

MANUAL DE USUARIO - CLIENTE TICKETS

Sistemas San Antonio

Sitio web: <https://www.sistemasantonio.com.ar>

Ubicación: Liniers, Buenos Aires.

Sistemas
San Antonio

MANUAL DE USUARIO

| | |
|---|---|
| Introduccion | 3 |
| 1. Objetivo general | 3 |
| 2. ¿Qué es un ticket? | 3 |
| 3. Roles | 3 |
| 4. Conceptos importantes del sistema | 3 |
| CLIENTE | 4 |
| 1. Acceso al sistema | 4 |
| 2. Visualización de Tickets | 4 |
| 3. Acciones disponibles sobre cada ticket | 4 |
| 4. Generar un nuevo ticket | 5 |

INTRODUCCION

1. Objetivo general

Este sistema de tickets fue creado para ordenar y centralizar la forma en que los clientes nos reportan problemas o hacen consultas.

En lugar de enviar mensajes por WhatsApp, ahora cada reclamo se carga como un ticket en el sistema.

Esto nos permite asignar cada caso al técnico correspondiente, hacer seguimiento, cargar soluciones y mantener un historial de atención mucho más claro y organizado.

2. ¿Qué es un ticket?

Un ticket es un reporte o reclamo que deja el cliente en el sistema, indicando un problema o necesidad.

Cada ticket tiene sus propios datos (quién lo cargó, de qué se trata, cuándo, etc.), y permite seguir su estado: desde que se reporta, hasta que se soluciona y se cierra.

3. Roles

- Cliente
- Jefe Técnico
- Técnico

4. Conceptos importantes del sistema

- **Ticket:** número identificador único de cada ticket.
- **Fecha:** día en que el ticket fue cargado al sistema.
- **Criticidad:** nivel de urgencia o gravedad del problema reportado.
- **Técnico asignado:** persona responsable de resolver el problema.
- **Categoría:** definida por el jefe técnico, permite agrupar los tickets por tipo de problema.
- **Tiempo transcurrido:** muestra cuánto tiempo pasó desde que se creó el ticket en el sistema.
- **Usuario:** persona que carga el ticket en el sistema.
- **Persona afectada:** quien realizó el reclamo o está directamente afectado por el problema.
- **Teléfono:** número de contacto del cliente o persona afectada.
- **Razón social:** nombre de la empresa a la que pertenece el cliente.
- **Problema reportado:** descripción del inconveniente o situación a resolver.
- **Imagen:** opción para adjuntar una captura o foto relacionada al problema.

CLIENTE

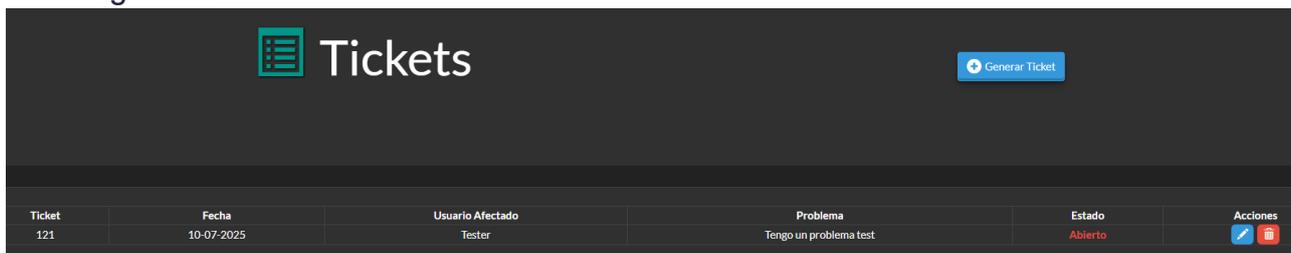
1. Acceso al sistema

El ingreso a Tickets se realizará desde la siguiente dirección electrónica

<https://sistemasantonio.com.ar/tickets/login.aspx>. Una vez que usted se autentique como usuario autorizado, podrá acceder al sistema.

2. Visualización de Tickets

Al ingresar con el perfil de Cliente, se muestra un listado con todos los tickets que usted mismo generó.

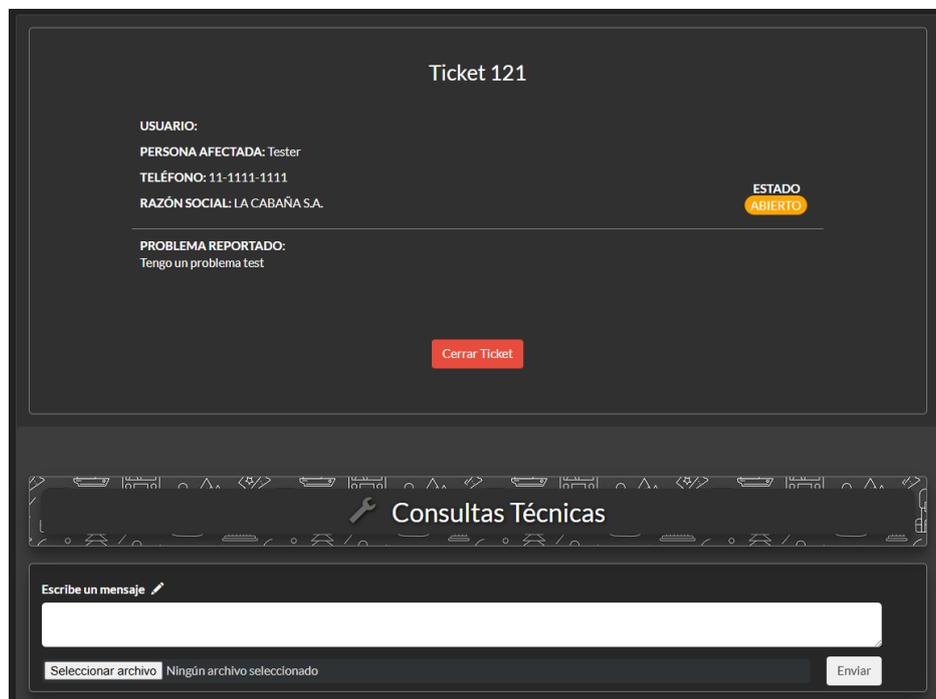


| Ticket | Fecha | Usuario Afectado | Problema | Estado | Acciones |
|--------|------------|------------------|------------------------|---------|---|
| 121 | 10-07-2025 | Tester | Tengo un problema test | Abierto |   |

3. Acciones disponibles sobre cada ticket

1. Editar

- Cerrar el ticket, cuando el problema ya fue solucionado.
- Agregar mensajes o imágenes para ampliar la información sobre el problema.



Ticket 121

USUARIO:
 PERSONA AFECTADA: Tester
 TELÉFONO: 11-1111-1111
 RAZÓN SOCIAL: LA CABAÑA S.A.

ESTADO
ABIERTO

PROBLEMA REPORTADO:
Tengo un problema test

[Cerrar Ticket](#)

 Consultas Técnicas

Escribe un mensaje 

[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado [Enviar](#)

2. Eliminar

Solo estará disponible si el ticket aún no fue cerrado.

4. Generar un nuevo ticket

Al crear un ticket, deberá completar los siguientes campos:

- **Usuario afectado:** nombre de la persona con el problema.
- **Teléfono:** número de contacto para hacer seguimiento del caso.
- **Problema:** describa el inconveniente con el mayor detalle posible.
- **Estado:** una vez resuelto el problema, tanto el cliente como el técnico asignado pueden cerrar el ticket.

Agregar Ticket

Usuario Afectado:

Teléfono (opcional):

Problema:

¿Querés Agregar una Imágen?

Ningún archivo seleccionado