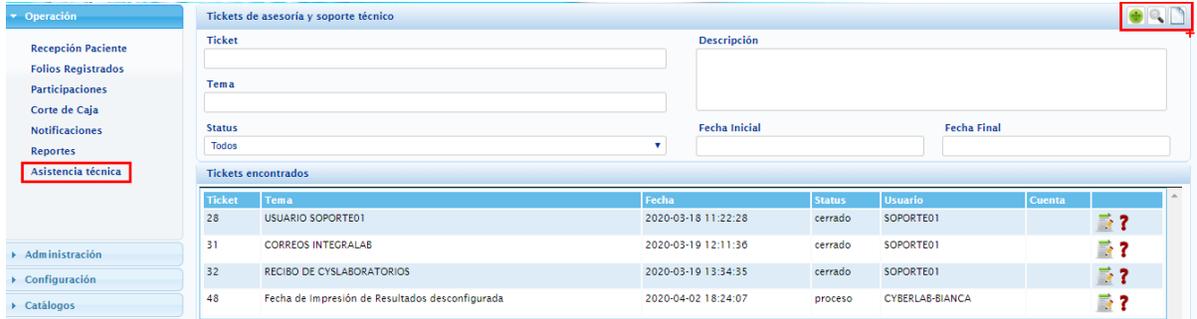


8.1.1 Ingresando al módulo de Asistencia Técnica

Para ingresar al módulo de asistencia técnica dirigirse a **Operación/Asistencia técnica** como se muestra en la imagen



Ticket	Tema	Fecha	Status	Usuario	Cuenta
28	USUARIO SOPORTE01	2020-03-18 11:22:28	cerrado	SOPORTE01	
31	CORREOS INTEGRALAB	2020-03-19 12:11:36	cerrado	SOPORTE01	
32	RECIBO DE CYSLABORATORIOS	2020-03-19 13:34:35	cerrado	SOPORTE01	
48	Fecha de Impresión de Resultados desconfigurada	2020-04-02 18:24:07	proceso	CYBERLAB-BIANCA	

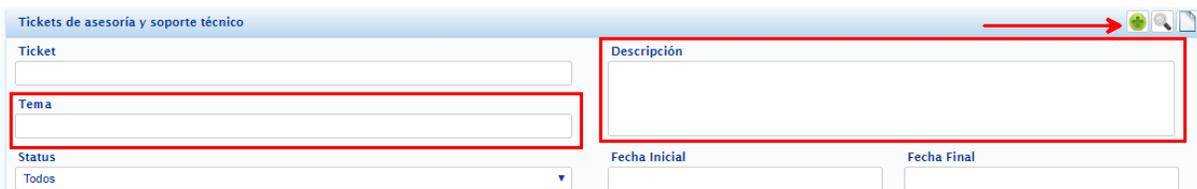
8.1.2 Registro de un nuevo ticket

Para el registro de un nuevo ticket debemos indicar de manera clara y concisa el tema del ticket, el cual es justamente el título que nos permitirá tanto en el área de soporte técnico como al mismo personal del laboratorio el ubicar de manera ágil el asunto y entender de manera ágil de que se trata el reporte sin llegar a detallarlo en sí.

En segundo lugar, es necesario especificar una descripción lo más detallada posible del caso a reportar, incluyendo información indispensable para poder replicar el evento tal cual lo puede ver el cliente, pero en nuestras propias sesiones. En la siguiente tabla se enlistan algunos de los datos más requeridos según sea el caso que deberán ser indicados con toda precisión y como un requisito indispensable para poder atender el ticket a manera de información clave para de esta manera permitir a nuestro departamento de soporte técnico el delimitar exactamente el problema presentado del lado del cliente:

Id de estudio	RFC de empresa o cliente
Folio de la orden	Id del corte de caja
No. de expediente de paciente	Nombre de sucursal
No. de expediente de médico	Usuario
Folio de factura	

Habiendo registrado tanto el **Tema** como el **Detalle** del ticket, dar clic en el botón verde para **Registrar nuevo ticket**, el cual inmediatamente será agregado en la tabla inferior de la ventana



8.1.3 Búsqueda de tickets por texto predictivo

Esta opción se encuentra activa tanto para el número de **Ticket** como para el campo **Tema** y para el campo **Descripción**. Para realizar la búsqueda mediante estos 3 campos, basta con escribir dentro de los mismos alguna parte del texto que buscamos y el sistema analizará las coincidencias con el texto ingresado para mostrar una lista desplegable de los registros encontrados permitiéndonos seleccionar con el mouse el de nuestra elección como se muestra en la siguiente imagen:



Al seleccionar la opción deseada, en automático se rellenarán los campos adicionales y solo bastará dar clic en el botón **Buscar** para que el ticket aparezca en la tabla de resultados y poder ingresar a él.

8.1.4 Búsqueda de tickets mediante filtros

Para el rastreo de tickets mediante filtros contamos con la opción de buscar por rango de fechas o bien por status del ticket, para lo cual contamos con las siguientes opciones:

Opción	Descripción
Abiertos (en espera y en proceso)	Es la opción por defecto que mostrará todos los tickets aun no solucionados, ya sea que se encuentren en espera de atención o en proceso de resolución
En espera de atención	Tickets aún no asignados a nadie en el área de soporte técnico o bien, que aún no han recibido anotaciones de parte del cliente
En proceso de solución	Tickets con anotaciones adicionales o archivos adjuntos ya sea por parte del cliente o del departamento de asistencia técnica
Solucionados	Tickets solucionados y cerrados, los cuales pueden ser reabiertos simplemente ingresando a ellos y dando clic al botón correspondiente
Todos	Todos los tickets registrados

