SOWIT

sembrando tecnología

INSTRUCTIVO DE CARGA DE TICKETS EN PLATAFORMA

OCTUBRE DE 2024

CONTROL DE VERSIONES

versión	Autor	Fecha	Observaciones
1	Cecilia Ivars	22/10/2024	Definición del documento

Tabla de contenido

INSTRUCTIVO PARA CARGAR TICKETS EN SOPORTE SOWIT 3
Contacto o Soporte 7

INSTRUCTIVO PARA CARGAR TICKETS EN SOPORTE SOWIT

Este instructivo tiene como objetivo guiar a los usuarios en el proceso de cargar tickets en la plataforma de SOWIT, asegurando que toda la información sea ingresada de manera correcta y eficiente.

Requisitos Previos

- Contar con credenciales de acceso (usuario y contraseña).
- Conexión a internet.
- Contar con el inconveniente presente.

Pasos para Cargar un Ticket

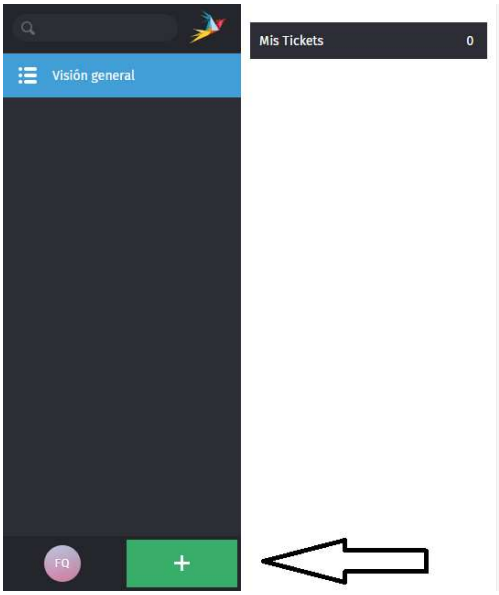
Paso 1: Ingresar a la Página Web

1. Ingresa la URL: https://soporte.sowit.com.ar/#login
2. Inicia sesión con tu usuario y contraseña.

Paso 2: Navegar hasta la Sección de Tickets

1. Una vez dentro del sistema, crear tu primer ticket.

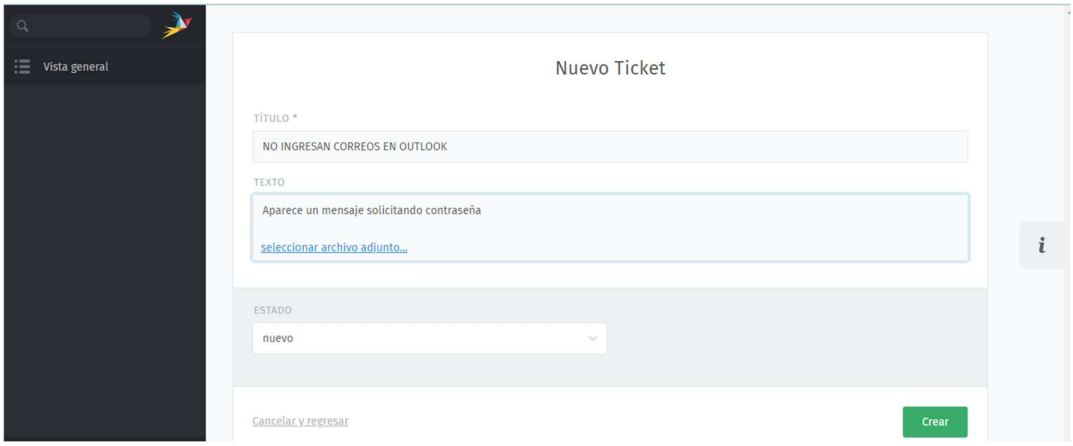
Cuando ya no se trate del primero, se podrá visualizar de la siguiente manera para agregar un nuevo ticket:

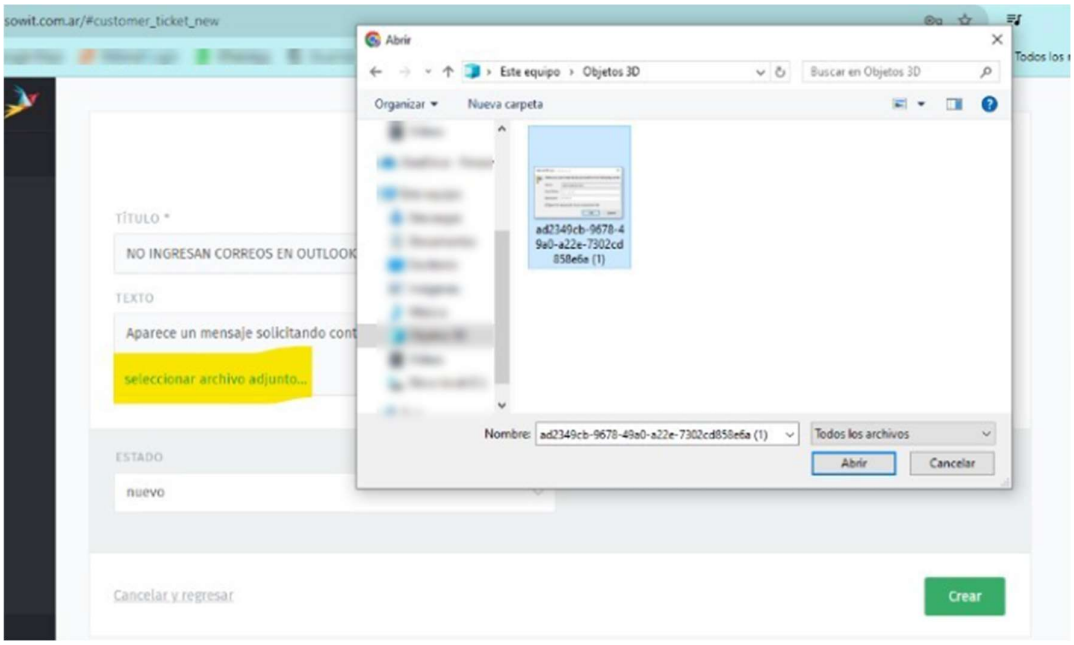


Paso 3: Completar los Datos del Ticket

1. Completa los siguientes campos del ticket:

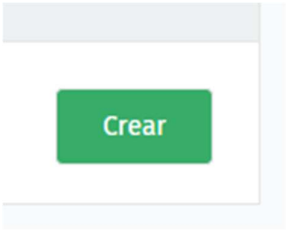
   - **Título**: Describa brevemente el problema o solicitud.
   - **Descripción**: Detalla el problema o solicitud con la mayor claridad posible.
   - **Archivos Adjuntos**: Si es posible, adjuntar documentos o imágenes relacionadas.





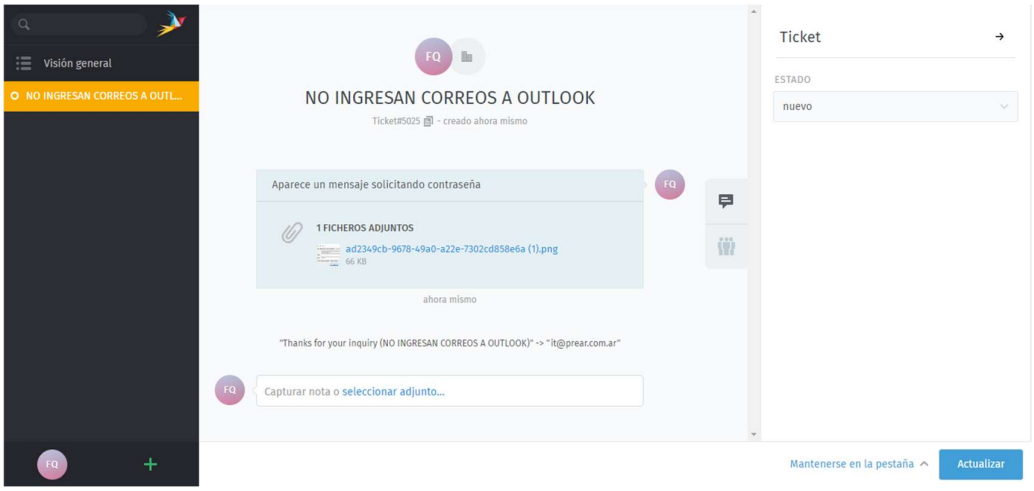
Paso 4: Enviar el Ticket

1. Revisar toda la información ingresada para asegurar de que sea correcta.
2. Haga clic en el botón "Crear".



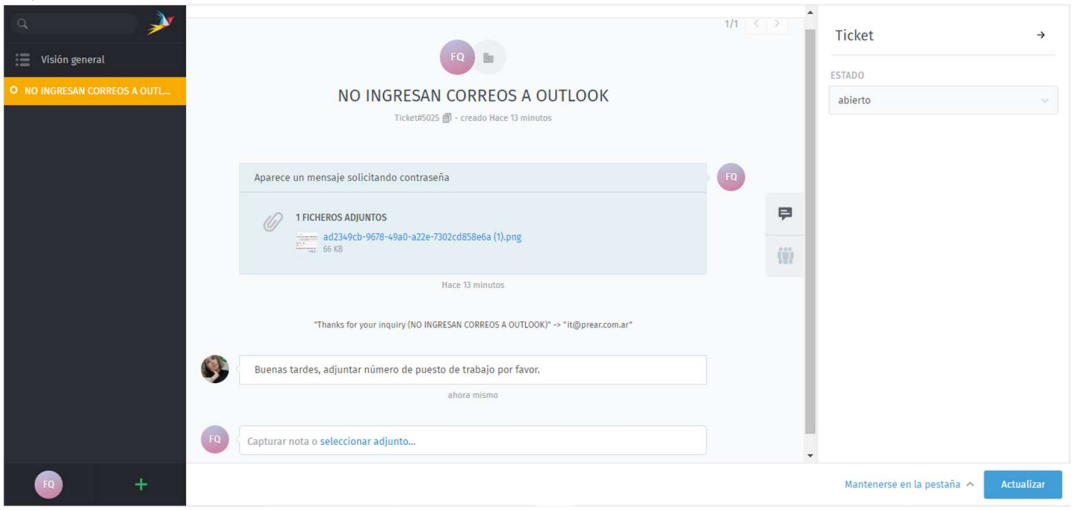
Paso 5. Confirmación y Seguimiento del Ticket

1. Al enviar el ticket, se visualiza una conversación:

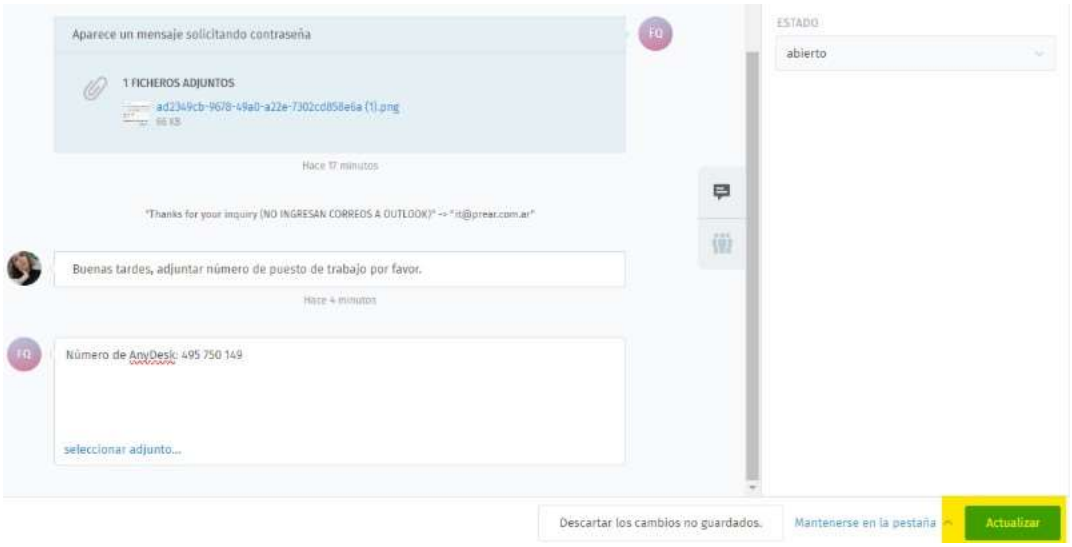


2. Puede consultar el estado del ticket en la pestaña de la derecha “abierto”

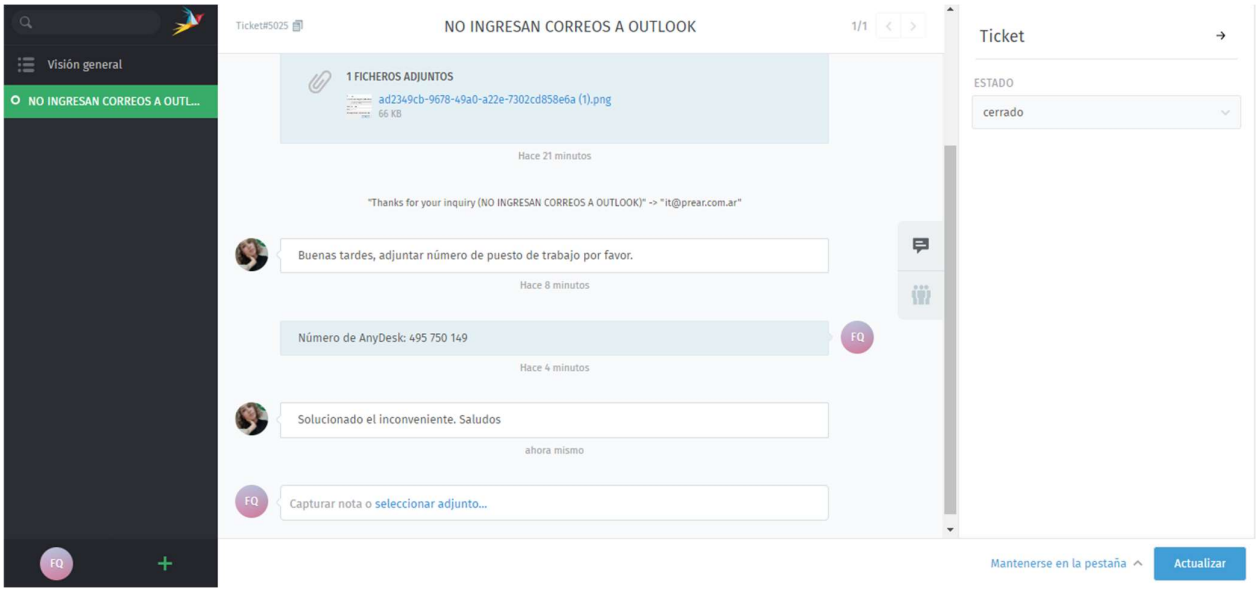
Podrá visualizar la respuesta desde el soporte y también, sus tickets en la ventana de la izquierda



3. Podrá contestar en el chat. Para enviar la respuesta debe clickear en “actualizar”

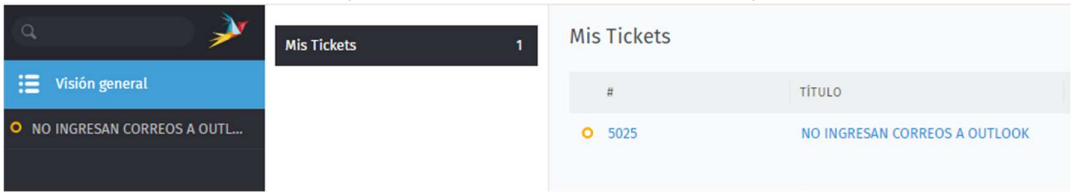


4. Cuando esté solucionado el problema planteado, podrá visualizar que el soporte cambia el estado del ticket a “cerrado”. Si desea reabrirlo podrá responder a la conversación, de lo contrario, no es necesario.

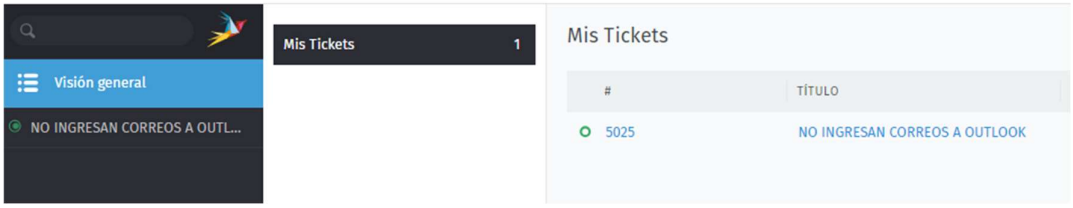


Paso 6. Color asignado

Podrá visualizar en color naranja cuando el ticket esté siendo trabajado



Y en verde, cuando esté resuelto:



Paso 7. Contacto o Soporte

- Si tienes dificultades para cargar el ticket, contacta al soporte técnico en soporte@sowit.com.ar