

GESTIÓN DE TICKETS Mesa de Servicios



1.

En caso de no contar con un usuario creado en nuestra plataforma, por favor comuníquese con:

- Asistente de Operaciones
- 302 407 3062
- consultor11@infortec.co

Al solicitar el acceso, es necesario suministrar la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de contacto
- Correo electrónico
- Entidad a la que perteneces



2.

Una vez creado su usuario, deberá ingresar a nuestra Mesa de Servicios a través de:

Ruta de acceso: Diríjase a nuestro sitio web

www.infortec.co



3.

Haga clic en el botón **“Mesa de Servicio”** ubicado en la esquina superior derecha.



Como se muestra a continuación;

Esto le llevará a la siguiente URL:

<http://infortec.socitechnology.com>

En la pantalla de inicio encontrará tres botones:

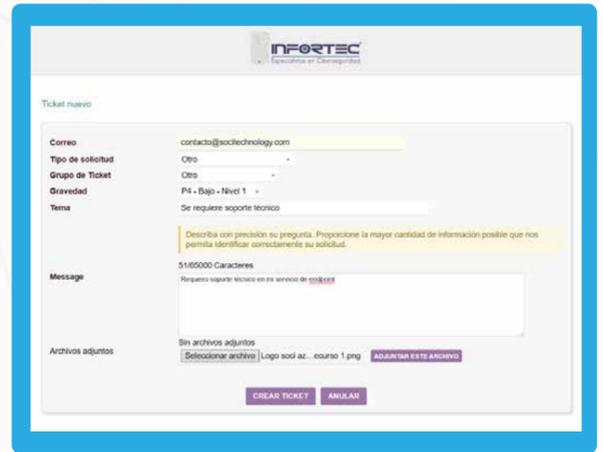


4.

Creación de un nuevo ticket

Al ingresar al formulario, completa la siguiente información:

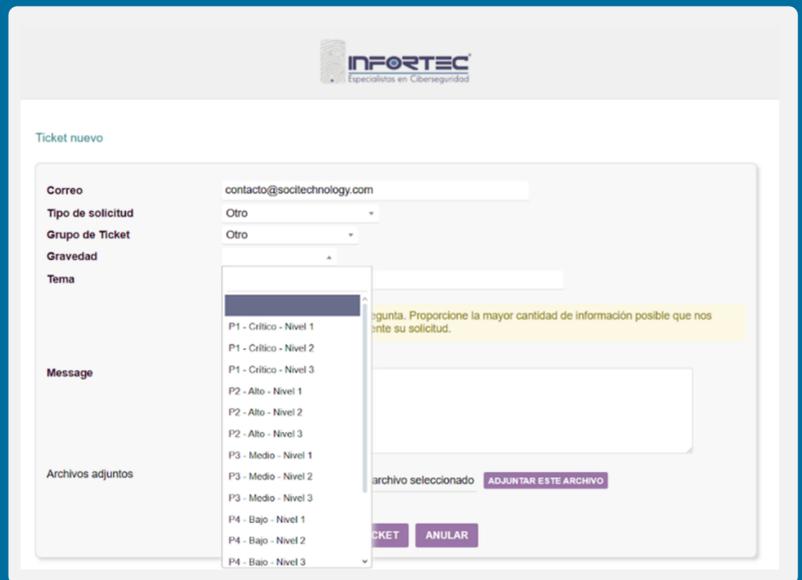
- **Correo:** Dirección de correo electrónico desde la cual se gestionará el ticket.
- **Tipo de solicitud:** Puede seleccionar “Requerimiento” o “Incidencia”
Requerimiento: Solicitud de servicio o recurso sin presentar fallas.
Incidencia: Falla o error en el funcionamiento de un sistema o equipo.
- **Grupo de ticket:** Categorización adicional (Ejemplo: Kaspersky Endpoint, Eset, Sophos Perímetro).
- **Gravedad:** Según el impacto de la solicitud.
- **Tema:** Breve descripción del requerimiento.
- **Mensaje:** Descripción detallada del requerimiento.
- **Anexos:** Evidencias, capturas, documentos, etc. (Use el botón Seleccionar archivo y luego Adjuntar este archivo)



Los niveles de gravedad coinciden con los **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO OFRECIDOS POR INFORTEC** (ANS INFORTEC – Impacto – Tiempo de atención y solución).

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
P1-Crítico	Afectación completa del servicio - impacta de forma crítica el entorno productivo, no hay solución alterna disponible aun
P2- Alto	Afectación parcial del servicio - Equipo deteriorado, funcionando, pero impactado, afecta un grupo de usuarios
P4- Medio	Degradación del servicio - parte del sistema ha fallado, el sistema productivo no está afectado, existe una solución alterna
P5- Bajo	La funcionalidad del equipo no está deteriorada, no hay impacto en las necesidades del negocio, incluye servicios complementarios como consultas, actualizaciones, mejoras.

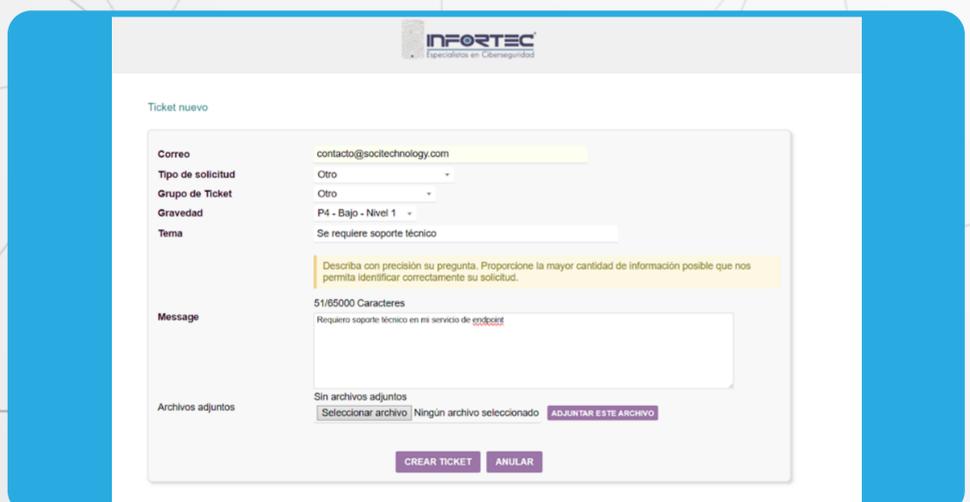
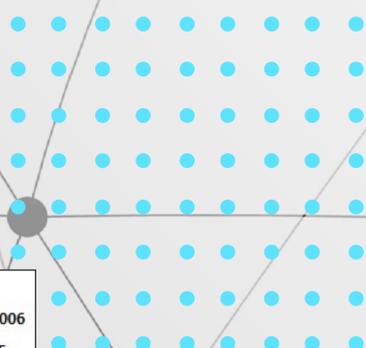
IMPACTO	TIEMPO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN					
	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
	Atención	Solución	Atención	Solución	Atención	Solución
P1-Crítico	1	4	1	8	1	
P2- Alto	2	8	2	16	2	
P3- Medio	4	12	4	24	4	
P4- Bajo	8	16	8	32	8	



Nota:

Si no cuenta con acceso al correo electrónico, **POR FAVOR COMUNÍQUESE CON LA LÍNEA DE SOPORTE 302 407 3062** para validar su identidad.

Visual de un ticket con todos los campos completos:



Es posible adjuntar archivos al ticket para entregar información adicional sobre la solicitud.

Se usa el botón Seleccionar archivo, y luego, **ADJUNTAR ESTE ARCHIVO**. Es posible subir más de un documento.

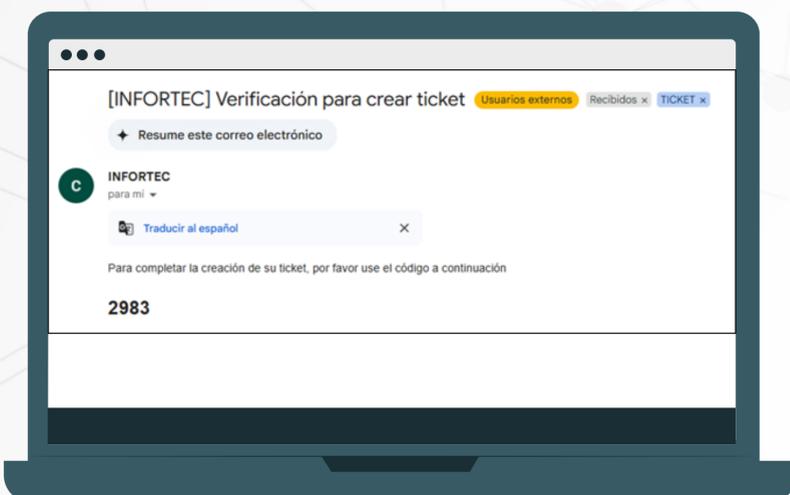
Archivo (s) subido exitosamente

Confirmación de archivo subido exitosamente

Una vez diligenciados todos los detalles, puede usar el botón **CREAR TICKET**. Esta acción abrirá una ventana en la que deberá ingresar un código de verificación para confirmar su identidad antes de que se cargue el ticket.

COMO INDICA EL MENSAJE DE LA VENTANA, a su correo electrónico llegará el código de confirmación necesario para verificar su identidad.

Revise su bandeja de entrada.



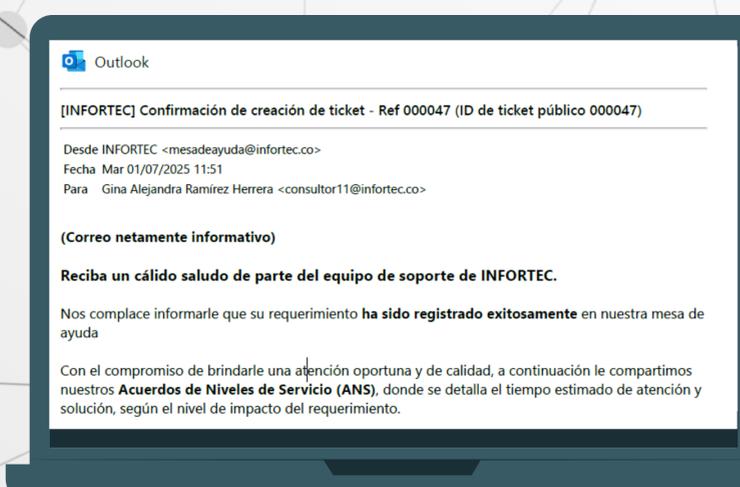
Copie el código recibido y péguelo en el campo solicitado para confirmar su identidad.

Importante:

En caso de no contar con acceso al correo electrónico, deberá **COMUNICARSE CON LA LÍNEA DE SOPORTE 302 407 3062** para validar su identidad y obtener el código de verificación.

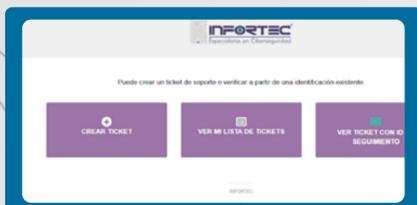
Una vez validados los datos, **EL TICKET SE CREARÁ CORRECTAMENTE**. En pantalla aparecerá una notificación con el código del ticket y recibirá un correo electrónico de confirmación.

Revise su bandeja de entrada.



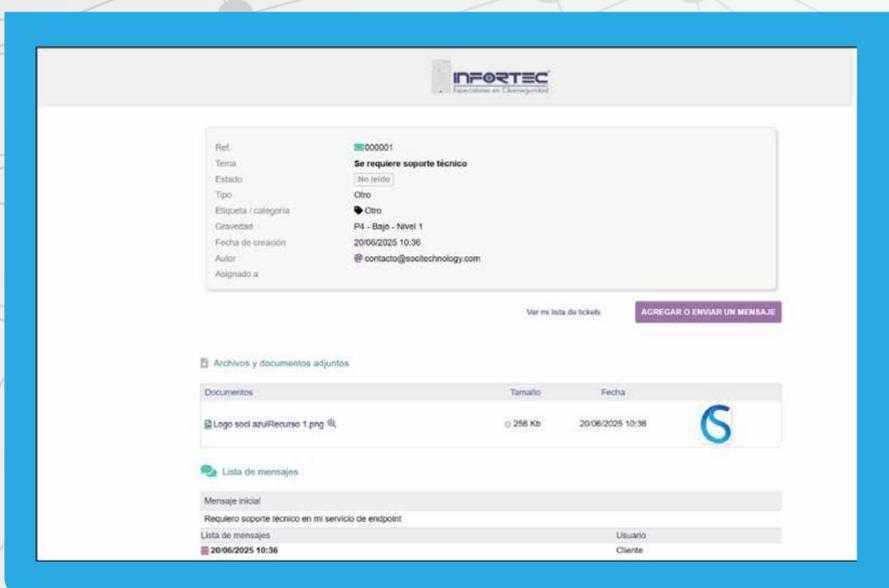
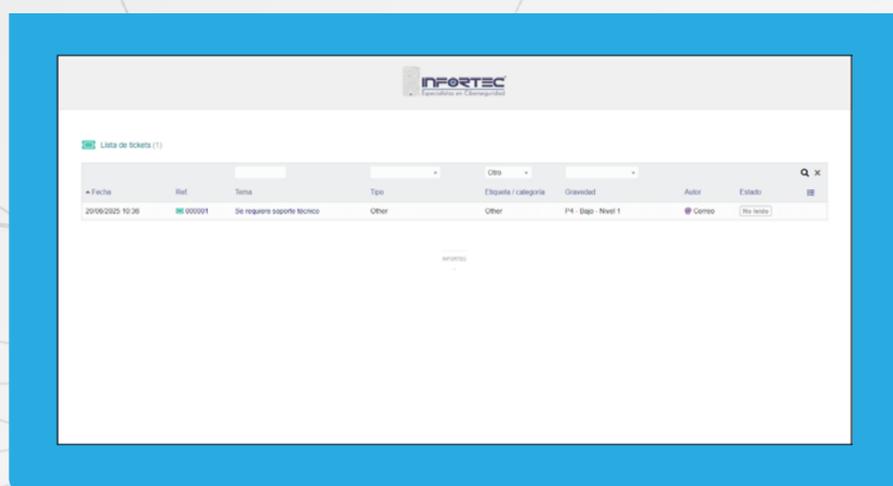
Versión: 03
Código: ING-DOC-006
Fecha: 30/07/2025

Para consultar sus tickets creados: Ingrese nuevamente a la plataforma de tickets, Haga clic en el botón **VER MI LISTA DE TICKETS**, Ingrese el ID de cualquiera de sus tickets y su correo electrónico.



Esto le permitirá visualizar el historial de tickets creados y su estado actual.

Para consultar los detalles de un **TICKET ESPECÍFICO, HAGA CLIC SOBRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE.**



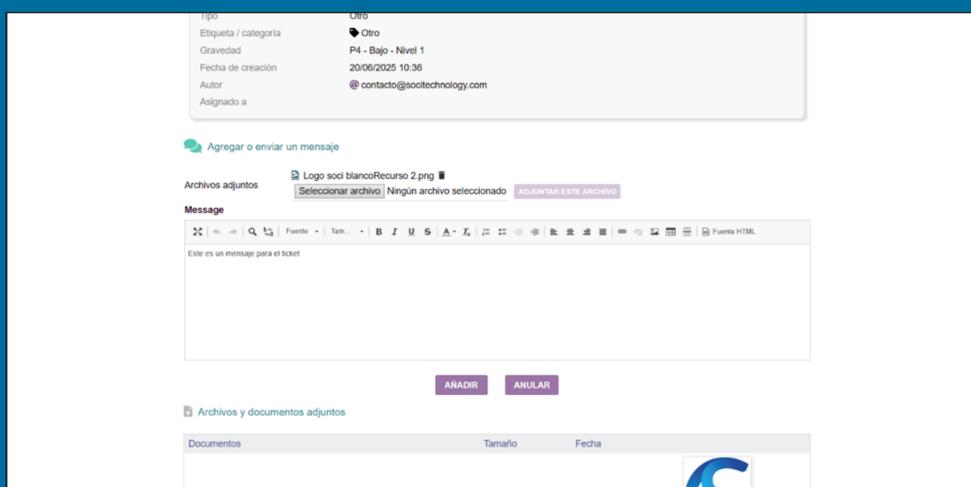
ALLÍ ENCONTRARÁ:

- Detalles de la solicitud
- Documentos adjuntos
- Histórico de eventos y mensajes relacionados

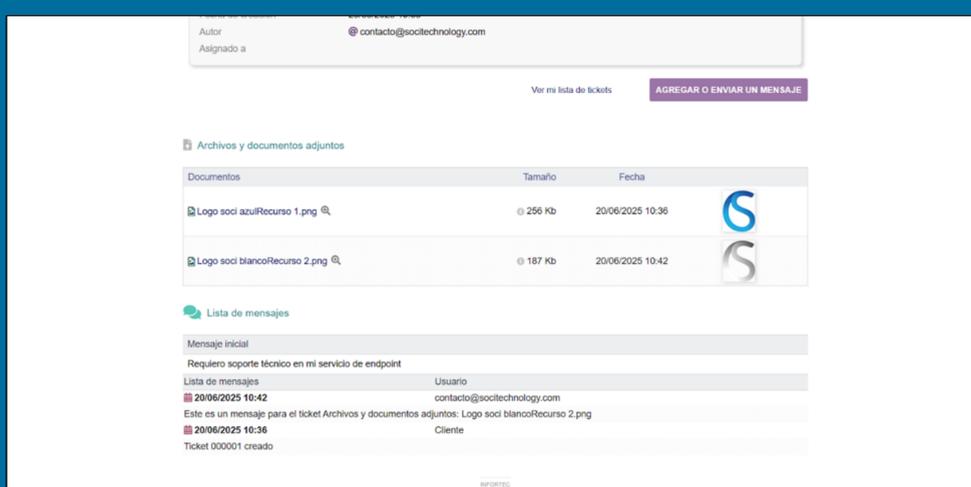
Si desea enviar un mensaje adicional o añadir documentación, use el botón **AGREGAR O ENVIAR UN MENSAJE**. Cada mensaje quedará registrado en el histórico del ticket.



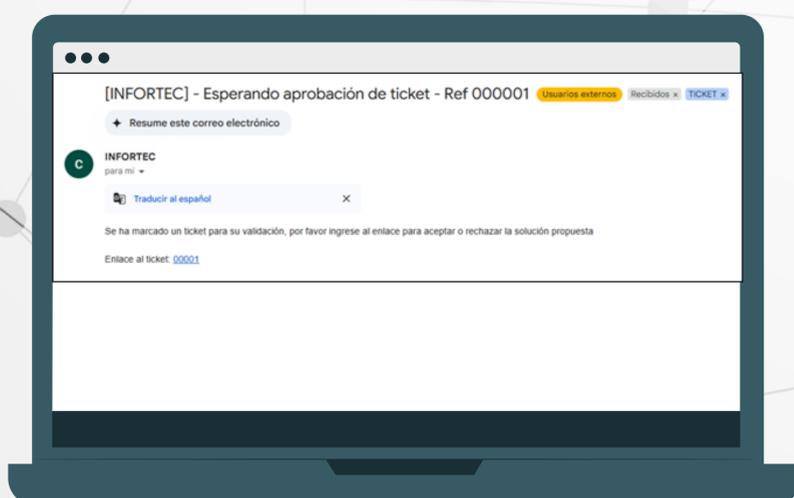
Con el botón **AGREGAR O ENVIAR UN MENSAJE** podrá continuar la comunicación con el equipo de soporte, enviando un correo electrónico para brindar más detalles o hacer consultas sobre el proceso del ticket. También es posible adjuntar más documentación en estos mensajes, en caso de que fuese necesario.



CADA MENSAJE AÑADIDO QUEDARÁ REGISTRADO EN LA LISTA DE MENSAJES DEL TICKET, EN LA PARTE INFERIOR DE LA PÁGINA

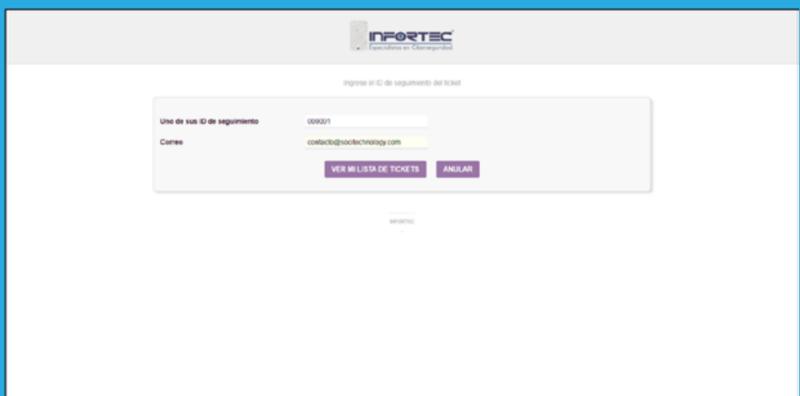


Recibirá una notificación por correo electrónico.

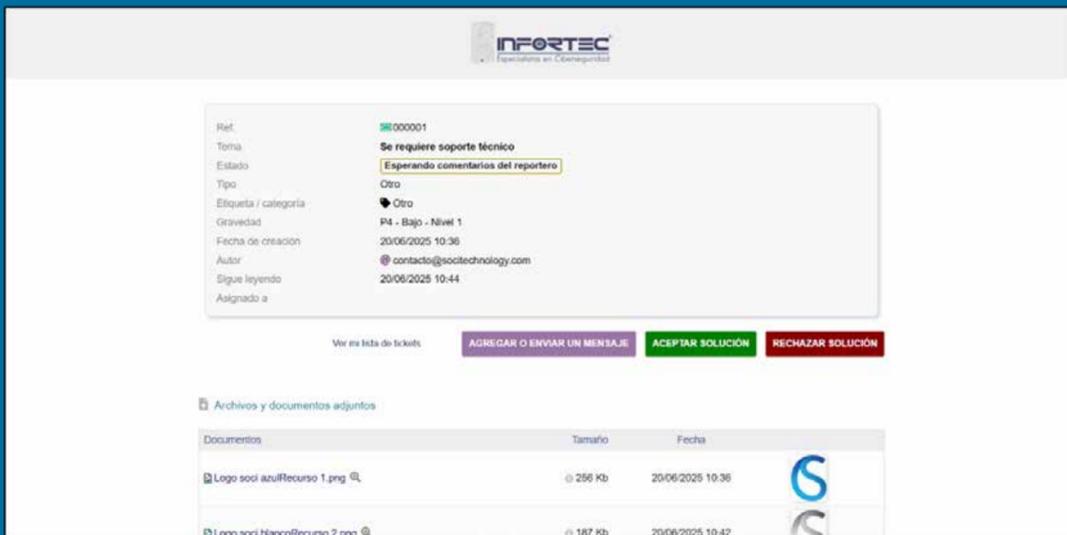


Cuando el equipo de soporte haya solucionado su requerimiento, recibirá una notificación por correo electrónico.

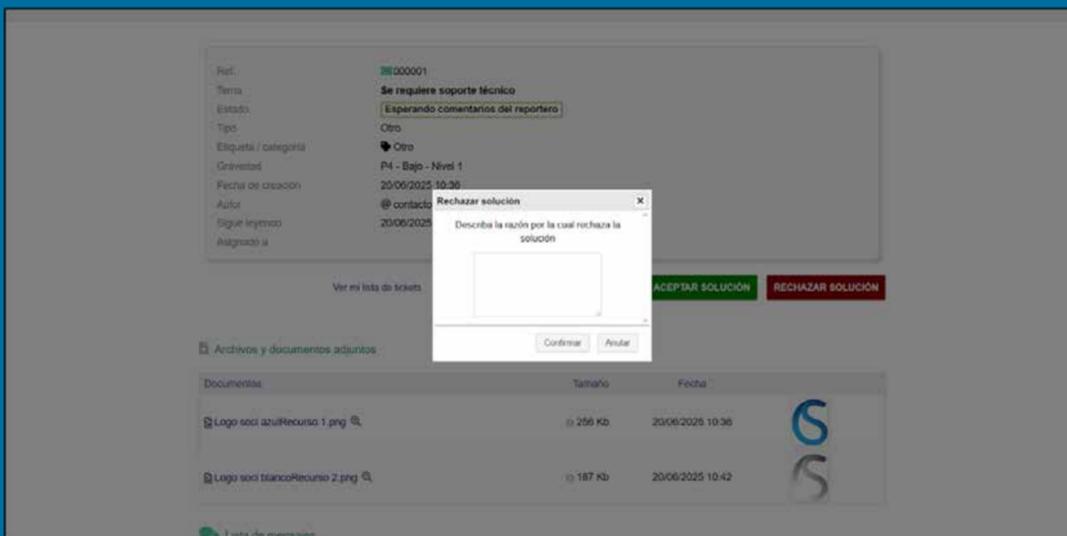
HAGA CLIC EN EL ENLACE RECIBIDO PARA INGRESAR DIRECTAMENTE AL TICKET.



Tendrá disponibles dos opciones:
ACEPTAR SOLUCIÓN - RECHAZAR SOLUCIÓN

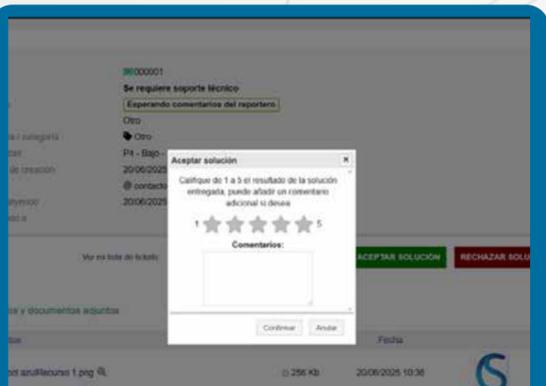


SI RECHAZA LA SOLUCIÓN, se solicitará que indique el motivo. El ticket se reabrirá y continuará en atención.

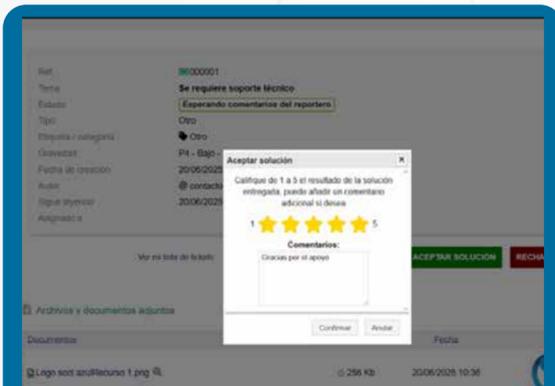


SI ACEPTA LA SOLUCIÓN, se desplegará una ventana donde podrá calificar el servicio recibido y dejar un comentario adicional, si así lo desea.

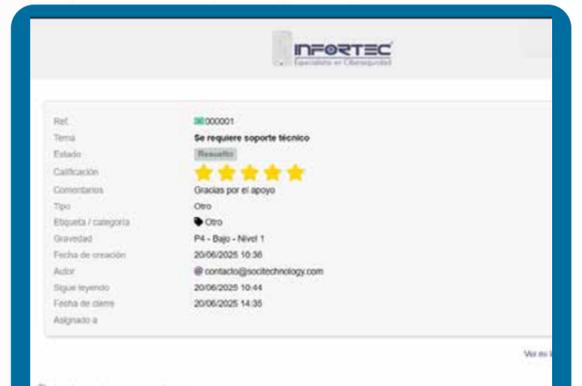
¿Cómo calificar?



se desplegará una ventana donde **PODRÁ CALIFICAR EL SERVICIO RECIBIDO Y DEJAR UN COMENTARIO ADICIONAL,** si así lo desea.



Califique su experiencia haciendo clic en la estrella correspondiente a su nivel de satisfacción **(DE 1 A 5 ESTRELLAS, DONDE 1 ES LA MÁS BAJA Y 5 LA MÁS ALTA).**



Una vez enviada la calificación, el ticket quedará cerrado en estado Resuelto, **CONCLUYENDO ASÍ EL PROCESO.**

