

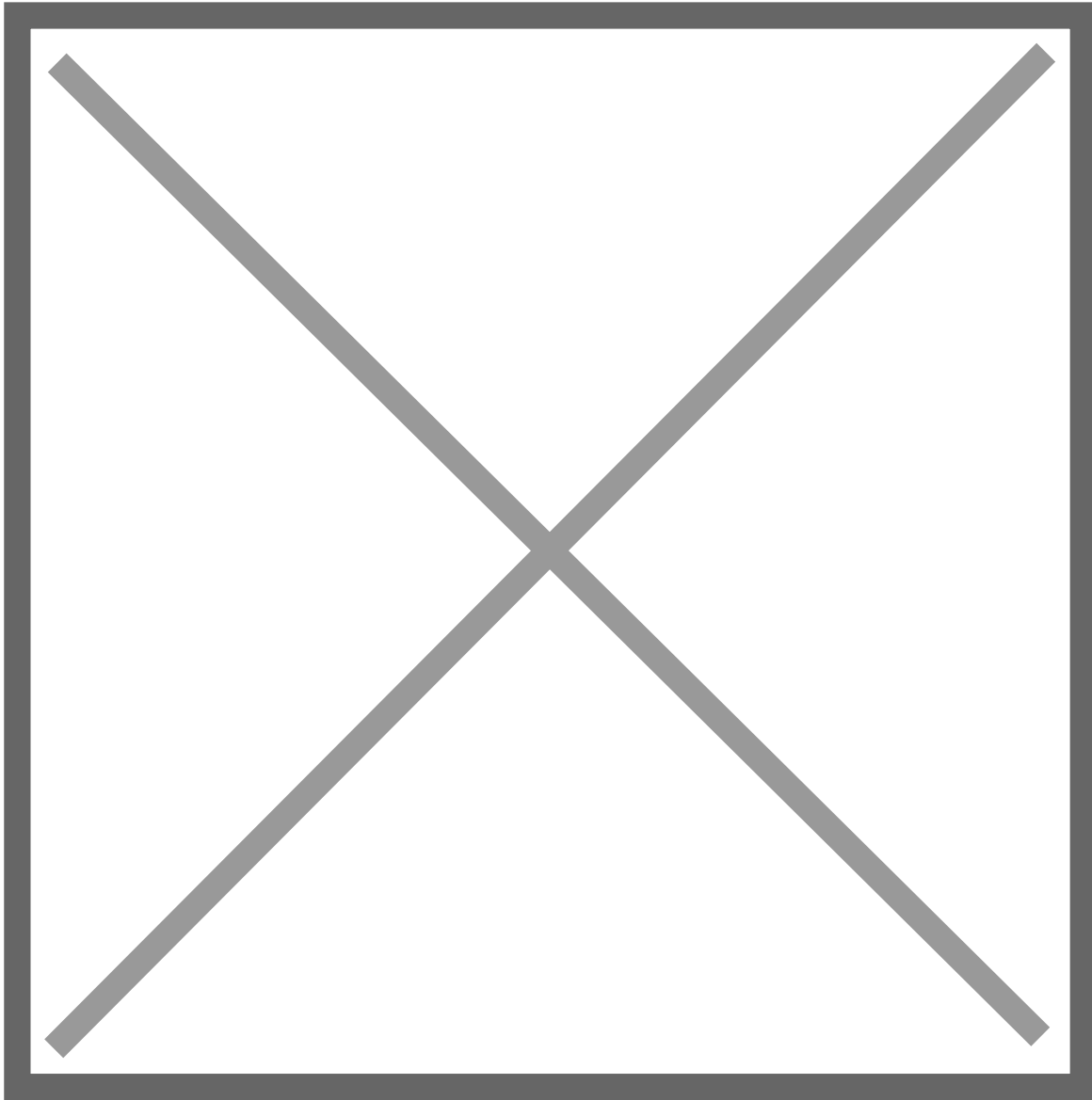
8 Ayuda

La plataforma cuenta con una sección de ayuda para reportar problemas o realizar peticiones acerca de mejoras o sugerencias que puedan surgir dentro de la plataforma. La forma de hacer esto es mediante “Tickets”, estos tickets son rastreados internamente por el equipo y solucionados a la brevedad.

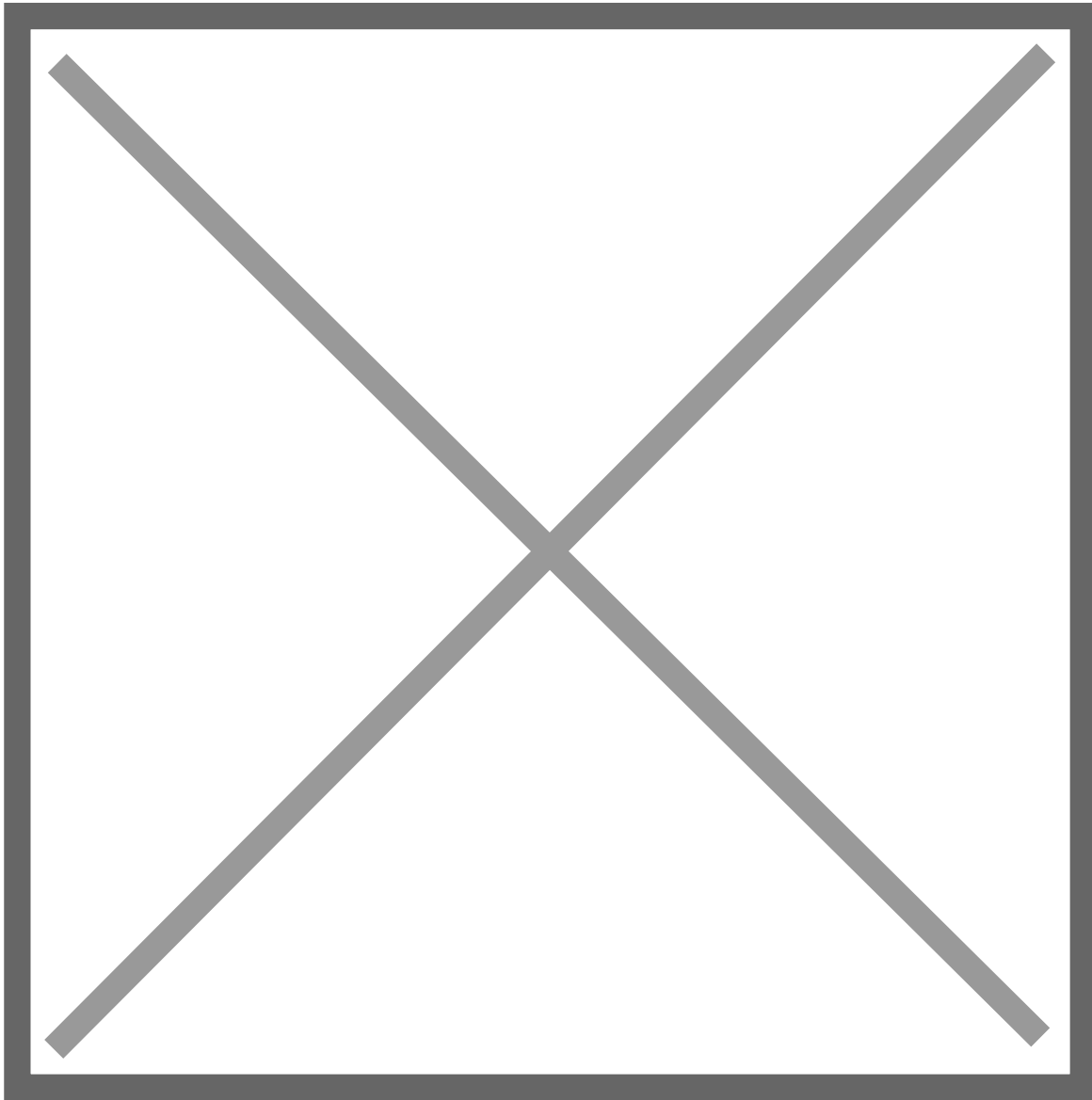
- 8.1 Tickets
- 8.1.1 Levantar Ticket

8.1 Tickets

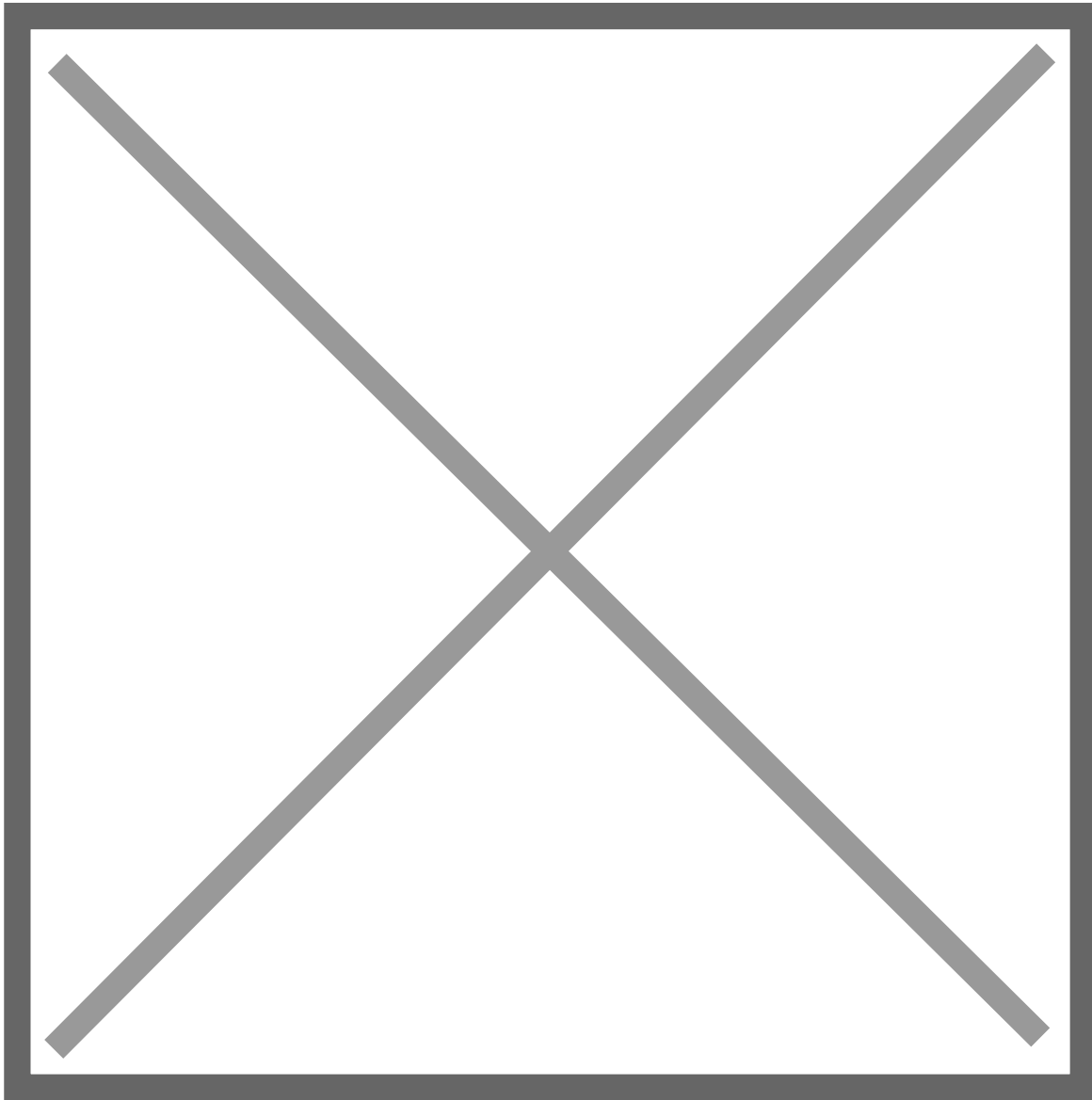
Dando clic en alguna de estas opciones, se mostrará la vista de administración de tickets enviados, desde la cual se podrá llevar un seguimiento de los tickets que han sido levantados y su estatus actual



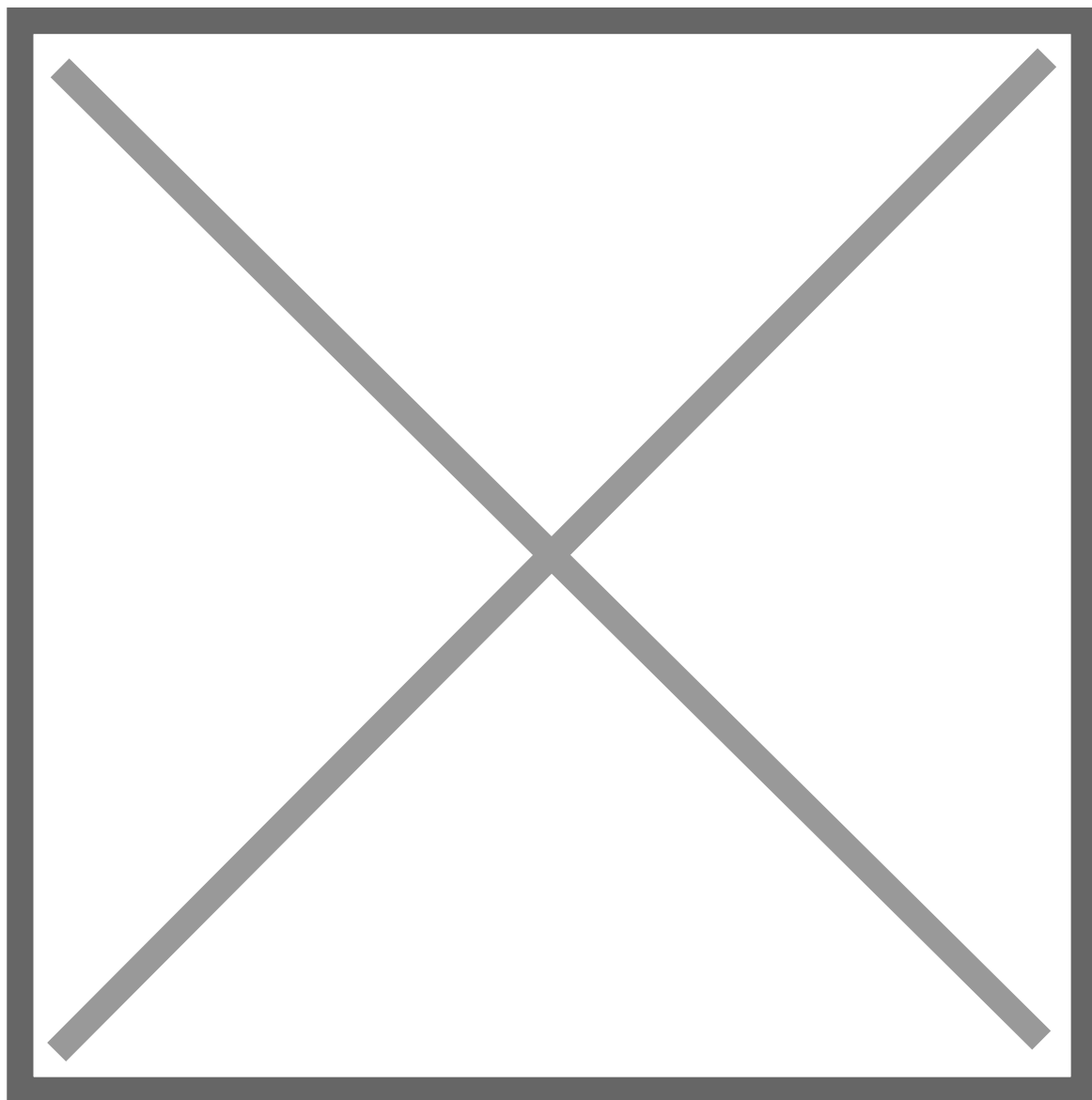
Desde esta ventana se pueden ver los estatus de todos los tickets, dando clic en algún ticket en específico



Abrirá la ventana anterior, desde la cual se podrá agregar más información o en el caso que ya haya sido resuelto, evaluar la solución



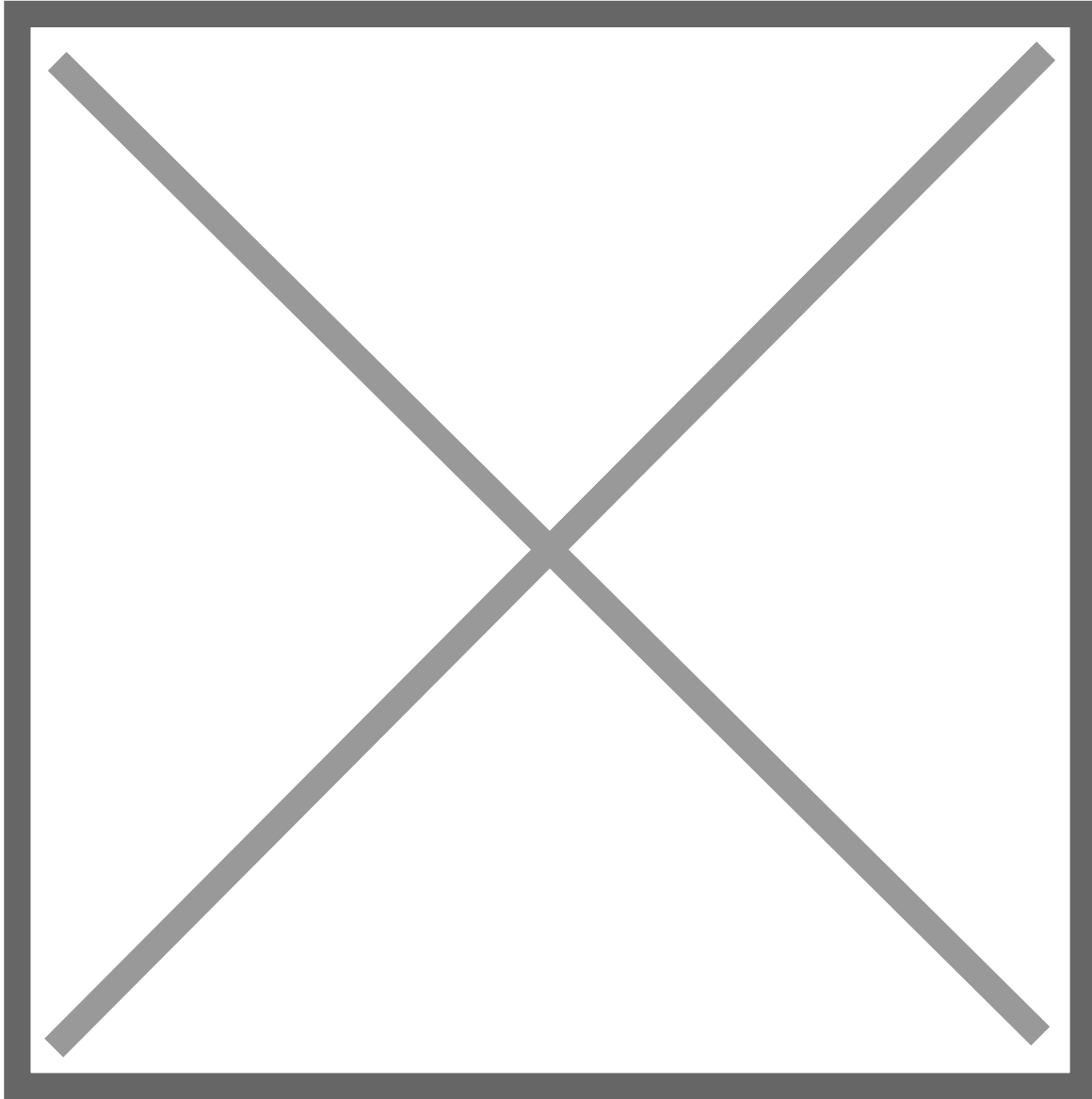
Esto nos permitirá saber si la resolución fue satisfactoria o no, en caso de ser negativa la solución, se puede marcar como no solucionado, lo cual mostrará otro formulario



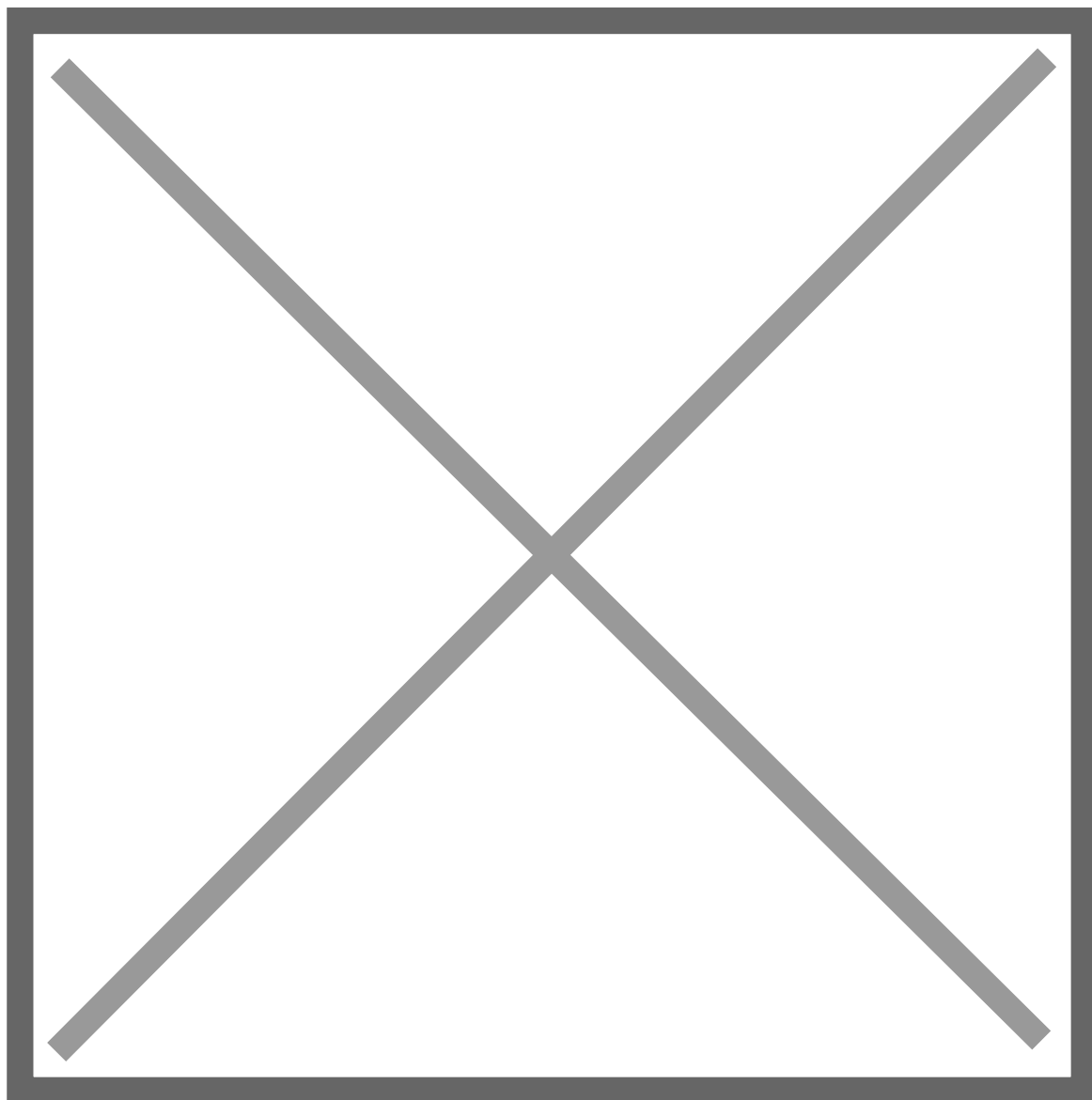
Desde este formulario se puede adjuntar nueva información que explique la situación y describa por qué no se soluciona el problema, así como de adjuntar evidencia para facilitar la resolución

8.1.1 Levantar Ticket

Desde este apartado se podrá levantar un nuevo ticket para que se pueda compartir con el equipo y se pueda trabajar en una resolución pronta



La primer información que se solicita es seleccionar alguna categoría para facilitar la búsqueda del problema, una vez seleccionado se mostrará el siguiente formulario



Desde este formulario se debe registrar el problema (1) y de ser posible, adjuntar evidencias de donde sucedió el problema, pueden ser capturas de pantalla o fotografías (2), finalmente dando clic en el botón enviar (3) el ticket se registrará y solo queda esperar a la respuesta de nuestro equipo