

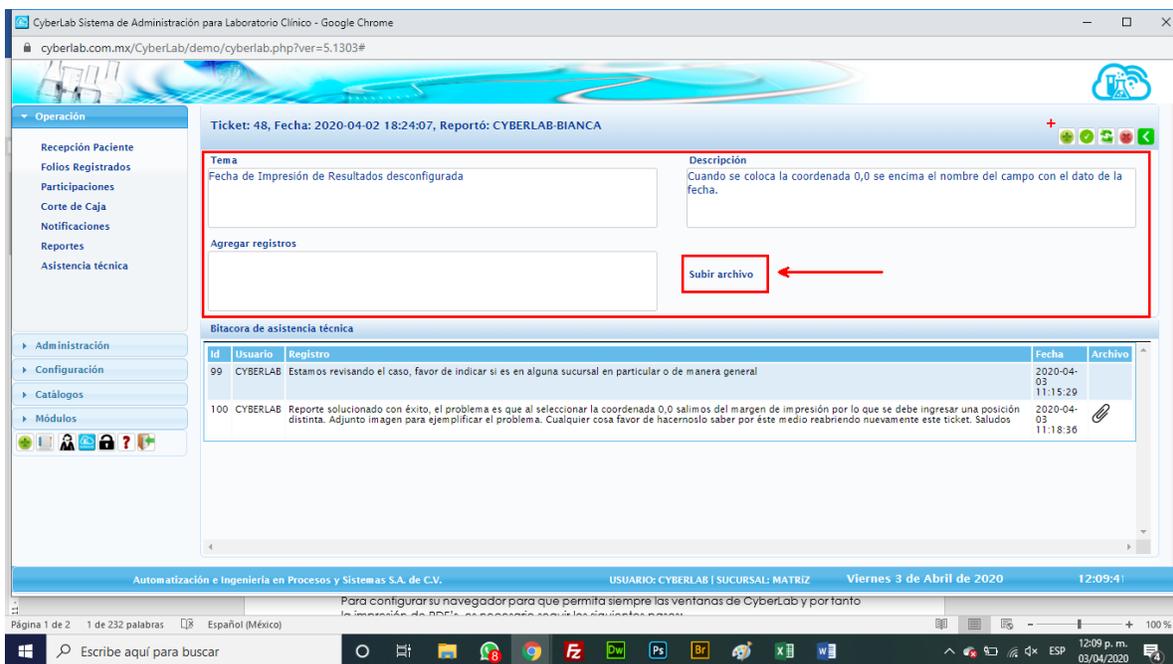
8.2.1 Visualizando el detalle de un ticket e ingresando al mismo

Al listar los tickets registrados en la tabla de la ventana de **Asistencia técnica** se encontrarán 2 botones correspondientes a cada ticket los cuales se describen a continuación:

Botón	Descripción
	Ingresar al detalle de un ticket para poder agregar comentarios, adjuntar archivos e imágenes, revisar las anotaciones de otros usuarios del laboratorio o del departamento de soporte técnico, cerrar, reabrir o eliminar el ticket
	Al posicionar el mouse sobre el signo de interrogación se muestra el detalle del ticket correspondiente

8.2.2 Trabajando sobre un ticket

Al ingresar a cualquier ticket se mostrará la ventana de **Detalle de tickets** en la que se visualizarán en la parte superior el número de ticket, la fecha y hora de registro, así como también el usuario que lo registró además de imprimirse el Tema y la Descripción del mismo como se muestra en la siguiente imagen



8.2.3 Operaciones generales sobre un ticket

Botón	Descripción
	Registrar nueva anotación al ticket (puede incluir una imagen o archivo adjunto)
	Cerrar ticket, función mediante la cual ya sea el personal de asistencia técnica o bien el personal del laboratorio podrán cerrar el ticket correspondiente cuando se considera ya

	resuelto el caso reportado, considerando que un ticket cerrado puede ser abierto nuevamente en cualquier momento si esto fuese necesario.
	Reabrir ticket cambiará el status del ticket de “solucionado” a “en proceso” para seguir aportando nuevas notas y archivos al caso en busca de solución definitiva
	Eliminar ticket eliminará definitivamente el ticket cuando este ya no vaya a ser utilizado con ningún propósito. Aunque CyberLab puede almacenar tickets ilimitadamente, lo más recomendado es ir eliminando los tickets que ya no sean necesarios como evidencia para casos futuros, esto con la finalidad de evitar saturar la tabla de asistencia técnica de información basura que solo complicará la labor de asistencia técnica con el cliente en particular
	Botón para regresar a la ventana de Asistencia Técnica

8.2.4 Ingresando una nueva anotación al ticket

Para ingresar una nueva aportación (anotación) al ticket abierto, es necesario agregar una descripción detallada, clara y concisa de cada uno de los registros en el campo **Agregar registro**, la cual deberá contener la información clave necesaria según cada caso de manera indispensable como se indicó en el caso del registro del detalle del ticket en sí, de la misma manera considerando los siguientes datos como obligatorios según sea el caso:

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	

Ticket: 48, Fecha: 2020-04-02 18:24:07, Reportó: CYBERLAB-BIANCA

Tema
Fecha de Impresión de Resultados desconfigurada

Descripción
Cuando se coloca la coordenada 0,0 se encima el nombre del campo con el dato de la fecha.

Agregar registros

Subir archivo

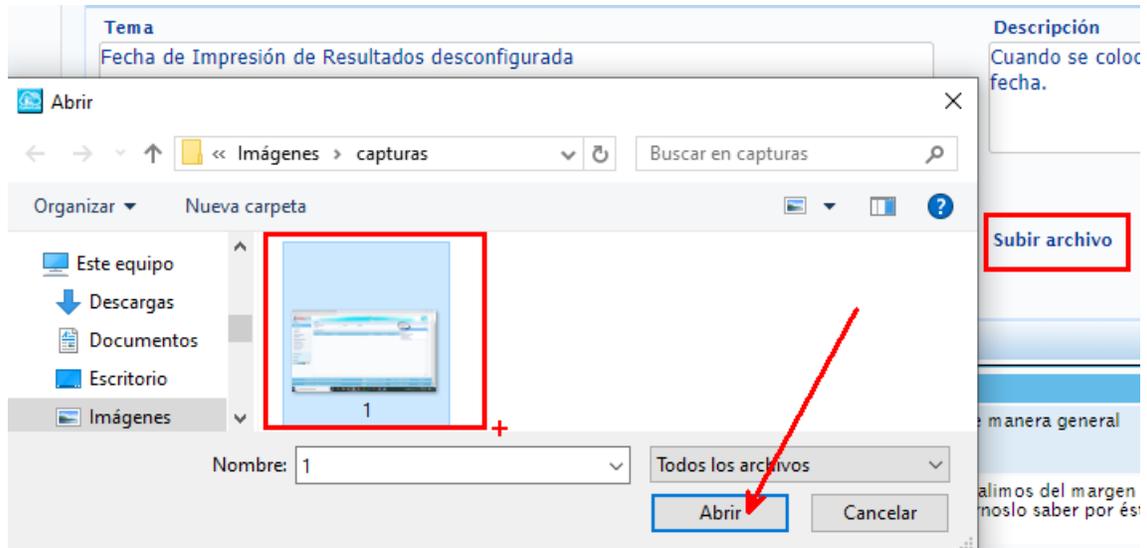
Bitacora de asistencia técnica

Id	Usuario	Registro	Fecha	Archivo
99	CYBERLAB	Estamos revisando el caso, favor de indicar si es en alguna sucursal en particular o de manera general	2020-04-03 11:15:29	+
100	CYBERLAB	Reporte solucionado con éxito, el problema es que al seleccionar la coordenada 0,0 salimos del margen de impresión por lo que se debe ingresar una posición distinta. Adjunto imagen para ejemplificar el problema. Cualquier cosa favor de hacernoslo saber por éste medio reabriendo nuevamente este ticket. Saludos	2020-04-03 11:18:36	

Finalmente dar clic en el botón **Registrar anotación** para ingresar el registro correspondiente

8.2.5 Ingresando un archivo o imagen al registro de anotaciones del ticket

Para adjuntar un archivo o imagen al registro de anotaciones del ticket es necesario ingresar una descripción en el campo **Agregar registro** como en el caso anterior para después dar clic en el botón **Subir archivo** el cual abrirá el explorador de archivos de Windows de nuestra computadora para mediante el mismo seleccionar el archivo deseado y dar clic en aceptar como se muestra en la imagen siguiente:



Finalmente, y como en el caso anterior, dar clic en el botón **Registrar anotación** para ingresar el registro correspondiente, acción que agregará el registro creado a la tabla de registros del ticket desde la cual, cualquier usuario que desee ver el archivo adjunto simplemente deberá dar clic en el botón **Mostrar archivo adjunto** correspondiente a cada uno de los registros que cuenten con el, como se muestra en la imagen

Bitacora de asistencia técnica				
Id	Usuario	Registro	Fecha	Archivo
99	CYBERLAB	Estamos revisando el caso, favor de indicar si es en alguna sucursal en particular o de manera general	2020-04-03 11:15:29	
100	CYBERLAB	Reporte solucionado con éxito, el problema es que al seleccionar la coordenada 0,0 salimos del margen de impresión por lo que se debe ingresar una posición distinta. Adjunto imagen para ejemplificar el problema. Cualquier cosa favor de hacernoslo saber por éste medio reabriendo nuevamente este ticket. Saludos	2020-04-03 11:18:36	