



PLATAFORMAS  
DIGITALES®  
*¡Tu factura siempre en línea!*

MANUAL OsTicket USUARIOS

Contenido

Iniciar Sesión .....	3
Usuario .....	4
Añadir un Ticket Nuevo .....	4
Comprobar estado de los Tickets .....	6

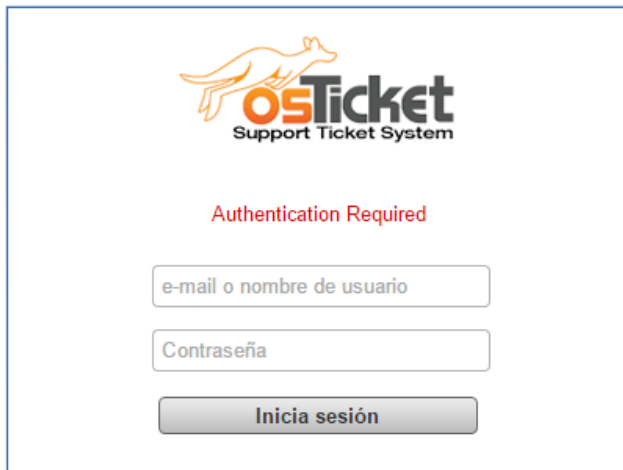
## Iniciar Sesión

En esta sección explicaremos como iniciar sesión en el sistema de tickets.

A continuación te explicamos paso a paso como hacerlo:

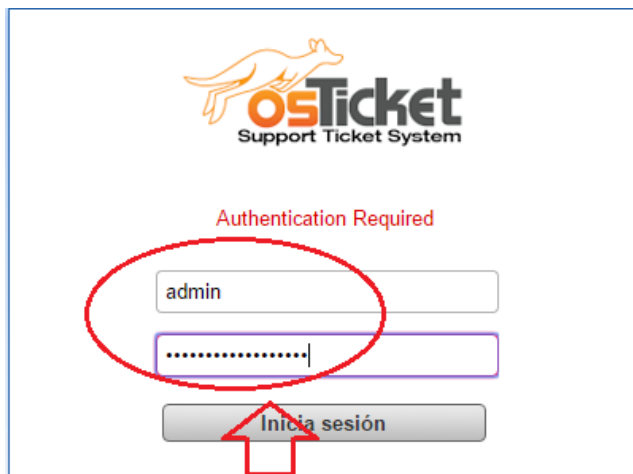
1. Se deberá entrar al área de acceso:

<http://www.plataformasdigitales.net/tickets/scp/login.php>



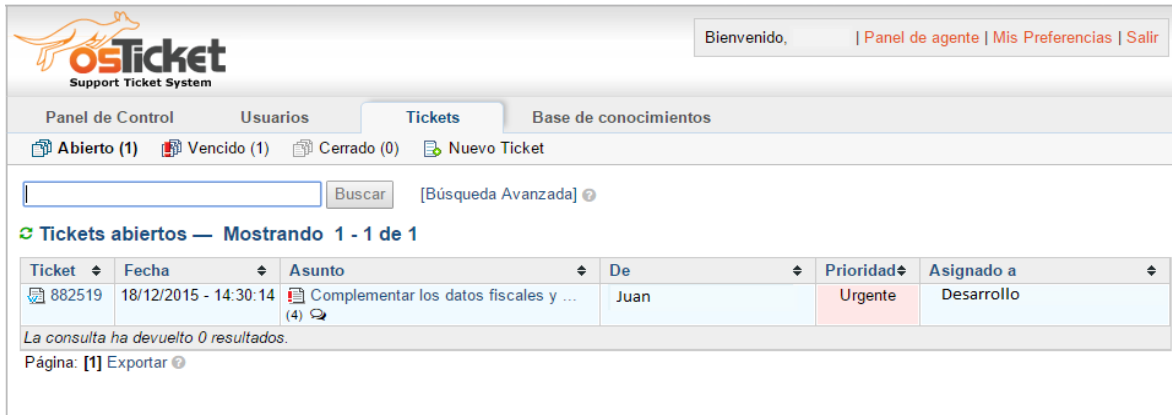
The screenshot shows the OSTicket login page. At the top is the OSTicket logo with the text "Support Ticket System". Below the logo, the text "Authentication Required" is displayed in red. There are two input fields: the first is labeled "e-mail o nombre de usuario" and the second is labeled "Contraseña". Below these fields is a button labeled "Inicia sesión".

2. Ingresamos el usuario y contraseña que nos proporcionó el administrador del sistema. Hacemos clic en "Entrar" para ingresar al sistema de tickets.



The screenshot shows the OSTicket login page with the login form filled out. The text "admin" is entered in the "e-mail o nombre de usuario" field, and a password is entered in the "Contraseña" field. A red oval highlights the "admin" text and the password field. A red arrow points to the "Inicia sesión" button.

3. Nos aparecerá la página de inicio del sistema de tickets.



The screenshot shows the osTicket dashboard. At the top left is the osTicket logo and 'Support Ticket System'. On the top right, there is a user greeting 'Bienvenido,' and links for 'Panel de agente', 'Mis Preferencias', and 'Salir'. Below this is a navigation bar with 'Panel de Control', 'Usuarios', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. Under 'Tickets', there are icons for 'Abierto (1)', 'Vencido (1)', 'Cerrado (0)', and 'Nuevo Ticket'. A search bar is present with a 'Buscar' button and a '[Búsqueda Avanzada]' link. Below the search bar, it says 'Tickets abiertos — Mostrando 1 - 1 de 1'. A table shows one ticket with ID 882519, dated 18/12/2015 - 14:30:14, subject 'Complementar los datos fiscales y ...', assigned to 'Juan', with priority 'Urgente' and assigned to 'Desarrollo'. Below the table, it says 'La consulta ha devuelto 0 resultados.' and 'Página: [1] Exportar'.

## Usuario

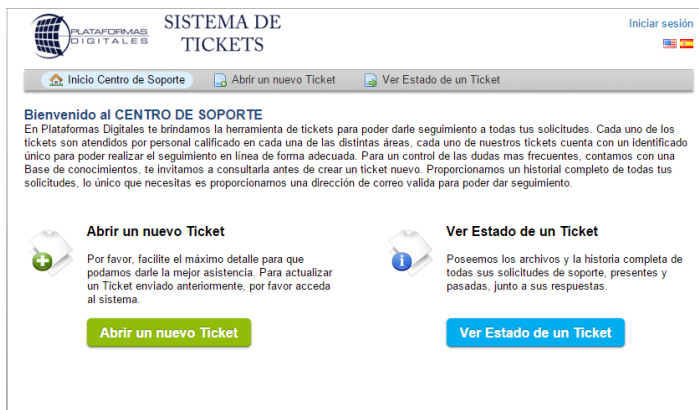
En esta sección explicaremos lo que puede realizar un cliente en el sistema de tickets.

## Añadir un Ticket Nuevo

Mediante un ticket podrás enviar una solicitud de soporte, una duda, una queja o algún comentario a la empresa que te provee el producto o el servicio que necesitas.

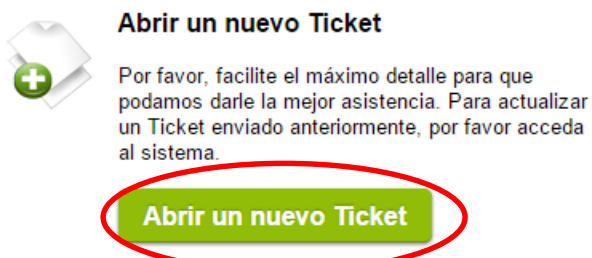
A continuación se explica paso a paso como añadir un ticket:

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



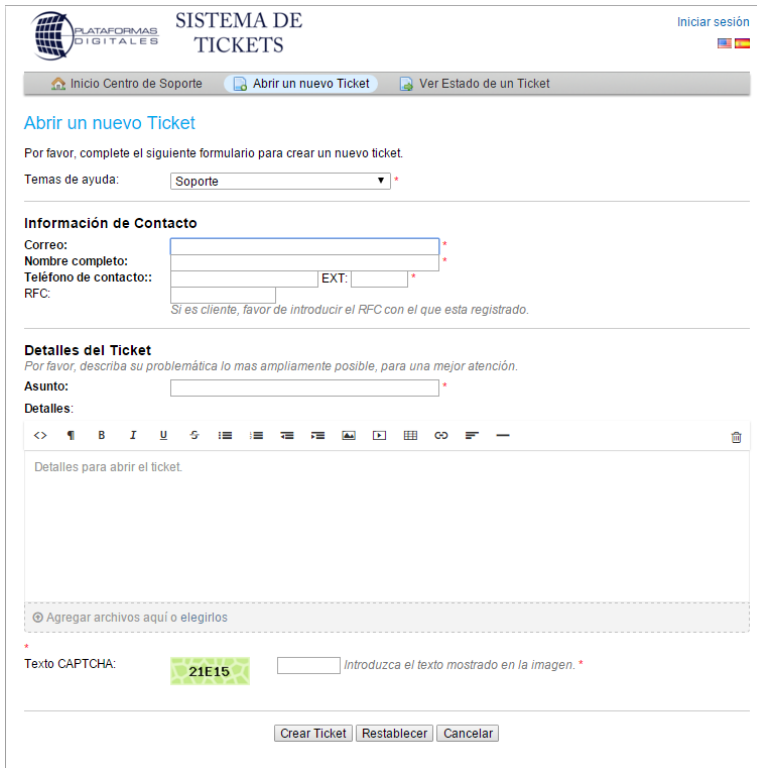
The screenshot shows the 'SISTEMA DE TICKETS' dashboard. At the top left is the logo for 'PLATAFORMAS DIGITALES'. The title is 'SISTEMA DE TICKETS'. On the top right, there is a link for 'Iniciar sesión' and a language selector. Below this is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area is titled 'Bienvenido al CENTRO DE SOPORTE' and contains a welcome message. Below the message are two main sections: 'Abrir un nuevo Ticket' and 'Ver Estado de un Ticket'. The 'Abrir un nuevo Ticket' section has a plus icon and a green button labeled 'Abrir un nuevo Ticket'. The 'Ver Estado de un Ticket' section has an information icon and a blue button labeled 'Ver Estado de un Ticket'.

2. Una vez que hemos ingresado, hacemos clic en "Abrir un nuevo Ticket" .



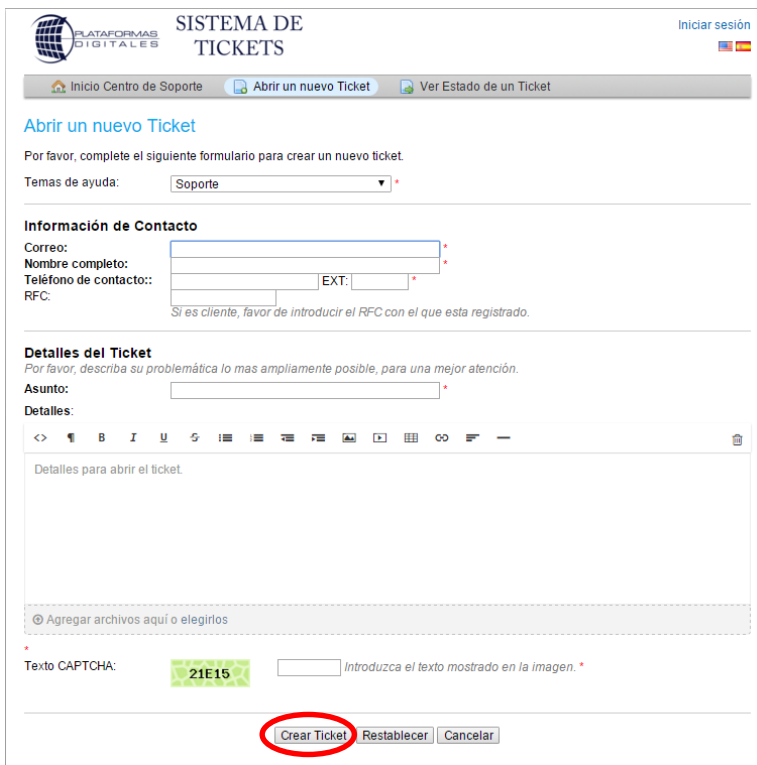
This block shows a close-up of the 'Abrir un nuevo Ticket' button. It features a plus icon in a green circle and the text 'Abrir un nuevo Ticket' in white on a green background. The button is circled in red.

- Ahora debemos llenar el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Recuerda que los campos que tienen un asterisco es obligatorio llenarlos.



The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' form. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket'. Below it, there is a prompt: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form is divided into several sections: 'Temas de ayuda:' with a dropdown menu set to 'Soporte'; 'Información de Contacto' with fields for 'Correo:', 'Nombre completo:', 'Teléfono de contacto:', and 'EXT:', and a note 'Si es cliente, favor de introducir el RFC con el que esta registrado.'; 'Detalles del Ticket' with a field for 'Asunto:' and a rich text editor for 'Detalles:'. At the bottom, there is a CAPTCHA field with the text '21E15' and a 'Crear Ticket' button.

- Quando hayamos terminado de llenar el formulario, hacemos clic en "Crear Ticket" .



This screenshot is identical to the previous one, but the 'Crear Ticket' button at the bottom of the form is circled in red, indicating the final step of the process.

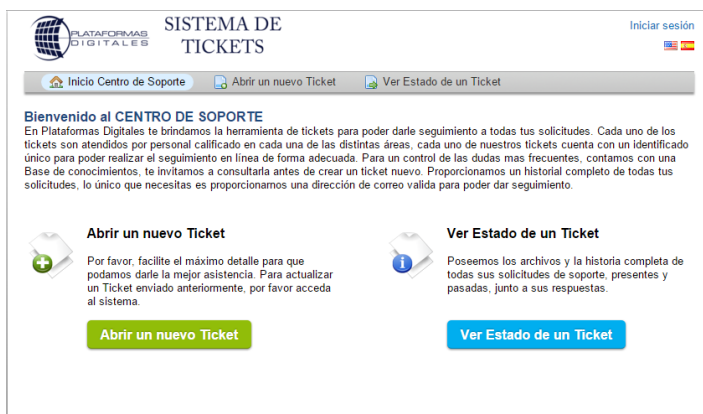
5. Después de que se creó el ticket debemos revisar nuestro correo para ver el ID de nuestro ticket.

## Comprobar estado de los Tickets

En esta sección podrás ver el estado de tus tickets, las respuestas que te envió el personal de la empresa y la fecha de vencimiento de tu ticket.

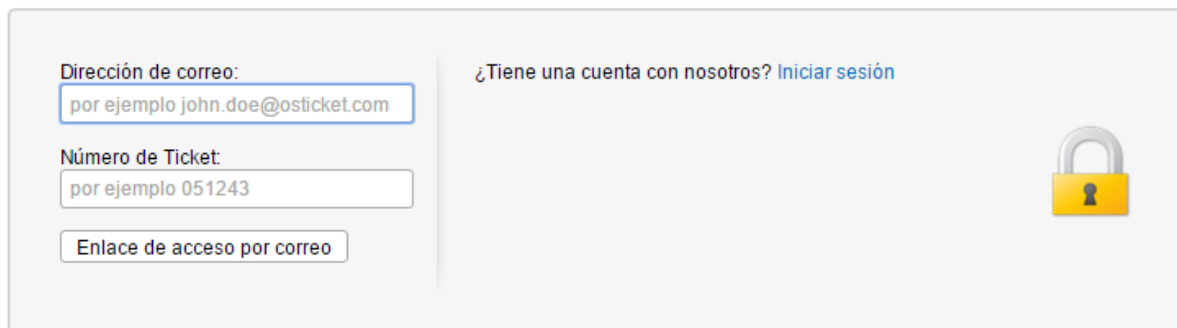
A continuación explicaremos como consultar el estado de tus tickets.

1. Se deberá al centro de soporte tickets.



The screenshot shows the OSTicket support center interface. At the top, there is a navigation bar with the text "SISTEMA DE TICKETS" and "Iniciar sesión". Below the navigation bar, there are three main sections: "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Ver Estado de un Ticket". The "Ver Estado de un Ticket" section is highlighted. Below the navigation bar, there is a welcome message: "Bienvenido al CENTRO DE SOPORTE". The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Abrir un nuevo Ticket" and contains a description of the service and a green button labeled "Abrir un nuevo Ticket". The right column is titled "Ver Estado de un Ticket" and contains a description of the service and a blue button labeled "Ver Estado de un Ticket".

2. Una vez que hemos ingresado, nos vamos a la sección de "Ver Estado de un Ticket" y escribimos nuestro email junto con el ID del ticket que queremos consultar. A continuación hacemos clic en "Enlace de acceso por correo" .



The screenshot shows the OSTicket login form. It has a light gray background and a white border. On the left side, there are three input fields: "Dirección de correo:" with a placeholder "por ejemplo john.doe@osticket.com", "Número de Ticket:" with a placeholder "por ejemplo 051243", and a button labeled "Enlace de acceso por correo". On the right side, there is a link that says "¿Tiene una cuenta con nosotros? Iniciar sesión" and a yellow padlock icon.

3. Nos aparecerá en pantalla la información de nuestro ticket.



PLATAFORMAS  
DIGITALES®  
*¡Tu factura siempre en línea!*

SOLUCIONES EN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Infraestructura Multimedia Especializada S.A. de C.V.

Tequila 102, Col. Vallarta Poniente, Gdl, Jalisco

Tel. (33) 3122 4522

Lada sin Costo: 01 800 838 9609