

## MANUAL CREACION TICKET SOPORTE

Este material constituye y contiene información propiedad de **Siesa**.

Copyright © 2016 Siesa.  
Todos los Derechos Reservados.



## INTRODUCCIÓN

El siguiente manual corresponde a una guía para la solicitud de servicios usando como medio de comunicación el portal de la página web de Siesa.

## Creación ticket opción Soporte

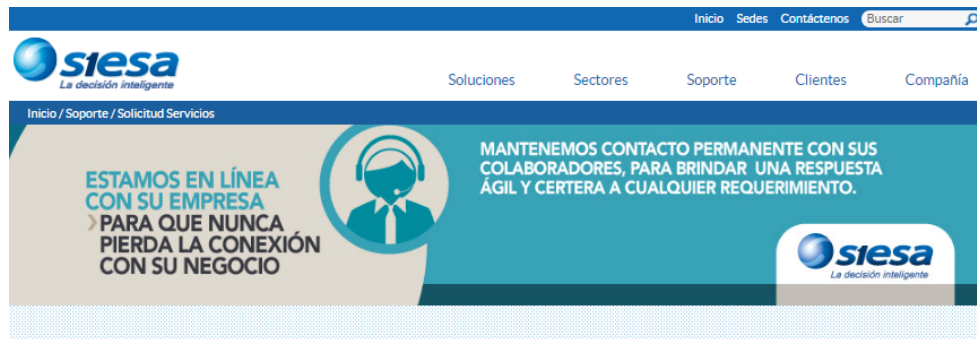
Por favor dirigirse a la página [www.siesa.com](http://www.siesa.com), opción soporte → Solicitud Servicios



Al momento de ingresar a esta opción, le solicitara lo siguiente:

- Digitar el NIT de la empresa (sin puntos y sin número de verificación)
- Seleccionar la sucursal de donde se está originando el servicio.
- Seleccionar el contacto que solicita el servicio.

Ej:



## Solicitud de Servicios

<b>Solicitud de Servicios</b>	
Fecha Solicitud:	25/10/2016
Nit:	
Sede:	- Sin Datos -



Imagen referencia literal "a"





Inicio Sedes Contáctenos Buscar

**siesa**  
La decisión inteligente

Soluciones Sectores Soporte Clientes Compañía

Inicio / Soporte / Solicitud Servicios

**ESTAMOS EN LÍNEA CON SU EMPRESA  
PARA QUE NUNCA PIERDA LA CONEXIÓN CON SU NEGOCIO**

**MANTENEMOS CONTACTO PERMANENTE CON SUS COLABORADORES, PARA BRINDAR UNA RESPUESTA ÁGIL Y CERTERA A CUALQUIER REQUERIMIENTO.**

**siesa**  
La decisión inteligente

## Solicitud de Servicios

**Solicitud de Servicios**

Fecha Solicitud:	25/10/2016
Nit:	890000000
Sede:	- Seleccione una sede -

Imagen referencia literal "b"

Inicio Sedes Contáctenos Buscar

**siesa**  
La decisión inteligente

Soluciones Sectores Soporte Clientes Compañía

Inicio / Soporte / Solicitud Servicios

**ESTAMOS EN LÍNEA CON SU EMPRESA  
PARA QUE NUNCA PIERDA LA CONEXIÓN CON SU NEGOCIO**

**MANTENEMOS CONTACTO PERMANENTE CON SUS COLABORADORES, PARA BRINDAR UNA RESPUESTA ÁGIL Y CERTERA A CUALQUIER REQUERIMIENTO.**

**siesa**  
La decisión inteligente

## Solicitud de Servicios

**Solicitud de Servicios**

Fecha Solicitud:	25/10/2016
Nit:	890000000
Sede:	sucursal pruebas
Contacto:	- Seleccione un contacto -

Imagen referencia literal "c"



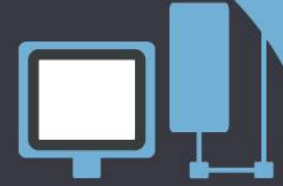
Después de seleccionar el contacto el sistema le desplegara cinco (5) opciones:

- a. Incidentes Críticos
- b. Consulta de Aplicativos
- c. Actualizaciones
- d. Estados Op's
- e. Cursos



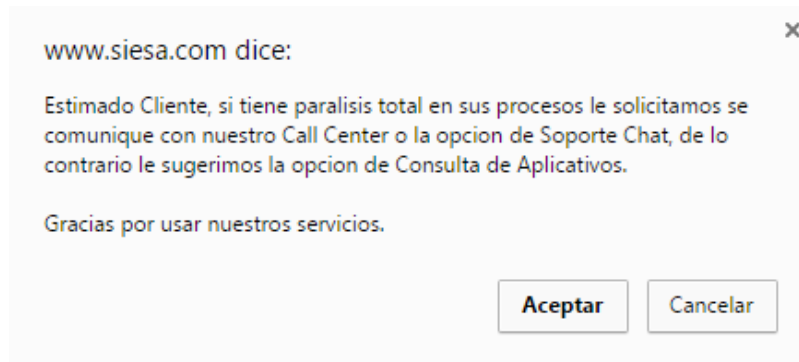
## Solicitud de Servicios

1. Incidentes Críticos
2. Consulta de Aplicativos
3. Actualizaciones
4. Estados de OP's
5. Cursos



## 1. Opción Incidentes Críticos

Al seleccionar esta opción, el sistema desplegará una ventana emergente informando si su solicitud de servicios es Críticos (parálisis total en sus procesos) se recomienda comunicarse a nuestro Call Center o al Soporte Chat para tener una atención de Inmediata



## 2. Opción Consulta de Aplicativos

Al seleccionar esta opción, el sistema desplegará un formulario donde podrá enviar su solicitud al área de soporte de Siesa, para ello deberá completar la siguiente información:

a. Seleccionar el Área:

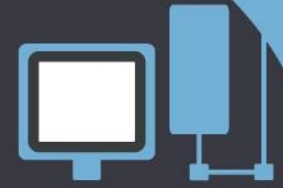
Dependiendo de los servicios contratados, el sistema le desplegará una o varias de las siguientes opciones:

- a. Siesa 8.5
- b. Siesa Enterprise
- c. Sistema Nomina Web
- d.

b. Seleccionar el producto

Dependiendo de los productos contratados, el sistema le desplegará aquellos que se encuentren en los siguientes estados:

- a. En Soporte
- b. Sin Soporte
- c. Implementación
- d. Negociando



c. Tema

En este espacio se le solicita al usuario digitar una pequeña descripción de la solicitud requerida.

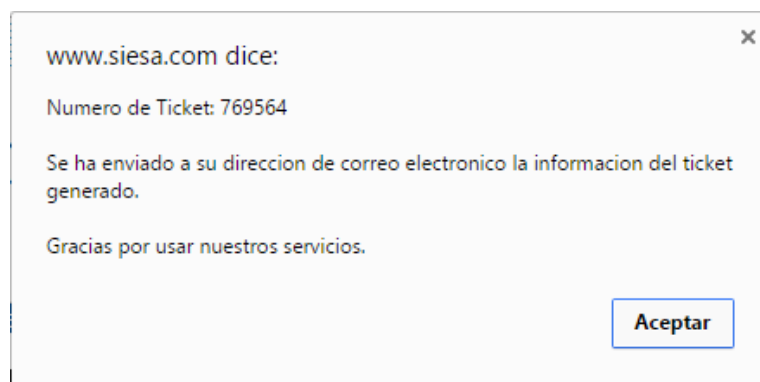
d. Descripción

En este espacio se le solicita al usuario digitar información adicional con el objetivo que el ejecutivo de soporte cuente con la mayor información posible del inconveniente e información de contacto

e. Enviar Consulta Aplicativo

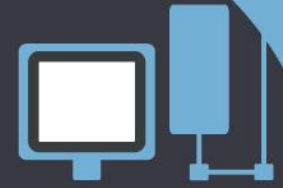
Una vez el usuario haya diligenciado el formulario y se encuentre seguro que la información suministrada es suficiente deberá dar clic en el botón “*Enviar Consulta Aplicativo*”.

El sistema visualizara en una ventana emergente solicitando “Confirmación” si decide Aceptar, el sistema enviara la solicitud y generara un numero de consecutivo “Ticket” y un correo electrónico a la persona de contacto seleccionada al inicio del modulo



*Observación:*

- *Las solicitudes de servicios generadas por esta opción se le asignan la prioridad de Alta*
- Aquellas solicitudes de servicio seleccionando productos en estado “Sin Soporte” enviara solo un correo electrónico al área de Soporte



## 2. Consulta de Aplicativos

### Consulta de Aplicativos

* <b>Seleccione el area:</b>	- Seleccione el area -
* <b>Seleccione el producto:</b>	- Seleccione un producto -
* <b>Tema</b>	

\* **Le solicitamos completar la siguiente información en la opción Descripción:**

\* **Descripcion:**

Persona a Contactar:  
Correo electronico:  
Telefono y Extension:  
Celular:

Observaciones Generales:

Enviar Consulta Aplicativo





### 3. Opción Actualizaciones

Al seleccionar esta opción, el sistema desplegará un formulario donde el usuario deberá seleccionar lo siguiente

a. Seleccionar el Área:

Dependiendo de los servicios contratados, el sistema le desplegará una o varias de las siguientes opciones:

- a. Siesa 8.5
- b. Siesa Enterprise

Si selecciona la opción Siesa 8.5, el sistema desplegará un link que le permitirá al usuario re-direccionarlo dentro de la misma página donde podrá acceder a las opciones de “Actualización Reléase”, “Actualización mejoras” y “Actualización Biabile”

**3. Actualizaciones**

**Actualizaciones**

\* Seleccione el area:

Estimado cliente, acorde a su solicitud por favor dar click en la siguiente descripción si va a actualizar productos Siesa 85.

**>> Actualizacion Productos Siesa 85 <<**

Si selecciona la opción Siesa Enterprise, el sistema desplegará un formulario donde el usuario podrá enviar su solicitud al área de IT de Siesa, para ello deberá completar la siguiente información:

a. Seleccionar el Motivo

El usuario podrá solicitar sus actualizaciones en ambiente en “Versión en Pruebas” o “Versión en Real”. En el formulario se hace una observación que antes de actualizar se realice primero en ambiente de pruebas.



b. Seleccione el Producto

Dependiendo de los productos contratados, el sistema le desplegara aquellos que se encuentren en los siguientes estados:

- a. En Soporte
- b. Sin Soporte
- c. Implementación
- d. Negociando

c. Tema

En este espacio se le solicita al usuario digitar una pequeña descripción de la solicitud requerida.

d. Versión Actual

En este espacio se le solicita al usuario digitar en que versión de Siesa Enterprise tiene instalado Ej: 1.16.7.29

e. Actualizar a la versión

En este espacio se le solicita al usuario digitar en que versión de Siesa Enterprise desea se le instale Ej: 1.16.9.30

f. Motor de BD que usa

En este espacio se le solicita al usuario seleccionar una de las dos (2) opciones de bases de datos autorizadas:

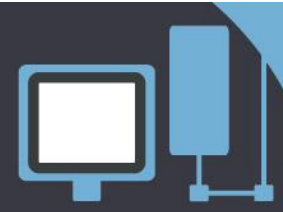
- a. ORACLE
- b. SQL

g. Descripción

En este espacio se le solicita al usuario digitar información adicional con el objetivo que el ejecutivo de soporte cuente con la mayor información posible del inconveniente e información de contacto

h. Enviar Consulta Aplicativo

Una vez el usuario haya diligenciado el formulario y se encuentre seguro que la información suministrada es suficiente deberá dar clic en el botón “*Enviar Consulta Aplicativo*”.



El sistema visualizara en una ventana emergente solicitando “Confirmación” si decide Aceptar, el sistema enviara la solicitud y generara un numero de consecutivo “Ticket” y un correo electrónico a la persona de contacto seleccionada anteriormente al inicio del modulo

Observación:

- Las solicitudes de servicios generadas por esta opción se le asignan la prioridad Programable

### 3. Actualizaciones

## Actualizaciones

\* **Seleccione el area:** Siesa Enterprise ▼

\* **Observacion**

**Recomendamos hacer la actualizacion primero en Ambiente Version en Pruebas**

\* **Categoria:**

**ACTUALIZACION**

\* **Motivo:**

- Seleccione un motivo - ▼

\* **Urgencia:**

**Programable**

\* **Seleccione el producto:**

- Seleccione un producto - ▼

\* **Tema**

\* **Version Actual:**

\* **Actualizar a la version:**

\* **Motor de BD que usa:**

- Seleccione un motor de BD - ▼

\* **Le solicitamos completar la siguiente información en la opcion Descripción:**

\* **Descripcion:**

Persona de Sistemas a Contactar:

Correo electronico:

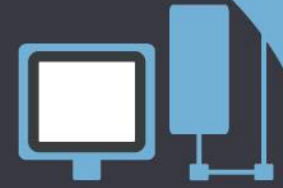
Telefono y Extension:

Celular:

Fecha sugerida para realizar el servicio:

Observaciones Generales:

Enviar Actualizacion Enterprise



#### 4. Estados de Op's

Al seleccionar esta opción del menú, el sistema desplegará uno o varios links (dependiendo de los servicios contratados con Siesa) que le permitirá al usuario re-direccionarlo dentro de la misma página donde podrá acceder a consultar aquellas OP (Ordenes de Producción).

##### 4. Estados de OP's

Estimado cliente, acorde a su solicitud por favor dar click en las siguientes descripciones si va a consultar requerimientos OP's.

[>> Consulta Req. Siesa 85 <<](#)

[>> Consulta Req. Siesa Enterprise y Nomina Web <<](#)

#### 5. Cursos

Al seleccionar esta opción del menú, el sistema desplegará un link que le permitirá al usuario re-direccionarlo dentro de la misma página donde podrá acceder a la programación de los cursos virtuales.

##### 5. Cursos

Estimado cliente, acorde a su solicitud por favor dar click en la siguiente descripción que lo redireccionara a la opción de Cursos.

[>> Inscripcion a Cursos Siesa <<](#)