



CREACIÓN DE TICKET FRESHSERVICE – CLIENTES EXTERNOS

HISTORIAL DE VERSIONES

0	25/03/2021	Documento inicial	BA		
Revisión	Fecha	Descripción	Realizó	Revisó	Aprobó

Contenido

1. Acceso al Portal	3
1.1 Registro en el Portal	4
2. Creación de Tickets	6
2.1. Problema o Incidencia	6
2.2. Requerimiento de Servicios	8
3. Creación de RMA.....	11
3.1. RMA	11
3.2. Adjuntar Check List - RMA	13
4. Seguimiento de Tickets	15

1. Acceso al Portal

Para acceder al portal, ejecute el navegador de su preferencia ya sea:

- Chrome (versión 87.0.4280.141 o superior)
- Mozilla Firefox (versión 82.0.2 o superior)
- Microsoft Edge (versión 88.0.705.50 o superior)

Ingresa la dirección web: <https://support.openworldlatam.com> como se muestra en la Figura No.1

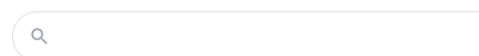
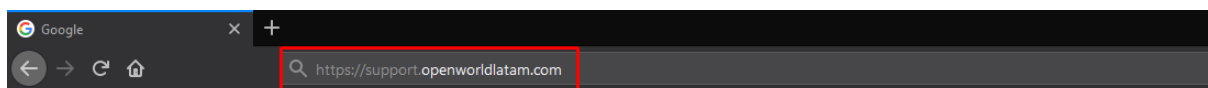


Figura No. 1. Navegador Mozilla Firefox y la Dirección del Portal Web

1.1 Registro en el Portal

Estando en el Portal, inicie sesión con su cuenta, al ser la primera vez en ingresar, debe registrarse presionando el botón “Registrarse” que se encuentra en la esquina superior derecha, observe la figura No. 2.

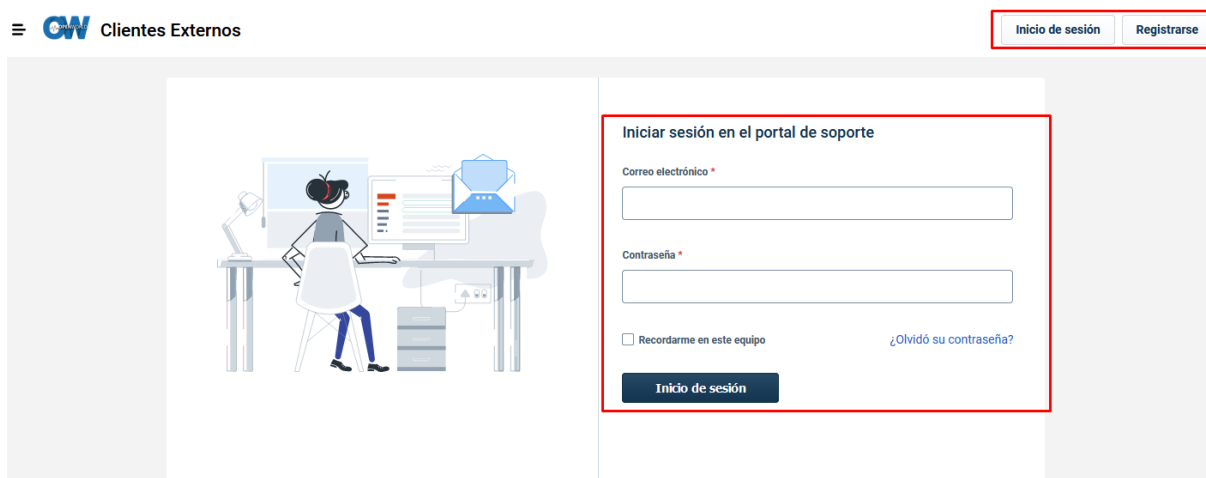


Figura No. 2. Portal de tickets BHP

Ingrese los datos solicitados para realizar el registro, una vez ingresados y enviados, se notificará por correo para que se active la cuenta ingresando al link enviado, donde se debe ingresar la contraseña que utilizará para iniciar sesión. Observe la figura No. 3.

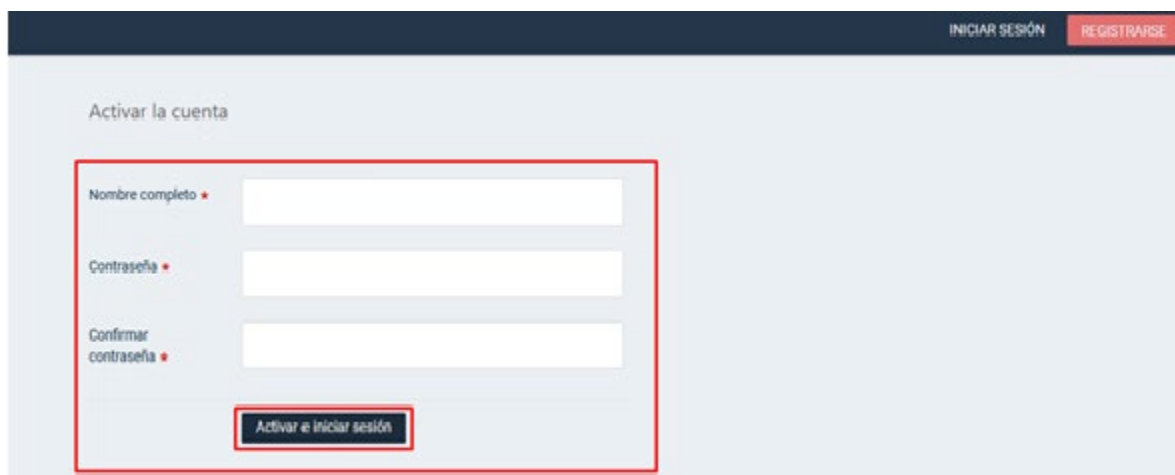


Figura No. 3. Crear contraseña y activar cuenta

Ahora debe regresar a la página principal del Portal de Soporte, ingresar el correo y contraseña registrado en el portal, observe la figura No. 4.


Cientes Externos

Inicio c



Iniciar sesión en el portal de soporte

Correo electrónico *

Contraseña *

☐ Recordarme en este equipo [¿Olvidó su contraseña?](#)

Inicio de sesión

Figura No. 4. Iniciar sesión en la página principal

2. Creación de Tickets

En el portal, podrá informar sobre una incidencia o problema, requerimientos de servicios, realizar seguimiento de los tickets creados, etc.

2.1. Problema o Incidencia

Para informar sobre un problema o incidencia, debemos seleccionar “Informar sobre un problema”. Observe la figura No. 5.

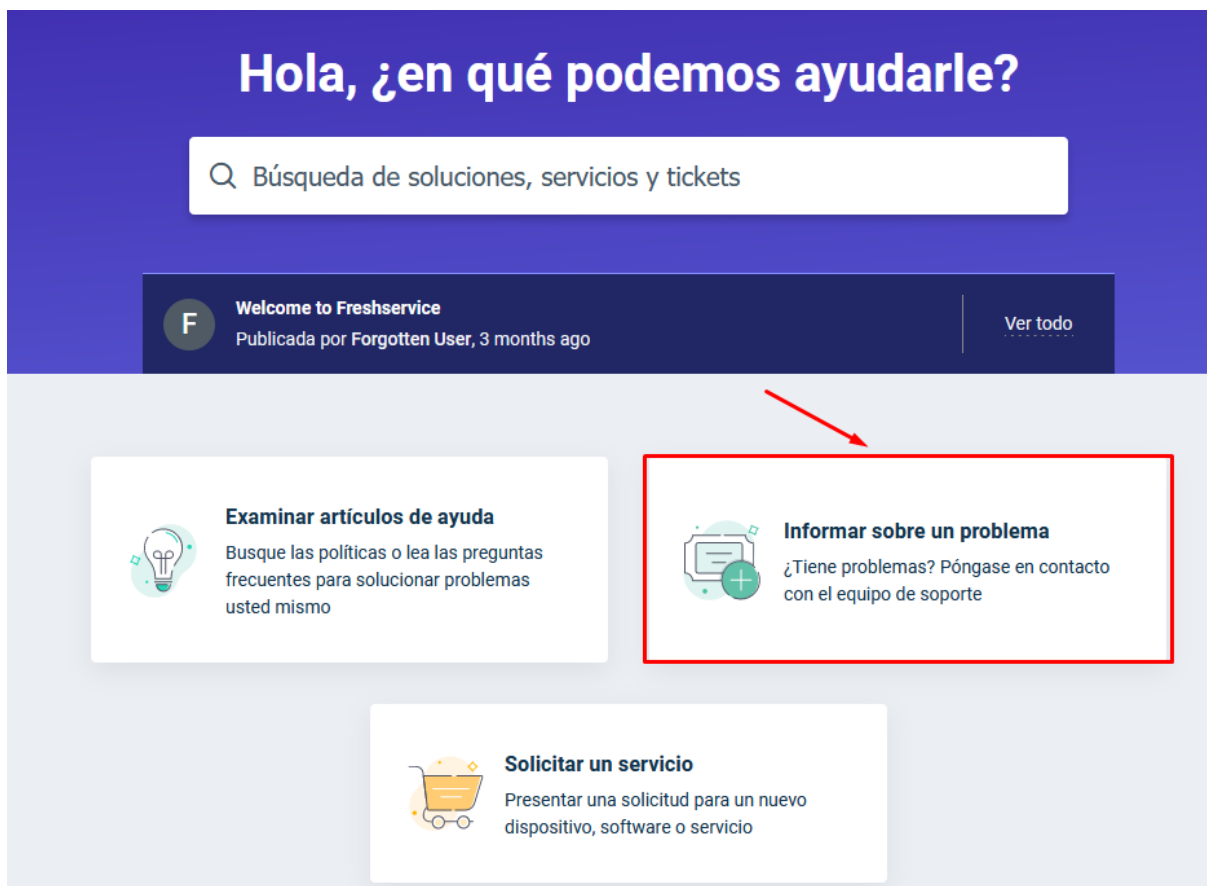


Figura No. 5. Creación de ticket por Incidente o Problema

Luego, se debe llenar el formulario, indicando una breve descripción, el impacto del problema, en que categoría se clasifica (Hardware-Software), a que faena corresponde, y agregar una descripción detallada del problema. Observe la figura No. 6.

Además de poder adjuntar archivos, imágenes para evidenciar el problema, y así se agilizará el proceso de diagnóstico. Observe la figura No. 7

Inicio > Informar sobre un problema

Informar sobre un problema

Correo Solicitante*

Correo

Este campo es obligatorio

Agregar CC

Descripción Breve*

Impacto*

Bajo

Categoría*

...

Faena Sitrans*

...

Descripción*

B i U

Introduzca su respuesta

Adjuntar archivo (Tamaño de archivo < 25 MB)

Cancelar

Enviar

Figura No. 6. Formulario de tickets

Descripción*

B i U [Listas] [Bulleted] [Color] [Link] [Image] [More]

Introduzca su respuesta

 **Adjuntar archivo** (Tamaño de archivo < 25 MB)

Figura No. 7. Adjuntar archivos al ticket

2.2. Requerimiento de Servicios

Para informar sobre un problema o incidencia, debemos seleccionar “Solicitar un Servicio”. Observe la figura No. 8.

Hola, ¿en qué podemos ayudarle?


Welcome to Freshservice
 Publicada por Forgotten User, 3 months ago

Ver todo


Examinar artículos de ayuda
 Busque las políticas o lea las preguntas frecuentes para solucionar problemas usted mismo


Informar sobre un problema
 ¿Tiene problemas? Póngase en contacto con el equipo de soporte


Solicitar un servicio
 Presentar una solicitud para un nuevo dispositivo, software o servicio

Figura No. 8. Solicitar un Servicio o Requerimiento

Luego, debe seleccionar el servicio o Requerimiento a solicitar, si no está en el catálogo, seleccionar “Otros Servicios” y detallar lo que solicita. Para este caso, seleccionaremos “Revisión Banda Life”. Observe la figura No. 9.

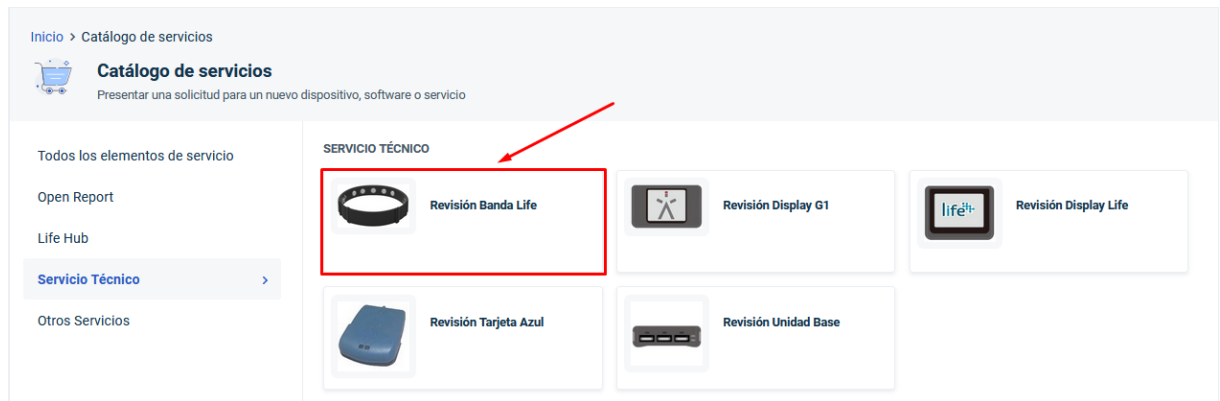


Figura No. 9. Solicitar Servicio (Revisión Banda Life)

Agregamos una descripción de la solicitud, además, nos permitirá adjuntar archivos, (En este caso, podríamos adjuntar el listado de Bandas Life a revisar) y luego seleccionar el botón “Colocar Solicitud”. Observe figura No. 10.

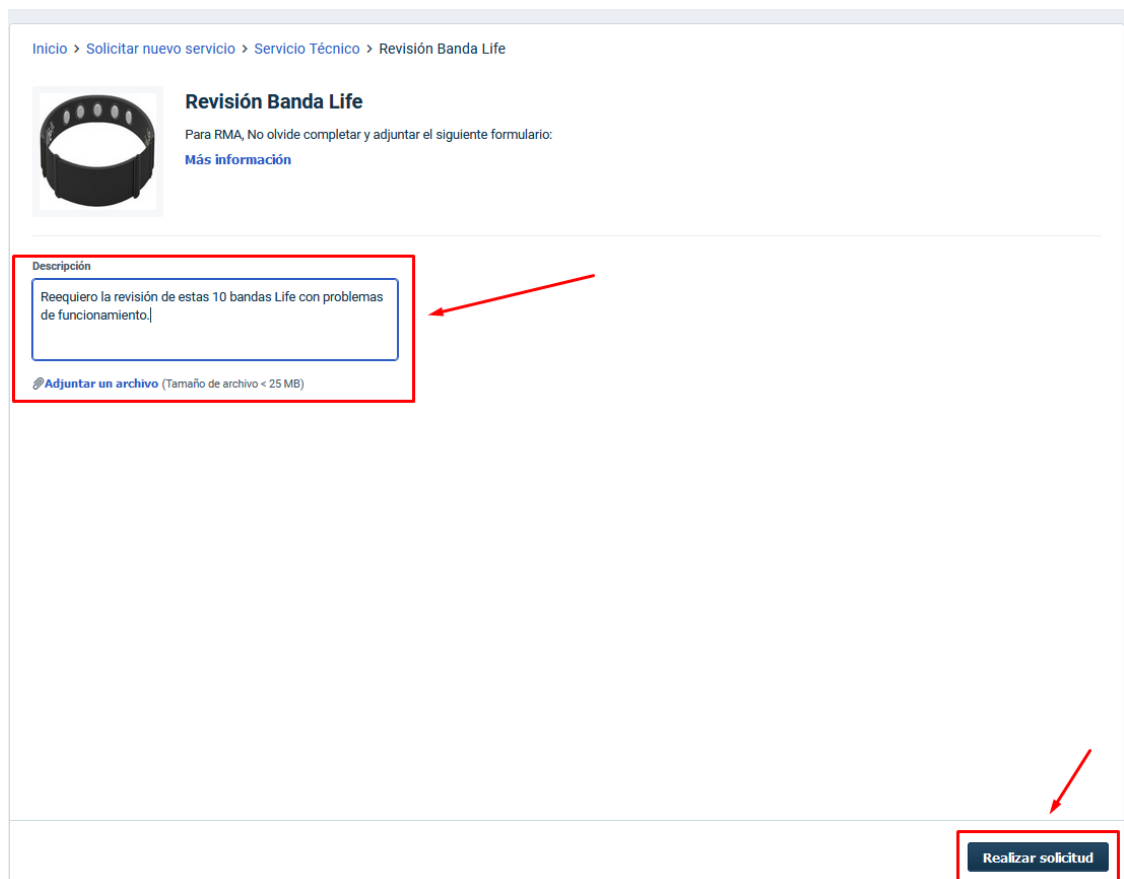
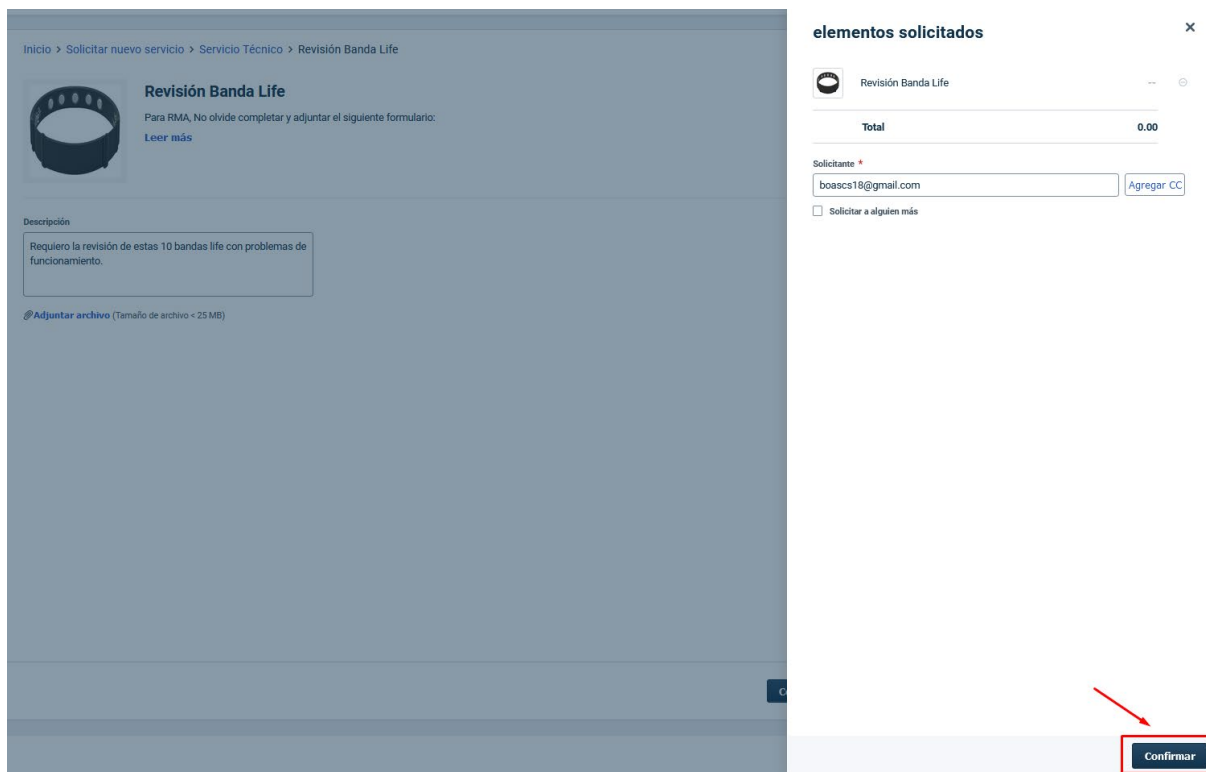


Figura No. 10. Agregar descripción de la solicitud (Revisión Banda Life)

Al presionar el botón “Colocar Solicitud”, nos desplegará una nueva ventana, Donde podemos editar el Solicitante, Finalmente, presionar el botón “Confirmar”. Observe figura No. 11.



Inicio > Solicitar nuevo servicio > Servicio Técnico > Revisión Banda Life

Revisión Banda Life

Para RMA, No olvide completar y adjuntar el siguiente formulario:
[Leer más](#)

Descripción

Requiero la revisión de estas 10 bandas life con problemas de funcionamiento.

[Adjuntar archivo](#) (Tamaño de archivo < 25 MB)

elementos solicitados

 Revisión Banda Life

Total 0.00

Solicitante *

boascst8@gmail.com [Agregar CC](#)

☐ Solicitar a alguien más

Confirmar

Figura No. 11. Adjuntar Archivos (Revisión Banda Life)

3. Creación de RMA

3.1. RMA

Para crear un Ticket por RMA, debemos realizar un “Requerimiento” o “Solicitar un servicio”. Observe la figura No. 12

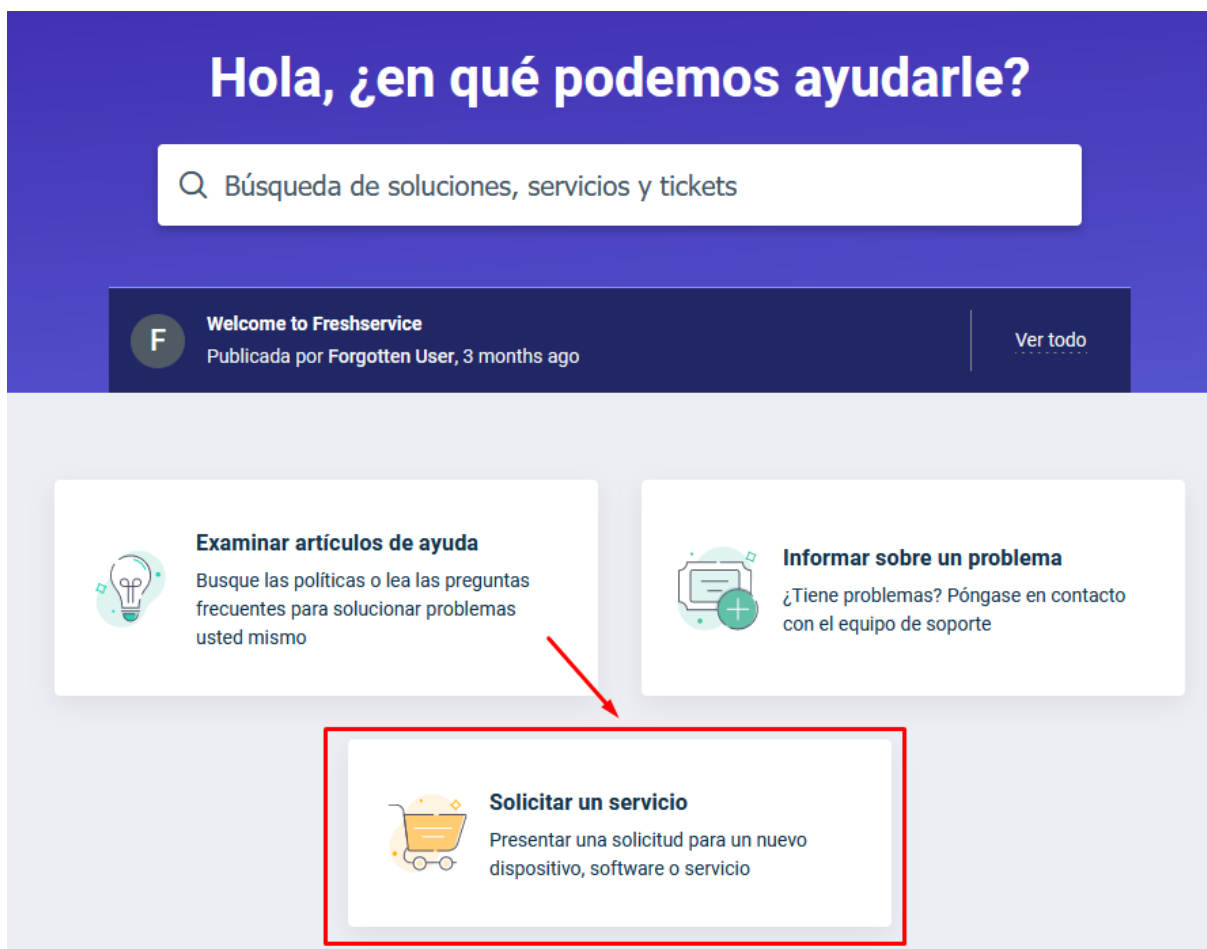


Figura No. 12. Solicitar un Servicio o Requerimiento

Luego, debe seleccionar el producto que desea enviar por RMA. Observe la figura No. 13.

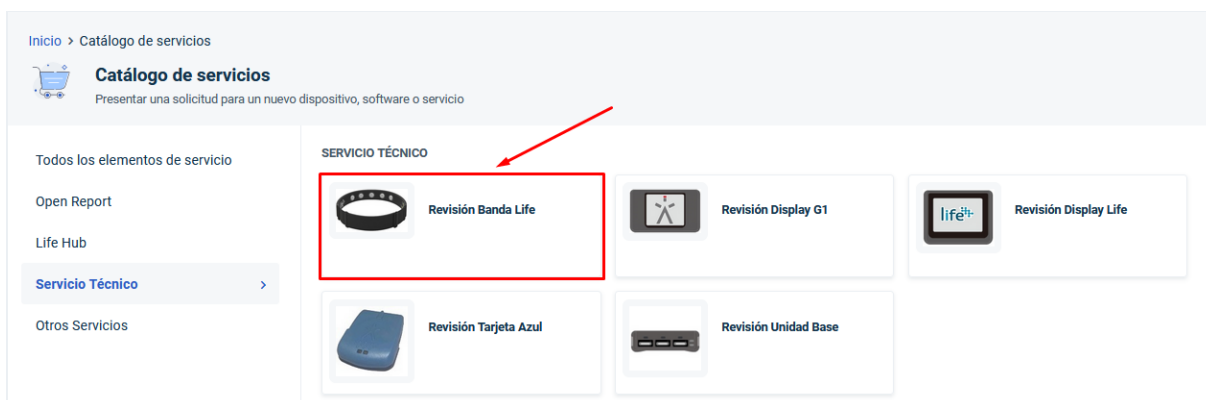


Figura No. 13. Seleccionar Banda, Display, Unidad Base, etc.

Agregamos una descripción de la solicitud, se debe adjuntar un listado con todos los Seriales de las bandas, para verificar cuales tienen garantía vigente y cuáles no, luego seleccionar el botón “Colocar Solicitud”. Observe figura No. 14.

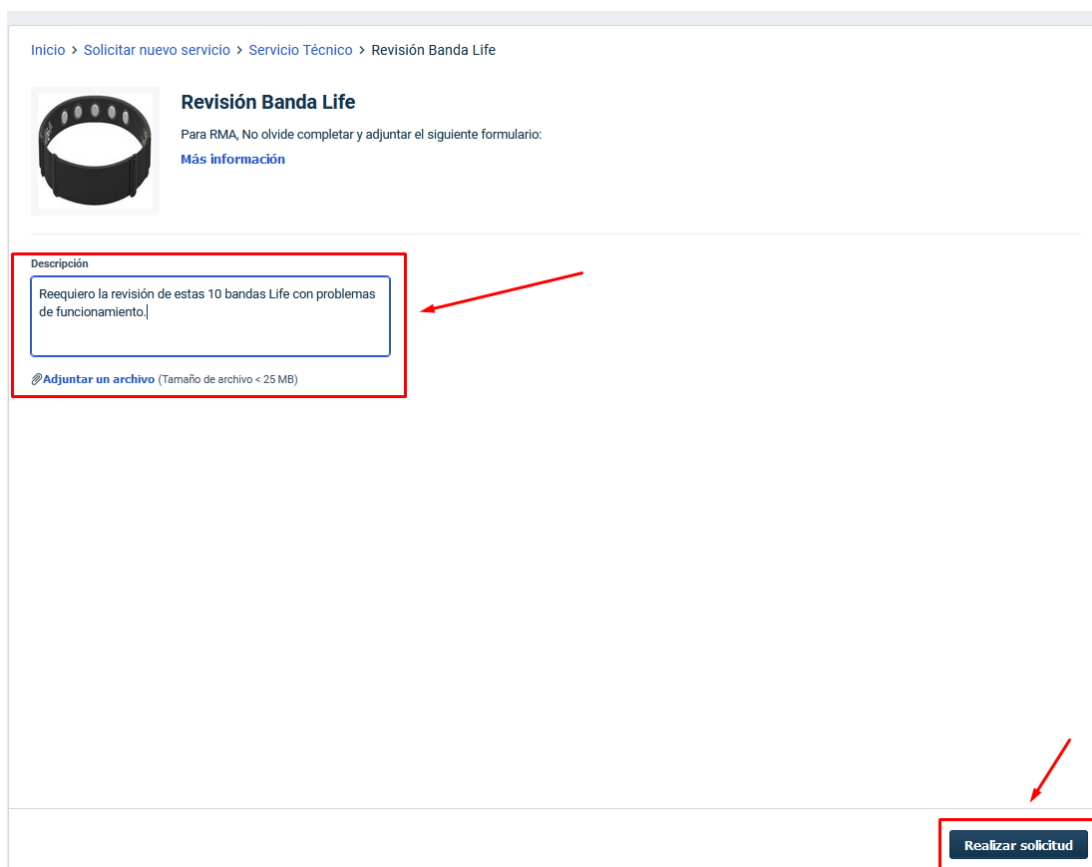
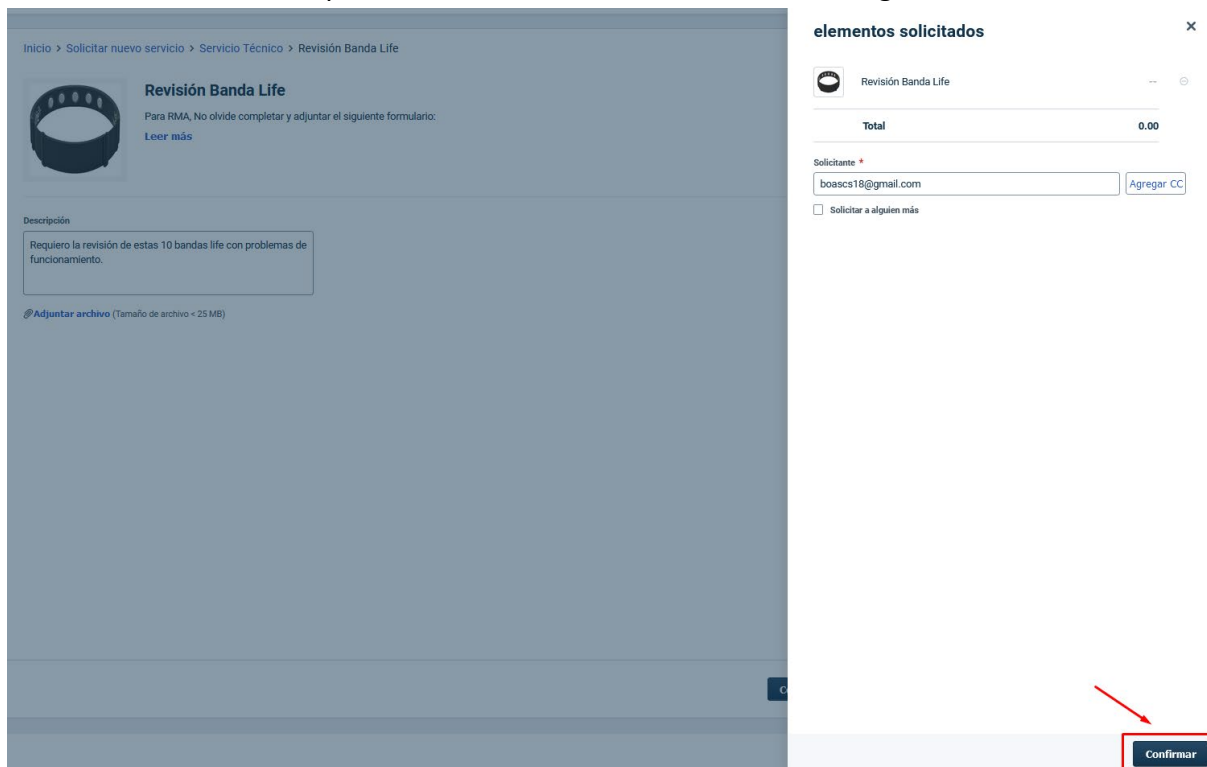


Figura No. 14. Agregar descripción de la solicitud (Revisión Banda Life)
Al presionar el botón “Colocar Solicitud”, nos desplegará una nueva ventana, la cual nos permitirá agregar o cambiar el solicitante.

Finalmente, presionar el botón “Confirmar”. Observe figura No. 15.



Inicio > Solicitar nuevo servicio > Servicio Técnico > Revisión Banda Life

Revisión Banda Life

Para RMA, No olvide completar y adjuntar el siguiente formulario:
[Leer más](#)

Descripción

Requiero la revisión de estas 10 bandas life con problemas de funcionamiento.

[Adjuntar archivo](#) (Tamaño de archivo < 25 MB)

elementos solicitados

Elemento	Cantidad	Valor
Revisión Banda Life	10	0.00
Total		0.00

Solicitante *

boascs18@gmail.com [Agregar CC](#)

☐ Solicitar a alguien más

Confirmar

Figura No. 15. Adjuntar seriales de bandas

3.2. Adjuntar Check List - RMA

En cuanto ingrese la solicitud, enviaremos el listado de las bandas que poseen garantía, junto con el Check List correspondiente, para que sea completado con las bandas que poseen garantía vigente.

Este Check List, también se puede encontrar en la base de conocimientos, según el producto que corresponda.

Para adjuntar el check list RMA, Debemos buscar el ticket creado, y luego dar en responder. Se habilitará la opción de escribir un mensaje, junto con el poder adjuntar un archivo.

Seleccionamos adjuntar y buscamos la ubicación del Check List.
 Todo esto, a través de la misma plataforma de tickets. Observe figura No. 16.
 Una vez realizados estos pasos, ya podrá enviar los equipos, para el correspondiente diagnóstico y/o Revisión.

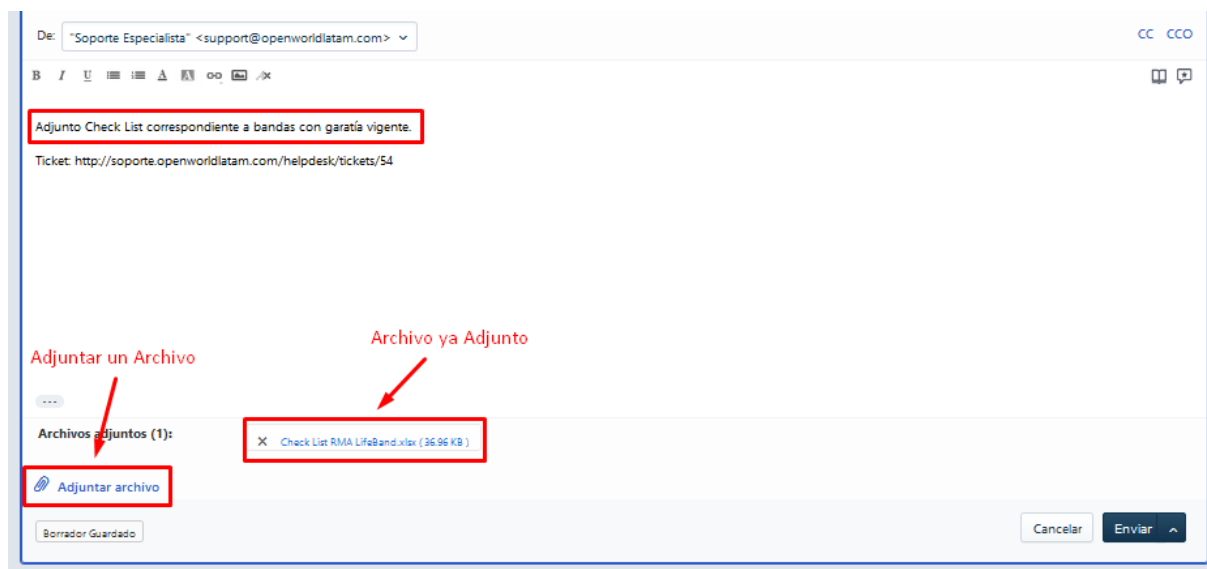


Figura No. 16. Responder con archivo adjunto

4. Seguimiento de Tickets

Para realizar seguimiento a los Tickets y Requerimientos creados, debemos presionar el botón “Menú” que se encuentra en la esquina superior izquierda. Observe figura No. 17.

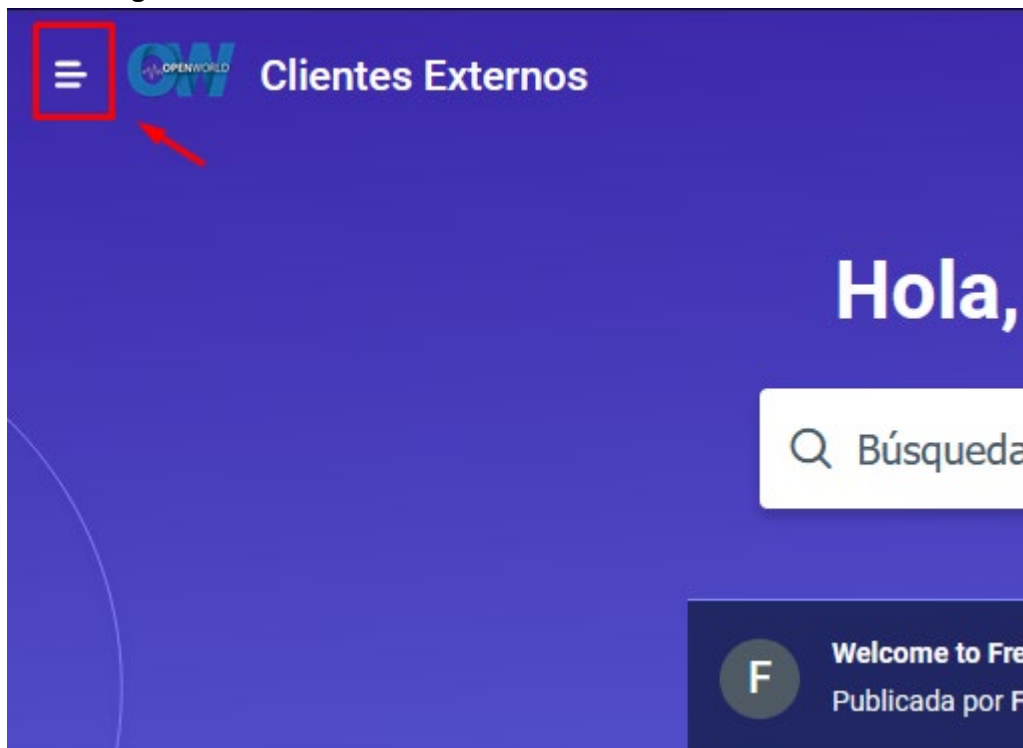


Figura No. 17. Ingresar al Menú

En el menú, debemos seleccionar “Tickets”, Observe figura No. 18.

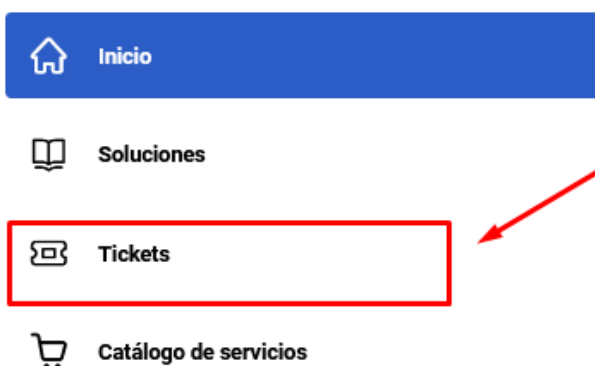


Figura No. 18. Ingresar a Tickets

