

HOME DESK

...

Escribe para buscar

🔍

🔔

👤

🌟

📁

📄

Departamento

Nombre del departamento (traer de BD)

Tipo de Incidencia

Identificar las incidencias

Por favor describa lo mejor posible la incidencia

Adjuntar archivo

+

Enviar

TABLE SCHEMA

TicketsIncidencia:

IdIncidencia

BoolPersonaComercial/Corporativo

IdPersonaUsuario

IdDepartamento

TipoIncidencia

ComentariosAsesor

ImgArchivo

Fch_generado

IdStatus

Fch_completado

IdUsuarioCRM

ComentariosCRM

HOME DESK

...

Escribe para buscar

🔍

🔔

👤

🌟

📁

📄

Departamento

Nombre del departamento (traer de BD)

Tipo de Incidencia

Identificar las incidencias

Por favor describa lo mejor posible la incidencia

Ticket de incidencia generado

Folio de ticket: # IdIncidencia

Aceptar

Adjuntar archivo

+

Enviar



Tickets de Incidencias

- Configuración
- Contratos
- Desarrollos
- RH
- Control de calidad
- Contabilidad
- Reportes
- Social
- Avisos
- Administración

En proceso Completadas Pestañas o tabs

Generar incidencia

IdIncidencia	Nombre	Depto	Fch_Incidencia	botones
001	Juan Perez	Comercial	23/01/2023	ver
002	Paco Diaz	MKT	20/01/2023	ver

Departamento

Nombre del departamento (traer de BD)

Tipo de Incidencia

Identificar las incidencias

Por favor describa lo mejor posible la incidencia

Adjuntar archivo

Cancelar

Enviar

Ticket de incidencia generado
Folio de ticket: # IdIncidencia

Aceptar

EME DOS

Index

Configuración

Contratos

Desarrollos

RH

Control de calidad

Contabilidad

Reportes

Social

Avisos

Administración

Tickets de Incidencias

En proceso

IdIncidencia:

IdIncidencia de la BD

Fecha de solicitud:

/

/

Tipo de Incidencia:

Selección del usuario (de la BD)

Usuario con la incidencia:

Nombre del asesor

Descripcion de incidencia

Archivo adjunto (Ver)

Reasignar incidencia a otro depto

Marcar como completada

EME DOS

Index

Configuración

Contratos

Desarrollos

RH

Control de calidad

Contabilidad

Reportes

Social

Avisos

Administración

Tickets de Incidencias

En proceso

IdIncidencia:

IdIncidencia de la BD

Fecha de solicitud:

/

/

Tipo de Inciden

SELECT de departamentos

ario con la incidencia:

Nombre del asesor

Descripcion de

hivo adjunto (Ver)

Cancelar / Aceptar

Reasignar incidencia a otro depto

Marcar como completada

EME DOS

Index

Configuración

Contratos

Desarrollos

RH

Control de calidad

Contabilidad

Reportes

Social

Avisos

Administración

Tickets de Incidencias

En proceso

IdIncidencia:

IdIncidencia de la BD

Fecha de solicitud:

/

/

Tipo de Incidencia:

Selección del usuario (de la BD)

Usuario con la incidencia:

Nombre del asesor

Descripcion de in

Comentarios adicionales de solución

hivo adjunto (Ver)

Cancelar / Aceptar

Reasignar incidencia a otro depto

Marcar como completada

Correo de seguimiento a corporativo

Debe llegarle a todas las personas del depto asignado y lo(s) super administrador(es)



INCIDENCIA REGISTRADA

Nueva incidencia: #{IdIncidencia} Fecha Incidencia: {Fch_generado}

Solicitud de: {NombrePersona}

Plataforma: {BoolPersonaComercial/Corporativo}

Departamento contactado: {IdDepartamento}

Descripcion: {ComentariosAsesor}

Imagenes adjuntas: {ImgArchivo}

Dar seguimiento: Colocar boton con href a
<https://www.eme360.com.mx/angularcrm/crm/incidencias/editarticket/{IdIncidencia}>

Correo de confirmación de incidencia registrada

Copia de solicitud del que registró la solicitud



INCIDENCIA EN SEGUIMIENTO

En este momento se esta dando seguimiento a tu incidencia, en un periodo de 24 a 48 hrs aproximadamente tendrá seguimiento o respuesta de su solicitud.

Folio de seguimiento: Incidencia
#{IdIncidencia}
Fecha de solicitud: {Fch_generado}
Descripcion: {ComentariosAsesor}

Imagenes adjuntas: {ImgArchivo}

Correo de incidencia resuelta

Llega a cliente y todos dentro del mismo depto y super admins



INCIDENCIA RESUELTA

En este momento se esta dando seguimiento a tu incidencia, en un periodo de 24 a 48 hrs aproximadamente tendrá seguimiento o respuesta de su solicitud.

Folio de seguimiento: Incidencia
#{IdIncidencia}
Fecha de solicitud: {Fch_generado}
Fecha de resolución: {Fch_completado}

Comentarios adicionales: {ComentariosCRM}

Excelente día!

Correo de reasignación de departamento

Llega a todos los del depto al que se reasigna y a todos los del depto anteriormente asignado



APOYO A INCIDENCIA

¿Pueden apoyarnos con esta incidencia?.

Folio de seguimiento: Incidencia
#{IdIncidencia}
Fecha de solicitud: {Fch_generado}
Descripcion: {ComentariosAsesor}

Imagenes adjuntas: {ImgArchivo}

Dar seguimiento: Colocar boton con href a
<https://www.eme360.com.mx/angularcrm/crm/incidencias/editarticket/{IdIncidencia}>

TABLE SCHEMA

TicketsIncidencia:
IdIncidencia
BoolPersonaComercial/Corporativo
IdPersonaUsuario
IdDepartamento
TipoIncidencia
ComentariosAsesor
ImgArchivo
Fch_generado
IdStatus
Fch_completado
IdUsuarioCRM
ComentariosCRM