Seguimiento/Actualización de una incidencia

25/04/2024 - 21:28:59

Imprimir el artículo FAQ

Categoría:	Atención de incidencias del puesto de trabajo::ayudICa	**Última Actualización:**	Mié, 19 Feb 2014 - 16:36:08
Estado:	public (all)		

Solucion (público)

Notificaciones recibidas.

Una vez abierto el ticket usted recibirá en su correo la correspondiente notificación, y también cualquier comunicación/petición que los técnicos quieran hacerle.

Seguimiento. Aportar información.
- Opción 1. Cuando reciba un correo de notificación sobre la incidencia, conteste al correo sin modificar el asunto del mismo, la información se guardará en el ticket.

- Opción 2. En cualquier momento puede ir a la opción "Mis tickets", seleccionar el ticket que quiere seguir y si lo considera necesario o se le solicita por parte de nuestros técnicos completar/añadir alguna información. Para ello debe abrir el ticket y seleccionar la opción "Añadir información al ticket" que aparece en la última comunicación del ticket. Ver imagen.

Seguimiento. Cierre.

Es de agradecer informar y cerrar aquellas incidencias que por algún motivo se resuelvan, no siendo necesaria nuestra intervención. Para hacerlo seleccionar "Añadir información a este ticket" y en el campo "Siguiente estado" seleccionar cerrado. Gracias.