



TICKETGO

**Plataforma de gestión
de dudas e incidencias**

www.SECUREXSOPORTE.com



Bienvenido a TICKET GO, la plataforma creada para la resolución de dudas e incidencias generadas por cualquiera de las soluciones de Securex Tech.

Un nuevo canal de comunicación en el cual todo queda registrado, para poder hacer seguimiento y con conexión directa al departamento para su resolución.

1

ACCESO Y REGISTRO

2

APERTURA DE UN NUEVO TICKET

3

SEGUIMIENTO Y CIERRE DE TICKET

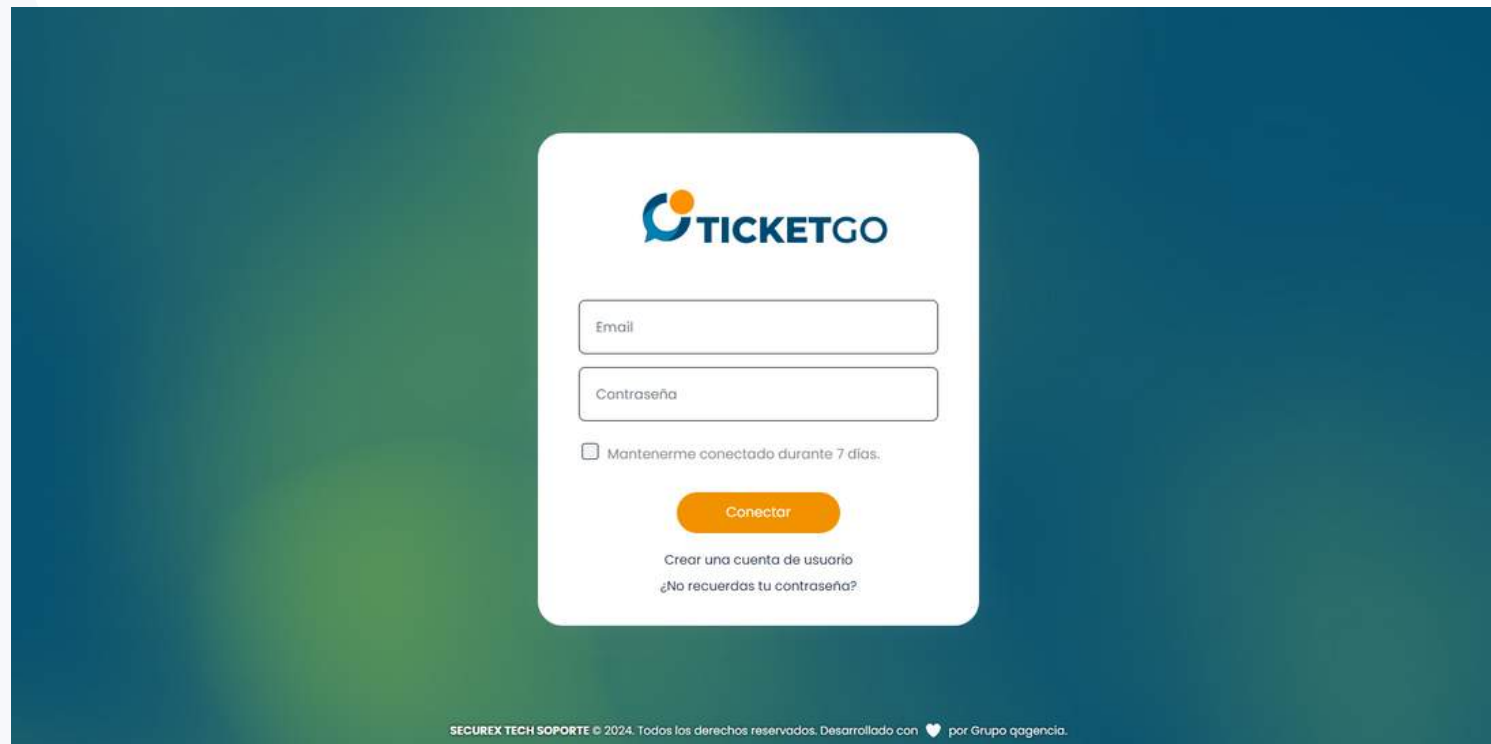
Este manual te guiará a través de las funcionalidades principales de nuestra plataforma, desde la creación de una cuenta hasta el cierre de un ticket.

1

ACCESO Y REGISTRO

Para acceder a la plataforma tienen varias opciones:

- Acceso directo a través del link www.securexsoporte.com
- Desde la web de SecurexTechnology en el apartado **Área de Soporte > Soporte Securex**
- Desde la web de SecurexTechnology en **cualquiera de las Área de Soporte** de las soluciones, hay un acceso directo.



The image shows a login form titled "TICKETGO". It features two input fields for "Email" and "Contraseña". Below the fields is a checkbox labeled "Mantenerme conectado durante 7 días." and a blue "Conectar" button. At the bottom, there are links for "Crear una cuenta de usuario" and "¿No recuerdas tu contraseña?". The footer text reads "SECUREX TECH SOPORTE © 2024. Todos los derechos reservados. Desarrollado con ❤️ por Grupo qagencia."



The image shows the top navigation and a dropdown menu of the SecurexTech website. The navigation bar includes the logo, contact information (+34 93 872 69 44, comunicacion@securextechnology.es), and links for CONTACTO, BLOG, CALENDARIO EVENTOS, INICIO, SOLUCIONES, IRIS, HUB HR, and QUIÉNES SOMOS. The "ÁREA DE SOPORTE" dropdown menu is open, listing: SECUREX SOPORTE, HR ANALYTICS, KPIS, VPT AUDITORÍA SALARIAL, AUDITNOM, PAYROLL BUDGET, ENCUESTAS INE, PORTAL MANAGER, PORTAL DEL EMPLEADO, and ÓPTIMA. Below the menu, a banner for "ÁREA DE SOPORTE" features a smiling customer service agent. A text box states: "En esta sección encontrarás for ayuda, manuales y normativa." At the bottom, there is a logo for "KPI's PLAN DE IGUALDAD Y REGISTRO SALARIAL" and a "FO" label.

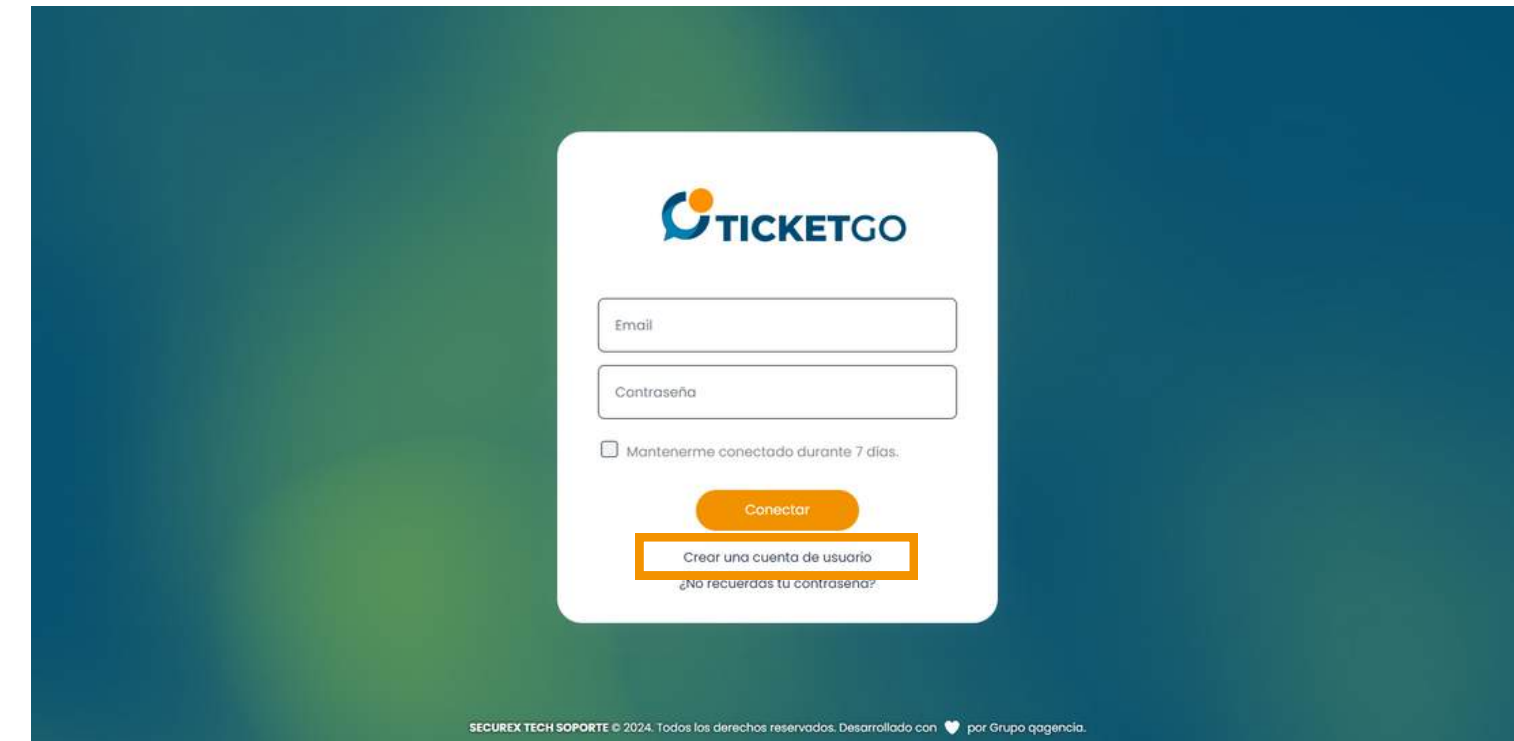
SOPORTE

1

ACCESO Y REGISTRO

Si es la primera vez que accedes, tienes que cumplimentar el registro en **CREAR UNA CUENTA DE USUARIO**

- Nuestra recomendación es que los **datos sean genéricos** para que cualquier persona pueda tener acceso a abrir un ticket; no obstante, se pueden abrir tantas cuentas haga falta por empresa.
- Hay que completar **todos los datos con ***



Datos de contacto;

- **Nombre y apellidos** de la persona que nos abre el ticket. Puede ser un dato genérico pero en el propio ticket indicar la persona que lo está creando por se ha de tratar el tema de forma personalizada.
- **Dirección de email donde se recibirán los comunicados del ticket.** Puede ser un dato genérico pero en el propio ticket indicar la persona que lo está creando por se ha de tratar el tema de forma personalizada.
- **Indicar contraseña de acceso.** Por RGDP este dato lo gestiona el propio usuario, en el caso de no recordar el acceso tendrán que utilizar la opción ¿No recuerdas tu contraseña?.
- **Teléfono de contacto.** Puede ser un dato genérico pero en el propio ticket indicar la persona que lo está creando por se ha de tratar el tema de forma personalizada.

Datos de facturación;

- **Empresa**, indicar razón social de la empresa dada de alta en el contrato de la solución.
- **Puesto en la empresa**, indicar cargo del usuario (técnico recursos humanos, técnico de IT, etc).
- **CIF/NF**, indicar CIF/NIF de la empresa dada de alta en el contrato de la solución.

2

APERTURA DE UN NUEVO TICKET

Cada vez que quieras acceder a la plataforma, tienes que introducir tus datos y tendrás **acceso al Dashboard, donde verás un resumen de tu actividad.**

PENDIENTES / CONSULTA / RESPUESTA / CERRADO

The screenshot displays the TicketGo dashboard interface. On the left is a dark blue sidebar with the TicketGo logo at the top, followed by the user's name 'Araceli Redondo' and 'SecurexTech'. Below this are navigation items: 'Dashboard', 'Nuevo ticket' (highlighted with an orange border), and 'Todos los tickets'. The main content area has a white background with a top navigation bar containing a hamburger menu, 'Dashboard +', and a language selector 'Español'. Below this is a breadcrumb 'SECUREX TECH SOPORTE / Dashboard'. The central section, titled 'Tus tickets', contains four cards representing ticket statuses: 'Pendiente' (2 tickets), 'Consulta' (1 ticket), 'Respuesta' (2 tickets), and 'Cerrado' (1 ticket). At the bottom of this section are two orange buttons: 'Nuevo ticket' (highlighted with an orange border) and 'Ver todos'.

Desde el Dashboard **tienes acceso a NUEVO TICKET y VER TODOS**

2

APERTURA DE UN NUEVO TICKET

Para abrir un nuevo ticket, tienes que marcar:

- **Departamento** al que se dirige la consulta
- **Solución** sobre la que se realiza la consulta
- **Prioridad**
- **Mensaje de la consulta**, puedes cumplimentarla con material adjuntado.

- **Soporte técnico**, cuando se requiera la intervención del departamento de IT.
- **Atención al cliente**, para cualquier duda sobre usabilidad de la solución.
- **Área comercial**, solicitar presupuestos, demos, etc.
- **Área consultoría**, solicitar servicios de consultoría, ejemplo solicitud presupuesto personalización listado, solicitud consultoría registro salarial, solicitud servicio extra. Comentarios sobre consultorías realizadas.

The screenshot shows the 'Abrir nuevo ticket de soporte' (Open new support ticket) form in the TicketGo system. The interface is in Spanish. At the top, there is a navigation bar with the TicketGo logo, the user's name 'Araceli Redondo' from 'SecurexTech', and a language selector set to 'Español'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'SECUREX TECH SOPORTE / Todos los tickets / Abrir nuevo ticket de soporte'. The main form area contains a message: 'Necesitamos unos datos.. todos son obligatorios.' (We need some data.. all are mandatory). There is a text input field for the ticket summary, which contains the word 'resumen'. Below this are three dropdown menus for 'Departamento' (Department), 'Solución' (Solution), and 'Prioridad' (Priority). The 'Departamento' dropdown shows 'Elige un departamento..' (Select a department..), 'Solución' shows 'Elige una solución..' (Select a solution..), and 'Prioridad' shows 'Elige la prioridad..' (Select the priority..). At the bottom, there is a large text area for the ticket message, with the prompt 'Escribe tu consulta (Te quedan 65000 caracteres.)' (Write your query (You have 65000 characters left.)) and the instruction 'Facilitanos el máximo de información posible sobre tu consulta..' (Provide us with as much information as possible about your query..).

En el momento en el que crea un TICKET, recibirá un email de la plataforma informando.

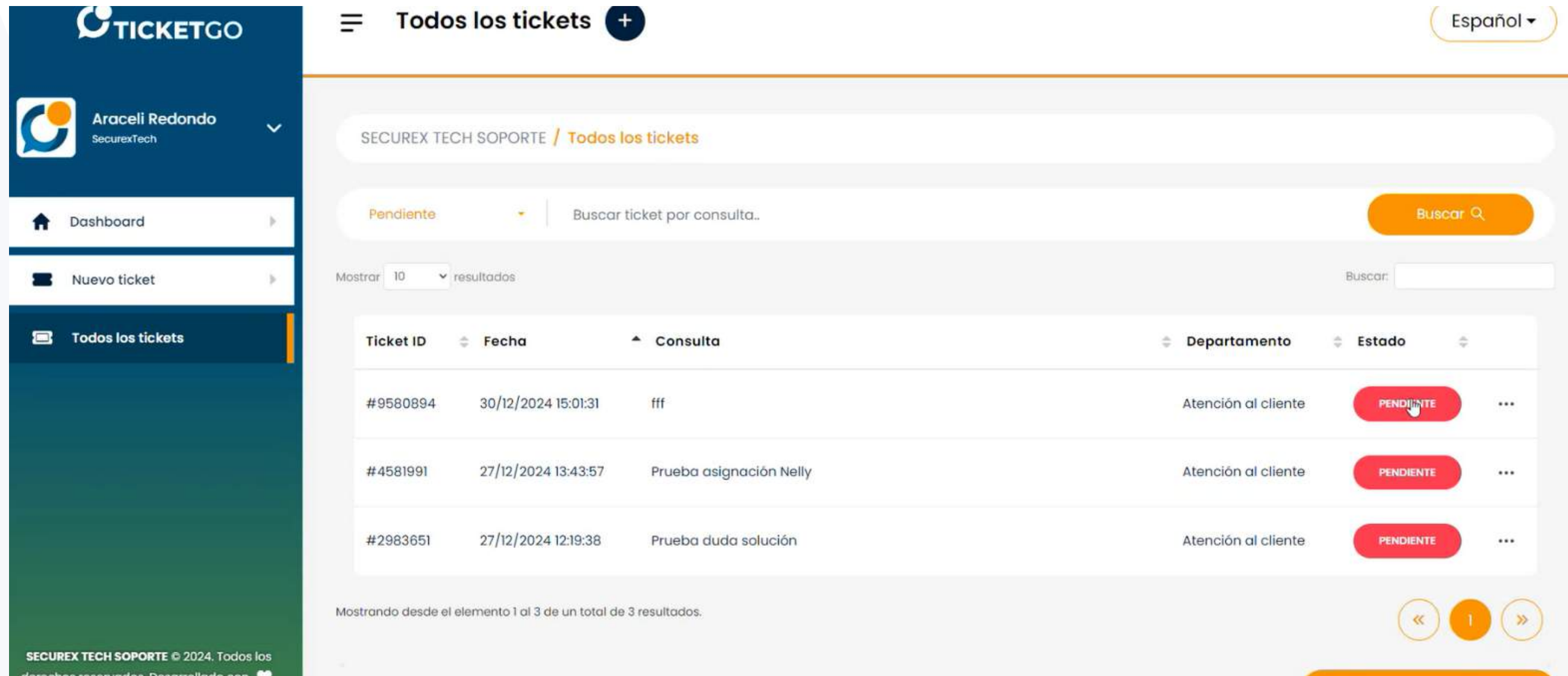
AL igual que con cada cambio (Pendiente, respuesta, cerrado)

3

SEGUIMIENTO Y CIERRE DE TICKET

El seguimiento de los tickets abiertos se puede realizar desde el DASHBOARD o desde TODOS LOS TICKETS.

Con cada ticket se abre un cuadro de conversación para atender su solicitud e ir dando solución a la consulta hasta el cierre del TICKET.



The screenshot displays the TicketGo dashboard interface. On the left is a dark blue sidebar with the TicketGo logo and user information for Araceli Redondo. The main content area shows a navigation bar with 'Todos los tickets' and a language selector for 'Español'. Below this is a breadcrumb trail 'SECUREX TECH SOPORTE / Todos los tickets' and a filter for 'Pendiente'. A search bar is present with the text 'Buscar ticket por consulta..'. The main area contains a table of tickets with columns for Ticket ID, Fecha, Consulta, Departamento, and Estado. Three tickets are listed, all with the status 'PENDIENTE'. At the bottom, there is a pagination indicator showing 'Mostrando desde el elemento 1 al 3 de un total de 3 resultados.' and navigation arrows.

Ticket ID	Fecha	Consulta	Departamento	Estado
#9580894	30/12/2024 15:01:31	fff	Atención al cliente	PENDIENTE
#4581991	27/12/2024 13:43:57	Prueba asignación Nelly	Atención al cliente	PENDIENTE
#2983651	27/12/2024 12:19:38	Prueba duda solución	Atención al cliente	PENDIENTE

**Muchas gracias por su colaboración.
Si tienen cualquier duda pueden
ponerse en contacto con nosotros**

indicadores@securextechnology.es



TICKETGO

www.SECUREXSOPORTE.com