

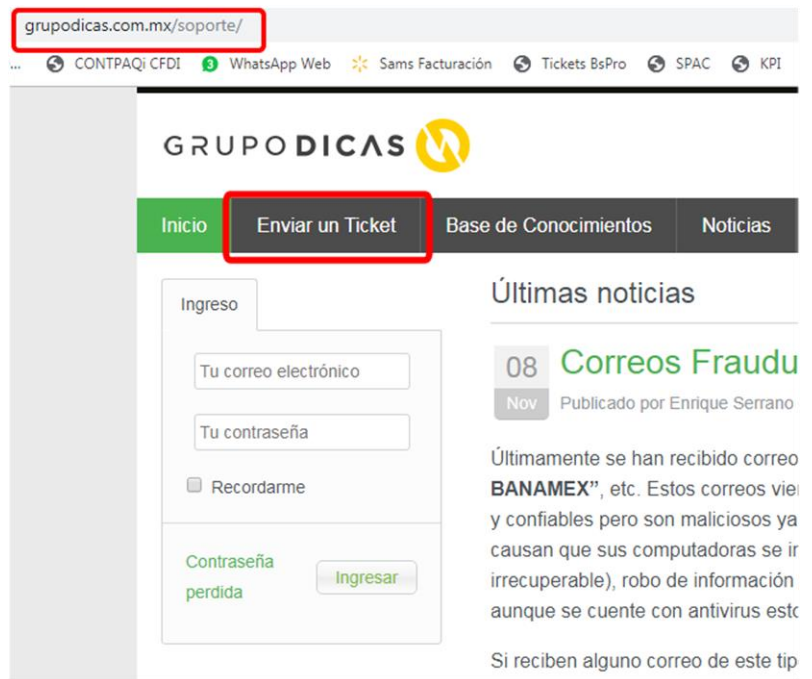
Introducción

Este proceso está dividido en dos partes los cuales están descritos a continuación:

- **Levantar el ticket:** Básicamente se trata de reportar algún problema o necesidad de soporte y para esto llenamos un pequeño cuestionario muy general.
- **Seguimiento del Ticket:** En esta etapa monitoreamos las respuestas a nuestro ticket y podemos añadir comentarios o información de nuestra parte, podemos checar el estatus y fecha de ultima respuesta.

Crear Ticket de Soporte para el área de sistemas

1. Para crear un ticket de asistencia del área de sistemas solo necesitamos entrar en el navegador web (Google Chrome, Internet Explorer, Firefox, etc.) y abrir el siguiente link: <http://www.grupodicas.com.mx/soporte/>
Hacer clic en el botón "Enviar un Ticket"



2. Seleccionar la unidad de negocio en donde se necesita la asistencia.

NOTA es de suma importancia seleccionar la empresa correcta ya que al ser un sistema de todo grupo DICAS si seleccionan una empresa incorrecta, nunca llegará el ticket al área de sistemas de la agencia.

3. Hacer clic en el botón siguiente

- CARIBE MOTORS AGENCIA
- CARIBE MOTORS TALLER
- CARIBE MOTORS SWINGO
- TARGET MÉRIDA
- TARGET COZUMEL
- AR ARGUMENTUM
- PUESTA PUNTO
- IHM
- OFP
- RISE ENERGY
- CARSHIELD
- SÍ CONFIAMOS

Inicio Enviar un Ticket Base de Conocimientos Noticias

Enviar un Ticket

Por favor seleccione la empresa a la que pertenece.

Empresas

- DICAS
- ITPE
- REEF
- SERVIMID
- SERVISKY
- PEUGEOT CANCÚN
- PEUGEOT MÉRIDA
- PEUGEOT CAMPECHE
- CADILLAC MERIDA
- CADILLAC CUNCUN
- CHEVROLET COBÁ
- CHEVROLET KABAH
- CHEVROLET PLAYA
- CARIBE MOTORS AGENCIA
- CARIBE MOTORS TALLER
- CARIBE MOTORS SWINGO

4. Llenar el formulario con los siguientes datos:

- Nombre de la persona que crea el ticket o reporta el problema.
- Correo electrónico organizacional. (este dato es muy importante ya que se convierte en el nombre de usuario con el cual puedes ver el seguimiento de todos tus tickets que el usuario ha levantado).
- La prioridad con la que debe dársele solución.

Prioridad:

Departamento *

Categoría *

- Seleccionar el departamento de donde se origina el ticket.

Departamento *

Categoría *

Su mensaje

Asunto *

Administración

Administración

Alimentos y Bebidas

Almacén

Animación

Auditoría

Boutique

Caja

Calidad

Compras

Contabilidad

Contact Center

Contraloría

Crédito y Cobranza

Dirección

División Cuartos

Finanzas

Fiscal

Fuerza Móvil

Garantías

Gerencia

Seleccionar la categoría que más se ajuste al origen del ticket

Categoría *

Su mensaje

Asunto *

Business Pro

Business Pro

Capacitación

Consumibles

Correo

Cotizaciones

Equipos y Accesorios

Global Connect

Impresión

Internet

Mantenimiento

Programas -Sistemas

Red

Sitio web

Telefonía

Otro

- Capturar el campo Asunto con un texto que describa de manera general el problema, posteriormente abajo pueden dar una explicación más detallada.

Su mensaje

Asunto * Pedidos de mostrador de FCP no se pueden facturar

Crear Ticket de Prueba como ejemplo de Manual para usuario.

- Si contamos con algún soporte que ayude a describir el problema o requerimiento aquí lo podemos anexar (Un pantallazo con el error en el sistema, un PDF con un boletín que solicite algún cambio, algún correo electrónico, etc.), si no contamos con esto podemos hacer clic en el botón Enviar

Adjuntos

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Enviar

5. Finalmente, el sistema nos muestra que el ticket ha sido creado.



Inicio **Enviar un Ticket** Base de Conocimientos Noticias

Ingreso

Tu correo electrónico

Tu contraseña

Recordarme

Contraseña perdida

Su mensaje a sido recibido

Hemos recibido su mensaje y nuestro equipo se pondrá en contacto con usted en la brevedad posible. Puede ingresar a nuestro helpdesk para ver el estado de su ticket o revizar su correo electrónico cuando reciba respuesta.

Información General

Ticket ID: AC5-70D-B3906
 Nombre completo: Ángel Vadillo
 Correo electrónico: 707sis@grupodicas.com.mx
 Prioridad: Bajo

Asunto: Ticket de Prueba

Crear Ticket de prueba como ejemplo para manual de usuario.

Nota: el sistema nos envía un correo electrónico de manera automática con la confirmación del ticket, es por ello que es muy importante no inventar los correos electrónicos en este campo.



Grupo Dicas <soporte@grupodicas.com.mx>
[#AC5-70D-B3906] Ticket de Prueba

707sis@grupodicas.com.mx

4:03 p.m.

Estimado(a) Ángel Vadillo,

Gracias por contactarnos. Esta es una respuesta automática confirmando la recepción de su ticket. Uno de nuestros agentes se pondrá en contacto con usted tan pronto como sea posible. Para su registro, los detalles del ticket se muestran a continuación. Al responder, por favor asegúrese de que el ID del ticket se mantiene en la línea de asunto para asegurar que sus respuestas son rastreadas apropiadamente.

Ticket ID: AC5-70D-B3906
Asunto: Ticket de Prueba
Empresa: CARIBE MOTORS AGENCIA
Estatus: Abierto
Prioridad: Bajo

Usted puede comprobar el estado o respuesta a este ticket en: <http://grupodicas.com.mx/soporte>

Saludos.
Grupo Dicas

- **Si ya contamos con nuestro usuario y contraseña podemos ingresar a nuestra cuenta y enviar el ticket siguiendo el procedimiento arriba descrito.**

Seguimiento de tickets creados

Una vez que creamos el ticket podemos verificar su avance o bien agregar nuevos eventos o comentarios según se vaya resolviendo el problema reportado. Para hacer esto solamente tenemos que entrar en la misma página en donde levantamos el ticket <http://www.grupodicas.com.mx/soporte/> llenar nuestro nombre de usuario (**que es el correo con el que levantamos el ticket, por ello de la importancia de este campo**) y la contraseña de la cuenta.

Si es la primera vez que estamos ingresando o no sabemos o perdimos nuestra contraseña, hacer clic en el texto "Contraseña Perdida"

Ingresamos nuestro correo electrónico (con el que levantamos el ticket) y hacemos clic en el botón Enviar.

GRUPO DICAS

Inicio

Enviar un Ticket

Base d

Ingreso

707sis@grupodicas.com.mx

.....

Recordarme

[Contraseña perdida](#)

Ingreso

 Recordarme

[Contraseña perdida](#)

Contraseña perdida

Por favor ingrese su correo electrónico registrado y haga click en Enviar. usted recibirá un correo con un enlace para obtener una nueva contraseña.

Información de la cuenta

Correo electrónico:

Help Desk Software by Soluciones ID

El sistema nos notifica que ha sido enviado una nueva contraseña al correo electrónico proporcionado.

Ingreso

 Recordarme

[Contraseña perdida](#)

Contraseña perdida


Por favor ingrese su correo electrónico registrado y haga click en Enviar. usted recibirá un correo con un enlace para obtener una nueva contraseña.

Hemos enviado un correo con su nueva contraseña al correo electrónico proporcionado.

Información de la cuenta

Correo electrónico:

Revisamos nuestra bandeja de correo y veremos un correo con nuestra nueva contraseña, con esta contraseña regresamos al portal e ingresamos nuestro correo electrónico y la contraseña recién creada y hacemos clic en el botón *Ingresar*.



Grupo Dicas <soporte@grupodicas.com.mx> | 707sis@grupodicas.com.mx

Solicitud de contraseña perdida Grupo Dicas - Sistema de Soporte

Ingreso

 Recordarme

[Contraseña perdida](#)

Hemos recibido una solicitud para restablecer la contraseña de su cuenta para la Grupo Dica (<http://grupodicas.com.mx/soporte>).

Su nueva contraseña es: ●●●●●●

Gracias.

Grupo Dicas
Sistema de Soporte: <http://grupodicas.com.mx/soporte>

Elaboró: Lic. Ángel Vadillo Reyes

Coordinador TI

Caribe Motors SA de CV

Al ingresar a nuestra cuenta el sistema nos muestra todos los tickets que hemos levantado.

GRUPO DICAS

Inicio Mis Tickets Enviar un Ticket Base de Conocimientos Noticias

Cuenta

Mi Perfil

Preferencias

Cambiar contraseña

Salir

Buscar Ticket ID

Ver Tickets

Debajo se muestra los tickets que ha enviado en el pasado. Haga click en el asunto del ticket para mostrar el historial.

1 2 3 >

Ticket ID	Última actualización	Departamento	Estado	Prioridad
Enviar Correo a usuarios de H para depurar sus archivos				
#59D-1D5-4A9E3	04 October 2019 01:24 pm	CARIBE MOTORS AGENCIA	Abierto	Medio
Crear arbol de carpetas con permiso y usuarios para acceso al File Server Synology				
#EC7-E1B-6A017	09 October 2019 01:42 pm	CARIBE MOTORS AGENCIA	Respondido	Medio
Crear Manual para crear Ticket de soporte en portal Grupo Dicas				
#9FF-2E1-AAA77	09 October 2019 01:55 pm	CARIBE MOTORS AGENCIA	En progreso	Bajo

Si queremos revisar un ticket solo tenemos que hacer clic en el Título del ticket que se encuentra en color azul y se nos despliega todo el desarrollo que el ticket lleva hasta ahora.

Al abrir un ticket nos encontramos con el encabezado o título del ticket, la fecha en la que fue levantado y la última fecha de actualización, podemos ver el estado y los diversos comentarios o anotaciones que se han realizado en el ticket.

GRUPO DICAS

Inicio Mis Tickets Enviar un Ticket Base de Conocimientos Noticias

Cuenta

Mi Perfil

Preferencias

Cambiar contraseña

Salir

Ver Ticket #9FF-2E1-AAA77

[Crear Manual para crear Ticket de soporte en portal Grupo Dicas](#)

Creado: 09 October 2019 01:55 pm Actualizado: 09 October 2019 01:55 pm

DEPARTAMENTO	ESTADO	PRIORIDAD
CARIBE MOTORS AGENCIA	En progreso	Bajo

Ángel Vadillo
Usuario

Publicado en : 09 October 2019 01:55 pm

Crear Manual para crear Ticket de soporte en portal Grupo Dicas

Elaboró: Lic. Ángel Vadillo Reyes

Coordinador TI

Caribe Motors SA de CV

- Cuenta
- Mi Perfil
- Preferencias
- Cambiar contraseña
- Salir

Ver Ticket #36C-AA7-F6899

Adquirir nueva licencia de Catalogo EPC para punto de Venta FCP

Creado: 03 October 2019 11:39 am Actualizado: 09 October 2019 10:28 am

DEPARTAMENTO CARIBE MOTORS AGENCIA	ESTADO Cerrado	PRIORIDAD Medio
---------------------------------------	-------------------	--------------------

Agregar respuesta

- | | |
|--|---|
| <p>Angel Vadillo
Personal</p> | <p>Publicado en : 09 October 2019 10:28 am</p> <p>llamada de seguimiento, se realizan pruebas y se verifica que ya está instalada la licencia correcta del EPC.Ticket finalizado...</p> |
| <p>Angel Vadillo
Personal</p> | <p>Publicado en : 09 October 2019 09:26 am</p> <p>Llamada de seguimiento a soporte técnico, no hay personal al parecer entran más tarde, se llamara mas tarde.</p> |
| <p>Angel Vadillo
Personal</p> | <p>Publicado en : 04 October 2019 10:32 am</p> <p>Se pregunta estatus por correo electronico a Víctor Serna.</p> |

Si queremos agregar cualquier información o réplica del ticket solo tenemos que hacer clic en el botón “Agregar Respuesta” y se presenta la siguiente pantalla, en la cual debemos capturar el comentario, anotación y/o réplica en el campo “Su Mensaje” si tenemos nueva evidencia (pantallazo, correo, boletín, foto, etc.) podemos adjuntarla aquí haciendo clic en el botón “Examinar”. Cuando terminemos de redactar nuestra anotación hacemos clic en el botón “Enviar”

Ticket de Prueba

Creado: 09 October 2019 05:03 pm Actualizado: 09 October 2019 05:14 pm

DEPARTAMENTO CARIBE MOTORS AGENCIA	ESTADO Cerrado	PRIORIDAD Bajo
---------------------------------------	-------------------	-------------------

Su mensaje

Nueva anotación, información o replica relevante sobre el ticket levantado. |

Adjuntos

No se ha seleccionado ningún archivo.

Angel Vadillo Personal	Publicado en : 09 October 2019 05:14 pm
	Este ticket solo se creó como ejemplo para manual de usuario del portal de tickets.Ticket finalizado...

El sistema nos confirma que el comentario fue agregado satisfactoriamente con el mensaje en color verde “Su respuesta ha sido enviada” y podemos apreciar que ya aparece en el historial del ticket.

NOTA: solo pueden agregarse respuestas a ticket que estén con cualquier estado excepto “Cerrado”

Ver Ticket #AC5-70D-B3906

Ticket de Prueba

Creado: 09 October 2019 05:03 pm Actualizado: 11 October 2019 05:17 pm

DEPARTAMENTO	ESTADO	PRIORIDAD
CARIBE MOTORS AGENCIA	Abierto	Bajo

[Agregar respuesta](#)

Su respuesta ha sido enviada.

Ángel Vadillo
Usuario

Publicado en : 11 October 2019 05:17 pm

Nueva anotación, información o réplica relevante sobre el ticket levantado.

Es importante hacer mención que por cada comentario agregado por el área de sistemas usted como usuario recibirá un correo electrónico con el mensaje agregado para que este informado y también cuente con algún soporte.



Grupo Dicas <soporte@grupodicas.com.mx>

707sis@grupodicas.com.mx

[#AC5-70D-B3906] Ticket de Prueba

Mensaje Recibido con su nueva información. trabajaremos en ello para solucionarlo.

Detalles del Ticket

Ticket ID: AC5-70D-B3906
Empresa: CARIBE MOTORS AGENCIA
Estatus: Respondido
Prioridad: Bajo

Sistema de Soporte: <http://grupodicas.com.mx/soporte>

Errores

En ocasiones al crear un ticket o agregar un comentario en algún ticket existente nos toparemos con el siguiente error: “Hemos encontrado un problema (cross-site request forgery detectado); por favor inténtelo nuevamente.” Es *algo normal* del portal ya que al ser utilizado por todas las empresas de GRUPO DICAS en ocasiones coincide que dos personas lean un ticket o comentario al mismo tiempo y nos genera el error, solo tenemos que capturar nuestro ticket o comentario y se guardará sin problemas.

Hemos encontrado un problema (cross-site request forgery detectado); por favor inténtelo nuevamente.