

## MANUAL DE SOPORTE VIA TICKET

Señores(as) Clientes Presentes.

Favor de utilizar los siguientes Navegadores de Internet:



Mozilla Firefox



Safari



Opera



Google Chrome

A partir del 01 de Agosto del 2011 para obtener soporte la única vía será por medio de nuestro Sitio Web:

<http://www.eugcom.cl>

En el cual disponemos de un acceso directo a nuestra plataforma de soporte (Soporte Vía Ticket), el cual se encuentra alojado a un Costado Derecho de Nuestro Sitio Web como se muestra a continuación.



Al Presionar el acceso directo nos lleva a nuestra única plataforma de soporte Diseñada especialmente para nuestros Clientes.

A continuación se creará a modo de ejemplo un caso para ver en acción nuestra plataforma de Soporte.



The screenshot shows the 'Soporte Vía Ticket' form. At the top left is the eug.com logo. The title 'Soporte Vía Ticket' is in large bold letters. To the right is a green badge that says 'CASO CLIENTE' and '123EUG456 TICKET SOPORTE'. Below the title, there is a horizontal bar with a green segment on the left and an orange segment on the right. Below this bar, the text 'Para su Respaldo y una Mejor Atención Genere un Ticket de Soporte' is displayed. The 'R.U.T.' field is highlighted with a red circle, and the 'Ingresar' button is to its right. At the bottom, the contact information for Eugcom LTDA is provided.

Eugcom LTDA. Eduardo Matte N° 1726, Santiago / E-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 555 93 21 - 555 97 19 / Soporte: 544 15 45 - 555 97 13

Una vez en nuestra Plataforma debe ingresar su R.U.T. de cliente.



The screenshot shows the 'Soporte Vía Ticket' form with the 'R.U.T.' field filled with '77597940-2'. The 'Ingresar' button is highlighted with a red circle, and a hand cursor is pointing at it. The rest of the form and the contact information at the bottom are the same as in the previous screenshot.

Eugcom LTDA. Eduardo Matte N° 1726, Santiago / E-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 555 93 21 - 555 97 19 / Soporte: 544 15 45 - 555 97 13

Ya ingresado su R.U.T. de cliente Presionamos el Botón "ingresar".



A continuación como se muestra en la imagen Presionamos el Botón Ingresar

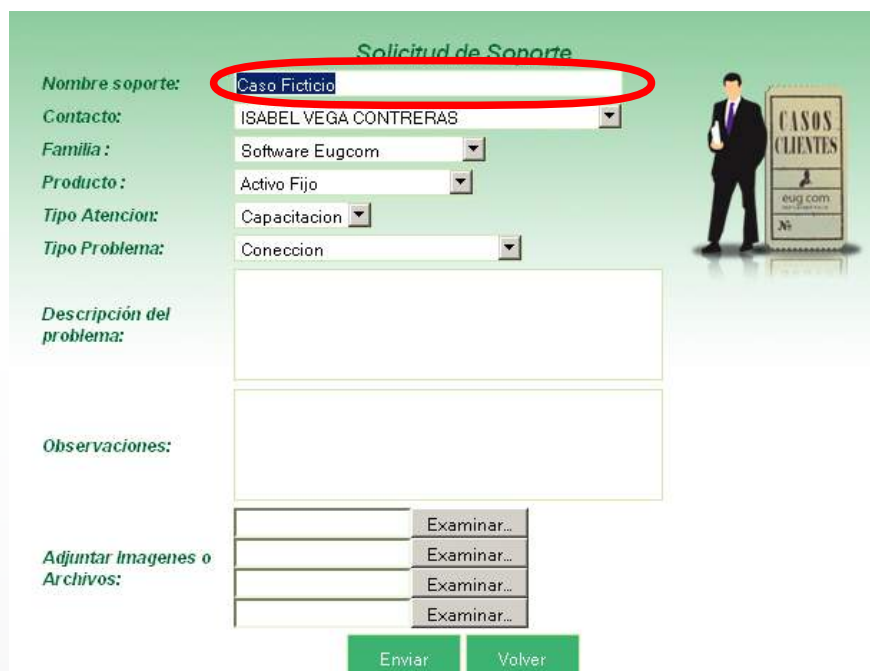
Cliente: Informatica Eugcom Ltda.

### Solicitud de Soporte

Nombre soporte:	<input type="text"/>
Contacto:	<input type="text" value="ISABEL VEGA CONTRERAS"/>
Familia:	<input type="text" value="Software Eugcom"/>
Producto:	<input type="text" value="Activo Fijo"/>
Tipo Atención:	<input type="text" value="Capacitación"/>
Tipo Problema:	<input type="text" value="Conexión"/>
Descripción del problema:	<input type="text"/>
Observaciones:	<input type="text"/>
Adjuntar Imágenes o Archivos:	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/>

Eugcom LTDA. Eduardo Matte N° 1726, Santiago / E-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 555 93 21 - 555 97 19 / Soporte: 544 15 45 - 555 97 13

Ahora procederemos a crear nuestro Caso para Soporte Vía Ticket paso a paso



En la sección "Nombre Soporte" Introducimos el nombre de nuestra solicitud, en este ejemplo se llamara "Caso Ficticio".



En la sección "Contacto" elegimos nuestro nombre para que nos contacten en este caso será "Viviana Javiera Acuña Delaveau".



**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Software Eugcom

Producto: Activo Fijo

Tipo Atencion: Antivirus

Tipo Problema: Arriendo Software Mensual

Descripción del problema: Cables

Observaciones: Capacitacion

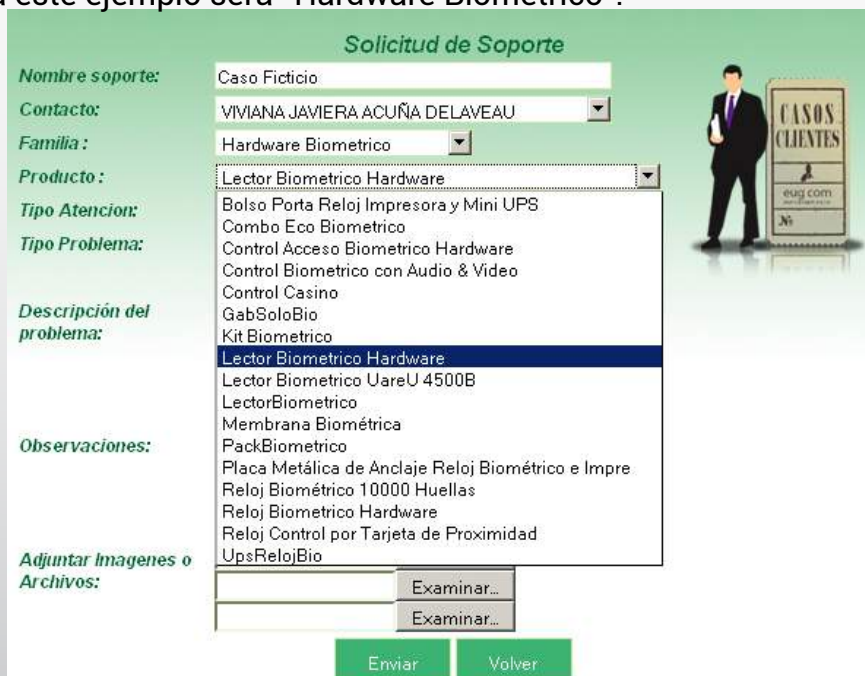
Adjuntar Imágenes o Archivos: Hardware

Examinar...

Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Familia" Seleccionamos la familia de nuestro Producto, para este ejemplo será "Hardware Biométrico".



**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Bolso Porta Reloj Impresora y Mini UPS

Tipo Problema: Combo Eco Biometrico

Descripción del problema: Control Acceso Biometrico Hardware

Observaciones: Control Biometrico con Audio & Video

Adjuntar Imágenes o Archivos: Control Casino

Examinar...

Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Producto" Seleccionamos el nombre de nuestro Producto, en este caso será "Lector Biométrico Hardware".



**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Soporte

Tipo Problema: Capacitacion  
Demo  
Hardware  
Soporte

Descripción del problema:

Observaciones:

Adjuntar Imagenes o Archivos:

Examinar...  
Examinar...  
Examinar...  
Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Tipo de Atención" Seleccionamos la atención que necesitamos, para este ejemplo será "Soporte".

**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Soporte

Tipo Problema: Hardware  
Coneccion  
Externo a Eugcom  
Hardware  
PC con Virus no se pudo instalar  
Software

Descripción del problema:

Observaciones:

Adjuntar Imagenes o Archivos:

Examinar...  
Examinar...  
Examinar...  
Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Tipo de Problema" Seleccionamos el nombre de nuestro Problema, en este caso será "Hardware".

**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Soporte

Tipo Problema: Hardware

Descripción del problema:  
No toma las Marcas de los trabajadores

Observaciones:

Adjuntar Imagenes o Archivos:

Examinar... Examinar... Examinar... Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Descripción del Problema" describimos en problema que tenemos, para este ejemplo será "No toma las marcas de los Trabajadores".

**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Soporte

Tipo Problema: Hardware

Descripción del problema:  
No toma las Marcas de los trabajadores

Observaciones:  
Sucede con todos los trabajadores

Adjuntar Imagenes o Archivos:

Examinar... Examinar... Examinar... Examinar...

Enviar Volver

En la sección "Observaciones" describimos más antecedentes de nuestro Problema, en este caso será "Sucede con todos los trabajadores".

En la sección "Adjuntar Imagen o Archivo" buscaremos y adjuntaremos alguna Imagen que ayude a solucionar nuestro problema.

**Carga de archivos**

Buscar en: [Escribir]

Mis documentos  
Mis sitios de red

Reciente

Escritorio

Mis PC

Mi PC

Mis documentos

Mis sitios de red

**Solicitud de Soporte**

**Nombre soporte:** Caso Ficticio

**Contacto:** John Eric Vilches Parraguez

**Familia :** Hardware Biometrico

**Producto :** Lector Biometrico Hardware

**Tipo Atencion:** Soporte

**Tipo Problema:** Hardware

No toma las Marcas de los trabajadores

**Descripción del problema:**

Sucede con todos los trabajadores

**Observaciones:**

Adjuntar Imagenes o Archivos:

Enviar Volver

**CASOS CLIENTES**

itug.com

Xh



Como vemos a continuación se abre una ventana que busca nuestros Archivos, pueden ser Imágenes, Documentos, Mp3, Videos. En este caso será una imagen.



**Solicitud de Soporte**

Nombre soporte: Caso Ficticio

Contacto: VIVIANA JAVIERA ACUÑA DELAVEAU

Familia: Hardware Biometrico

Producto: Lector Biometrico Hardware

Tipo Atencion: Soporte

Tipo Problema: Hardware

Descripción del problema:  
No toma las Marcas de los trabajadores

Observaciones:  
Sucede con todos los trabajadores

Adjuntar Imagenes o Archivos:  
C:\Documents and Se

Una vez que cumplimos con todos estos requisitos Presionamos el Botón "Enviar"

**TICKET  
CLIENTES**

**Conserve su número:**

**N° 611**

**Su caso ya se encuentra en nuestra base de datos,  
será procesado a la brevedad.**

Ya enviados los antecedentes nuestra Plataforma les hará entrega de un "Numero de Ticket" el cual debemos guardar dando por finalizada nuestra solicitud de soporte, Presionamos "Salir".



The screenshot shows the 'Soporte Vía Ticket' interface. At the top left is the eug.com logo. The title 'Soporte Vía Ticket' is prominently displayed. A green badge in the top right corner reads 'CASO CLIENTE' and '123EUG456 TICKET SOPORTE'. Below the title, a message states: 'Para su Respaldo y una Mejor Atención Genere un Ticket de Soporte'. The 'R.U.T:' field is populated with '77.597.940-2'. A welcome message follows: 'Bienvenidos Señores: Informatica Eugcom Ltda.'. Under the heading 'Solicitar Atención:', there is an 'Ingresar' button. Under 'Seguimiento Soporte:', there is a text input field containing '611', a 'Ver' button, and a green button labeled 'INGRESE SU TICKET SE SOPORTE' which is being pointed to by a mouse cursor.

Ahora para consultar el estado de nuestro soporte vía ticket debemos introducir el numero otorgado previamente



This screenshot shows the same interface as the previous one, but with the 'Ver' button highlighted by a red circle and a mouse cursor clicking on it. The text input field under 'Seguimiento Soporte:' now contains the number '611'. The 'Ingresar' button is still present under 'Solicitar Atención:'. The 'INGRESE SU TICKET SE SOPORTE' button is no longer visible, replaced by a green 'Salir' button.

introducido el numero Presionamos "Ver".

Cliente: Informatica Eugcom Ltda.

### Seguimiento de soporte N° 611

Empresa: Informatica Eugcom Ltda.  
 Contacto: Viviana Javiera Acuña de Larraín  
 Fecha: 05-06-2011  
 Hora: 10:35  
 Sistema: Lectur Biométrico Hardware  
 Creado Por: Rafael Rarivo  
 Fecha Creación: 05-06-2011  
 Hora Creación: 10:42  
 Prioridad: Urgente  
 Estado: **Activo**

Agregar Observación

N	FECHA	HORA	TIPO ATENCION	TIPO PROBLEMA	DESCRIPCION	SOLUCION	OBSERVACION	PERSONAL DERIVADO	CREADOR
1	05-06-2011	10:35	Soporte	Hardware	No toma las Rincas de los trabajadores	Se resuelve con todos los trabajadores		Viviana Acuña Daniela Macaya	Cliente Web

Salir

Eugcom LTDA. Eduardo Nader N° 1726, Santiago / e-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 000 93 21 - 000 97 19 / Soporte: 044 10 40 - 000 97 13

Ahora podemos ver todos los Antecedentes relacionados con nuestro Soporte como:

- Nombre de Nuestra Empresa.
- Nombre de nuestro contacto (Ejecutivo de Ventas).
- Fecha de Nuestra Solicitud de Soporte.
- Hora de Nuestra Solicitud de Soporte.
- Sistema o Producto con Problema.
- Creación (quien instalo en este caso el Producto).
- Fecha de la Creación del Producto (cuando se instalo el Producto).
- Hora de la Creación (Hora de cuando se instalo el Producto).
- Prioridad (Prioridad de solución de nuestra solicitud de soporte).
- Estado (Estado en el cual se encuentra nuestra solicitud).

Cliente: Informatica Eugcom Ltda.

### Seguimiento de soporte N° 611

Empresa: Informatica Eugcom Ltda.  
 Contacto: Viviana Javiera Acuña de Larraín  
 Fecha: 05-06-2011  
 Hora: 10:35  
 Sistema: Lectur Biométrico Hardware  
 Creado Por: Rafael Rarivo  
 Fecha Creación: 05-06-2011  
 Hora Creación: 10:42  
 Prioridad: Urgente  
 Estado: **Activo**

Agregar Observación

N	FECHA	HORA	TIPO ATENCION	TIPO PROBLEMA	DESCRIPCION	SOLUCION	OBSERVACION	PERSONAL DERIVADO	CREADOR
1	05-06-2011	10:35	Soporte	Hardware	No toma las Rincas de los trabajadores	Se resuelve con todos los trabajadores		Viviana Acuña Daniela Macaya	Cliente Web

Salir

Eugcom LTDA. Eduardo Nader N° 1726, Santiago / e-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 000 93 21 - 000 97 19 / Soporte: 044 10 40 - 000 97 13

También podemos agregar observaciones. Presionamos el Botón "Agregar Observaciones", como Veremos en la imagen se abrirá una ventana para introducir textos.

Cliente: Informática Eugcom Ltda.

### Seguimiento de soporte N° 611

Empresa: Informática Eugcom Ltda.  
Contacto: Vivian Juarez Acuña de Lasso  
Fecha: 05-05-2011  
Hora: 10:35  
Sistema: Lector Biométrico Hardware  
Creador Part: Rafael Rancio  
Fecha Creación: 05-05-2011  
Hora Creación: 10:42  
Prioridad: Urgente  
Estado: Activo

**Nueva Observación**

Observación: Esperando Respuesta

Guardar

PERSONAL DERIVADO: Vivian Juarez Acuña de Lasso  
CREADOR: Rafael Rancio

Eugcom LTDA, Eduardo Nalle N° 1726, Santiago / E-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 505 93 21 - 505 97 19 / Soporte: 544 15 45 - 505 97 13

Ahora podemos introducir una nueva observación a nuestro caso, para este ejemplo escribiremos "Esperando Respuesta" y presionamos el botón "Guardar".

Cliente: Informática Eugcom Ltda.

### Seguimiento de soporte N° 611

Empresa: Informática Eugcom Ltda.  
Contacto: Vivian Juarez Acuña de Lasso  
Fecha: 05-05-2011  
Hora: 10:35  
Sistema: Lector Biométrico Hardware  
Creador Part: Rafael Rancio  
Fecha Creación: 05-05-2011  
Hora Creación: 10:42  
Prioridad: Urgente  
Estado: Activo

Agregar Observación

N°	FECHA	HORA	TIPO ATENCION	TIPO PROBLEMA	DESCRIPCION	SOLUCION	OBSERVACION	PERSONAL DERIVADO	CREADOR
1	05-05-2011	10:35	Soporte	Hardware	Se le ha solicitado el correo electrónico				
2	05-05-2011	10:51	Soporte	Hardware			Esperando Respuesta	daniela macya	Cliente Web

Salir

Eugcom LTDA, Eduardo Nalle N° 1726, Santiago / E-mail: info@eugcom.cl / Ventas: 505 93 21 - 505 97 19 / Soporte: 544 15 45 - 505 97 13

Como podemos ver se agregó una nueva observación a nuestro caso, podemos introducir tantas observaciones sean necesarias

Todo esto con la finalidad de otorgar un mejor servicio y acortar nuestros tiempos de respuestas para nuestros clientes.

# Ciclo de Atención Soporte Vía Ticket Clientes

