



# Manejo de Ticket

G-Ventas

- Beneficios
- Agregar ticket
- Editar ticket
- Asignar ticket
- Pedir y Dar ayuda
- Cerrar ticket

- **Centralización:** La gestión de todos los tickets de atención al cliente en un solo lugar, lo que facilita la organización y el seguimiento de las solicitudes y consultas.
- **Automatización:** Asigna tickets a diferentes departamentos y obtén tus informes y estadísticas precisas.
- **Eficiencia:** Al centralizar y automatizar la gestión de tickets, podrás mejorar la eficiencia en la atención al cliente, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente y en una reducción de los tiempos de respuesta y resolución de incidencias.

**Nota Importante:** El usuario debe tener permiso para realizar estas acciones.

Para agregar ticket sigue los pasos enumerados:

The image shows a screenshot of the Galac software interface with a 'Nuevo Ticket' modal form open. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'Inicio', 'Oportunidades de Venta', 'Cotizaciones', 'Tickets', 'Contactos', 'Visitas', 'Cambios', 'Vendedores', 'Artículos', 'Compañías', 'Configuraciones', and 'Tablas'. The 'Tickets' menu item is highlighted with a red box and a callout '1 Clic en Ticket'. The modal form has several fields and buttons: 'Cliente' (with a callout '3 Ingresa el nombre del cliente, e ingresa el nombre de la persona que se estableció contacto'), 'Historial de Facturas' (with a callout '4 Clic para ver el "Historial de Facturas"'), 'Historial de Tickets' (with a callout '5 Clic para ver el historial de Ticket'), 'Descripción \*' (with a callout '6 Ingresa una "Descripción"'), 'Acciones', 'Adjuntos', 'Cerrar inmediatamente', and 'Etiquetas'. At the bottom of the modal are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons, with 'Guardar' highlighted by a red box. In the background, the main interface has a '+ Nuevo Ticket' button highlighted with a red box and a callout '2 Ahora clic en Nuevo ticket'. The footer of the interface reads 'INFOTAX, INFORMATICA TRIBUTARIA, S.A. ( Plataforma de QA Igalao | 2023© Galac 360'.

7 Ahora haz clic "Acciones"

8 Seguidamente clic aquí para agregar una "Acción"

9 Describe la acción

10 Clic aquí para guardar

11 Ahora haz clic en "Adjuntos"

12 Escoge el archivo que adjuntarás

13 Si activas la opción "Cerrar inmediatamente"

14 Ingresar cómo fue solventado

15 Escribe las etiquetas correspondientes

16 Después de ingresar todos los datos, haz clic en "Guardar"

ACCIÓN EJECUTADA

Por favor ingrese una acción.

Adjuntos

Elija el archivo Ninguno archivo selec.

NOMBRE

1 Próximo Último

Cerrar inmediatamente

Etiquetas

Cancelar Guardar



Para modificar información de un ticket que tenga estatus abierto, sigue los pasos enumerados:

1

Selecciona el Ticket y haz clic en el botón "Acciones"

Acciones

Editar

2

Ahora clic en "Editar"

Cerrar

**Editar Ticket**

Número: 00000000000000053507    Cliente: [Nombre del Cliente]    Abierto

Ver datos del cliente [Ver]    Historial de Facturas [Ver]

Nombre de la persona con que se estableció el contacto: [Nombre del Contacto]

**Descripción**

Descripción \*  
prueba 7 ✓

Acciones [Ver]

Adjuntos [Ver]

Cerrar inmediatamente

Etiquetas [Agregar]

Asignado a: [Nombre]    Registrado por: [Nombre]    Fecha de creación: 24/8/2023    Fecha de última modificación: 25/8/2023

Cancelar    Guardar

3

Edita los datos que requieras en las diferentes secciones, luego haz clic en "Guardar"

4

Luego haz clic en "Guardar"



Para borrar un ticket, sigue los pasos enumerados:

**1**  
Selecciona el Ticket y haz clic en el botón "Acciones"

**2**  
Ahora clic en "Borrar"

**3**  
Haz clic en "Si"

ACCIONES	CREACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTATUS	ASIGNADO A	ETIQUETA
Acciones ▾	15/3/2023	Esto es un ticket de prueba	Abierto	Victor Gonzalez	Comunicacion
Editar	10/3/2023	Pruebas Pedir Avuda	Abierto	Lyn Torres	
Borrar					
Asignar					

¿Está seguro de que desea eliminar este registro?

Cancelar Si

Para asignar un ticket, sigue los pasos enumerados:

**1**  
Selecciona el Ticket y haz clic en el botón Acciones

**2**  
Ahora clic en Asignar

**3**  
Ingresa el nombre del Usuario

**4**  
Luego haz clic en Guardar

11/8/2023	claro	Abierto
53498	descripcion01	Abierto
	prueba enter prueba	Abierto
	hostfix	Abierto

Para agregar acciones a un determinado Ticket, sigue los pasos enumerados:

**1**  
Selecciona el Ticket y haz clic en el botón Acciones

**2**  
Ahora clic en Agregar Acción

**3**  
Ingresa la descripción de la Acción

**4**  
Luego haz clic en Guardar

Acciones	Ticket	Cliente	Estado
Editar	53505	Consultores S.A.	Abierto
Asignar	53504	Consultores S.A.	Abierto
<b>Agregar Acción</b>	53504	Consultores S.A.	Abierto
Pedir Ayuda	53504	Consultores S.A.	Abierto
Completar	53504	Consultores S.A.	Abierto

Para pedir ayuda y resolver un determinado Ticket, sigue los pasos enumerados:

**1** Selecciona el Ticket y haz clic en el botón Acciones

**2** Ahora clic en Pedir Ayuda

**3** Selecciona la persona a la cual pedirás ayuda

**4** Ingresa el detalle de la ayuda que requieres

**5** Haz clic en "Guardar"

El sistema enviará un correo al usuario al cual se le pide ayuda.

Acciones ▾		aitor blanco b	24/8/2023	prueba 6	Abierto
Editar	53505	aitor blanco b	24/8/2023	prueba 5	Abierto
Asignar					
Agregar Acción	53504		24/8/2023	prueba 4	Abierto
<b>Pedir Ayuda</b>					
Cerrar	53499		11/8/2023	claro	Abierto

Ticket: 34997  
Cliente: ASESORE  
Pedir Ayuda a  
Solicitud

Cancelar Guardar

Para dar ayuda y resolver un determinado Ticket, sigue los pasos enumerados

Acciones	CLIENTE DE PRUEBA 00015	14/9/2023	Este es un ticket de pruebas	Abierto	Victor Gonzalez
Editar					
Asignar		31/8/2023	prueba01	Abierto	
Agregar Acción					
Dar Ayuda	53515		ticket abierto	Abierto	
Cerrar					
	53507		prueba 7	Abierto	

### Dar Ayuda al Ticket

Ticket: 34969  
Cliente: GALAC SOFTWARE  
Acción Ejecutada

Cancelar Guardar

El sistema enviará un correo (con la ayuda) al usuario asignado al ticket.

**1**  
Selecciona el Ticket y haz clic en el botón Acciones

**2**  
Ahora clic en Dar Ayuda

**3**  
Ingresa el detalle de la ayuda que estas dando

**5**  
Haz clic en "Guardar"

Para cerrar un determinado Ticket, sigue los pasos enumerados

**1** Selecciona el Ticket y haz clic en el botón Acciones

**2** Ahora clic en Cerrar

**3** Ingresa el detalle de cómo fue resuelto el requerimiento

**4** Haz clic en Guardar

El sistema enviará un correo al creador y al usuario que tiene asignado el ticket, el cual quedará con estatus **Cerrado**.

Acciones	ID	Fecha	Descripción	Estado	Asignado a
	ENTE DE PRUEBA 00015	14/9/2023	Este es un ticket de pruebas	Abierto	Victor Gonzalez
	RELACIONES E...	31/8/2023	prueba01	Abierto	Victor Gonzalez
	53515	...	ticket abierto	Abierto	...
	...	...	prueba 7	Abierto	Victor Gonzalez

Indique brevemente, ¿cómo fue solventado?

The ObservacionesDelCierre field is required.

Cancelar Guardar

**Gálac**<sup>®</sup>

**GV**  
G-VENTAS



¡Síguenos en nuestras Redes Sociales!