	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		


Este procedimiento le permitirá reportar por medio de la página web, sus inconvenientes cuando se le presenta alguna avería o falla con nuestro servicio; donde los siguientes pasos son:

1.- Ingresar en la página web: **soporte.ewinet.com**; le aparecerá la siguiente ventana.

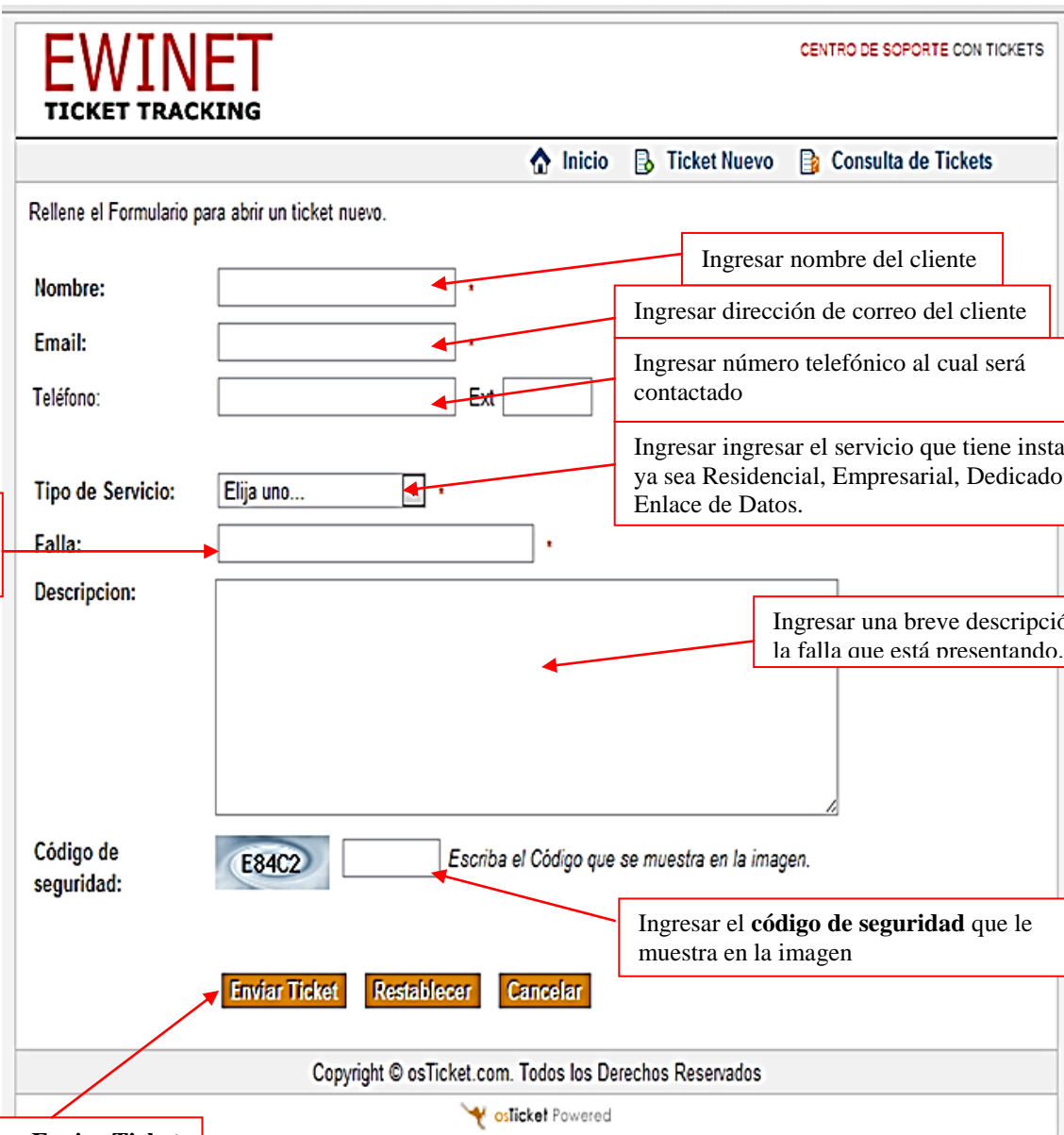


Hacer Click aqui

Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
COPIA CONTROLADA N° <b><u>ORIGINAL</u></b>	EMITIDA PARA: <b><u>Dirección General</u></b>	Pág. 1 De 6

	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		

2.- Una vez seleccionado ticket nuevo, deberá llenar los datos que se le solicitan.



**EWINET**  
TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#)   [Ticket Nuevo](#)   [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

**Nombre:**  Ingresar nombre del cliente


**Email:**  Ingresar dirección de correo del cliente

**Teléfono:**  Ext.  Ingresar número telefónico al cual será contactado

**Tipo de Servicio:** Elija uno... \* Ingresar ingresar el servicio que tiene instalado, ya sea Residencial, Empresarial, Dedicado o Enlace de Datos.

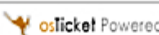
**Falla:**  Ingresar tipo de falla que presenta

**Descripcion:**Ingresar una breve descripción de la falla que está presentando.

**Código de seguridad:**   Escriba el Código que se muestra en la imagen. Ingresar el código de seguridad que le muestra en la imagen


Enviar Ticket   Restablecer   Cancelar

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados

 Powered

Hacer click en **Enviar Ticket**

Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
COPIA CONTROLADA N° <b>ORIGINAL</b>	EMITIDA PARA: <b>Dirección General</b>	Pág. 2 De 6

	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		

3.- Luego de haber ingresado los datos, aparecerá la siguiente ventana:

**EWINET**  
 TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

Inicio   Ticket Nuevo   Consulta de Tickets

**Ticket Creado**

Estimado Cliente,

Gracias por colaborar con nuestro departamento de Atención al Usuario.  
 El sistema ha creado un "ticket" asociado a tu consulta y contactaremos contigo si es necesario.


El código del ticket se ha enviado a tu dirección de correo electrónico **cliente@hotmail.com** Este código es imprescindible para consultar el estado de tu Ticket online

Si necesitas enviar información adicional sobre la misma consulta, sigue las instrucciones incluidas en el correo electrónico.

El Departamento de Calidad

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados  


Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
<b>COPIA CONTROLADA N° ORIGINAL</b>	<b>EMITIDA PARA: <u>Dirección General</u></b>	Pág. 3 De 6

	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		

4.- Para consultar el status de su inconveniente dirigirse a la página principal.

**EWINET**  
 TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

Inicio
Ticket Nuevo

**Consulta de Tickets**

Bienvenido al centro de soporte de EWINET TELECOM

Sistema de control de averías, soporte y seguimientos de casos.

**Abrir un Ticket Nuevo**

Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una petición ya realizada utiliza el formulario a la derecha.

Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton

**Comprobar estado de los Tickets**

Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.

Email:


Ticket ID:

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados

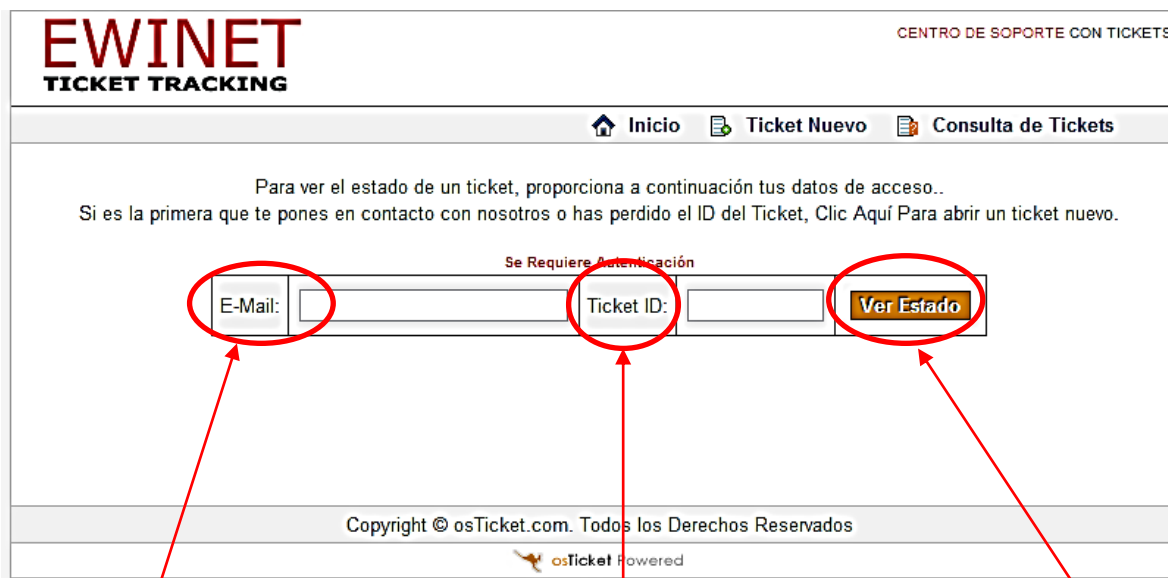
osTicket Powered

Hacer click en la pestaña

Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
COPIA CONTROLADA N° <u>ORIGINAL</u>	EMITIDA PARA: <u>Dirección General</u>	Pág. 4 De 6

	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		

5.- Seguidamente le aparecerá la siguiente ventana donde deberá llenar los datos, los cuales son:



1. Ingresar el Correo del Cliente

2. Ingresar el Número de Ticket asignado


3. Finalizado los datos hacer click en **Ver estado**

6.- Lugo se encontrara con la siguiente ventana:



Hacer click aquí para visualizar historial del ticket

Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
COPIA CONTROLADA N° <b>ORIGINAL</b>	EMITIDA PARA: <b>Dirección General</b>	Pág. 5 De 6


	<b>APERTURA DE TICKET ONLINE</b>	Código: MN09
		Revisión: 01
		Fecha emisión: Agosto 2013
<b>PROCEDIMIENTO</b>		

7.- Finalmente podrá visualizar el status o historial de su inconveniente.

## EWINET TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#)   [Ticket Nuevo](#)   [Mis Tickets](#)   [Salir](#)

Ticket #511370 

Estado Ticket:	Cerrado	Nombre:	Yarelys Gonzalez
Departamento:	Soporte	Email:	yarelys_gon@hotmail.com
Fecha Ticket:	10/07/2013 - 10:12:10	Teléfono:	0424-4973382

Asunto: Sin Conexión

### Historial del Ticket

<b>Mie, 10 Jul 2013 10:12 a.m.</b> SIN CONEXION
<b>Mie, 10 Jul 2013 10:17 a.m. - Yarelys Gonzalez</b> La consulta ha sido recibida. Nuestro personal técnico responderá a tu solicitud entre 4 y 72 horas de acuerdo a tu Plan de Servicio contratado.
<b>Mie, 10 Jul 2013 10:18 a.m. - Yarelys Gonzalez</b> El incidente se ha resuelto satisfactoriamente.  Su ticket ha sido cerrado.

Elaboró: Yarelys González Fecha: Agosto 2013	Revisó: William Garcia Fecha: Agosto 2013	Aprobó: Carlos Damianoff Fecha: Agosto 2013
COPIA CONTROLADA N° <b><u>ORIGINAL</u></b>	EMITIDA PARA: <b><u>Dirección General</u></b>	Pág. 6 De 6