

GUÍA

PARA GESTIONAR TICKETS EN LA WEB DE CLIENTES

1 INGRESO AL PORTAL



- * Accede a la plataforma e Inicia sesión con tu cuenta introduciendo usuario y contraseña.

Guía de Clasificación Rápida

- 💡 ¿Necesitas algo nuevo? : **Solicitudes**
- 🔧 ¿Algo falló? : **Inconveniente Técnico**
- ❓ ¿Dudas de uso? : **Consultas**
- 🚨 ¿Emergencia Total? : **Plataforma Inaccesible**
- 🤝 ¿Alianza o Demos? : **LinkedIn**

2 SELECCIÓN DE CATEGORÍA

- * Elige una de las 5 tarjetas para activar la priorización automática del sistema.



Úsala para implementaciones, nuevos servicios, capacitaciones, actualizaciones de versión, desarrollo o temas administrativos.



Selecciona esta opción ante fallos en la plataforma, mensajes de error, lentitud o interrupciones que afecten tu operativa normal.



Ideal para solicitar información sobre cómo usar funciones, reportes, integraciones, configuraciones o notificaciones.



Actívala **ÚNICAMENTE** si el sistema no carga en absoluto, genera una alerta de alta prioridad y notifica de inmediato a los equipos técnicos.



Para conocer productos de la alianza, solicitar demostraciones o pedir asistencia específica sobre los productos **LinkedIn**.

3 DETALLAR LA SOLICITUD

- * Completa la subcategoría, selecciona tu plataforma, asigna un título específico y redacta una descripción amplia; no olvides adjuntar capturas o documentos para el diagnóstico.

4 ENVÍO Y CONFIRMACIÓN

- * Haz clic en el botón "Enviar" y asegúrate de visualizar el mensaje emergente que confirma que el incidente se creó con éxito.



5 TIPS ADICIONALES Y SEGUIMIENTO



- * Seguimiento en Tiempo real

Una vez generado el ticket, puedes consultar todas las actualizaciones y estados desde el panel principal tras iniciar sesión.



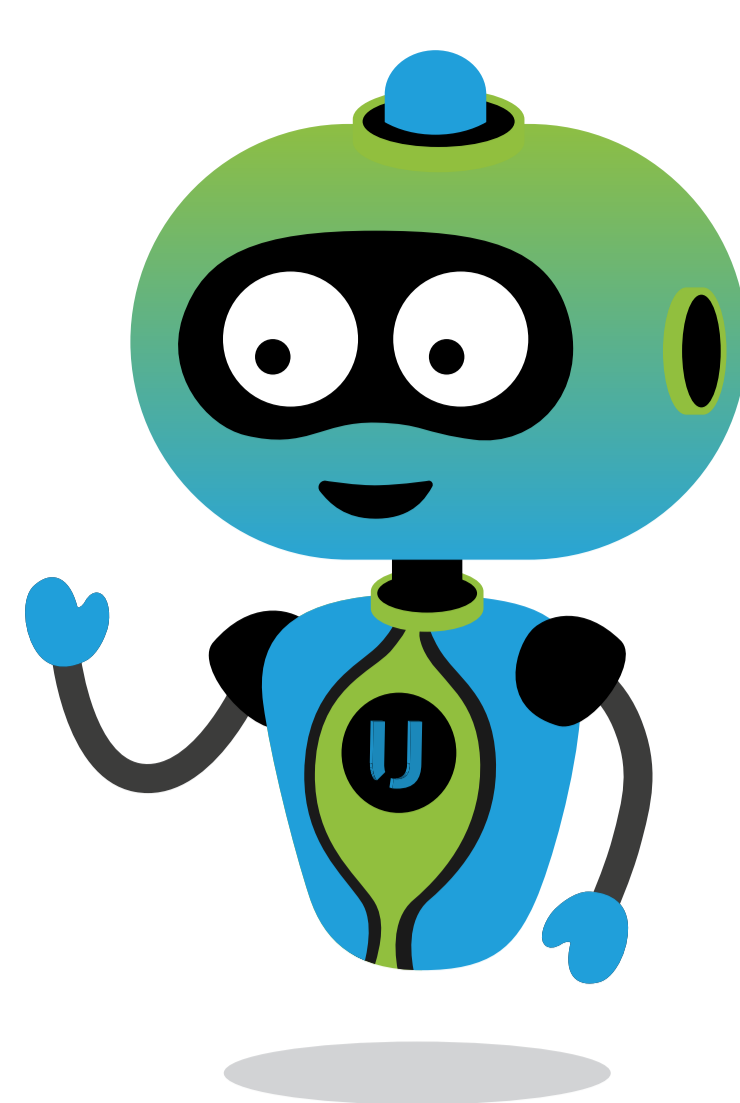
- * El Comodín "Otros"

Si tu subcategoría no encaja exactamente en una subcategoría, utiliza la opción "Otros" disponible en todas las secciones para no detener tu gestión.



- * Adjuntos para Rapidez

Incluir capturas de pantalla o documentos técnicos facilita significativamente el diagnóstico y reduce el tiempo de resolución.



CONOCE

LAS SUBCATEGORÍAS DE CADA TARJETA



SOLICITUDES

- Actualizaciones de versión
- Administración
- Avisos concurrencia
- Bajas
- Capacitación
- Desarrollos
- Dominios
- Gráfica
- Nuevos servicios
- Reclamo
- Seguridad
- Web de Clientes
- Otros



INCONVENIENTE TÉCNICO

- Acciones Masivas
- Autenticación
- Configuraciones
- Idioma
- Integraciones
- Lentitud
- Mensaje error
- Notificaciones
- Plugins
- Registros
- Reportes
- Roles
- Seguridad
- Web de Clientes
- Otros



CONSULTAS

- Acciones Masivas
- Autenticación
- Configuraciones
- Integraciones
- Notificaciones
- Otros
- Plugins
- Registros
- Reportes
- Roles



PLATAFORMA INACCESIBLE

- * Utiliza esta opción **únicamente** si no puedes acceder a la plataforma. Al ser una categoría de emergencia, genera automática una alerta de alta prioridad y notifica de inmediato a los equipos técnicos responsables.



LINKEDIN

- * Si quieres conocer sobre la alianza o solicitar una demo. Y si cuentas con el producto, desde acá puedes solicitar información o asistencia acerca del mismo.