

SIAC G-TICKET

Interfaz de Funcionario

Los operadores cuentan con una interfaz totalmente distinta al de los simples usuarios, con una gran cantidad de menús y configuraciones que hacen de SIAC G-Tickets una herramienta altamente poderosa y flexible.

Para ingresar a la interfaz solo se debe hacer clic en el enlace:

[Administradores](#)

Una vez carga la página automáticamente solicita tu usuario y tu clave

Windows Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows ul.

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Http://www.g2000.cl/gticket/login.php?cmd=logout

Live Search

PMOS Help Desk

Página Herramientas

Bienvenido a SIAC

Sistema Integral de Atención a Clientes de Grupo G2000

ISO G2000 Grupo

Sistema Integral de Atención a Clientes

G-Tickets	Administración	Departamentos	Miscelaneos
<ul style="list-style-type: none">· Buscar· Estadísticas· Crear G-Ticket· Inicio	<ul style="list-style-type: none">· Administración de Usuarios· Edita tu Perfil	<ul style="list-style-type: none">· Administración de Departamentos· Department Auto-Recibes	<ul style="list-style-type: none">· Manual de Usuario· G2000· IS2000

G-Ticket ID:

Not logged in.

SIAC Grupo G2000 Ingreso de usuarios

Ingresar tu dirección de correo electrónico y la contraseña que se te suministro para ingresar al sistema de G-Ticket.

Email:

Password:

Sistema Integral de Atención a Clientes

Sistema Integral de Atención a Clientes SIAC G2000

Libro Internet 100%

Que para estos efectos tu usuario es tu cuenta de e-mail.

Si pinchamos en los enlaces de las columnas “G_Ticket#” y “Asunto”, podremos ingresar a ver en detalle la información de la consulta, como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows UE". The address bar shows the URL "http://www.g2000.cl/gticket/adminview.php?id=477". The page content includes:

- 1** Action buttons: Responder, Imprimir, Borrar G-Ticket, and Con Copia.
- Mover: (No Mover) Alta Abierto Actualizar
- Flag Para: (Sin Flag) OK
- Asunto: Solicitud de corrección
- Creado en: January 3, 2008 10:40am CLST
- Departamento: Otros
- Prioridad: High
- Subject: Solicitud de corrección
- Posted by Pablo (163.247.83.2)
- Message body: "Sres. Les escribo desde SIAC... hace algunos días llegaron los certificados del curso 'Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000' realizado en octubre de 2007. Dentro de los certificados enviados hay 6 con nombres erróneos, como sigue:
Cert Nº 3: CALIDAD/2007/CL, dice 'H...', debe decir 'H...'
Cert Nº 7: CALIDAD/2007/CL, dice 'G...', debe decir 'G...'
Cert Nº 5: CALIDAD/2007/CL, dice 'H...', debe decir 'H...'
Cert Nº 4: CALIDAD/2007/CL, dice 'H...', debe decir 'H...'
Cert Nº ...: CALIDAD/2007/CL, dice 'T...', debe decir 'T...'"
- Date: 01-03-2008 10:40am CLST
- 3** Responder section with a form for "Asunto:" and "Message:".
- 4** Options: Save as a predefined reply named, Close this ticket after replying, Post as private note (only staff can view).
- Buttons: Responder, Restablecer.

Pasemos a describir:

1.- Barra de herramientas

La primera fila nos muestra cuatro enlaces, con los cuales puedes responder, responder con copia, imprimir y borrar los g-tickets. Además tres menús con los cuales puedes modificar el estado de los g-tickets (abierto, cerrado o en proceso), junto con la prioridad (alta, media, baja) y además si el ticket no corresponde a tu área, podrás derivar el requerimiento al área correspondiente.

2.- Descripción del G-Ticket

En esta sección se muestran antecedentes como, el asunto, cuando fue creado el g-ticket, a que departamento o área se le asignó el requerimiento, y la prioridad. Al costado derecho podrás encontrar un menú desplegable antecedido con la descripción “Flag Para”, esto se utiliza para asignar el requerimiento a un operario en especial, que sea miembro del área a la cual corresponda la consulta.

3.- Cuerpo del G-Ticket

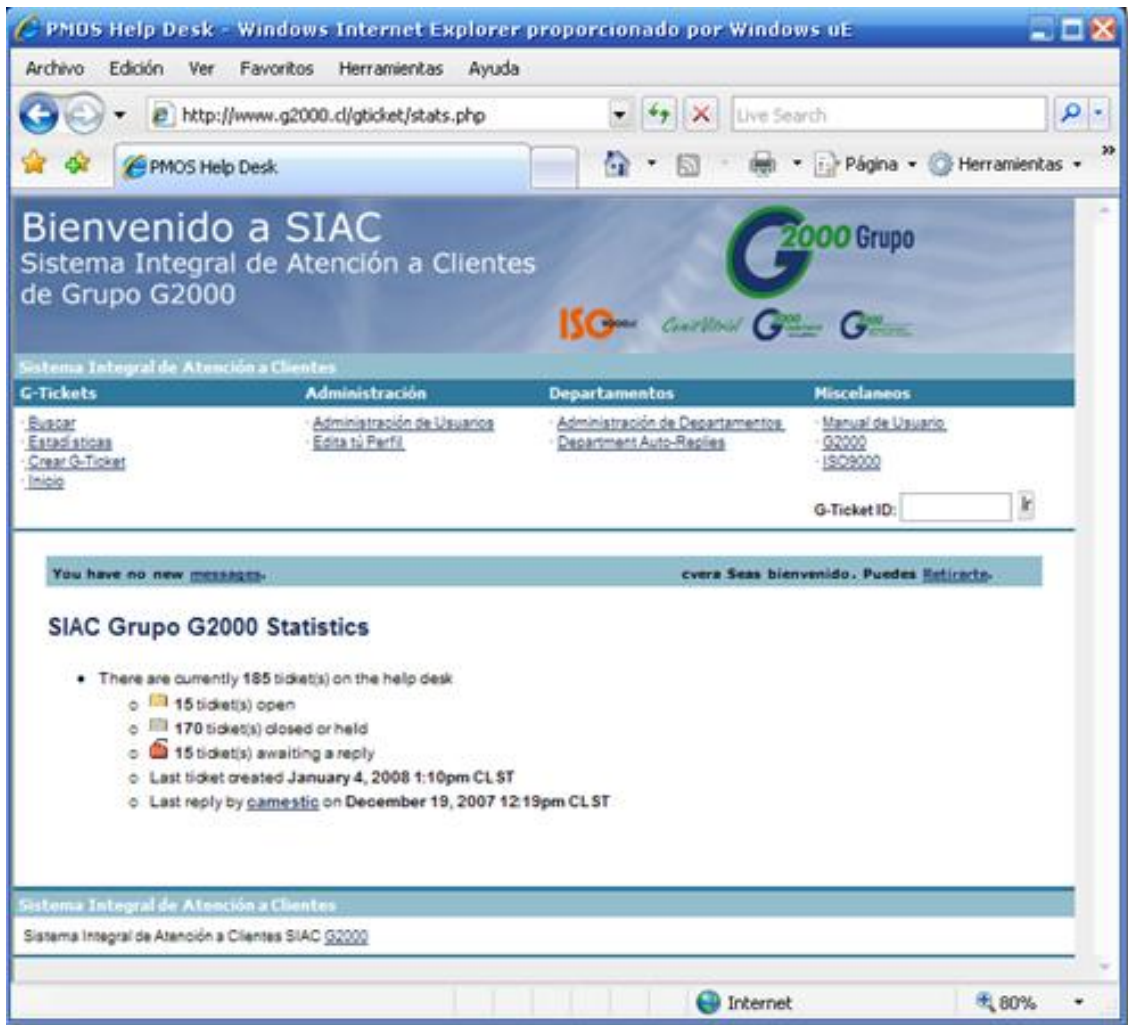
Aquí se muestra el mensaje en sí, junto con el Subjet o Asunto, el nombre del remitente y la fecha de creación de g-ticket

4.- Responde o Replay

Como todo suceso que afecte al requerimiento tiene que tener un registro, aquí es donde se ingresa ese registro, los mensajes ingresados a través de este formulario van directamente al historial del g-ticket y una copia a la dirección de e-mail del cliente que generó la consulta.

Desde este formulario, igualmente puedes cerrar el ticket una vez se haya completado el requerimiento, postear un mensaje oculto, respecto al g-ticket, que solo operadores puedan verlo, o simplemente guardar la respuesta con otro nombre, todo esto solo pinchando en los recuadros que se encuentran bajo la sección del mensaje.

Estadísticas



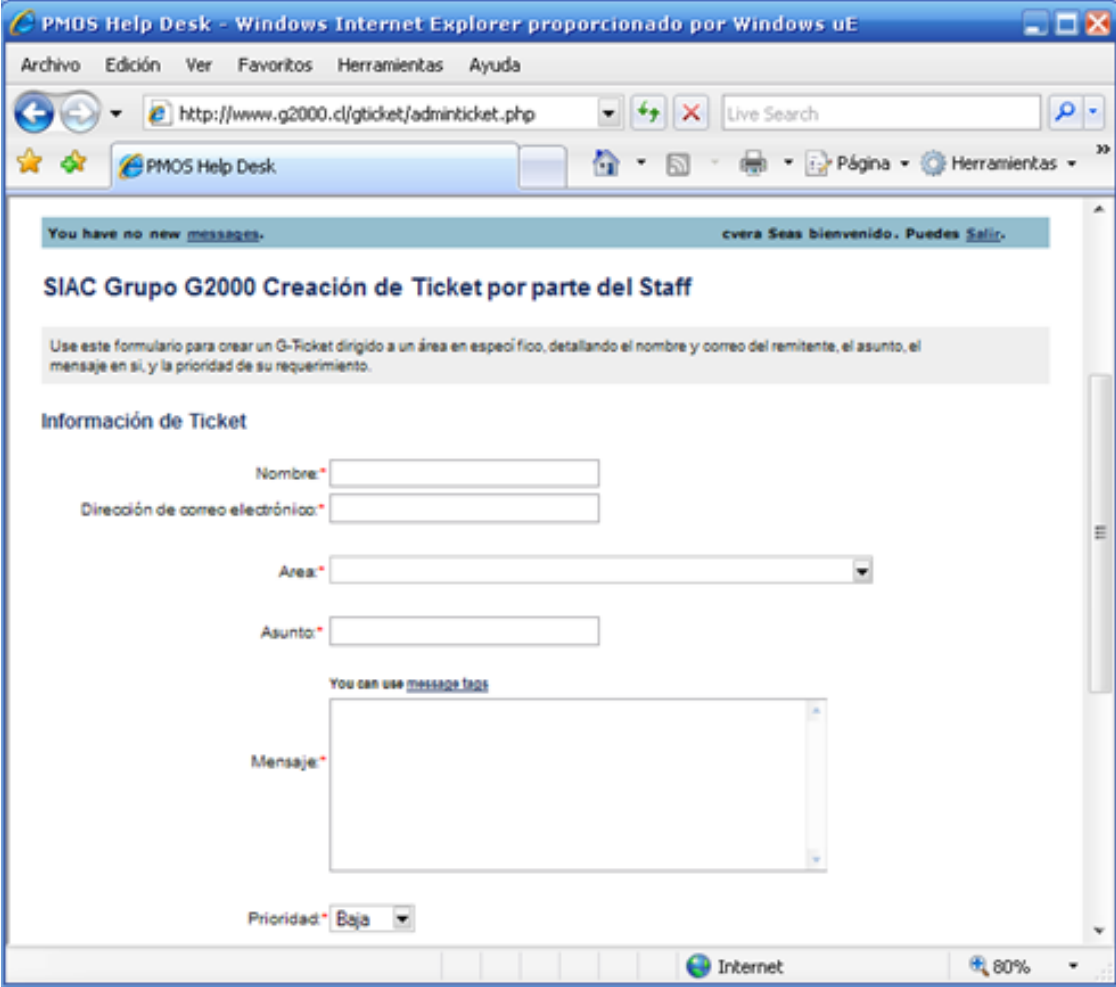
The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows uE". The address bar displays "http://www.g2000.cl/gticket/stats.php". The page content includes a header with "Bienvenido a SIAC Sistema Integral de Atención a Clientes de Grupo G2000" and logos for "2000 Grupo", "ISG", "G2000", and "G2000". Below the header is a navigation menu with four categories: "G-Tickets", "Administración", "Departamentos", and "Miscelaneos". The "G-Tickets" category is selected, showing links for "Buscar", "Estadísticas", "Crear G-Ticket", and "Inicio". The "Administración" category shows links for "Administración de Usuarios" and "Editar Perfil". The "Departamentos" category shows links for "Administración de Departamentos" and "Department Auto-Resplies". The "Miscelaneos" category shows links for "Manual de Usuario", "G2000", and "ISG2000". A "G-Ticket ID:" input field is visible. A message states "You have no new messages." and "cvera Seas bienvenido. Puedes Retirarte.". The main section is titled "SIAC Grupo G2000 Statistics" and contains a list of statistics:

- There are currently 185 ticket(s) on the help desk
 - 15 ticket(s) open
 - 170 ticket(s) closed or held
 - 15 ticket(s) awaiting a reply
 - Last ticket created January 4, 2008 1:10pm CL ST
 - Last reply by [camestic](#) on December 19, 2007 12:19pm CL ST

The footer of the page includes "Sistema Integral de Atención a Clientes" and "Sistema Integral de Atención a Clientes SIAC G2000". The browser status bar shows "Internet" and "80%" zoom.

Aquí podemos ver un resumen del estado de todos los G-Ticket ingresados en la plataforma, cuantos se encuentran abiertos, cuantos cerrados, cuantos sin respuesta, la fecha de la creación del ultimo G-Ticket y quien fue el ultimo en responder un G-Ticket.

Crear un G-Ticket



The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows uE". The address bar shows the URL "http://www.g2000.cl/gticket/adminticket.php". The page content includes a navigation menu (Archivo, Edición, Ver, Favoritos, Herramientas, Ayuda), a search bar, and a status bar at the bottom showing "Internet" and "80%".

The main content area is titled "SIAC Grupo G2000 Creación de Ticket por parte del Staff". Below the title is a message: "Use este formulario para crear un G-Ticket dirigido a un área en específico, detallando el nombre y correo del remitente, el asunto, el mensaje en sí, y la prioridad de su requerimiento." The form is titled "Información de Ticket" and contains the following fields:

- Nombre:
- Dirección de correo electrónico:
- Area:
- Asunto:
- Mensaje:
- Prioridad:

Para la creación de un gticket debemos hacer clic en el link "Crear G-Ticket", luego nos mostrara una pantalla como la que vemos en la figura de arriba. En ella podemos encontrar varios Cuadros de Texto que pasaremos a describir:

Nombre: Aquí ingresamos nuestro nombre, para identificar quien creo el G-Ticket

Dirección de correo electrónico: Es indispensable colocar nuestro E-mail, ya que será a esa dirección donde nos lleguen las respuestas de nuestros requerimientos.

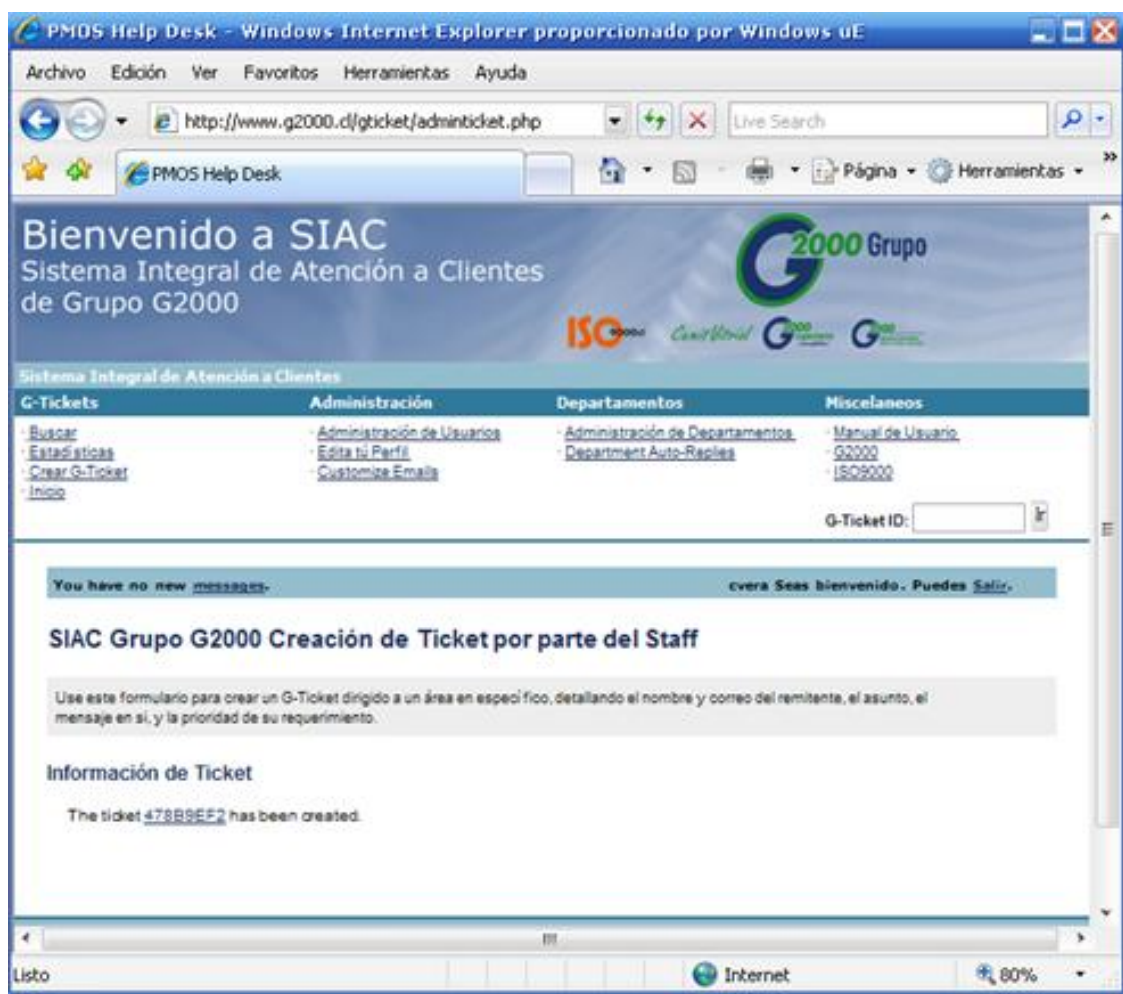
Área: En este menú seleccionamos a que área queremos emitir nuestro requerimiento.

Asunto: como su nombre lo dice, una pequeña descripción del requerimiento.

Mensaje: Aquí desarrollamos nuestra consulta y/o requerimiento con total claridad.

Prioridad: Baja, Media, Alta, la importancia de nuestro G-Ticket.

Una vez completados todos los campos, enviamos nuestro G-Ticket, e igualmente como pasa con los G-Tickets de nuestros clientes, aquí se genera un folio alfanumérico exclusivo.



Administración de Usuario

En esta sección encontramos la lista completa de usuario del sistema, junto a sus correos electrónicos, como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows uE". The address bar shows the URL "http://www.g2000.cl/gticket/user.php". The page content includes a welcome message "Bienvenido a SIAC Sistema Integral de Atención a Clientes de Grupo G2000" and a navigation menu with the following categories and links:

- G-Tickets:** Buscar, Estadísticas, Crear G-Ticket, Inicio
- Administración:** Administración de Usuarios, Editar Perfil, Customize Emails
- Departamentos:** Administración de Departamentos, Department Auto-Replys
- Miscelaneos:** Manual de Usuario, G2000, ISO9000

Below the menu, there is a "G-Ticket ID:" input field. A message states "You have no new messages" and "cvera Seas bienvenido. Puedes Salir.". The main section is titled "SIAC Grupo G2000 User Management" and contains the following table:

	Name	Email
⊗ ⓘ	administrador	gticket@...cl
⊗ ⓘ	cvera	cvera@...com
⊗ ⓘ	coloma	ncoloma@...cl
⊗ ⓘ	lipelda	fladrondequevara@...cl
⊗ ⓘ	amestic	camestic@...cl
⊗ ⓘ	athens	athens@...cl
⊗ ⓘ	pias	lpias@...com
⊗ ⓘ	lara	lara@...cl
⊗ ⓘ	caocera	ccaocera@...com
⊗ ⓘ	social	gestionocial@...cl
⊗ ⓘ	huisoa	shuisoa@...cl

The browser status bar at the bottom shows "Listo", "Internet", and "80%".

Si pincha en algún usuario, se desplegara toda la información de este, nombre, correo electrónico, cuando fue creada la cuenta, cuando fue la última vez que ingreso a la plataforma, G-Ticket contestados, y departamentos donde pertenece.

The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows UE". The address bar shows the URL "http://www.g2000.cl/gticket/user.php?cmd=view&id=2". The page header includes the text "Bienvenido a SIAC Sistema Integral de Atención a Clientes de Grupo G2000" and the "G2000 Grupo" logo. Below the header is a navigation menu with four categories: "G-Tickets", "Administración", "Departamentos", and "Miscelaneos". The "G-Tickets" section contains links for "Buscar", "Estadísticas", "Crear G-Ticket", and "Inicio". The "Administración" section contains links for "Administración de Usuarios", "Edita tu Perfil", and "Customize Emails". The "Departamentos" section contains links for "Administración de Departamentos" and "Department Auto-Replics". The "Miscelaneos" section contains links for "Manual de Usuario", "G2000", and "ISO5000". A "G-Ticket ID:" field is located at the bottom right of the navigation menu.

Below the navigation menu, there is a message: "You have no new messages." and a link: "cvera Seas bienvenido. Puedes Salir.". The main content area is titled "SIAC Grupo G2000 User Management" and shows "Viewing user info for cvera". The user information is as follows:

- Name: cvera
- Email Address: cvera@... (redacted)
- Created On: October 19, 2007
- Last Login: January 14, 2008 2:41pm CLST
- Total Posts: 141

Below the user information, there is a section titled "Departments" with the following list:

- Soporte Plataforma E-Learning (Clave, Uso de la Plataforma, etc)
- Otros...
- Tecnología de la Información - Web
- Mejora SIAC

The footer of the page includes the text "Sistema Integral de Atención a Clientes" and "Sistema Integral de Atención a Clientes SIAC G2000". The browser status bar shows "Internet" and "80%".

Perfil de Usuario

Todo usuario funcionario tiene la posibilidad de cambiar antecedentes de su perfil, Su nombre, su e-mail, el mail para SMS, contraseña, firma y también personalizar algunas opciones como las notificaciones de creación y respuesta de G-Ticket.

The screenshot shows a web browser window titled "PMOS Help Desk - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows uE". The address bar displays "http://www.g2000.cl/gticket/profile.php". The page content is titled "SIAC Grupo G2000 Perfil" and includes a sub-tab "Tú Perfil".

The form is organized into several sections:

- Configuración General -**: Contains input fields for "Nombre:" (value: cvera), "Email:" (value: cvera@.../com), "SMS Email:", "Contraseña:" (with a note: "(Deje en blanco para mantener la misma contraseña)"), and "Repita Contraseña:".
- Notificación de E-mails -**: Includes the text "Las notificaciones serán enviadas a su e-mail o SMS e-mail (si fue especificado)." and two checked checkboxes: "Notificarme la creación de un nuevo G-Ticket." and "Notifíqueme cuando los clientes respondan los G-Ticket que manejo."
- Otras Opciones -**: Includes one checked checkbox: "Guardar mi información de ingreso."
- Firma -**: Includes the text "Su firma será mostrada en la parte inferior de cada G-Ticket y cada respuesta de G-Ticket." and a text area containing "Cristian Vera Seguel" and "Equipo G2000 I309000".

At the bottom of the form are two buttons: "Actualizar" and "Restablecer". The browser's status bar at the bottom shows "Internet" and a zoom level of "80%".