

MANUAL PARA LA GENERACIÓN DE
NUEVOS TICKET

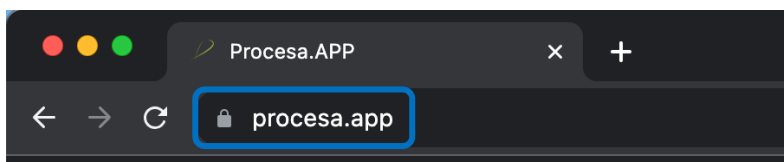
AYUDA TI



Tabla de contenido

	Página
Ingresar a la plataforma procesa.app	2
Ingresar al modulo de Servicios TI	3
Modulo de Servicios TI	5
Generación de un nuevo ticket	6
Seguimiento y consulta de tickets generados	7

Ingreso a la plataforma procesa.app



Paso 1: Dentro de tu navegador de internet, escribe la dirección IP de la plataforma. En este caso, es: procesa.app o haz clic [aquí](#).

Esta plataforma se puede acceder desde cualquier equipo de cómputo que tenga conexión a internet.



Paso 2: Ingresa tu usuario y contraseña.

En caso de olvidar el usuario y la contraseña, solicítalos a través de ayudati@procesa.mx.

Si no cuentas con un usuario y contraseña de procesa.app, puedes acceder directamente a través de esta dirección:

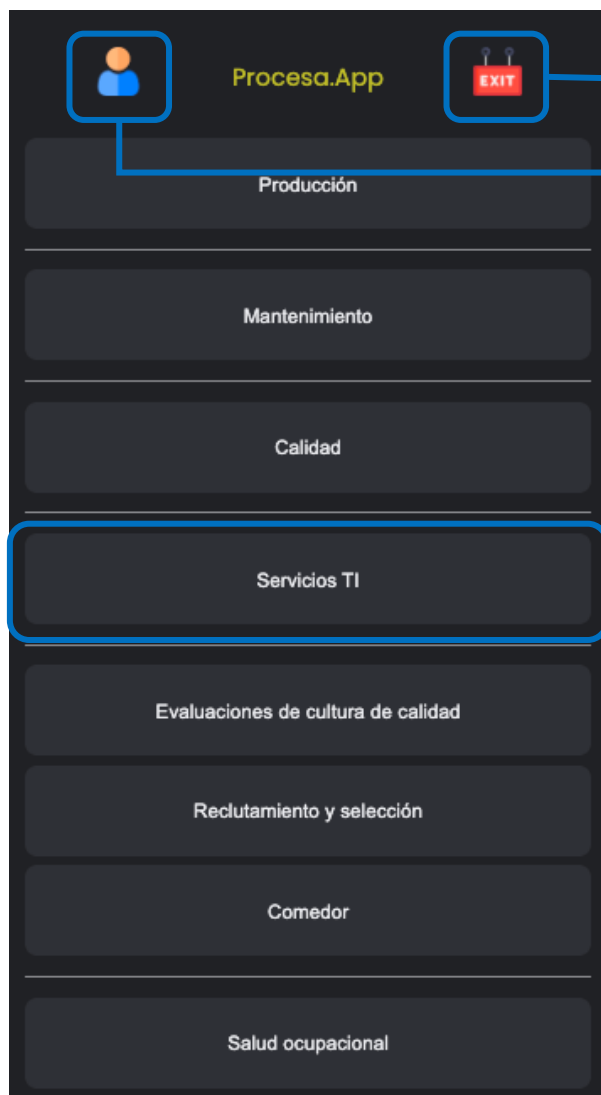
<https://procesa.app/ayudati.php>

o haz clic [aquí](#). Es importante solicitar tu usuario en procesa.app, ya que te permitirá dar seguimiento a los tickets generados.

Paso 3: Presiona "Acceder" para ingresar a la plataforma.



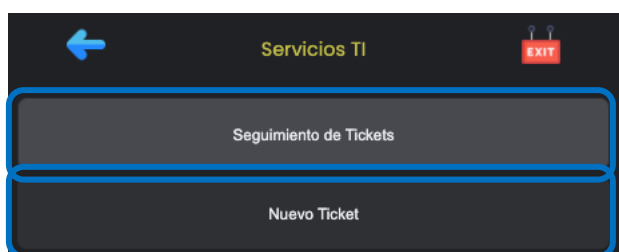
Ingresar al modulo de Servicios TI



Ícono para salir de la plataforma y cerrar la sesión.

Ícono para visualizar los datos del usuario.

Paso 3: Selecciona el botón de “Servicios TI”.



Nuevo Ticket: Aquí podrás dar de alta nuevas solicitudes, pedir ayuda y acceder a servicios relacionados con el área de Sistemas de Información, Infraestructura de TI

Paso 4: Selecciona el botón “Nuevo Ticket”.

Seguimiento de Ticket: En este módulo, es posible visualizar los distintos tickets generados.


Generación de un nuevo ticket

Nuevo Ticket: Para generar un nuevo ticket, existen dos formas de acceder: mediante procesa.app o escribiendo este enlace en tu navegador web:

<https://procesa.app/ayudati.php>

Nuevo Ticket

Soporte TI




ayudati@procesa.mx

¡Bienvenido al nuevo formulario de ayudaTI! Por favor, sigue estas instrucciones para proporcionarnos la información necesaria para ayudarte de manera eficiente.

Tu satisfacción es nuestra prioridad y estamos aquí para resolver los servicios de manera rápida.

No. de nómina*	Nombre del solicitante*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Empresa	Correo electrónico*
<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	<input type="text"/>
Asunto del ticket*	Soporte, ayuda y servicios relacionados*
<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Nivel de prioridad	
<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	
Descripción del ticket*	
<input type="text"/>	
Archivos adjuntos	
<input data-bbox="372 1319 505 1338" type="text" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos seleccionados	

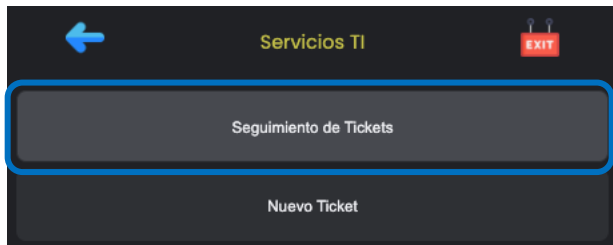
* Campos obligatorios



A continuación, llena todos los campos de forma correcta y, al terminar, haz clic en "Enviar".

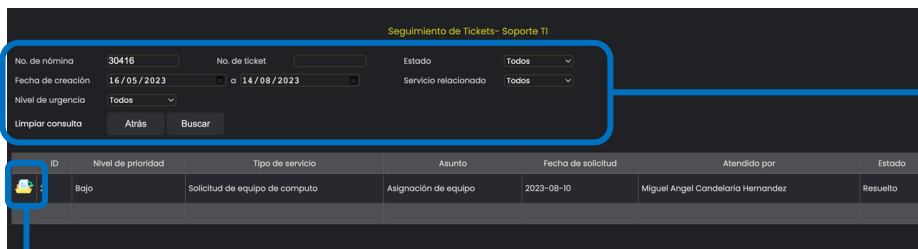
Seguimiento y consulta de tickets generados

Para poder visualizar los tickets generados con nuestro número de nómina y/o usuario de **procesa.app**, deberemos acceder al módulo de seguimiento de tickets.



Paso 1: Da clic en el botón “Seguimiento de Tickets”.

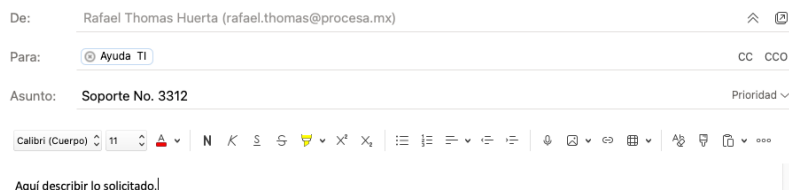
A continuación, se mostrarán solo los tickets que hayamos generado.



*Tendrás estas opciones disponibles para filtrar los tickets generados.


Paso 2: Al hacer clic en la carpeta, podrás ver la ficha del ticket, a través de la cual podrás darle un seguimiento completo.

*Por el momento, solo podrás visualizar el estado actual del ticket. En caso de que necesites información adicional, puedes escribirnos a ayudati@procesa.mx y en el asunto escribir el número del ticket.



Seguimiento y consulta de tickets generados

Ficha de Ticket

ID	2	Nivel de prioridad	Bajo
Tipo de servicio		Estado	Resuelto
Actualización de modulo en Procesa.app		Fecha de solicitud	2023-08-10 09:58
Empresa			
Planta Pouch			
Asunto del Ticket			
Asignación de equipo			
Descripción del Ticket			
Me pueden apoyar con un nuevo equipo de computo a Daniel Eduardo Ruis Lopez, con numero de nomina 56269, quien estara en el puesto de Ingeniero de Software en el área de Sistemas de Información.			
Gracias			
Archivos adjuntos			
No. de nómina	30416	Nombre	Rafael Thomas Huerta
		Correo	rafael.thomas@procesa.mx

Seguimiento	Atendido por Miguel Angel Candelaria Hernandez
Solicitud de equipo	
Cierre de Ticket	Atendido por Miguel Angel Candelaria Hernandez
Se realiza la asignación y configuración de perfil del equipo para el usuario Eduardo Daniel	

Atrás

En esta ventana podrás consultar la ficha y el estado actual del ticket.

Al hacer clic en el botón "Atrás", regresarás a la ventana anterior que es la de seguimiento de tickets.

*Por el momento, solo podrás visualizar el estado actual del ticket. En caso de que necesites información adicional, puedes escribirnos a ayudati@procesa.mx y en el asunto escribir el número del ticket.