

Instructivo para registrarse en sistema de Tickets (clientes)

- Introducción
- Ingreso a sistema de tickets
- Inicio de sesión
- Crear nueva cuenta
- Nuevo ticket
- Seguimiento del ticket vía email
- Consulta de tickets

Introducción

El sistema de tickets de Datalogic Software le permitirá ingresar incidentes en lo que necesite asistencia de nuestro servicio de Soporte Técnico para cualquiera de los productos de Datalogic Software.

Este mecanismo le permitirá ingresar una descripción del problema y adjuntar archivos en caso de que sea necesario.

Todas las respuestas de nuestro departamento de Soporte Técnico, las aclaraciones posteriores que usted realice sobre el ticket quedarán registradas, quedando así un registro de los diferentes pasos que se fueron dando para la solución del problema.

Para usar el sistema de tickets, usted deberá crear una cuenta y una contraseña, dicha cuenta estará asociada a su email personal. A través de esta cuenta usted podrá consultar todos los tickets que ha ingresado a lo largo del tiempo, y ver el estado en el que se encuentra cada uno de ellos, desde su apertura, hasta su solución y cierre.

Ingreso a sistema de tickets

El ingreso al sistema de ticket se realiza vía Web, en la siguiente dirección:

<http://soporte.datalogic.com.uy/ticket/>

Inicio de sesión

En la pantalla principal, presione el link **"Inicio de sesión"** que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla



Cuando ingresa por primera vez al sistema, **es necesario que cree una cuenta** antes de proceder al ingreso o consulta de tickets.

Si ya tiene una cuenta, **inicie sesión con dicha cuenta** (email y contraseña) y omita el procedimiento de creación de la cuenta.

Crear nueva cuenta

En la pantalla de inicio de sesión, presione el link "**Cree una cuenta**"



A continuación el sistema le solicitará los datos para la creación de la cuenta:

Correo electrónico: Ingrese allí su casilla de correo electrónico personal o de la organización. **Importante:** Tenga en cuenta que usted debe tener acceso a esa casilla de correo para finalizar el proceso de creación de la cuenta, ya que el sistema validará que la cuenta pertenece a usted enviando un mail de activación.

Nombre completo: Ingrese allí su nombre y apellido

Empresa: Ingrese allí el nombre de la empresa para la que trabaja

Numero de teléfono y extensión: Opcionalmente puede suministrar el teléfono de contacto para el caso en que necesitemos contactarlo telefónicamente.

Zona horaria: mantenga la que se propone (zona horaria de uruguay)

Contraseña: elija una contraseña e ingrésela en ambos campos de contraseña. **Importante:** Recuerde esta contraseña ya que será la que le permitirá acceder al sistema de Tickets.

Finalmente presione el botón "**Registrar**"

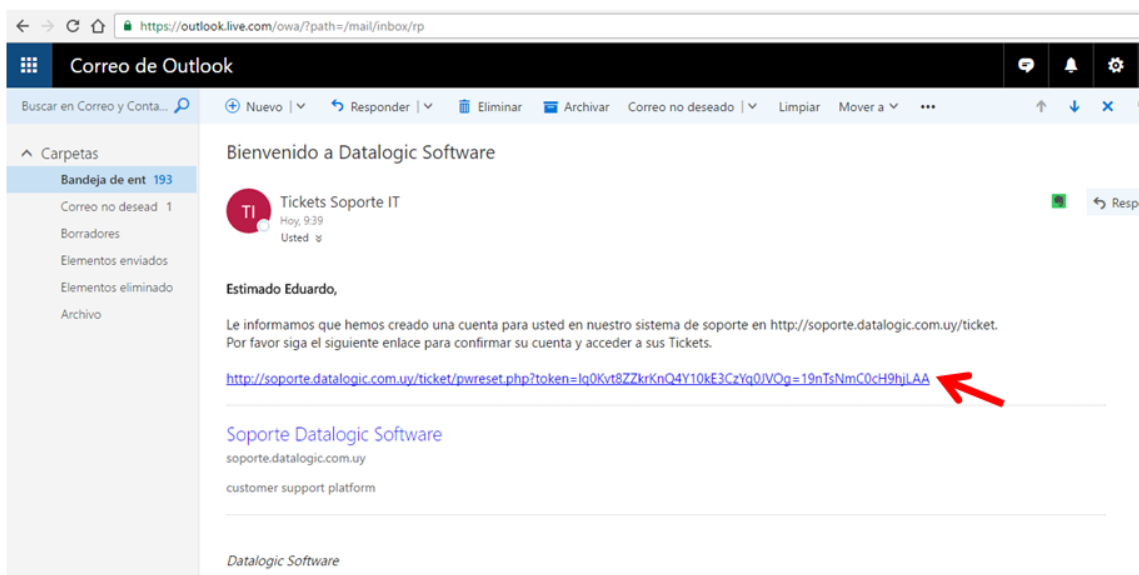


Si todos los datos son correctos, el sistema le mostrará una pantalla indicando que se creó la cuenta correctamente.



Finalmente, se debe activar la cuenta, para lo cual **deberá ingresar a la casilla de correo que suministró anteriormente** (con su herramienta de correo habitual), y habrá recibido un mail de activación.

Presione el link que se incluye en el mail para proceder a la activación.



En la pantalla que se mostrará al presionar el link, debe digitar su casilla de correo y presionar el botón **"Login"**

soporte.datalogic.com.uy/ticket/pwreset.php?token=lg0Kvt8ZZkrKnQ4Y10kE3CzYq0jVOg=19nTsNmC0cH9hjLAA

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Olvidé mi contraseña

Introduzca su nombre de usuario o dirección email en el formulario de abajo y pulse en el Login para acceder a tu cuenta y restablecer tu contraseña.

Vuelva a introducir su nombre de usuario o correo electrónico

Nombre de usuario:
eduardomaceira@hotmail.com

Login

Copyright © 2017 Datalogic Software - All rights reserved.
powered by oTicket

En la pantalla que se muestra a continuación, escriba nuevamente la contraseña en ambos campos de contraseña, y presione el botón "Update"

soporte.datalogic.com.uy/ticket/index.php

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (0)

Cambio de contraseña necesario para continuar

Administrar la información de tu perfil

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

Información de contacto

Correo Electrónico: eduardomaceira@hotmail.com

Nombre completo: Eduardo Maceira

Empresa: ACME S.A.

Número de teléfono: 24193621 EXT. 1234

Preferencias

Zona Horaria: GMT -3.0 - Brazil, Buenos Aires, Georgetown

Horario de Verano: ☒ Observar el ahorro de luz diurna (- 12/01/2017 12:46)

Idioma preferido: Utilice las preferencias del navegador

Credenciales de acceso

Nueva contraseña: *****

Confirmar nueva contraseña: *****

Update Reset Cancel

El procedimiento de creación de cuenta está finalizado.

A partir de este momento usted podrá acceder al sistema de Tickets de Soporte usando la casilla de correo y contraseña con la creó su cuenta.

Nuevo ticket

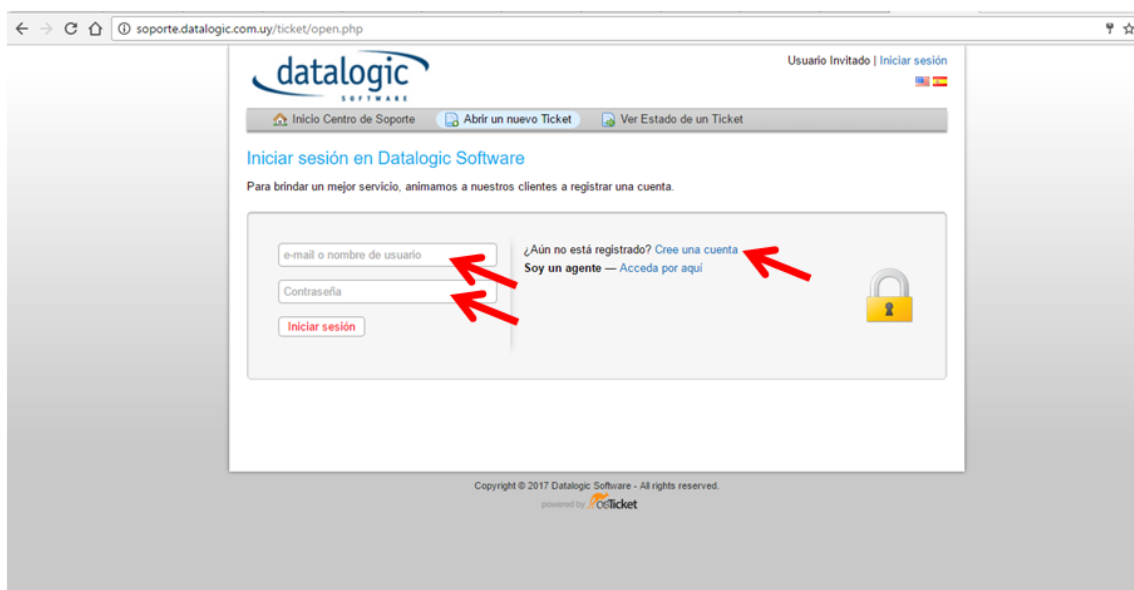
Para ingresar un nuevo ticket ingrese al sistema de Tickets y presione el botón "Abrir nuevo ticket".



En la pantalla de inicio de sesión:

En caso de que ya tenga una cuenta creada, ingrese su email y contraseña y presione **"Iniciar sesión"**

Si aún no ha creado una cuenta, diríjase al capítulo "Crear nueva cuenta" de este instructivo para proceder a la creación de la misma.



Una vez que ha iniciado sesión, se presentará la pantalla de ingreso del ticket, donde deberá ingresar:

Temas de ayuda: Seleccione el sistema sobre el cual ingresará el incidente. **Importante:** tenga precaución en ingresar correctamente este dato, ya que los incidentes serán derivados a equipos diferentes según esta categoría.

Resumen del problema: Ingrese un abreviado descripción del problema que está reportando.

Detalle del problema: Ingrese toda la información descriptiva del problema que está reportando.

Agregar archivos: Puede adjuntar aquí archivos que colaboren a la descripción del problema (panillas, capturas de pantalla, o cualquier otro tipo de archivo relevante).

Finalmente presione **"Crear ticket"** para proceder a la creación del mismo.

← → ↻ 🏠 soporte.datalogic.com.uy/ticket/tickets.php 🔍 ☆

datalogic SOFTWARE Eduardo Maceira | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | **Abrir un nuevo Ticket** | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: *

Correo: eduardomaceira@hotmail.com
Cliente: Eduardo Maceira

Datos del Ticket

Por favor, describa su problema

Resumen del problema: *

Detalles del problema:

El sistema GFE informa a través de una alerta que no se está pudiendo realizar la conexión al sistema de DGI.
Es posible que DGI esté fuera de servicio?
Que debo hacer? El sistema GFE volverá a conectarse cuando DGI esté nuevamente en servicio?
|

Ⓜ Agregar archivos aquí o elegíroslos

Estado interno:

El sistema mostrará el ticket ingresado

← → ↻ 🏠 soporte.datalogic.com.uy/ticket/tickets.php?id=48382 🔍 ☆

datalogic SOFTWARE Eduardo Maceira | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | **Abrir un nuevo Ticket** | Tickets (1)

Ticket #048688

Estado del Ticket: Abierto

Nombre: Eduardo Maceira
Correo: eduardomaceira@hotmail.com
Teléfono: 24193621 x1234

Departamento: Soporte GFE
Creado en: 12/01/2017 09:53
Estado interno: Pendiente

Asunto: **Problema de conexión a DGI**

12/01/2017 09:53 Eduardo Maceira

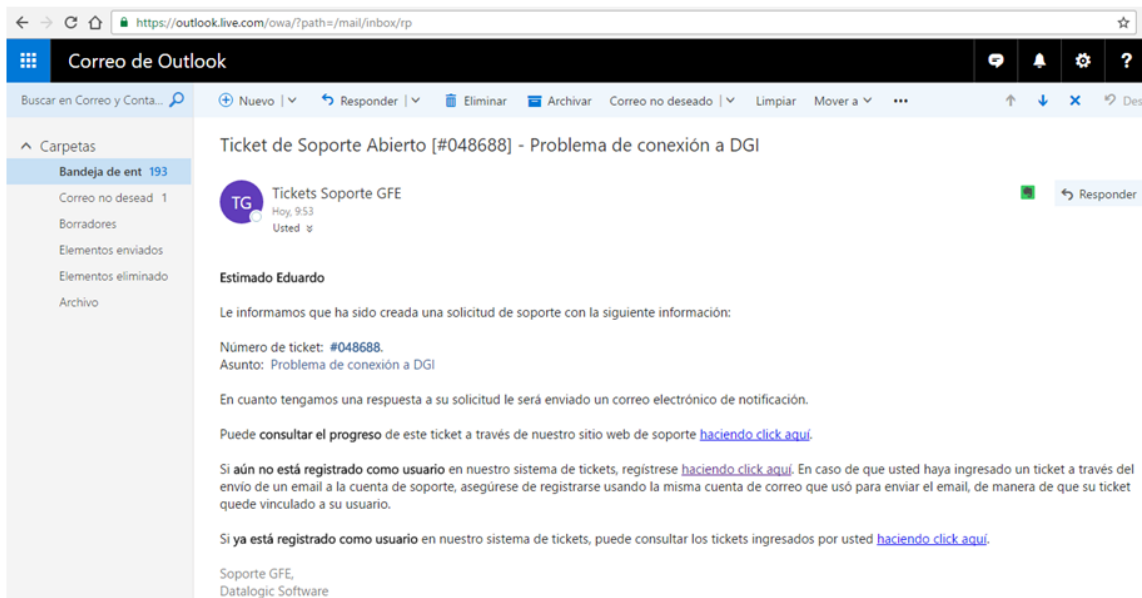
Ejemplo de problema
El sistema GFE informa a través de una alerta que no se está pudiendo realizar la conexión al sistema de DGI.
Es posible que DGI esté fuera de servicio?
Que debo hacer? El sistema GFE volverá a conectarse cuando DGI esté nuevamente en servicio?

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

Ⓜ Agregar archivos aquí o elegíroslos

El sistema enviará un email automáticamente a su casilla de correo indicando la creación del ticket.



Seguimiento del ticket vía email

Tenga en cuenta que de la misma manera que una vez ingresado el ticket, todas las respuestas o modificaciones que se realicen sobre el ticket dispararán un email automáticamente a su casilla de correo, por lo que no es necesario que ingrese al sistema a consultar si hay respuestas, ya que **el sistema le informará vía email cuando se haya respondido sobre el incidente**. En caso de que los emails de notificación no le aparezcan, por favor revise su carpeta de SPAM. En caso de que se estén direccionando allí, le sugerimos que agregue el dominio *.datalogic.com.uy a la lista de dominios seguros de su herramienta de correo electrónico para evitar que los mails automáticos de notificación sean enviados a SPAM.

Si usted contesta el mail recibido a partir de una respuesta a un ticket, el contenido del mail será automáticamente adjuntado a su ticket y su comentario será notificado como una respuesta al resto de los participantes del ticket, de esta forma, cuando desee contestar, aclarar o agregar información al ticket, **bastará con responder el ultimo mail del ticket** recibido.

Cuando considere que el problema está solucionado, le pedimos que responda el último email del ticket **notificando que se puede cerrar el ticket**, de esta forma daremos por finalizado el incidente. En caso de que no se reciba una notificación expresa de cierre de ticket, el ticket **se cerrará pasados dos días luego de la última respuesta** del equipo de Soporte sobre el mismo.

Consulta de tickets

Para ver los tickets ingresados, ingrese al sistema de tickets y haga click en "Iniciar sesión"



A continuación se mostrarán todos los tickets ingresados por usted, y al hacer click en alguno de ellos se mostrará el detalle del mismo.

