



Fecha

Abril 2022

Documento

Manual Plataforma Tickets Devoltec

DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de Devoltec, SL, y tiene carácter confidencial. Por tanto, no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, telemático, mecánico, por fotocopia, registro o cualquier otro. Así mismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y por escrito de Devoltec, SL, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

Devoltec , S.L.

info@devoltec.com

www.devoltec.com

Calle Furs, 42 Bajo

46870 Ontinyent (Valencia)

Telf: 963147447

1 Objetivos

El objetivo del presente manual es explicar paso a paso el funcionamiento de la plataforma de gestión de tickets para incidencias y solicitudes de asistencia.

2 Manual

Para acceder a la plataforma, es necesario abrir un navegador de internet e ingresar en la web de Devoltec (<https://tickets.devoltec.com>).

Para utilizar el sistema, es necesario disponer de una cuenta. En caso de no disponer de ella, se deberá rellenar el formulario de alta cliente o contactar con sat@devoltec.com.

En este momento, el portal solicitará credenciales. Una vez rellenados los campos, se hará click en **Iniciar sesión** (1).

Regístrate en nuestro sistema de tickets para poder abrir incidencias de mantenimiento.

 Solicitud de registro [Login](#)

Por favor, regístrese

Recuérdame [Has olvidado tu contraseña?](#)

1

Credenciales proporcionadas por Devoltec

Copyright © 2022 Sistema de tickets Devoltec sat@devoltec.com - Política de privacidad Diseñado por LaVallDesign.com

Las credenciales de acceso, se habrán recibido por correo electrónico en la dirección indicada a Devoltec al solicitar la creación de una cuenta para el sistema.

Para abrir un nuevo ticket, en la parte superior izquierda se hará click en **Nuevo Ticket (2)**.



En el formulario que aparece a continuación se deberá rellenar todos los campos con la información solicitada:

+ Nuevo ticket Lista de Ticket

Nombre *
 Por favor inserte su nombre.
 devoltec

Dirección de correo electrónico *
 Por favor inserte su correo electrónico.
 info@devoltec.com

Asunto *
 Breve descripción del ticket.
 1

Descripción *
 Descripción detallada del ticket
 2

Adjuntar archivo Insertar macros 3
 Puedes subir archivos de un tamaño máximo de 20 mb de tipos .jpg, .jpeg, .png, .gif o .pdf.

Teléfono de contacto * 4 **PC del usuario *** 5
 Indique el PC o los PCs que tienen problemas (indicar el usuario)

Categoría * 6
 Por favor seleccione la categoría.

No soy un robot

No notificar al propietario

Enviar Ticket Restablecer formulario

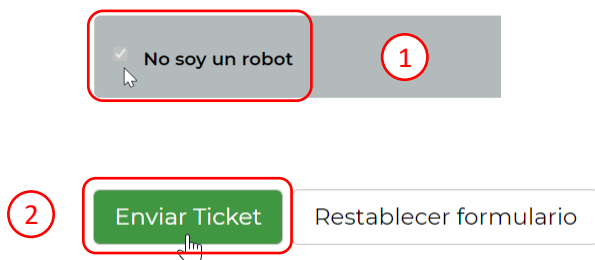
Punto a tener en cuenta para rellenar el formulario:

- En el campo **Asunto** (1) se hará una breve descripción del problema.
- En el campo **Descripción** (2) se debe redactar el problema o solicitud y en caso de poderse adjuntar una imagen o video para la explicación de la incidencia se hará pulsando **Adjuntar archivo** (3).
- En el campo **Teléfono de contacto** (4) se indicará el telefono o extensión del usuario que tiene la incidencia.
- En el campo **PC del usuario** (5) se indicará el PC del usuario con la incidencia. En caso de disponer de la información, indicar dirección IP y nombre del equipo.
- El campo **Categoría** (6) debe ser elegido de acuerdo a las necesidades reales.

Toda información que se pueda incluir, facilitará el tiempo de resolución de la incidencia.

Será Devoltec quien contacte con el usuario para resolver la incidencia una vez asignada esta a un técnico. El tiempo de respuesta dependerá de la cantidad de incidencias en proceso en Babetecno y de la disponibilidad de los técnico.

Una vez completado el formulario, se marcará la opción **No soy un robot** (1) y se enviará el ticket mediante Enviar Ticket.



Una vez enviado el ticket:

- (1) Se recibirá un mail de confirmación al que no debe contestar. Toda comunicación se realizará mediante el sistema de tickets.
- (2) El sistema notificará de la solicitud de asistencia a Devoltec y el técnico asignado, dependiendo de su disponibilidad, contactará con el usuario para subsanar la incidencia.

Devoltec siempre contactará dentro de los márgenes de tiempo que disponga según su contrato de mantenimiento, paquete de horas o tarifa.

Para cualquier duda o aclaración, no dude en contactar mediante el correo electrónico info@devoltec.com o llamando al 963147447.