EYS Software

Registro y subir tickets en Freshdesk

EYS Software
Calle Carmen #3850 Col. Residencias
CP. 21280, Mexicali Baja california
México
Tel. 554-54-59
http:/www.equiposysistemas.net

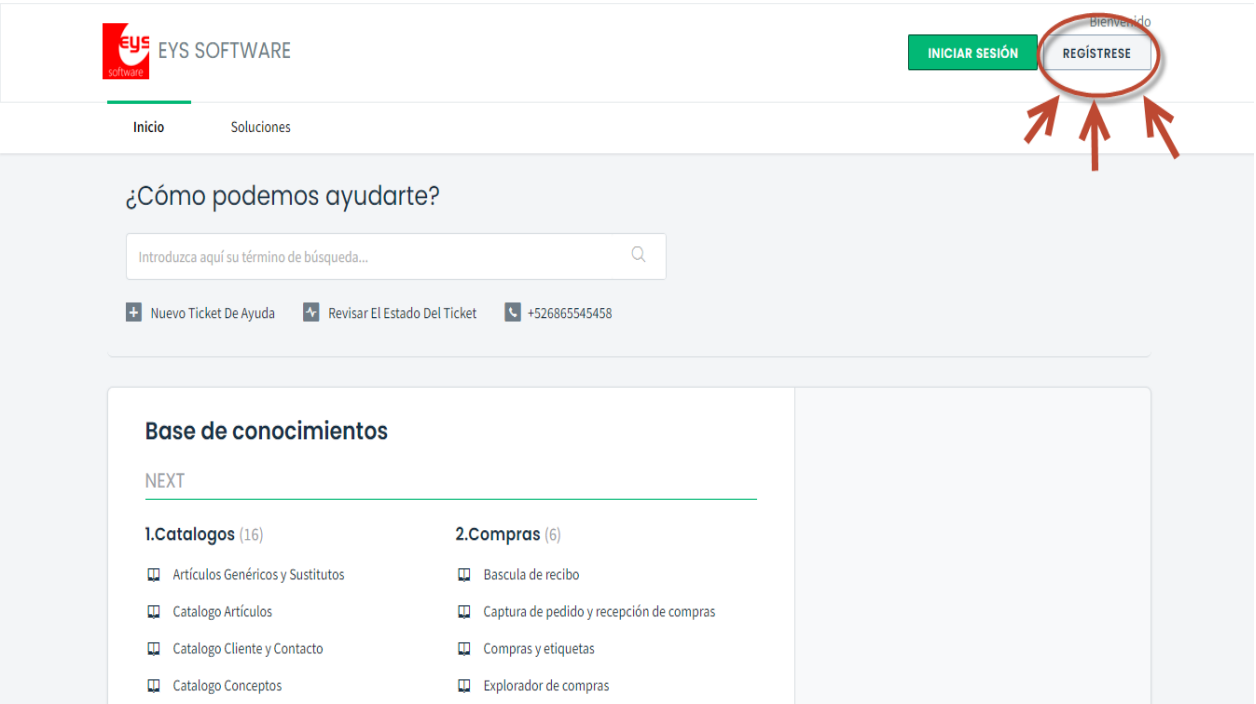
1. Detalles

En este manual verificaremos el proceso para darse de alta en nuestra plataforma de gestión de tickets

2. Entrar al portal de tickets

Puede entrar al portal ingresando a la siguiente liga:

https://eyssoftware.freshdesk.com/support/home

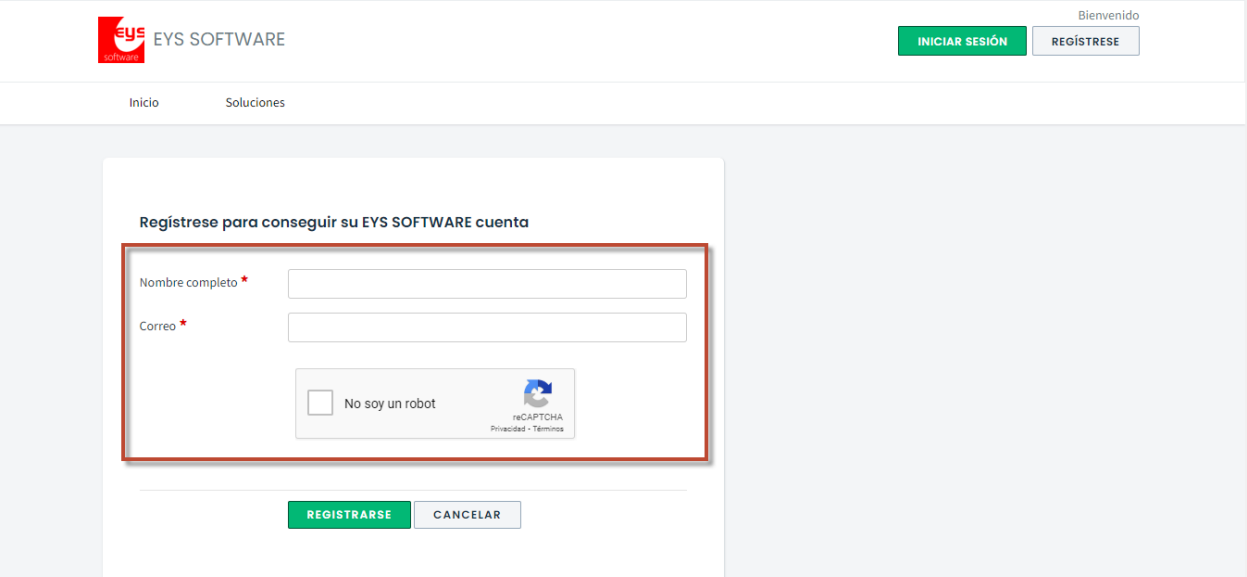


Se dará clic en el botón de “Registrarse”

3. Registro

En la pantalla de Registro ingresaremos el nombre con el cual los identificaremos en el portal y su correo electrónico donde recibirá correos de notificación de respuestas y/o cambios en el estado del ticket y por último validar el Captcha por seguridad

NOTA: Si se desea puede iniciar sesión con una cuenta de Google, Facebook y/o Twitter si se desea puedes acceder de esa manera en el siguiente paso en "Inicio Sesión" saltándose este paso por completo

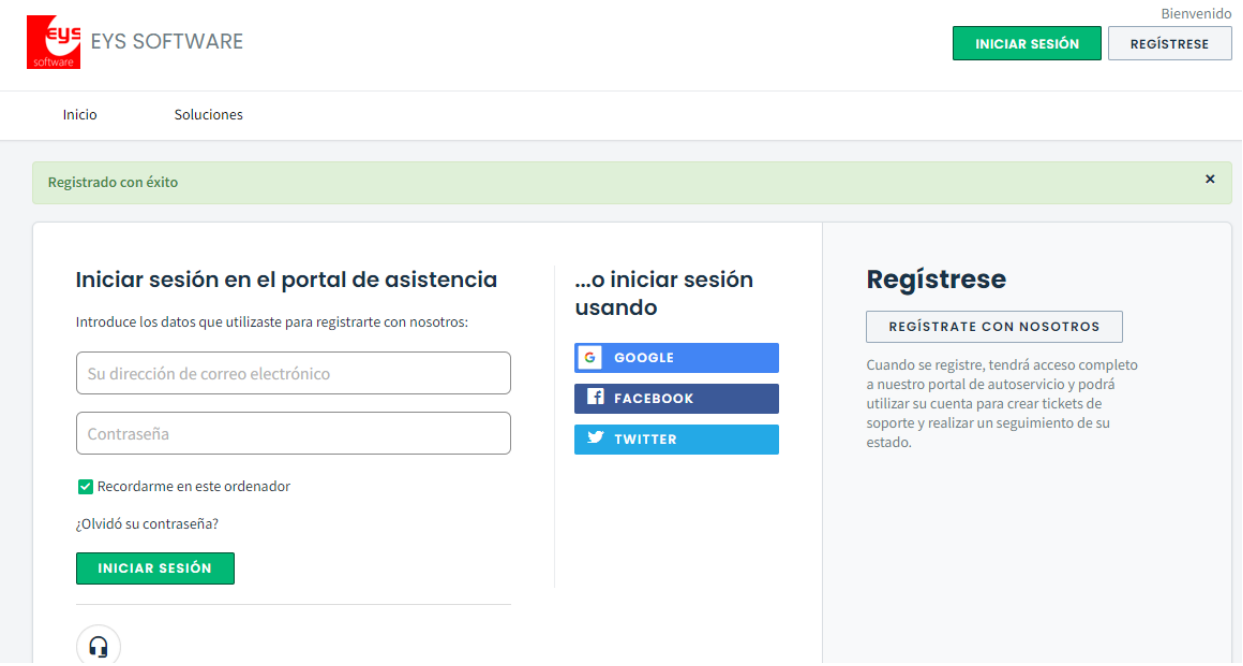


En la pantalla de Registro ingresaremos el nombre con el cual los identificaremos en el portal y su correo electrónico donde recibirá correos de notificación de respuestas y/o cambios en el estado del ticket

NOTA: En caso de que la plataforma le indique que ya tiene correo y/o que necesite comunicarse con los administradores, favor de comunicarse con nosotros para mandar un correo de activación a su cuenta donde podrá reconfigurar su contraseña para entrar al portal.

4. Inicio de sesion

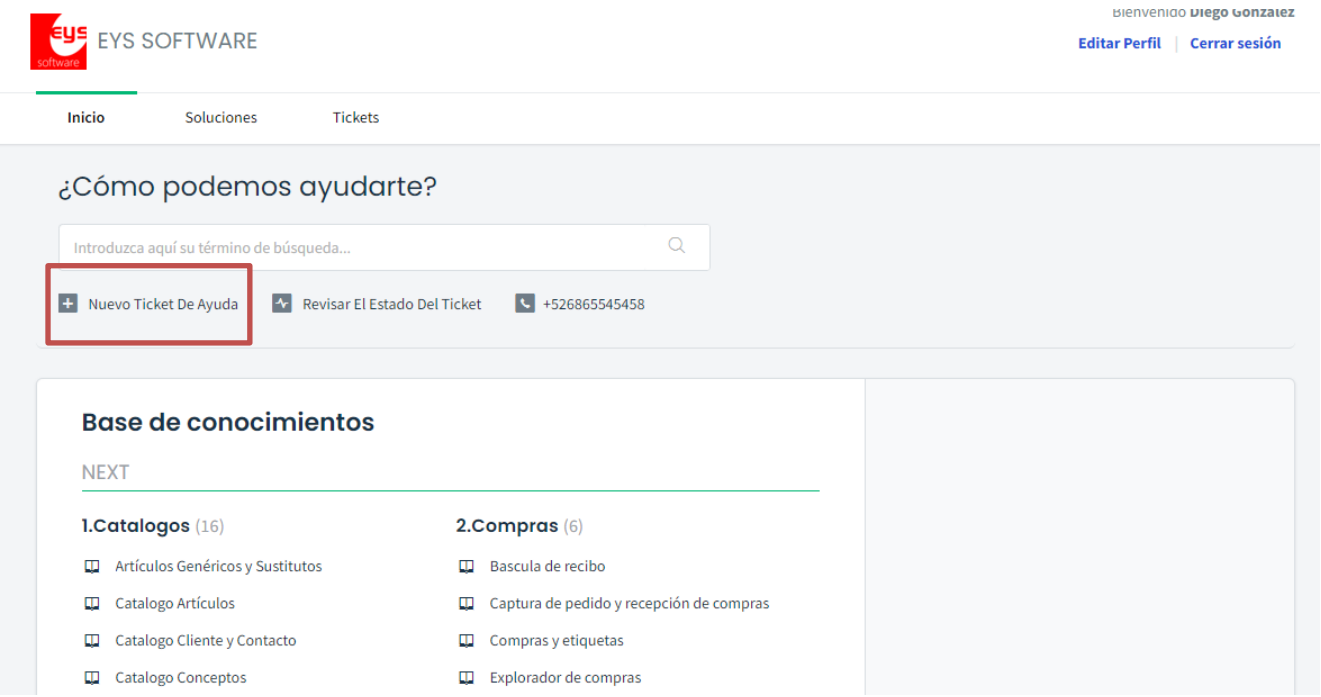
Una vez terminado el registro nos regresara a la pantalla principal pondremos nuestras credenciales para iniciar sesión, aquí puede ingresar sus credenciales para iniciar sesión o seleccionar iniciar sesión con Google, Facebook o Twitter (De esta manera no te pide que te registres)



5. Subir un ticket

Una vez iniciada la sesión podremos seleccionar subir un "Nuevo Ticket de Ayuda" donde nos abrirá una ventana donde colocaremos la información para describir nuestro problema y para adjuntar archivos

Nota: Para subir un ticket no es necesario iniciar sesión, pero para "Revisar el estado del ticket" si es necesario iniciar sesión, de igual manera se notifica por correo los cambios y/o respuestas en el ticket



A continuación, podremos entrar a describir nuestro problema y poner información que nos ayudara a saber acerca del problema que nos describes,

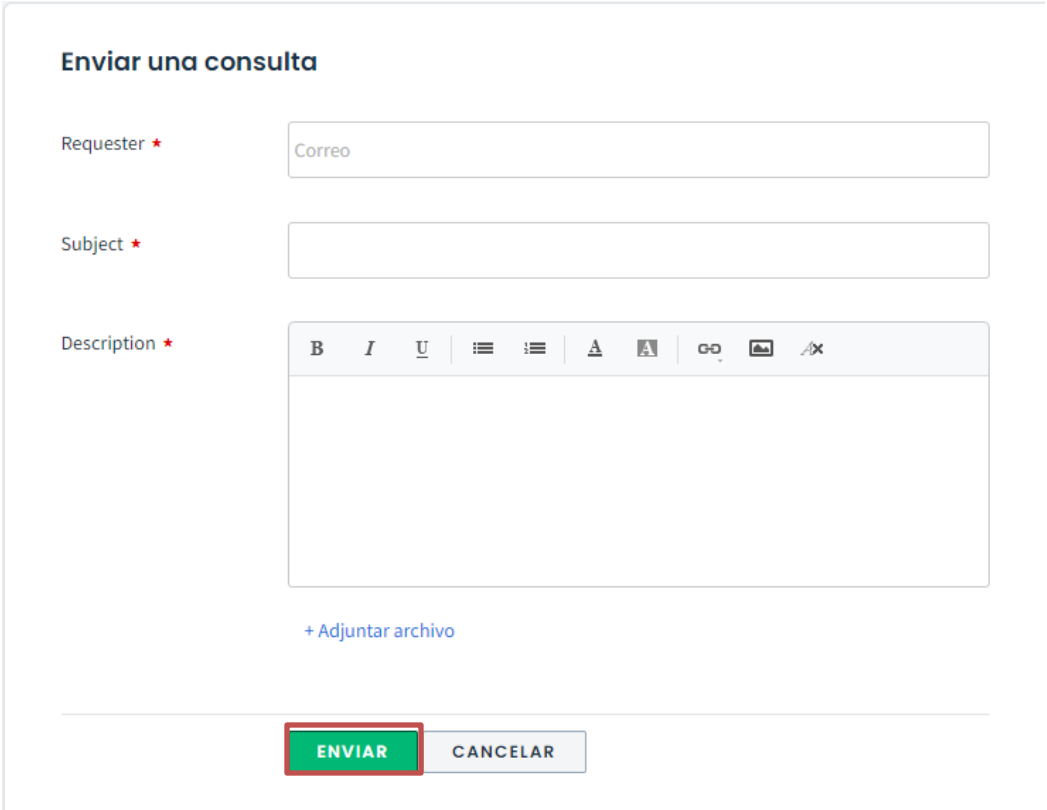
Requester: Aquí ira el correo electrónico con el que hayas iniciado sesión o el correo que deseas obtener notificaciones de las respuestas

Subject: Es el titulo o asunto del ticket, aquí puedes dar una breve descripción del problema para que podamos identificarlo.

Description: Aquí es donde ira toda la descripción del problema, donde puedes agregar ligas, imágenes y hasta adjuntar archivos para dar la mejor descripción del problema.

Una vez terminado podemos enviar el ticket dando al botón "Enviar"

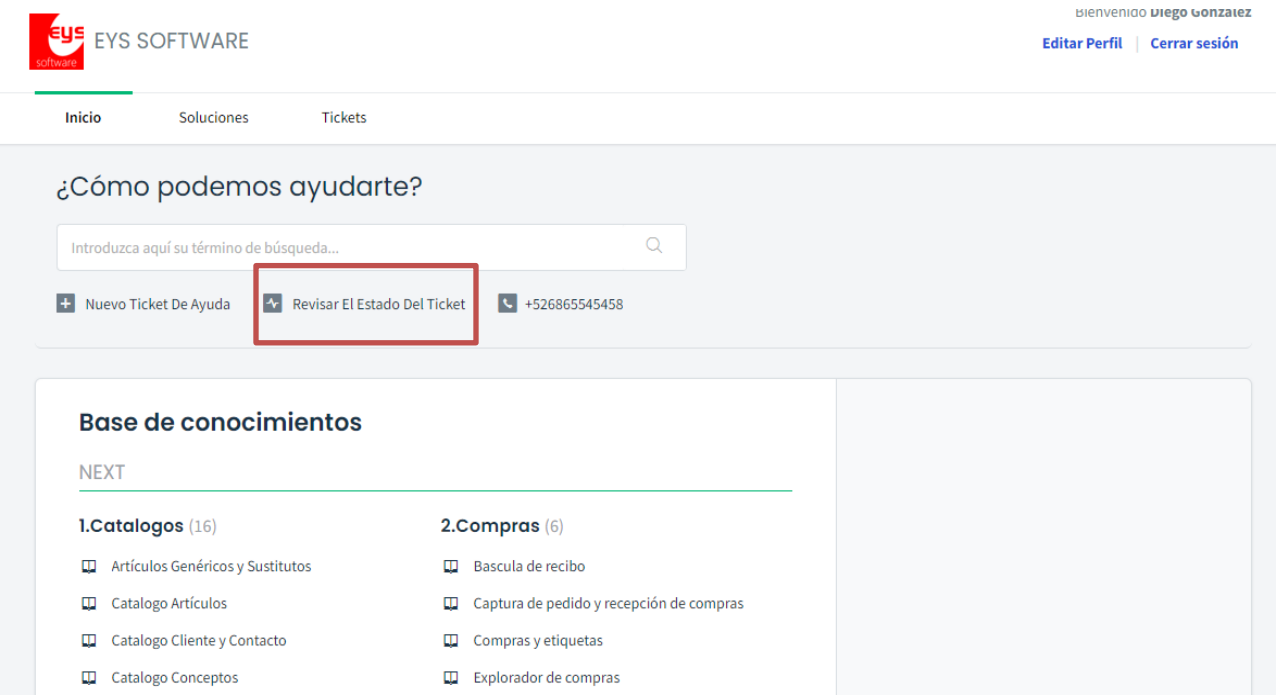
Nota: Esta información es muy importante ya que con esto podremos tener mejor contexto de la situación y para poder darle la mejor solución en tiempo y forma.



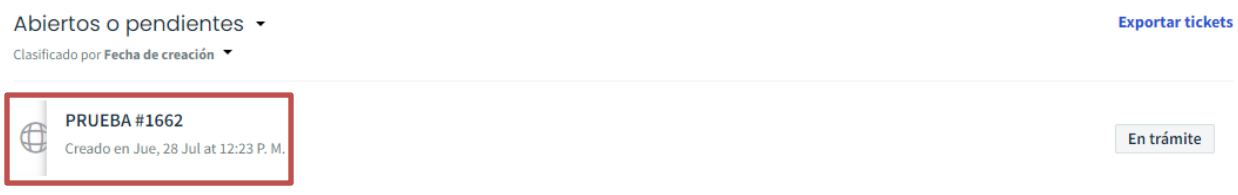
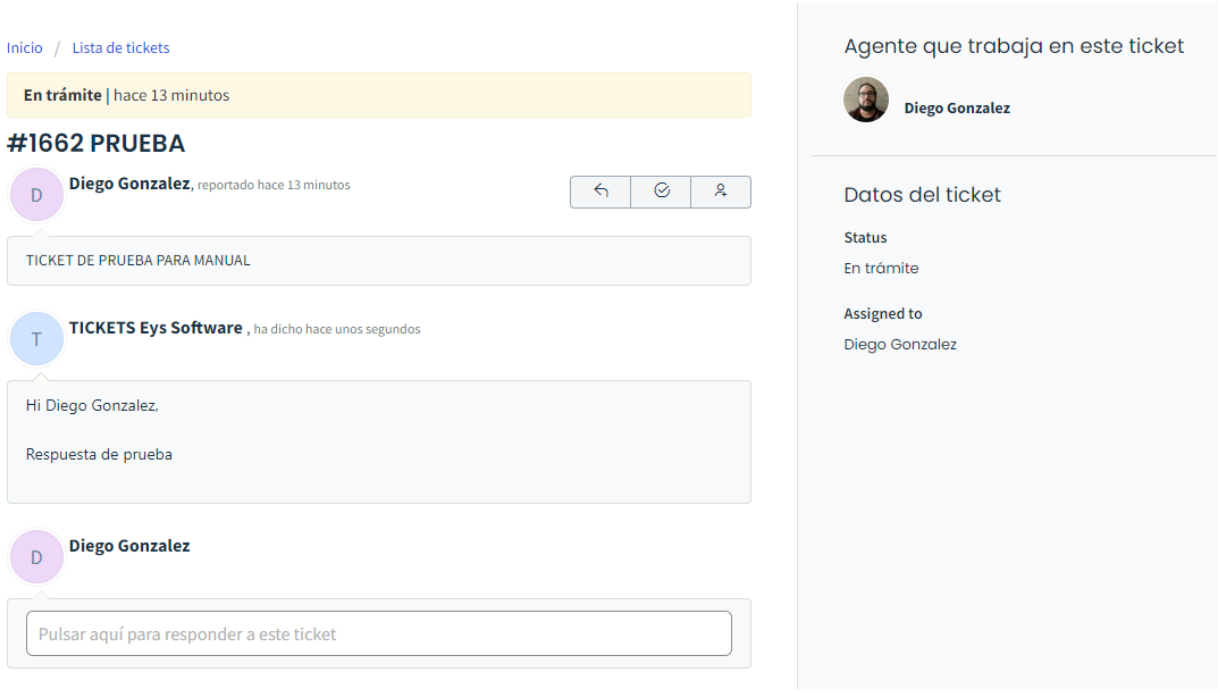
6. Revisar el Estado del Ticket

Una vez subido un ticket con su cuenta registrada, podemos verificar el ticket con la opción "Revisar El Estado del Ticket"

Nota: Revisar tickets solo funciona si se tiene un usuario creado, si se intenta entrar sin una sesión iniciada te enviara a la pantalla de inicio de sesión.



Entrando a esta opción podremos ver los tickets que hemos dado de alta con esta cuenta:



Dentro de la lista si seleccionamos un ticket podremos ver las respuestas del ticket y el estado del ticket en la parte derecha de la pantalla