LinkTIC · ERP

USO DE LA HERRAMIENTA

Mesa de Servicio

Manual de Usuario — Perfil Cliente / Solicitante

Perfil	Módulo fuente	Documento	Fecha
Cliente / Solicitante	Odoo Helpdesk (sh_all_in_one_helpdesk_extend)	MS-CLI-01	22 de septiembre de 2026

Contenido

01 1. ¿Qué es la Mesa de Servicio?

02 2. Cómo crear un ticket

03 3. Cómo hacer seguimiento a mis solicitudes

04 4. Qué le llegará por correo electrónico

05 5. Preguntas frecuentes

06 6. Glosario para el cliente

1. ¿Qué es la Mesa de Servicio?

La Mesa de Servicio es el canal único para reportar incidentes o solicitar servicios a LinkTIC (por ejemplo: incidentes del ERP, PQRSF, gestión de cambios, soporte de marketing, temas jurídicos, entre otros). Cuando usted crea una solicitud (un **ticket**), un agente la atiende dentro de un tiempo comprometido (llamado **ANS**), y al finalizar usted puede calificar el servicio recibido.

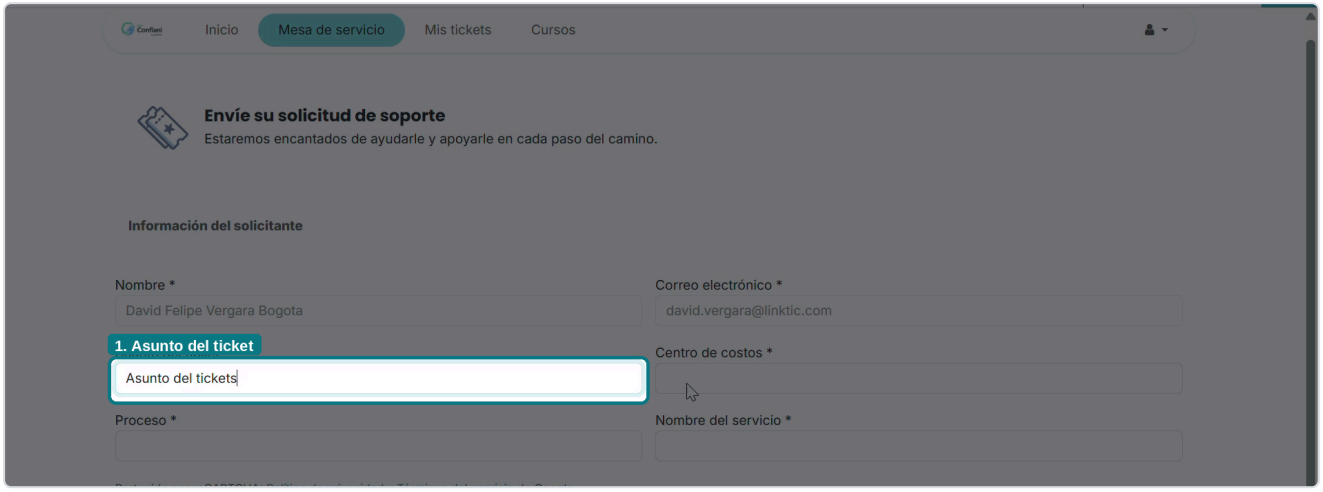
Todo el proceso se hace desde el **Sitio web** de LinkTIC — no necesita instalar nada ni tener acceso al sistema interno.

---

2. Cómo crear un ticket

Ingrese al formulario de creación de tickets del sitio web y siga estos pasos:

1. **Diligencie el asunto** del ticket (un título corto que resuma su solicitud) y el **centro de costos** al que pertenece.



Campo Asunto del ticket

Si no está seguro de a qué proceso o servicio corresponde lo que necesita, el formulario le muestra justo debajo un aviso con un enlace al **Catálogo de servicios**: *"¿No sabe qué proceso o servicio corresponde a su solicitud? Consulte el Catálogo de servicios antes de radicar el ticket: Ver Catálogo de servicios"*. Ábralo antes de continuar: ahí encontrará la descripción de los procesos y procedimientos que presta cada área, para identificar a qué proceso y servicio debe dirigir su ticket.



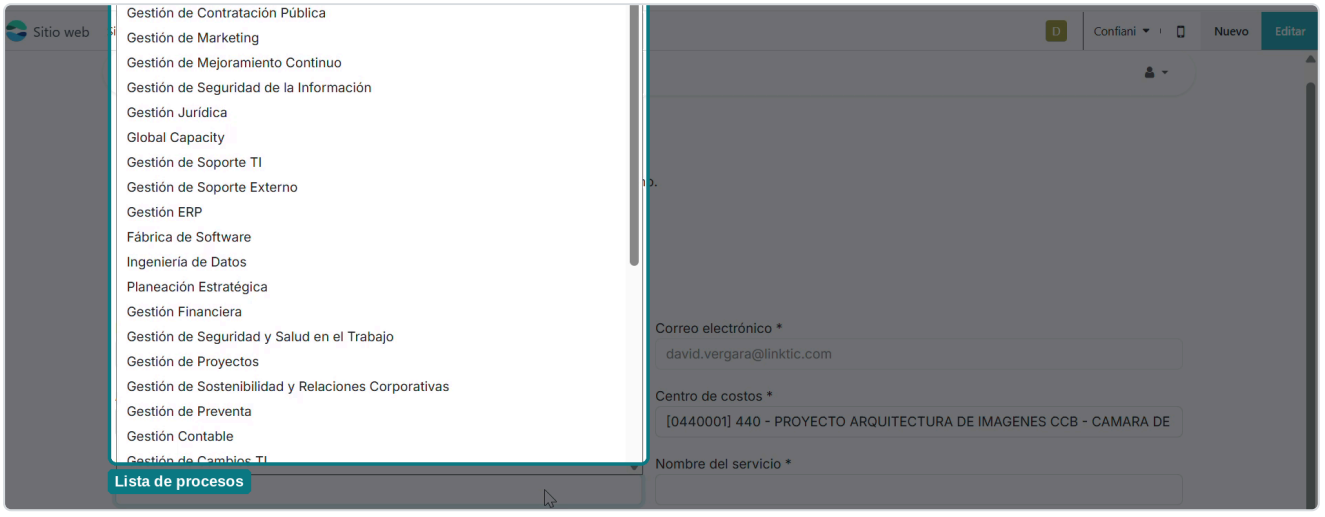
Aviso con enlace al Catálogo de servicios

2. **Seleccione el proceso**: el proceso es el equipo de LinkTIC que va a atender su solicitud (por ejemplo, Mesa ERP, Marketing, Jurídica).



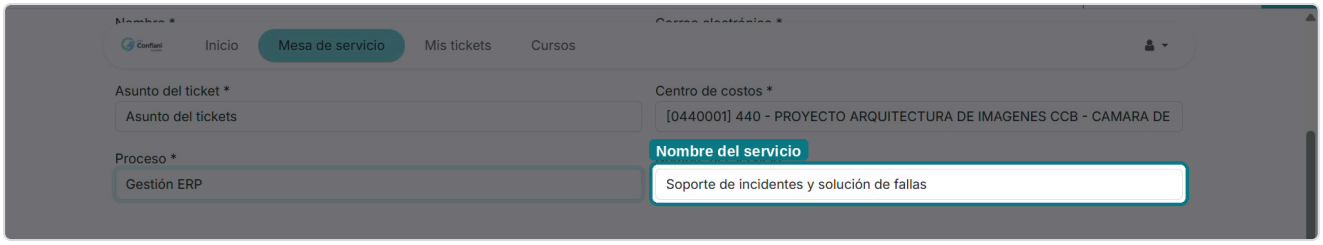
Campos Centro de costos y Proceso

Al hacer clic en **Proceso** se despliega la lista completa de equipos disponibles; elija el que corresponda a su solicitud.



Lista desplegable de procesos

3. **Seleccione el nombre del servicio**: según el servicio que elija, el formulario cambia y le pedirá la información específica de ese trámite (detalle, adjuntos, fechas, sus datos, etc.). Por eso es importante elegir el servicio correcto desde el inicio.



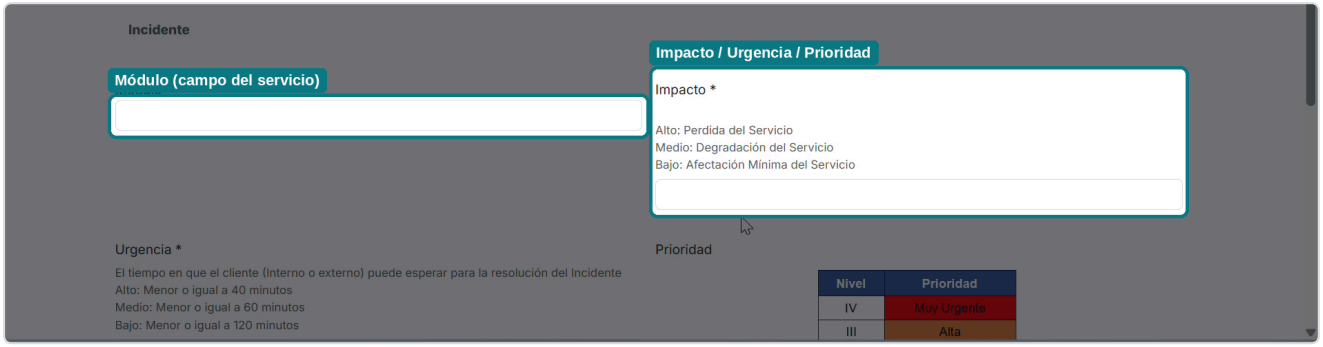
Campo Nombre del servicio

Apenas seleccione el proceso y el nombre del servicio, debajo aparece un recuadro con la **Descripción del servicio**: un breve resumen de a qué área o procedimiento está dirigiendo su ticket. Úselo como guía para confirmar que eligió el proceso y el servicio correctos antes de continuar.



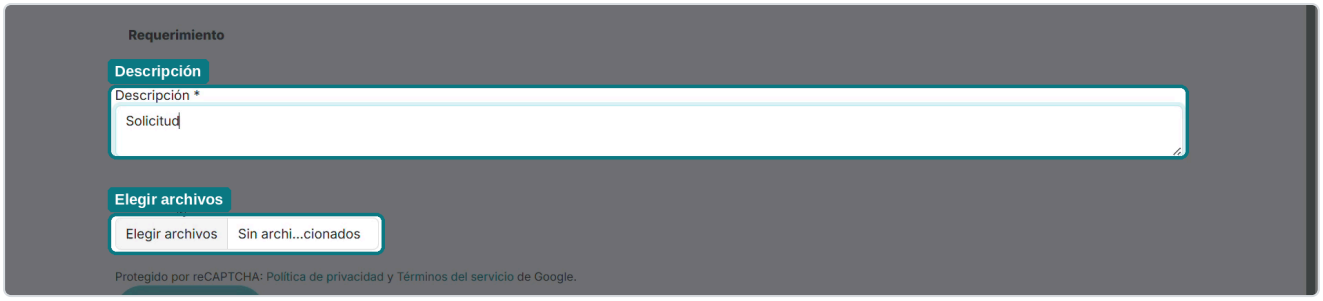
Recuadro con la Descripción del servicio

Por ejemplo, para un incidente de ERP el formulario agrega campos propios de ese trámite, como el **Módulo** afectado y la matriz de **Impacto / Urgencia / Prioridad**:



Campos dinámicos según el servicio elegido

4. **Diligencie el detalle** de su solicitud, **cargue los archivos** que la sustenten (si aplica) y haga clic en **Enviar ticket**.



Campo Descripción y botón Elegir archivos



Botón Enviar ticket

5. El sistema le confirmará la creación del ticket en pantalla, con el número asignado.



Confirmación de creación del ticket

> **TIP**
> Mientras más clara y completa sea la descripción que usted escriba, más rápido podrá el agente entender y resolver su solicitud.

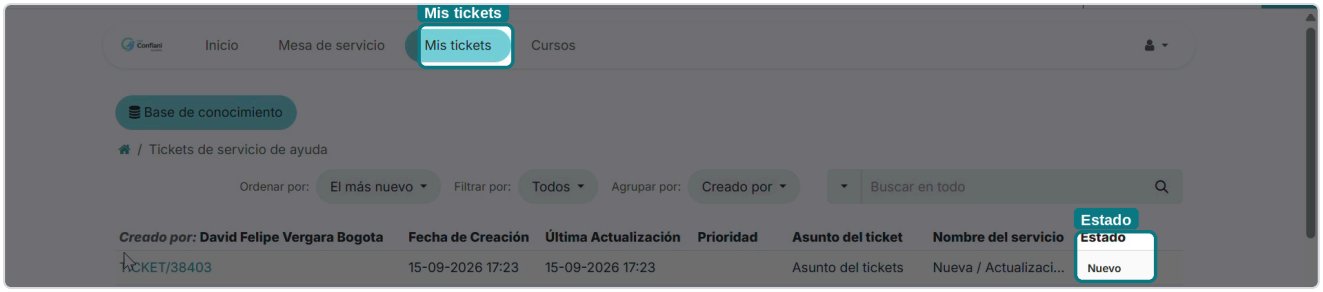
---

3. Cómo hacer seguimiento a mis solicitudes

En la sección **Mis tickets** del portal usted puede:

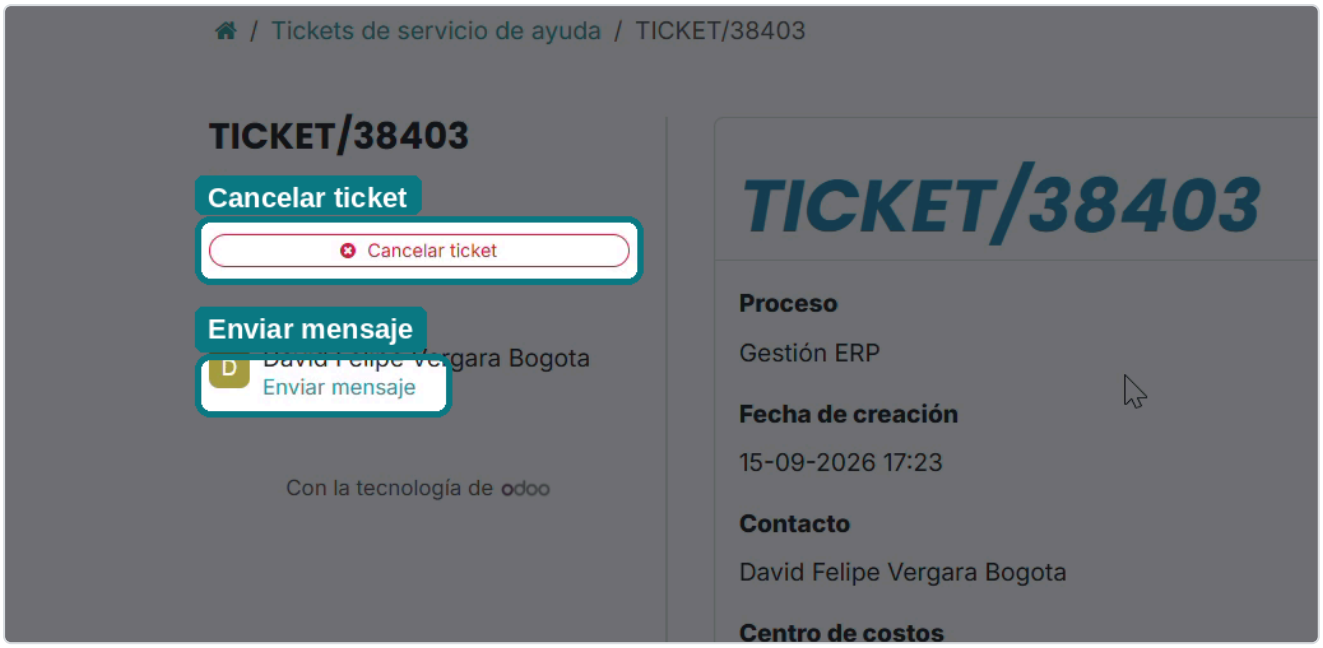
- Consultar el **estado** de cada una de sus solicitudes.
- **Abrir** un ticket para ver su detalle completo.
- **Agregar comentarios** en cualquier momento (use el ícono de clip para adjuntar documentos adicionales).

Ingrese a la pestaña **Mis tickets** y revise la columna **Estado** para ver en qué punto va cada solicitud:



Listado de Mis tickets

Al abrir un ticket puede ver su detalle completo, **cancelarlo** usted mismo si ya no lo necesita —sin tener que esperar a que el gestor lo haga— o usar **Enviar mensaje** para agregar un comentario o adjuntar un documento adicional:



Detalle del ticket con las opciones Cancelar ticket y Enviar mensaje

---

4. Qué le llegará por correo electrónico

Durante la vida de su ticket, usted recibirá comunicaciones automáticas:

Correo	Cuándo llega	Qué debe hacer
Confirmación del servicio	Al crear el ticket (si el servicio tiene esta plantilla configurada)	Solo informativo.
Invitación a calificar	Cuando su ticket se marca como resuelto	Califique el servicio recibido; esto ayuda a LinkTIC a mejorar la atención.

---

5. Preguntas frecuentes

¿Cuánto tiempo tarda mi solicitud? Cada servicio tiene un tiempo objetivo de atención y de solución (ANS). El agente le informará el estado de su ticket; también puede consultarlo en cualquier momento desde "Mis tickets".

¿Puedo agregar información después de crear el ticket? Sí. Ingrese al ticket desde "Mis tickets" y agregue un comentario o adjunte el documento que necesite.

¿Cómo sé en qué estado va mi ticket? Desde "Mis tickets" puede ver el estado actual de cada solicitud en cualquier momento.

¿Qué pasa cuando mi ticket se resuelve? Recibirá un correo invitándolo a calificar el servicio. Si no hay más interacción, el ticket se cierra automáticamente después de unos días.

---

6. Glosario para el cliente

Término	Qué significa
Ticket	Su solicitud o reporte registrado en la Mesa de Servicio.
Proceso	El equipo de LinkTIC que atiende su tipo de solicitud.
Nombre del servicio	El trámite específico que usted solicita; define qué información se le pide.
ANS	El tiempo comprometido para atender y resolver su solicitud.
Calificación	La evaluación que usted da al servicio recibido cuando el ticket se resuelve.