



·CAFÉ·
**LA FLOR DE
CÓRDOBA**
DESDE 1938

Mesa de ayuda (sistemas) V.1.1

Conoce el sistema de tickets:

Aquí podrás reportar cualquier incidencia al área de sistemas por ejemplo:

- Diferencias en cortes
- Alta o baja de usuarios en ICG Front
- Alta o baja de usuarios en biométrico
- Apoyo con facturas de clientes
- Modificaciones en inventario
- Cancelaciones de tickets
- Pedidos de sucursales
- Ayuda con temas referentes al equipo de computo como PC, impresora, teclado, mouse, internet, etc.



Inicia sesión con tu cuenta

Usuario

sistemas

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

☒ Recuérdame

Iniciar sesión

Iniciar sesión

☒ Recuérdame



LA FLOR DE CORDOBA
DESDE 1938

Para ingresar:

Se te va a proporcionar un usuario y una contraseña (diferente para cada sucursal o usuario).

La liga de la pagina web es:

<https://laflordecordobahelpdesk.com/>

Puedes ingresar desde cualquier navegador en celular, Tablet, laptop o PC de escritorio.



Inicia sesión con tu cuenta

Usuario

Jacarandas

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

.....

☒ Recuérdame

Iniciar sesión

Iniciar sesión

☒ Recuérdame

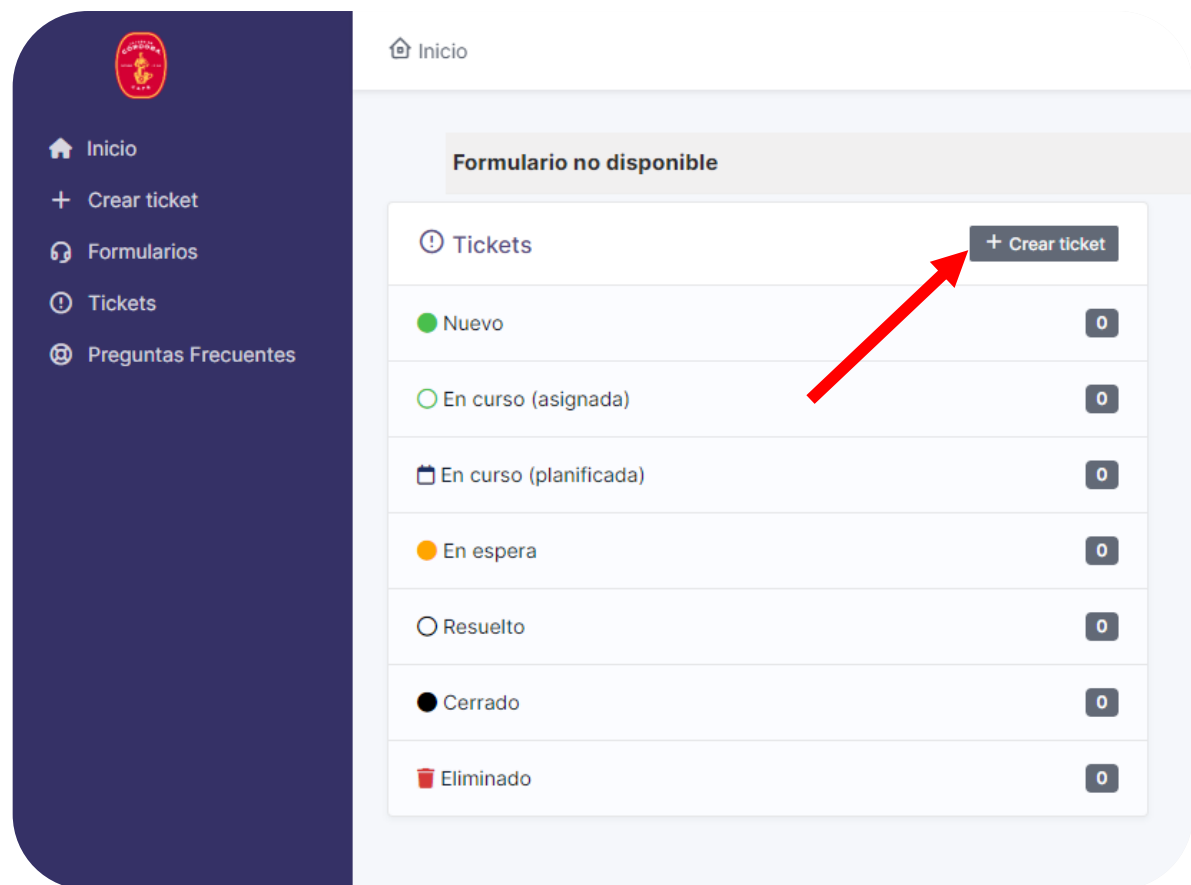


CAFÉ
LA FLOR DE CORDOBA
DESDE 1938

Levantando un ticket:

Una vez ingresadas tus credenciales correctamente veras la pagina predeterminada, en donde puedes dar clic en:

+ Crear ticket para reportar una incidencia.



Levantando un ticket:

Es importante llenar todos los campos que vienen en la imagen:

1.- Tipo: puedes elegir entre 2:

Incidencia (cuando reportas un tema común a sistemas)

Solicitud (cuando necesitas nuevo equipo de computo).

2.- Categoría: debes elegir la que se acerca mas al inconveniente que presentas, **para agilizar el reporte dejamos una plantilla predefinida de cada categoría**, por favor úsala e ingresa lo que se te pide para levantar el reporte lo mas completo posible.

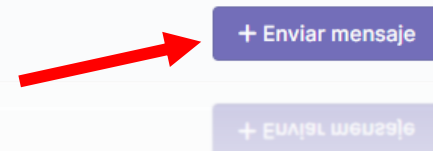
3.- Urgencia: determínala de acuerdo al nivel de importancia.

4.- Título: Una descripción breve.

5.- Descripción: Es lo mas importante ya que aquí nos indicas cual es el inconveniente presentado, por favor menciona hasta el mas mínimo detalle para poderte ayudar, **recuerda ingresar fotos del problema en caso de que aplique, por ejemplo en las diferencias de las sucursales o cuando falla un programa.**

The image shows a web form for creating a ticket. It has the following fields:

- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidencia' selected.
- Categoría:** A dropdown menu with 'Diferencias en corte matutino' selected, and an information icon 'i' to its right.
- Urgencia:** A dropdown menu with 'Media' selected.
- Título:** A text input field containing 'Diferencias en corte matutino'.
- Descripción:** A large text area containing the text: 'Buen día, nos apoyan con las diferencias del corte matutino porfavor, se adjunta foto de boucher de diferencias y corte exitoso de terminal.'
- Archivos:** A section below the description with the text 'Archivo(s) (64 MB máximo) i' and 'Arrastra y suelta tu archivo aquí, o'. It contains two buttons: 'Elegir archivos' and 'Ninguno archivo selec.'



CAFÉ
LA FLOR DE CORDOBA
DESDE 1938

Seguimiento de tu ticket:

Nuevo: Aun no ha sido asignado el ticket.

En curso (Asignada): Ya se encuentra asignada a sistemas y estamos trabajando en tu solicitud.

En curso (planificada): Ya revisamos tu solicitud pero la agendamos por causas ajenas a nosotros (espera de equipo o proveedores) .

En espera: Este estatus lo ponemos cuando necesitamos mas información de tu solicitud (te vamos a contactar y solicitar mas info.)

Resuelto: Ya resolvimos tu incidencia pero aun falta que apruebes la solución.

Cerrado: Ya aprobaste la solución y quedo finalizado correctamente. (Si no la apruebas automáticamente se aprueba en 24 hrs.)

Nota: en el ejemplo el ticket que levanto el usuario ya esta **"Resuelto"** si das clic puedes ver mas detalles.

Inicio

Inicio

+ Crear ticket

Tickets

Preguntas Frecuentes

Tickets

+ Crear ticket

Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	1
Cerrado	0
Eliminado	0

Equipo

0

0

CAFÉ LA FLOR DE CORDOBA DESDE 1938

Inicio / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas

----- Características - Estado es Resuelto

regla regla global grupo Buscar ☆

13 Diferencias en corte matutino Resuelto 2023-02-20 19:37 2023-02-20 19:28

15 elementos por página

Aquí puedes ver la fecha de creación del ticket y cuando se hizo la ultima modificación, es importante que **apruebes la solución** o la **rechaces** según sea el caso, para hacerlo solo da clic en el **titulo del ticket que levantaste**.

Inicio / Tickets + Agregar 🔍 Buscar ☆ Listas

Inicio
+ Crear ticket
Tickets
Preguntas Frecuentes

Ticket 1

Estadísticas
Base de conocimiento
Elementos
Histórico 9
Todo

Diferencias en corte matutino (13)

Buen día, nos apoyan con las diferencias del corte matutino porfavor, se adjunta foto de boucher de diferencias y corte exitoso de terminal.

Creado: Hace 11 minutos por Sistemas La Flor de Cordoba
Listo, se modifican diferencias

PP

Aprobación de la solución

Comentarios ?

Párrafo B I A [color] [background color] [list] [link] [undo] [redo] ...

Ya quedo, muchas gracias.

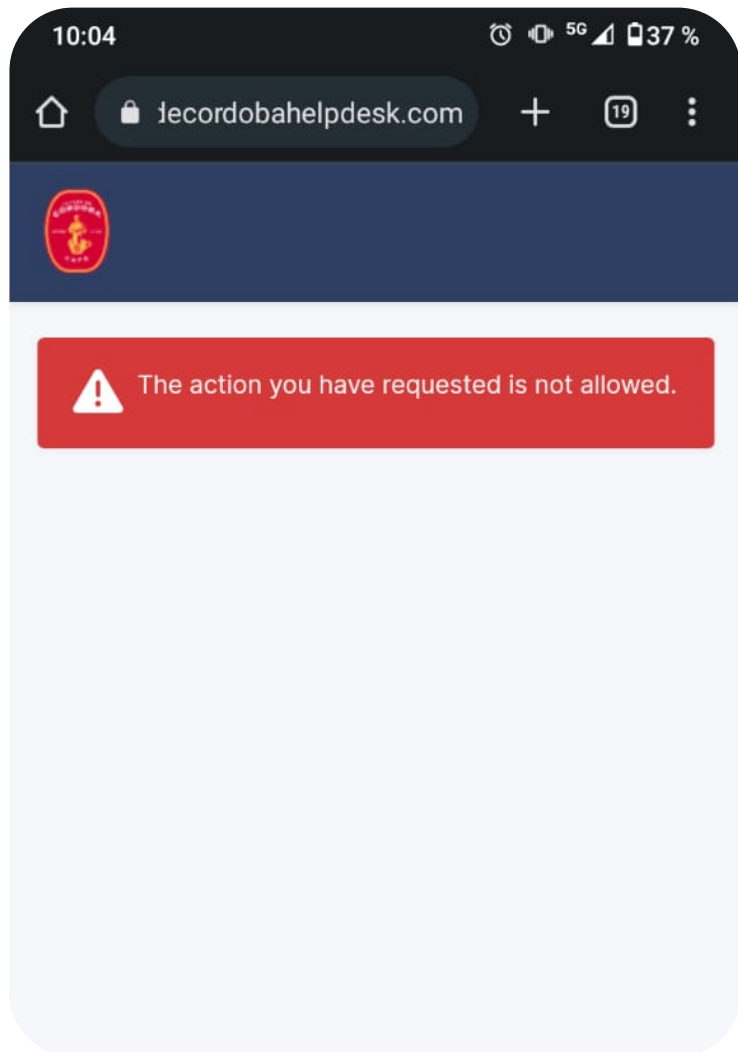
Archivo(s) (64 MB máximo) i

Arrastra y suelta tu archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.

× Rechazar ✓ Aprobar

Si **apruebas la solución** ahora quedara en tu historial en los tickets cerrados, esto te ayuda para respaldar que reportaste una incidencia, en caso de **rechazar** el ticket debemos revisarlo nuevamente para contar con la **solución**. Puedes agregar fotos como evidencia de porque la rechazaste.



Puntos a considerar para sucursales:

- 1.- Actualmente las solicitudes se atienden por **WhatsApp**, si solo tienen duda con gusto las resolvemos, pero si es para reportar incidencias **se les pedirá amablemente que ingresen al sistema para reportarlo**, por este medio y por correo se les hará llegar su usuario y contraseña.
 - 2.- En caso de tener diferencias en sus cortes estos deberán ser reportados el **mismo día** en la plataforma de tickets, **con sus respectivas fotos de corte de terminal y ticket de diferencias**.
 - 3.- Si no se reportan incidencias se dará por hecho que todo está en orden y **en caso de no tener las facturas globales hechas se procederá a realizarlas sin ninguna modificación**.
- (Los puntos 2 y 3 solo aplican en sucursales propias)**
- 4.- Si no se encuentra la categoría del ticket de acuerdo a lo que se necesita se puede agregar un título y descripción manualmente y nosotros lo agregamos para futuros casos.
 - 5.- Cada 30 minutos el sistema se cierra por seguridad (se recomienda cerrar sesión manualmente), la imagen agregada es una captura de como aparece cuando es necesario recargar la página e iniciar sesión de nuevo.



