



Mejoras en SAT

1.- Se añade un editor para introducir la descripción pudiendo añadir imágenes directamente sin necesidad de tener que añadir como adjunto.

Antes:

Ficha

Nombre

Urko

Mail

@zucchetti.com

Tipo de ticket

Seleccionar...

Area

Seleccionar...

Asunto

Indique de qué trata el ticket

Descripción

Es importante proporcionar el mayor número de detalles posibles para evitar respuestas solicitando más información. Trate de enviarnos toda la información que pueda en el ticket para que podamos ayudarle mejor.

☐ Privado

Los tickets privados solo son visibles para el usuario que los ha creado. Zucchetti Spain puede cambiar este valor si considera que el ticket debe ser visible para todos los usuarios del cliente.

Política de privacidad

Guardar

Ahora

Ficha

Nombre

Urko

Mail

@zucchetti.com

Tipo de ticket

Seleccionar...

Area

Seleccionar...

Asunto

Indique de qué trata el ticket

Descripción

Port Fooz... Port Fooz... Port Fooz... Port Fooz...

☐ Privado

Los tickets privados solo son visibles para el usuario que los ha creado. Zucchetti Spain puede cambiar este valor si considera que el ticket debe ser visible para todos los usuarios del cliente.

Política de privacidad

Guardar



2.- Se reduce los posibles datos a filtrar, se ha eliminado el filtro de tratamiento

Seleccionar Filtros

Nº ticket

Usuario
 Todos ▼

Descripción

F. Desde

F. Hasta

Áreas
 Seleccionar...

Técnico
 Todos ▼

Área asignada
 Todas ▼

Interlocutor

Tratamiento

Situaciones
 Pendiente ✕

Buscar

Seleccionar Filtros

Nº ticket

Usuario
 Todos ▼

Descripción

F. Desde

F. Hasta

Áreas
 Seleccionar...

Técnico
 Todos ▼

Interlocutor

Situaciones

Planificada ✕
 Comenzada ✕
 Proyectos ✕ I+D ✕
 Cliente ✕ Terceros ✕
 Pendiente Validación ✕
 Validada ✕

Buscar

3.- Se elimina la solapa de movimientos

Ficha | Documentos | Comentarios | Movimientos

Fecha apertura
 Tratamiento
 Área
 Responsable asignado
 Nombre
 Mail
 Asunto
 Descripción
☐ Privado

08/06/2021
 11:53:07
 Mantenimiento
 Logística y Fabricación
 SALABERRIA ARTANO
 ISABEL
 Zucchetti
 Módulo mcomftt.4gl, modificar control
 Módulo mcomftt.4gl, modificar control
 Los tickets privados solo son visibles para el usuario que los ha creado. Zucchetti Spain puede cambiar este valor si considera que el ticket debe ser visible para todos los usuarios del cliente.
 Política de privacidad

Pendiente

Cerrar ticket **Guardar**

4.- Se añade el editor en los comentarios. Y tanto en los comentarios como en el texto inicial del ticket podremos pegar pantallazos directamente sin tener que pegarlo aparte.

A screenshot of a web browser window displaying a form titled "Añadir comentario" (Add comment). The form has a light gray header bar with the title and a close button (X). Below the header is a toolbar with icons for bold (B), italic (I), font size (font size dropdown), font family (font family dropdown), font format (font format dropdown), and a link icon (link icon). The main area of the form is a large, empty white text box. At the bottom right of the form are two buttons: "Guardar" (Save) and "Cerrar" (Close). The browser's address bar shows the URL "http://www.localhost:8080/".



5.- Se mejora la visibilidad de los comentarios

Ficha	Documentos	Comentarios	Movimientos	Resolución
<div>  <div> <div>04/05/2023</div> <div>09:00:15</div> </div> <div>MARTINEZ ZUGASTI M.JOSE</div> <div> <p>Hola Antonio,</p> <p>Ayer estuve fuera, pero veo que el equipo te ha asesorado bien.</p> <p>Y sobre todo que despues de introducir el ticket, conseguiste acceder. Efectivamente, Zucchetti Academy Spain tiene su propia contraseña. Para acceder a los Manuales de Solmicro y otros contenidos del portal, si debes introducir la de Windows.</p> <p>Un saludo.</p> </div> </div>				
<div>  <div> <div>03/05/2023</div> <div>14:17:55</div> </div> <div>SAEZ FRIAS JULIAN</div> <div> <p>La Academy tiene su propia contraseña.</p> </div> </div>				
<div>  <div> <div>03/05/2023</div> <div>09:13:44</div> </div> <div>Usuario Genérico</div> <div> <p>Se ha adjuntado un documento</p> </div> </div>				

Ficha	Documentos	Comentarios
<div> <div>Comentarios</div> <div> <div>añadir</div> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:26:11</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo</div> <div> <p>Se ha adjuntado un documento</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:26:39</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo</div> <div> <p>Comentario</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:30:19</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo xxxx</div> <div> <p>Otro texto</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:26:53</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo xxxx</div> <div> <p>Se ha adjuntado un documento</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:37:15</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo xxxx</div> <div> <p>Nuevo textito</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:37:33</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo xxxx</div> <div> <p>Se ha cerrado el ticket</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:38:24</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Operario WSAT</div> <div> <p>Se ha reabierto el ticket</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:38:25</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Operario WSAT</div> <div> <p>No se ha solucionado el problema</p> </div> </div>		
<div>  <div> <div>01/02/2023</div> <div>10:47:19</div> <div>Sin estado</div> </div> <div>Urko Romo xxxx</div> <div> <p>Se ha cerrado el ticket</p> </div> </div>		

6.- Para reabrir el ticket no es necesario ir a la pestaña de resolución basta con escribir un nuevo comentario.

Ficha	Documentos	Comentarios	Movimientos	Resolución
<p>Hay que solicitar el permiso de teletrabajo por horas, y no por el día completo. Así se puede encadenar otro permiso por horas sin problema para ese mismo día.</p>				
<div> <div>Ayúdenos a mejorar</div> <p>Comparta con nosotros su opinión sobre su experiencia de soporte. Nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria. Su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestro servicio.</p> <div> <div>512 caracteres máximo</div> </div> <div> <div>😊</div> <div>😐</div> <div>😞</div> </div> <p>Puede reabrir el ticket si no está de acuerdo con su resolución. Por favor, indiquenos el motivo por el que considera que no está resuelto.</p> <div> <div>512 caracteres máximo</div> </div> <div> <div>Reabrir ticket</div> </div> </div>				



Añadir comentario

El ticket se encuentra cerrado, al guardar el comentario reabrirá el ticket.

Font Size

Font Family

Font Format

Guardar

Cerrar