

# Manual de Usuario para el Sistema de Ticket de Atención de Soporte y Requerimientos Infraestructura



Ver. 1.0 – Enero 2024

Información propietaria y confidencial – © 2024 Samtech S.A.  
Prohibida su reproducción sin el permiso explícito de Samtech S.A.

## Introducción

El presente documento tiene por objetivo describir el funcionamiento del sistema de Tickets y la creación y manejo de ellos, para el proceso de soporte y requerimientos a nuestra área, que se encuentra desplegado en las plataformas internas de Samtech S.A

Este sistema se encuentra en una versión inicial, por tanto, iremos haciendo ajustes en la medida que se vaya usando e incorporando nuevas funciones, todo de la mano del apoyo de cada uno de ustedes y del nuestro, para que podamos tener más control y seguimiento de cada requerimiento generado.

## Contenido

<b>Introducción.....</b>	2
<b>¿Como ingresar al portal de soporte?.....</b>	4
<b>¿Cómo creo un ticket?.....</b>	5
<b>Utilizar la función Abrir un nuevo Ticket .....</b>	5
<b>Inicia Sesión para crear ticket.....</b>	7
<b>¿Como puedo revisar el estado, e ingresar información a mi ticket? .....</b>	10
<b>Revisar los Tickets abiertos, iniciando sesión.....</b>	11
<b>Revisar el correo electrónico, pulsando el <i>link</i> al interior de este .....</b>	14
<b>Utilizar la función Ver Estado de un Ticket. .....</b>	16
<b>¿Qué sucede si respondo un correo enviado por el portal de soporte?.....</b>	19
<b>¿Como me entero de que están revisando mi solicitud de soporte? .....</b>	21
<b>Cierre del ticket.....</b>	22
<b>Revisar Ticket Cerrados .....</b>	23
<b>¿Qué sucede si en listado de temas no hay un caso predefinido que se acerca a mi necesidad, o si no tengo acceso al portal web? .....</b>	24

## ¿Como ingresar al portal de soporte?

Para ingresar al portal de soporte Samtech S.A debes ingresar la siguiente URL en cualquier browser que tengas disponible en su equipo:

<https://helpdesk.samtech.cl>

Este portal es accesible desde internet como también de las oficinas de Samtech S.A, por lo que no es necesario conectarse a una VPN para poder abrir un Ticket de atención. Solo basta con contar con alguna conexión a Internet.

El sitio si bien es visible en los dispositivos móviles, no está optimizado para estos, y no garantizamos el correcto funcionamiento de este tipo de equipamiento.

Al ingresar esta URL se abrirá la siguiente página:

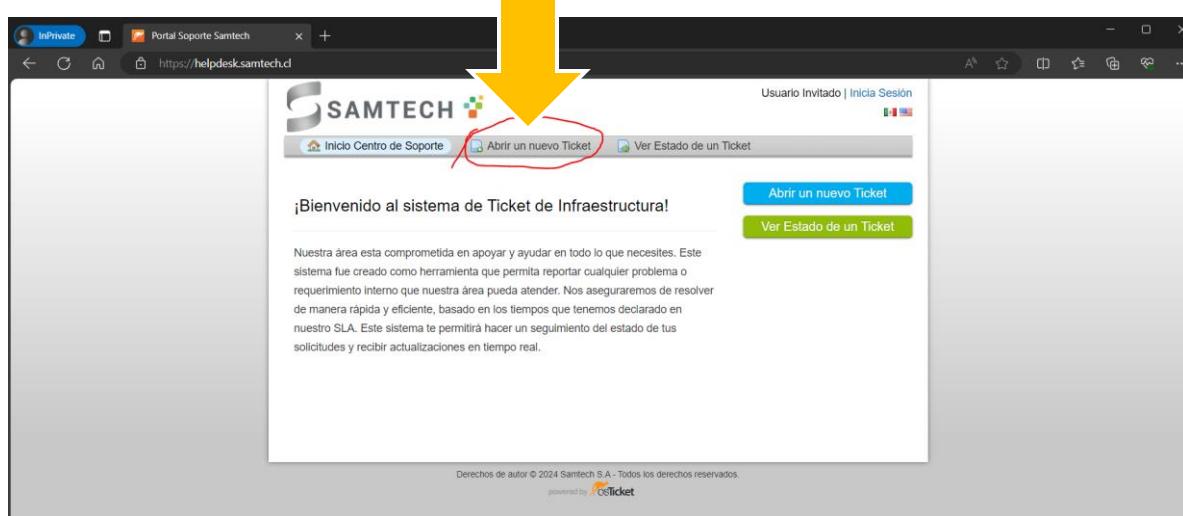


## ¿Cómo creo un ticket?

Para crear un Ticket de solicitud de soporte, tenemos varias opciones; utilizar la función Abrir un nuevo ticket o Inicia sesión y luego crea un ticket desde el interior del portal.

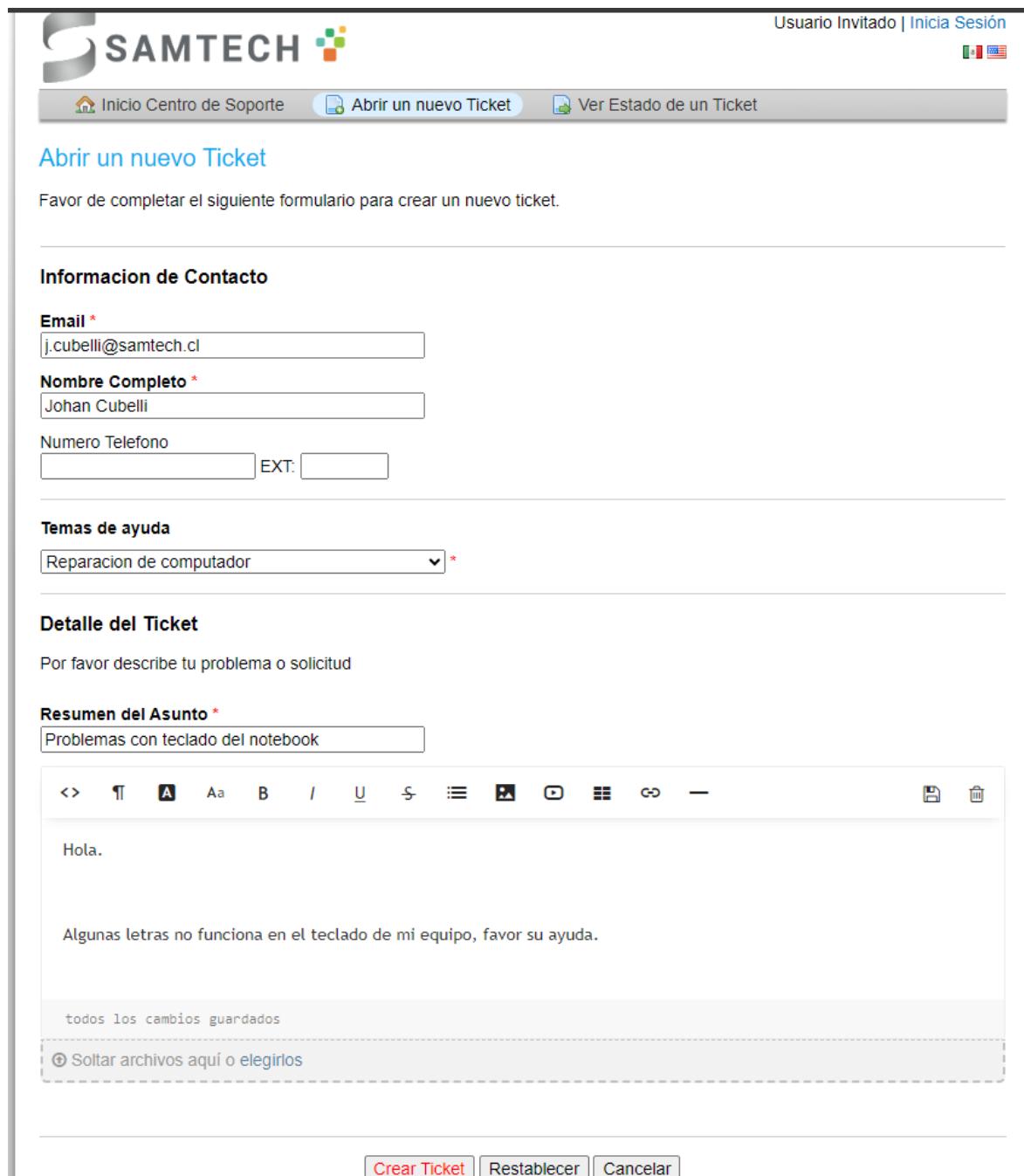
### Utilizar la función Abrir un nuevo Ticket

Pulse el botón Abrir un nuevo Ticket en el menú horizontal.



Luego el browser le llevará a la siguiente página, en donde deberás llenar la información solicitada.

En esta pantalla deberás indicar datos como: el correo institucional, nombre completo, en temas de ayuda; seleccionar el caso que más se parece al problema, un título para el caso, este aparecerá luego en el correo electrónico, y finalmente la descripción completa del problema a reportar. Luego de todo esto pulsar el botón Crear Ticket.



The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' (Open a new Ticket) page. At the top, there are links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket' (which is the current page), and 'Ver Estado de un Ticket'. The top right corner shows 'Usuario Invitado | Inicia Sesión' and flags for Chile and the United States. The main form fields include 'Email \*' (j.cubelli@samtech.cl), 'Nombre Completo \*' (Johan Cubelli), 'Número Telefono' (with a field for EXT:), and a dropdown for 'Temas de ayuda' (Reparación de computador). The 'Detalle del Ticket' section contains a rich text editor with the message 'Hola.' and a note about keyboard issues. At the bottom are buttons for 'Crear Ticket' (Create Ticket), 'Restablecer' (Reset), and 'Cancelar' (Cancel).

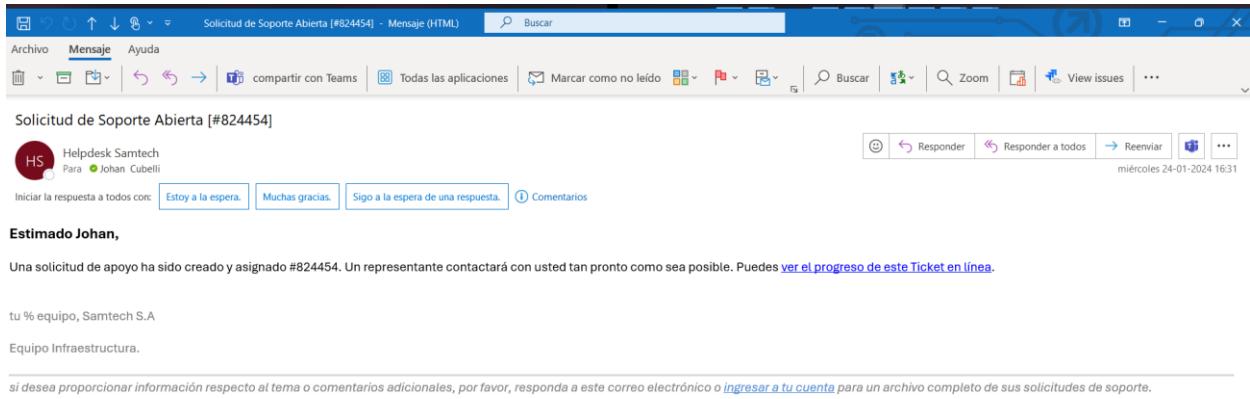
Si todo fue ingresado correctamente el browser debería mostrar una página similar a este:



The screenshot shows a web-based ticket creation interface for SAMTECH. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. On the right side of the header, there are links for 'Usuario Invitado | Inicia Sesión' and language selection (Spanish, English, and French). A green success message box at the top states 'Solicitud de ticket de ayuda creada'. Below this, the message body is as follows:

Johan Cubelli,  
Gracias por contactarnos.  
Se ha creado un Ticket de Atención, un especialista revisará el ticket y se comunicará con usted.  
Equipo Infraestructura  
Samtech S.A.

También deberá recibir en su correo electrónico un comprobante del Ticket. El correo electrónico recepcionado deberá ser similar a este:



The screenshot shows an email message titled 'Solicitud de Soporte Abierta [#824454] - Mensaje (HTML)'. The message content is as follows:

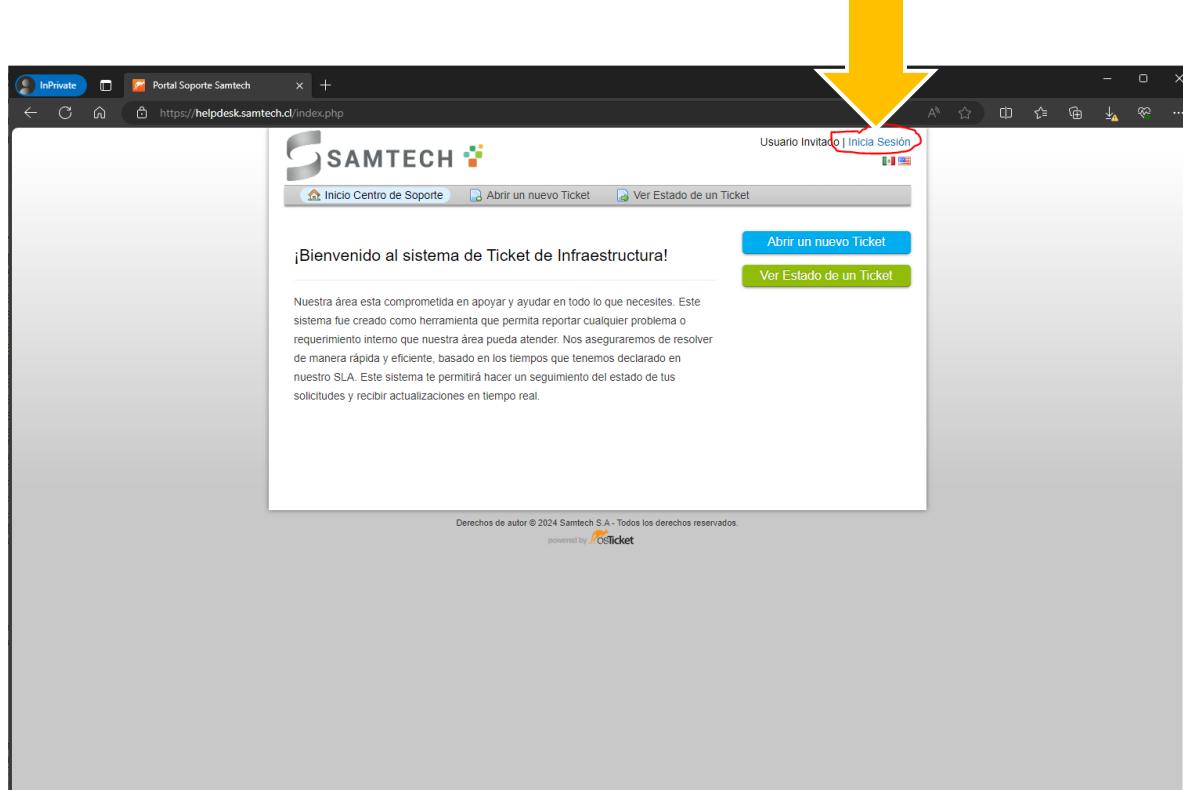
Solicitud de Soporte Abierta [#824454]  
HS Helpdesk Samtech  
Para Johan Cubelli  
Iniciar la respuesta a todos con: Estoy a la espera. Muchas gracias. Sigo a la espera de una respuesta. 0 Comentarios  
Estimado Johan,  
Una solicitud de apoyo ha sido creado y asignado #824454. Un representante contactará con usted tan pronto como sea posible. Puedes [ver el progreso de este Ticket en línea](#).  
tu % equipo, Samtech S.A.  
Equipo Infraestructura.

Si deseas proporcionar información respecto al tema o comentarios adicionales, por favor, responde a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

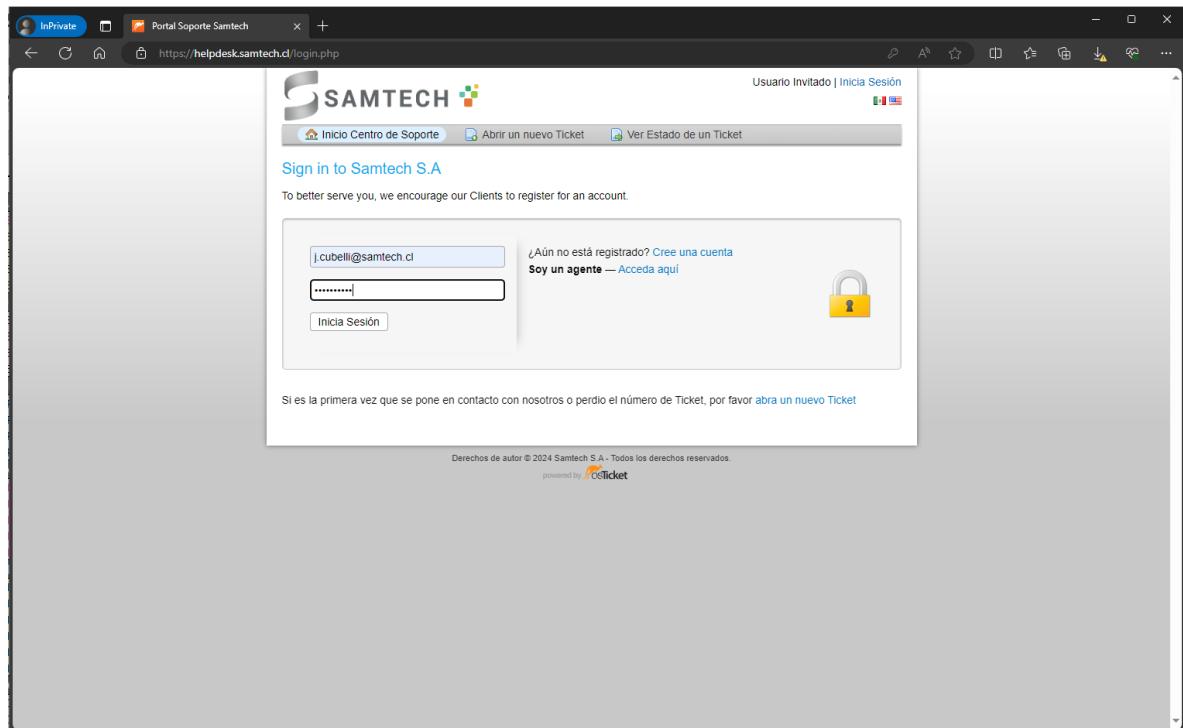
## Inicia Sesión para crear ticket

También puedes iniciar sesión en el portal, en este podrás crear Tickets de atención como también ver el estado de un ticket creado.

Para iniciar sesión, es necesario que pulses el **link** e Inicia Sesión ubicado en la esquina superior derecha de la ventana principal.

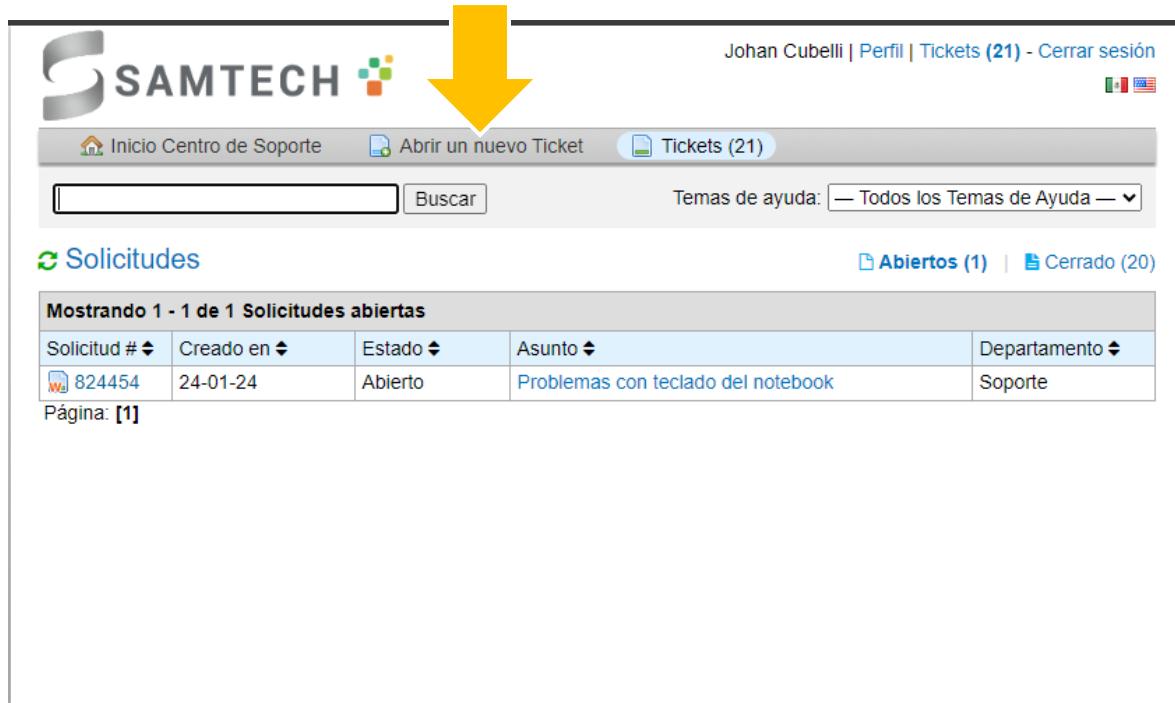


Al pulsar este *link* el browser le llevará a la siguiente ventana:

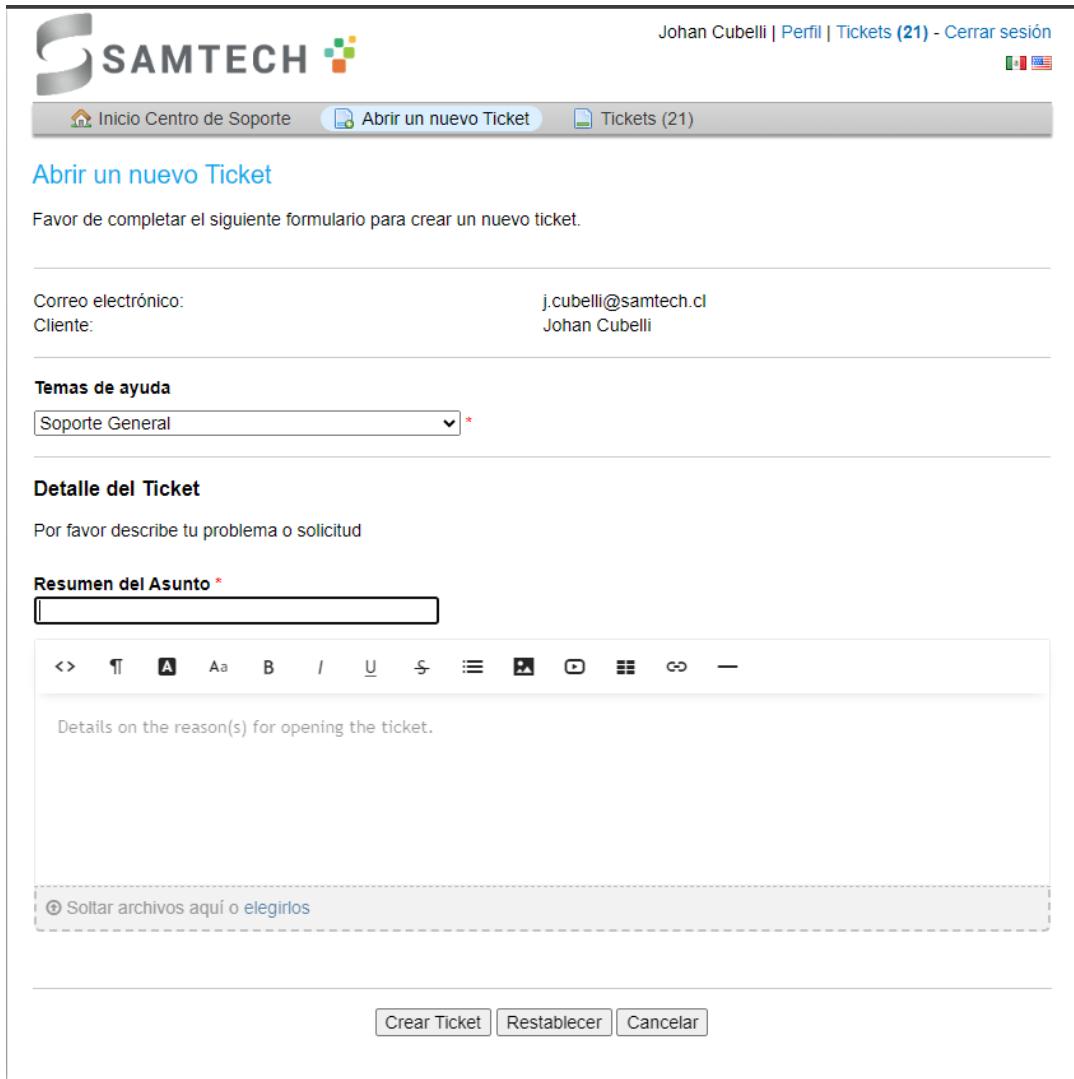


Aquí deberás utilizar tus credenciales de dominio de Samtech S.A, los mismos que ocupas iniciar sesión en el equipo asignado.

Al iniciar sesión, el portal mostrará la siguiente ventana.

A screenshot of a web browser displaying the SAMTECH support portal. The page has a light gray header with the SAMTECH logo on the left and a user menu on the right. Below the header is a navigation bar with links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (21)'. A search bar and a dropdown for 'Temas de ayuda' are also present. A large yellow arrow points downwards from the top of the image towards the ticket list. The main content area is titled 'Solicitudes' and shows a table with one open ticket. The table has columns for 'Solicitud #', 'Creado en', 'Estado', 'Asunto', and 'Departamento'. The ticket details are: #824454, created on 24-01-24, status 'Abierto', subject 'Problemas con teclado del notebook', and department 'Soporte'. A page navigation link 'Página: [1]' is at the bottom of the table.

Para crear un nuevo Ticket, pulse el botón Abrir un nuevo Ticket, y portal le mostrará el siguiente formulario, como se puede ver, el formulario es más simple que el anterior, y esto es debido a que, como inicio sesión, ya el portal no necesita los datos como nombre y correo electrónico, sino solo indicar el tipo de caso, título de la solicitud y la descripción del problema.



Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (21)

**Abrir un nuevo Ticket**

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl  
Cliente: Johan Cubelli

**Temas de ayuda**

Soporte General \*

**Detalle del Ticket**

Por favor describe tu problema o solicitud

**Resumen del Asunto \***

Details on the reason(s) for opening the ticket.

④ Soltar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

## ¿Como puedo revisar el estado, e ingresar información a mi ticket?

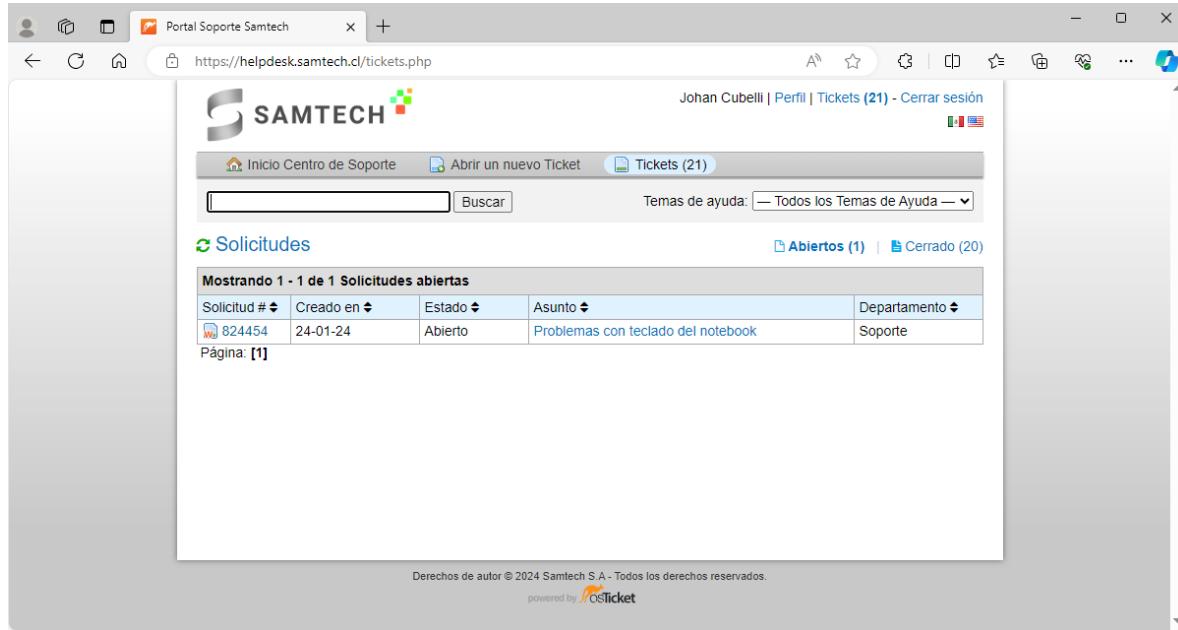
Existen diversas formas de revisar el estado del Ticket de soporte asignado. Estas son:

- Iniciar sesión, en la primera página mostrara automáticamente todos los Tickets abiertos que están asignado a mi nombre.
- Revisar el correo electrónico, pulsando el **link** al interior de este.
- O utilizar la función Ver Estado de un Ticket.

## Revisar los Tickets abiertos, iniciando sesión

Para poder revisar los Tickets de esta manera, es necesario que inicies sesión, para esto se debe seguir los pasos descritos en el capítulo anterior Inicia sesión para crear ticket.

Al iniciar sesión la primera pantalla que mostrará el portal por defecto son los Tickets cuyo estado son abiertos.

A screenshot of a web browser displaying the 'Portal Soporte Samtech' at the URL <https://helpdesk.samtech.cl/tickets.php>. The page title is 'Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión'. The main content area shows a table of open tickets with the following data:

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
824454	24-01-24	Abierto	Problemas con teclado del notebook	Soporte

Página: [1]

Derechos de autor © 2024 Samtech S.A - Todos los derechos reservados.  
powered by OSticket

En este caso tenemos el Ticket que se creó en el capítulo anterior. Basta con pulsar el asunto o N° de solicitud para abrirlo.

Al abrir el Ticket, el portal nos mostrará la siguiente información.

[Inicio Centro de Soporte](#)[Abrir un nuevo Ticket](#)[Tickets \(21\)](#)

## Problemas con teclado del notebook #824454

[Imprimir](#)[Editar](#)

### Información básica del ticket

Estado de la solicitud: Abierto  
Departamento: Soporte  
Creado en: 24-01-24 16:31

### Información de usuario

Nombre: Johan Cubelli  
Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl  
Teléfono:



Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.



Creado por  Johan Cubelli 24-01-24 16:31

### Escriba una respuesta

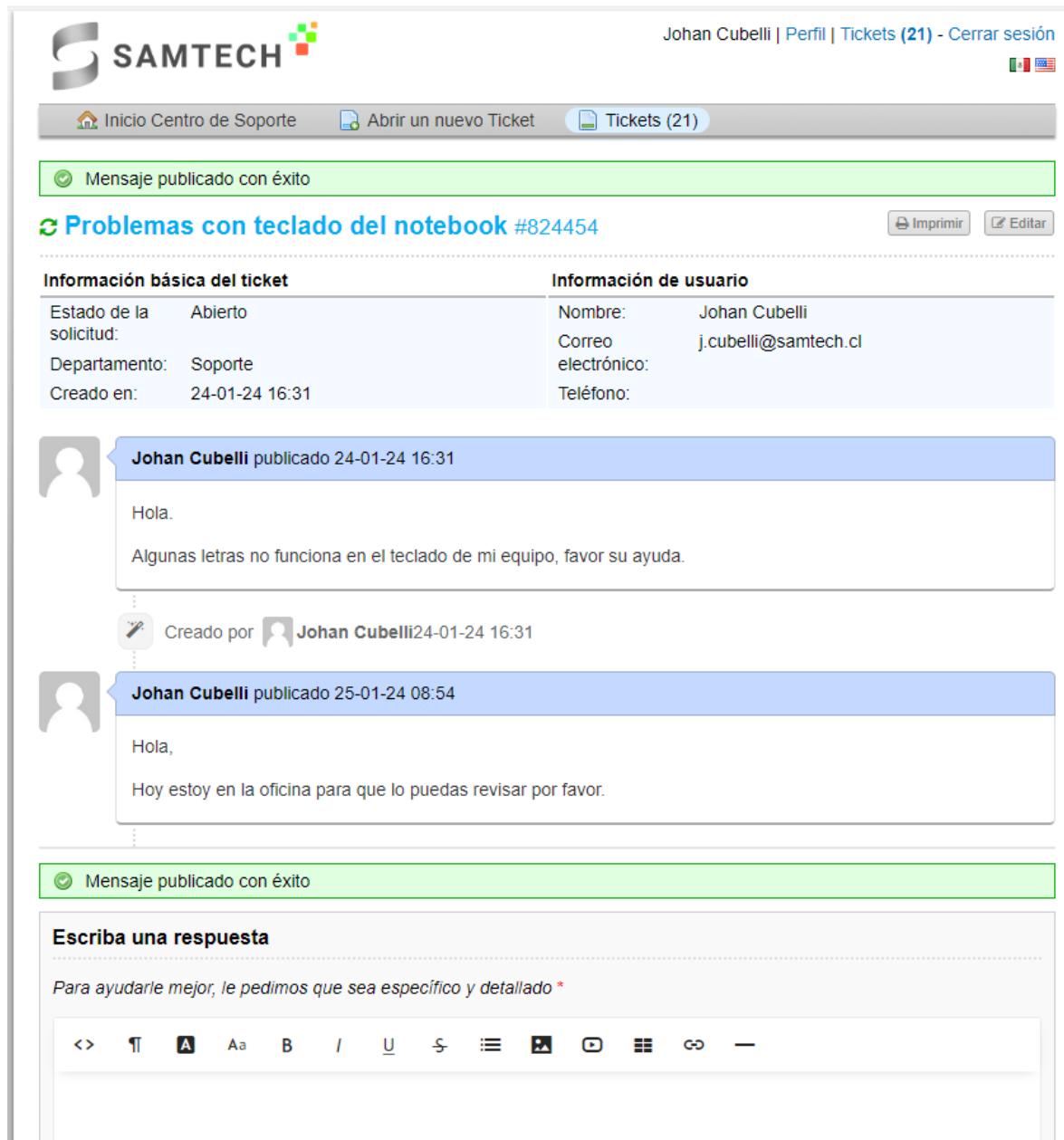
Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

Text editor toolbar: <>                                      

 Soltar archivos aquí o elegirlos

[Publicar Respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

En este caso, aun no tenemos alguna respuesta por parte del técnico asignado, tenemos la opción de ingresar información adicional. En este caso añadimos un texto en el campo escriba una respuesta y luego pulsamos el botón Publicar Respuesta.



The screenshot shows a ticket detail page for ticket #824454. The ticket is titled "Problemas con teclado del notebook". The basic information section shows the ticket is open, created by Johan Cubelli on 24-01-24 16:31, and assigned to the Soporte department. The user information section shows Johan Cubelli's name and email. The ticket history shows two messages from Johan Cubelli:

- Message 1 (24-01-24 16:31): "Hola. Algunas letras no funcionan en el teclado de mi equipo, favor su ayuda."
- Message 2 (25-01-24 08:54): "Hola, Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor."

A green success message at the bottom indicates "Mensaje publicado con éxito".

**Escriba una respuesta**

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

Text editor toolbar:

Acto seguido también recibimos un correo electrónico indicando que se ha añadido un mensaje al Ticket.

#### Confirmación de mensaje



Helpdesk Samtech  
Para Johan Cubelli

Iniciar la respuesta a todos con: [Problema resuelto.](#) [Muchas gracias.](#) [Ya está solucionado.](#) [Comentarios](#)

jueves 25-01-2024 8:54

**Estimado(a) Johan,**

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,

Equipo Infraestructura.

*Puede ver el progreso de la solicitud [aqui](#)*

**Revisar el correo electrónico, pulsando el *link* al interior de este**

Otra manera de revisar el estado del Ticket es abrir el link que se encuentra en el correo electrónico de respaldo se le envió al crear el ticket.

#### Confirmación de mensaje



Helpdesk Samtech  
Para Johan Cubelli

Iniciar la respuesta a todos con: [Problema resuelto.](#) [Muchas gracias.](#) [Ya está solucionado.](#) [Comentarios](#)

jueves 25-01-2024 8:54

**Estimado(a) Johan,**

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,

Equipo Infraestructura.

*Puede ver el progreso de la solicitud [aqui](#)*

En este caso pulsaremos los números azules #824454, en este caso, el browser nos llevará automáticamente a la siguiente página, en donde se nos solicitará iniciar sesión, si en el caso ya había iniciado sesión recientemente, le llevará directo a la página del Ticket.



Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión 

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(21\)](#)

## Problemas con teclado del notebook #824454

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Abierto	Nombre:	Johan Cubelli
Departamento:	Soporte	Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Creado en:	24-01-24 16:31	Teléfono:	

 **Johan Cubelli** publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31

 **Johan Cubelli** publicado 25-01-24 08:54

Hola,

Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

### Escriba una respuesta

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

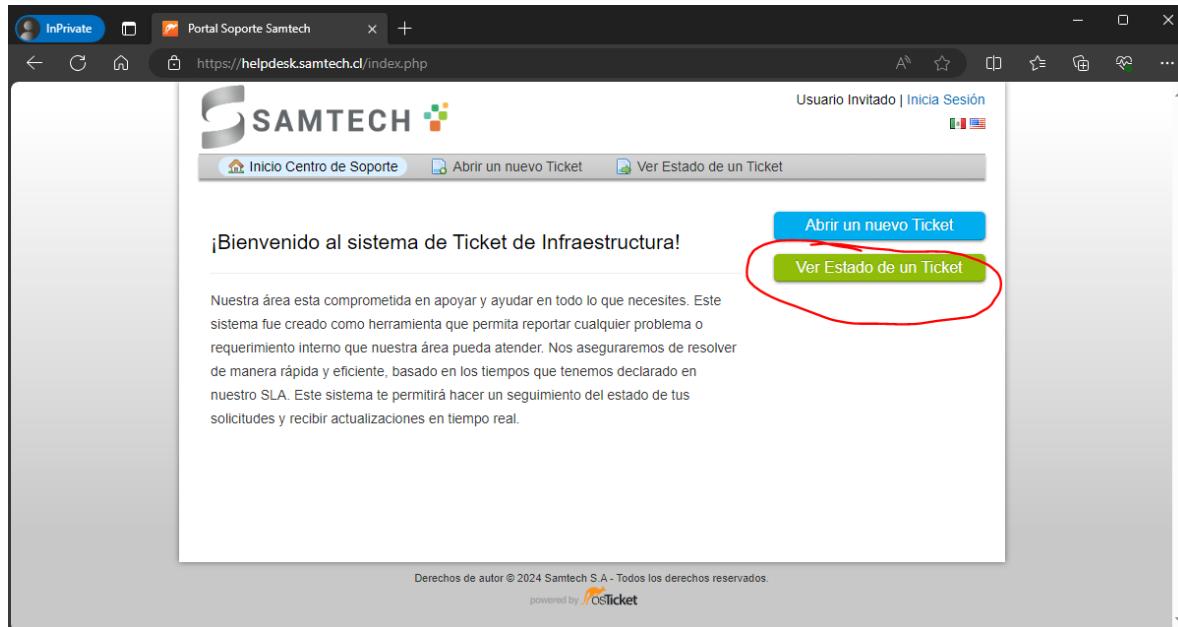
<>   A Aa B I U S : = > = -

 Soltar archivos aquí o elegirlos

## Utilizar la función Ver Estado de un Ticket.

Esta función le permite revisar el estado de un ticket, que no necesariamente este asignado a usted.

Para esto pulsamos el botón Ver Estado de un Ticket.



Esto le llevará a la siguiente pantalla, en donde ingresamos el correo del usuario solicitante de soporte y el número de Ticket entregado. Es decir, asume que ya conoce y tiene esta información de antemano,

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#) 

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

### Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de ticket. Un enlace de acceso le será enviado.

Correo Electrónico:

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Inicia Sesión](#) o [regístrate para una cuenta de](#) para acceder a todos sus Tickets.

Número de Ticket:



[Solicitar enlace de acceso](#)

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o perdió el número de Ticket, por favor [abra un nuevo Ticket](#)

Al hacer **click** en el botón solicitar enlace, al usuario le llegara un correo indicando que se le ha solicitado un acceso a su ticket, entregando una **url** para visualizarla

Ticket [#824454] Access Link



Helpdesk Samtech  
Para  Johan Cubelli

 [Traducir mensaje a: Español](#) | [No traducir nunca del: Inglés](#) | [Preferencias de traducción](#)

  [Responder](#)  [Responder a todos](#)  [Reenviar](#) 

jueves 25-01-20

**Hi Johan,**

An access link request for ticket #824454 has been submitted on your behalf for the helpdesk at <https://helpdesk.samtech.cl>.

Follow the link below to check the status of the ticket #824454.

<https://helpdesk.samtech.cl/view.php?auth=o1xaiaaaaawaaaaa%2F6wQUh5zRyPfhQ%3D%3D>

If you **did not** make the request, please delete and disregard this email. Your account is still secure and no one has been given access to the ticket. Someone could have mistakenly entered your email address.

--  
Samtech S.A

Al hacer **click** en esta **url**, mostrara el ticket como en las ventanas anteriores.

Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - Cerrar sesión 

[!\[\]\(3b10bc7b7e66ba7dde2e8b14bda8bd0f\_img.jpg\) Inicio Centro de Soporte](#) [!\[\]\(1b91da81ac67a289bcdc3eda2a94acf8\_img.jpg\) Abrir un nuevo Ticket](#) [!\[\]\(60438908634babc0c17407a69ed5b02d\_img.jpg\) Tickets \(21\)](#)

**Problemas con teclado del notebook #824454** [!\[\]\(675fc01803c541189921c761309eac20\_img.jpg\) Imprimir](#) [!\[\]\(31304ebc6578c169d1a008b8e1c68ec6\_img.jpg\) Editar](#)

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado de la solicitud: Abierto	Nombre: Johan Cubelli
Departamento: Soporte	Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl
Creado en: 24-01-24 16:31	Teléfono:

 Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

 Creado por  Johan Cubelli 24-01-24 16:31

 Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54

Hola,

Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

**David Silva** publicado 25-01-24 09:02 

Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

**Escriba una respuesta**

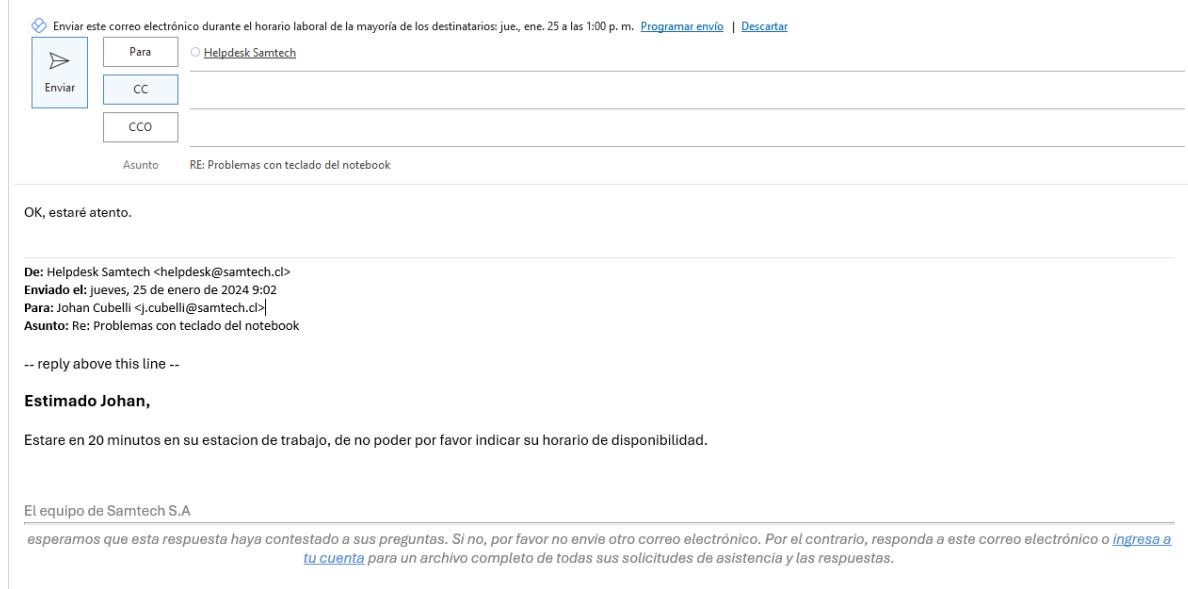
*Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \**



En este caso ya se puede apreciar que el técnico ha ingresado una información nueva, indicando que en 20 minutos pasará por su puesto de trabajo para revisar el estado del equipo.

## ¿Qué sucede si respondo un correo enviado por el portal de soporte?

Si responde un correo enviado por el portal de soporte, este en un tiempo breve es añadido automáticamente al Ticket, y el especialista será notificado de que hay información nueva en el ticket. Por ejemplo, responderemos un mensaje.



Enviar este correo electrónico durante el horario laboral de la mayoría de los destinatarios: jue., ene. 25 a las 1:00 p. m. [Programar envío](#) | [Descartar](#)

Envío:  Para:  Helpdesk Samtech

CC:  CCO:

Asunto: RE: Problemas con teclado del notebook

OK, estaré atento.

**De:** Helpdesk Samtech <helpdesk@samtech.cl>  
**Enviado el:** jueves, 25 de enero de 2024 9:02  
**Para:** Johan Cubelli <j.cubelli@samtech.cl>  
**Asunto:** Re: Problemas con teclado del notebook

-- reply above this line --

**Estimado Johan,**

Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

El equipo de Samtech S.A

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envie otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

Al cabo de unos minutos recibirá un correo confirmando su mensaje



Confirmación de mensaje

Helpdesk Samtech  
Para: Johan Cubelli

Iniciar la respuesta a todos con:  Problema resuelto.  Muchas gracias.  Ya está solucionado.  Comentarios

Responder | Responder a todos | Reenviar | [Ingresar](#) | [...](#)

jueves 25-01-2024 9:30

**Estimado(a) Johan,**

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,  
Equipo Infraestructura.

Puede ver el progreso de la solicitud [aqui](#)

Si ahora revisamos el mensaje, podemos comprobar que el último mensaje fue ingresado al ticket.

SAMTECH

Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión 

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(21\)](#)

## Problemas con teclado del notebook #824454

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado de la solicitud: Abierto	Nombre: Johan Cubelli
Departamento: Soporte	Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl
Creado en: 24-01-24 16:31	Teléfono:

 **Johan Cubelli** publicado 24-01-24 16:31

Hola.  
Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31

 **Johan Cubelli** publicado 25-01-24 08:54

Hola,  
Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

**David Silva** publicado 25-01-24 09:02 

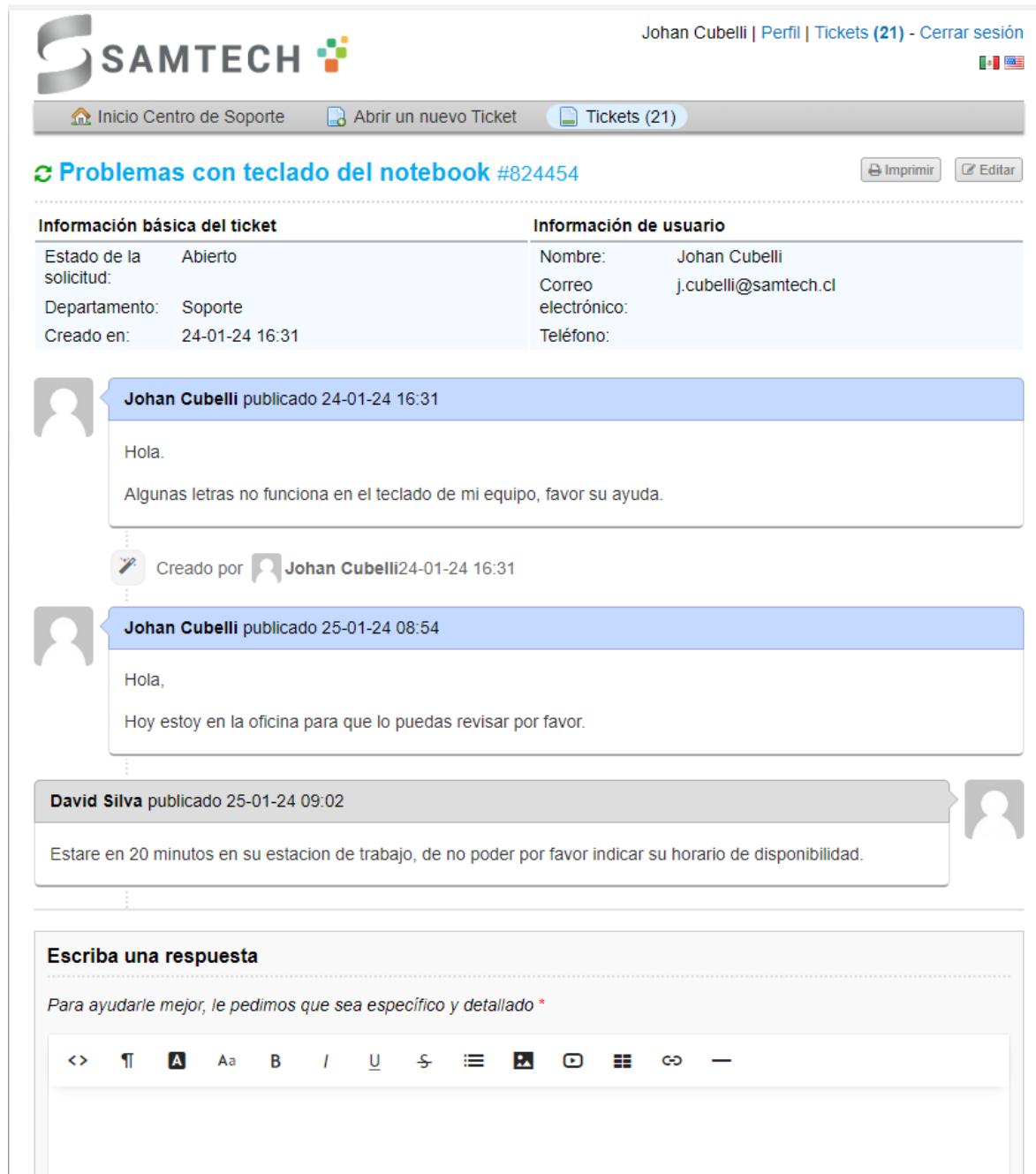
Estare en 20 minutos en su estación de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

 **Johan Cubelli** publicado 25-01-24 09:30

OK, estaré atento.

## ¿Como me entero de que están revisando mi solicitud de soporte?

Una vez que un especialista vea su caso, probablemente ingresará un mensaje al Ticket creado. Este mensaje se puede revisar iniciando sesión y revisar directamente el Ticket. Como en este caso.



The screenshot shows a ticket detail page for ticket #824454. The ticket is titled "Problemas con teclado del notebook". The "Información básica del ticket" section shows it is "Abierto" (Open), created by "Johan Cubelli" on "24-01-24 16:31". The "Información de usuario" section shows the user's name is "Johan Cubelli" and their email is "j.cubelli@samtech.cl". The ticket body contains messages between the user and an agent named "David Silva". The user asks for help with a keyboard issue. The agent responds, stating they are in the office and will check it out. The user replies, asking the agent to let them know when they are available. A response from "David Silva" is pending.

**Información básica del ticket**

Estado de la solicitud:	Abierto
Departamento:	Soporte
Creado en:	24-01-24 16:31

**Información de usuario**

Nombre:	Johan Cubelli
Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Teléfono:	

**Historial de mensajes**

**Johan Cubelli** publicado 24-01-24 16:31

Hola.  
Algunas letras no funcionan en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31

**Johan Cubelli** publicado 25-01-24 08:54

Hola,  
Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

**David Silva** publicado 25-01-24 09:02

Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

**Escriba una respuesta**

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

Rich text editor toolbar:

Font: A, Aa, B, I, U,            

En donde el especialista ya ha ingresado un mensaje indicando que en 20 minutos pasará por su puesto de trabajo.

Otra forma de revisar esto, es que al correo electrónico llegará el respaldo del mensaje ingresado por el especialista.

Re: Problemas con teclado del notebook

 Helpdesk Samtech  
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar    
jueves 25-01-2024 9:02

Estimado Johan,

Está en 20 minutos en su estación de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

El equipo de Samtech S.A

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

## Cierre del ticket

El especialista ya revisó su solicitud de Ticket y lo resolvió. En este caso el especialista procederá en dar el estado resuelto a su Ticket y el portal le enviará un correo indicando el último mensaje ingresado por el especialista.

Re: Problemas con teclado del notebook

 Helpdesk Samtech  
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar    
jueves 25-01-2024 9:40

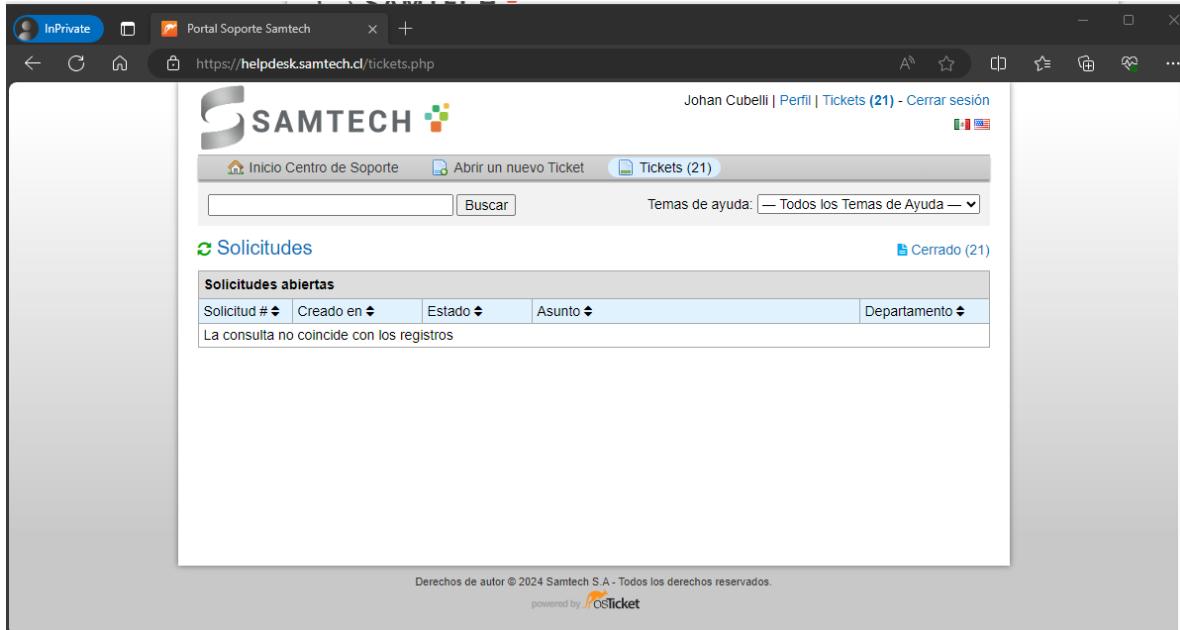
Estimado Johan,

Se revisa teclado computador con suciedad en tecla, se limpia y vuelve a estar operativo. se resuelve ticket

El equipo de Samtech S.A

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

Como puede apreciar, en este correo no existe referencias al Número de Ticket. Si inicio sesión al portal de soporte, ya no aparecerá el Ticket que hemos utilizado como ejemplo para esta guía.



InPrivate Portal Soporte Samtech https://helpdesk.samtech.cl/tickets.php Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión Tickets (21) Tickets (21) Cerrado (21)

Solicitudes

Solicitudes abiertas

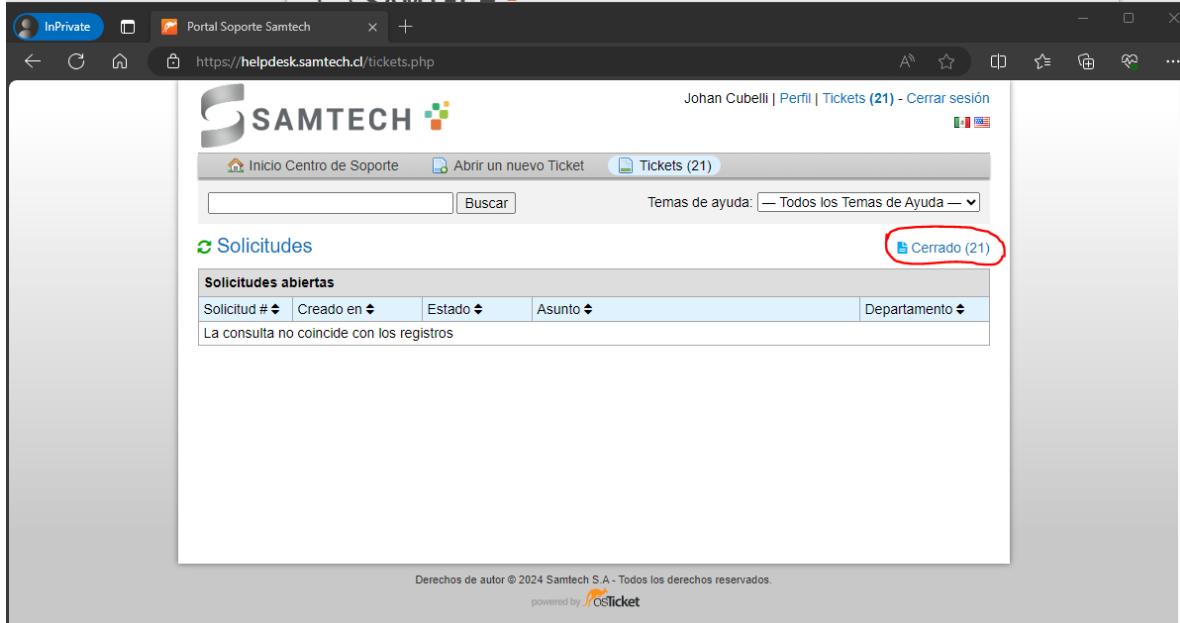
Solicitud # Creado en Estado Asunto Departamento

La consulta no coincide con los registros

Derechos de autor © 2024 Samtech S.A - Todos los derechos reservados. powered by osTicket

## Revisar Ticket Cerrados

Si deseamos revisar un Ticket que se encuentra cerrado, podemos pulsar el botón Cerrado



InPrivate Portal Soporte Samtech https://helpdesk.samtech.cl/tickets.php Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión Tickets (21) Tickets (21) Cerrado (21)

Solicitudes

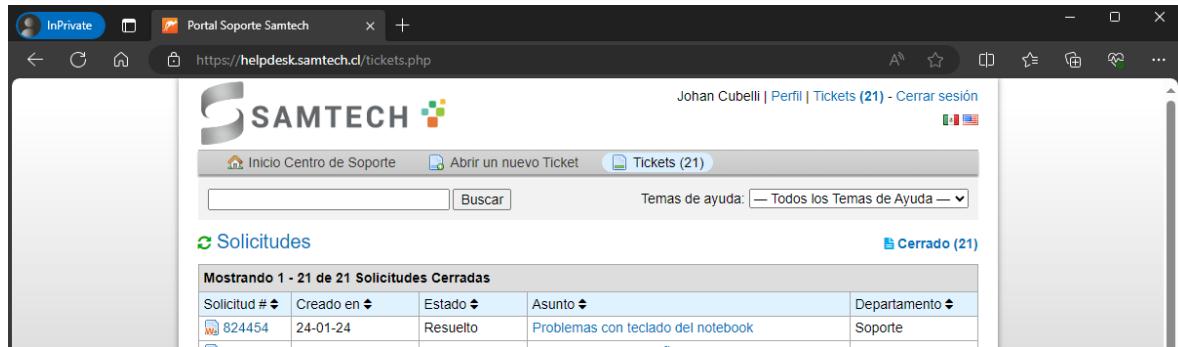
Solicitudes abiertas

Solicitud # Creado en Estado Asunto Departamento

La consulta no coincide con los registros

Derechos de autor © 2024 Samtech S.A - Todos los derechos reservados. powered by osTicket

Con esta acción el portal le mostrara todos los Tickets que usted ha ingresado.

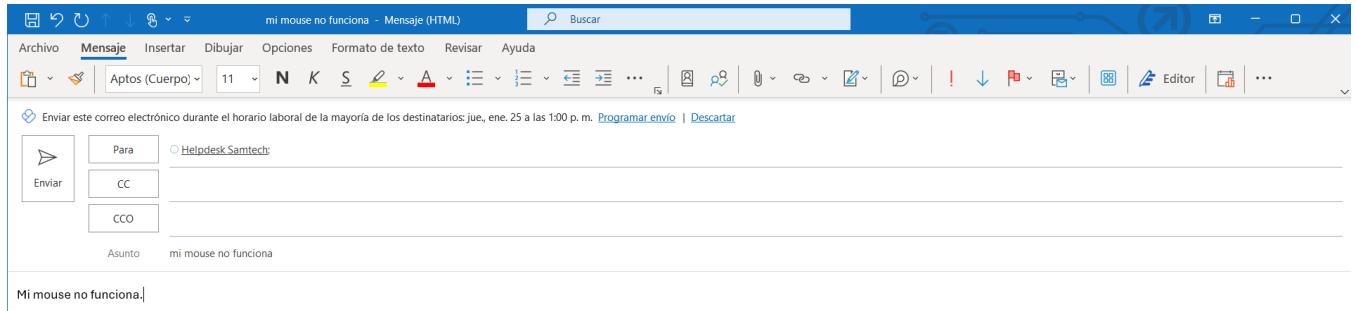


The screenshot shows a Microsoft Edge browser window with the SAMTECH Helpdesk website. The URL is https://helpdesk.samtech.cl/tickets.php. The page title is "Tickets (21) - Cerrar sesión". The header includes the SAMTECH logo, a search bar, and a language selection (Spanish/English). Below the header, there are buttons for "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Tickets (21)". A search bar with the placeholder "Buscar" and a dropdown for "Temas de ayuda: Todos los Temas de Ayuda" are also present. The main content area is titled "Solicitudes" and shows a table with 21 closed tickets. The table has columns for "Solicitud #", "Creado en", "Estado", "Asunto", and "Departamento". One visible row shows ticket #824454, created on 24-01-24, resolved, with the subject "Problemas con teclado del notebook" and assigned to "Soporte".

¿Qué sucede si en listado de temas no hay un caso predefinido que se acerca a mi necesidad, o si no tengo acceso al portal web?

En este caso, puede enviar un correo directo a [helpdesk@samtech.cl](mailto:helpdesk@samtech.cl), y el sistema automáticamente creara un Ticket al área de soporte, quien luego puede reasignar el ticket o escalar el caso a quien corresponda. El Ticket será ingresado como Solicitud de soporte general.

Por ejemplo, en este caso enviamos un correo directo, indicando que el mouse no funciona.



The screenshot shows an Outlook email window with the subject "mi mouse no funciona - Mensaje (HTML)". The ribbon menu is visible with "Mensaje" selected. The toolbar includes various icons for file operations, text styling, and attachments. The "Para" field is populated with "Helpdesk Samtech". The "Asunto" field contains "mi mouse no funciona". The message body is empty, and the status bar at the bottom shows "Mi mouse no funciona.".

Luego de unos minutos se recibe el mensaje de confirmación que se ha creado un Ticket de soporte para su solicitud. Este ticket luego podrá ser revisado, y seguirá el flujo descrito en los puntos anteriores.

Solicitud de Soporte Abierta [#211988]



Helpdesk Samtech  
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar   jueves 25-01-2024 9:59

**Estimado Johan,**

Una solicitud de apoyo ha sido creado y asignado #211988. Un representante contactará con usted tan pronto como sea posible. Puedes [ver el progreso de este Ticket en línea](#).

tu % equipo, Samtech S.A

Equipo Infraestructura.

---

*si desea proporcionar información respecto al tema o comentarios adicionales, por favor, responda a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.*

---

Cualquier ayuda adicional, favor enviarnos un correo David, Johan o Claudio, quienes ayudaran y apoyaran cualquier requerimiento y ayuda.