

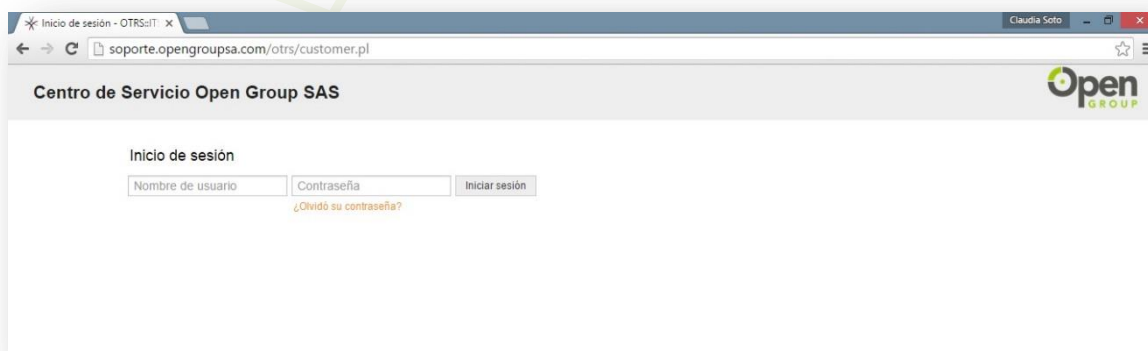


GUÍA DE USUARIO PLATAFORMA WEB GESTIÓN DE TICKETS OPEN GROUP S.A.S.

PLATAFORMA WEB – GESTIÓN DE TICKETS

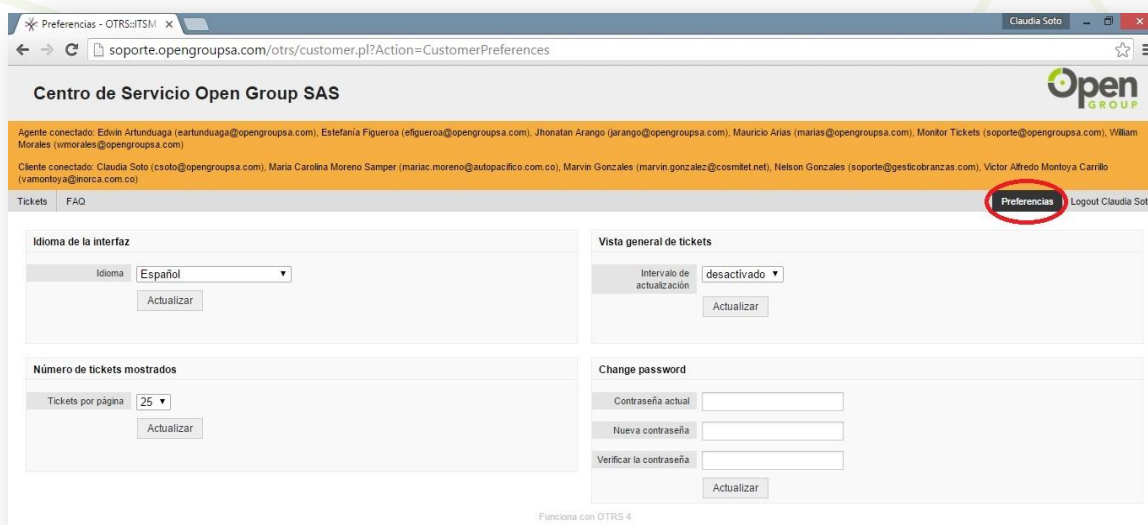
COMO INGRESAR A LA PLATAFORMA

Ingresar al siguiente enlace: <http://soporte.opengroupsa.com>



El nombre de usuario y contraseña son entregados vía correo electrónico, en caso de presentar algún inconveniente con el acceso por favor comuníquese con nuestras líneas de atención.

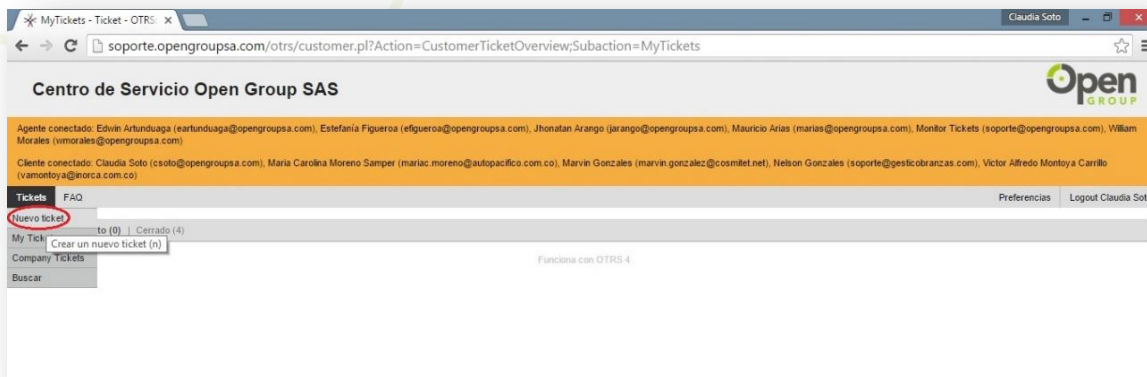
COMO MODIFICAR LA CONTRASEÑA DE ACCESO



En la barra de menú seleccione las preferencias, allí encontrará la opción para modificar su contraseña.

COMO CREAR UNA SOLICITUD

Para registrar un nuevo caso seleccione la opción *“Nuevo Ticket”*.



En el proceso de registro del ticket deberá diligenciar los siguientes campos:

Tipo: Seleccione entre una de las causas posibles de su solicitud, si no conoce la causa seleccionar la opción incidente.

Para: Seleccione el producto relacionado con su solicitud.

Servicio: Seleccione el tipo de servicio contratado, en caso de no contar con un contrato vigente podrá seleccionar la opción de soporte por demanda que será facturada según las tarifas vigentes o contactar a su consultor TIC para contratar el servicio.

Asunto: Por favor incluya información que describa su solicitud.

Texto: En esta casilla detalle su solicitud, tenga en cuenta que para un diagnóstico oportuno es necesario incluir toda la información pertinente al caso:

1. Fecha, hora y lugar del incidente.
2. Equipos y usuarios involucrados.
3. Describir la acción realizada por el usuario y el resultado entregado por sistema.

Adjunto: Puede incluir archivos adjuntos como grabaciones, capturas de pantalla, fotos, etc.

Finalmente presione el botón enviar.

COMO CONSULTAR UNA SOLICITUD CREADA

Puede consultar una solicitud creada en las siguientes opciones del menú *Tickets*.

- 🕒 **Mis Tickets:** En esta opción encontrará sus solicitudes clasificadas por estados (Abierto y Cerrado), seleccione uno de los estados y encontrará un listado con sus solicitudes.
- 🕒 **Tickets de la Compañía:** En esta opción encontrará todos los tickets de su empresa, incluidos los que fueron creados por otros usuarios.
- 🕒 **Buscar:** En esta opción puede buscar los tickets previamente creados con información de alguno de los parámetros usando en la creación del caso.

COMO ACTUALIZAR UNA SOLICITUD

Una vez ha seleccionado el ticket que desea actualizar basta con presionar el botón **CONTESTAR** de la parte inferior de la pantalla. Si su caso de soporte fue cerrado y usted desea retomar la solicitud inicie nuevamente el proceso de apertura de tickets citando el número del caso a referenciar.

Para conocer más acerca de nosotros no olvide visitar nuestra página web: www.opengroupsa.com