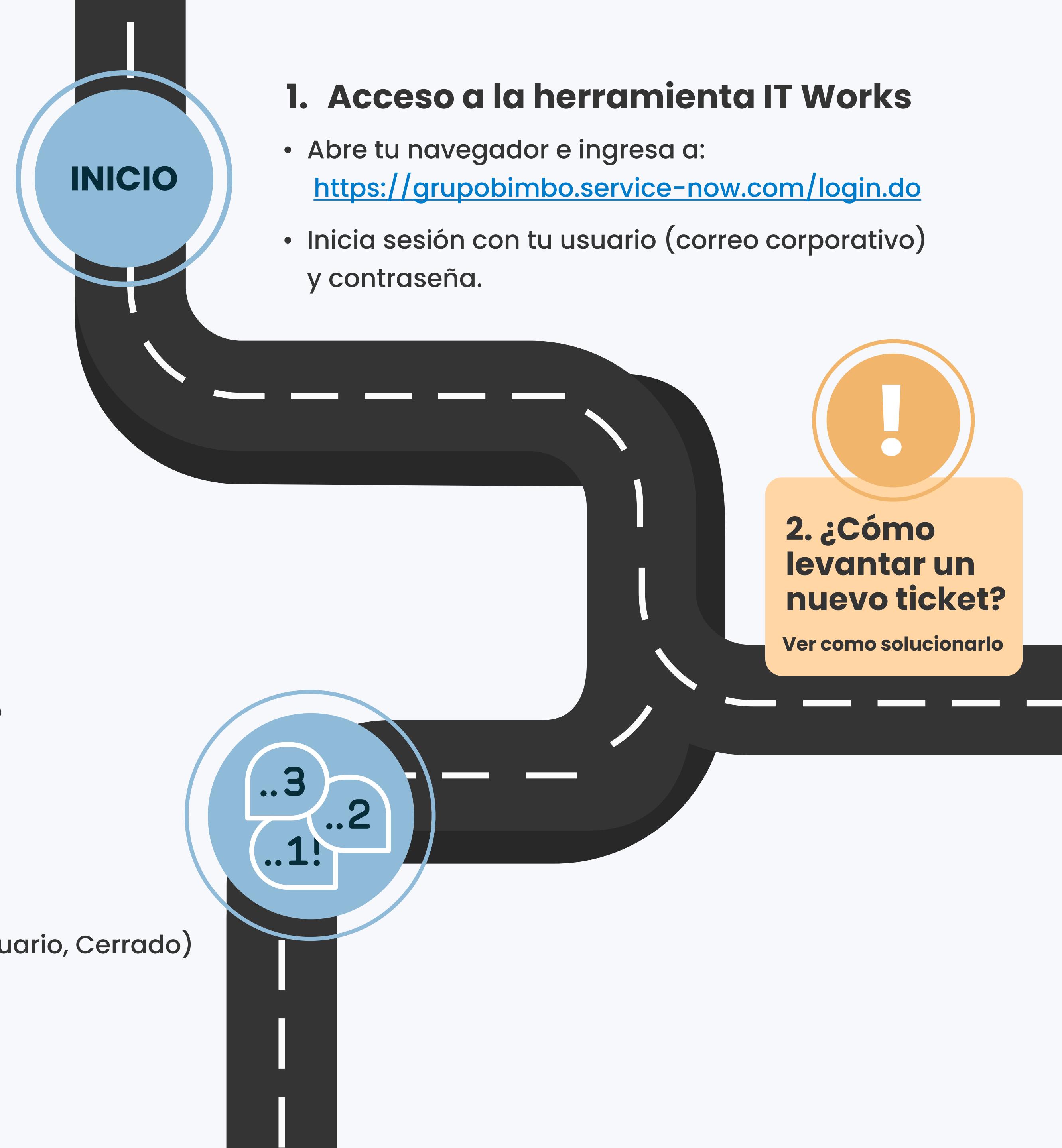


# Guía para levantar y dar seguimiento a un ticket en IT Works GB SUPPORT



## 3. ¿Cómo dar seguimiento a un ticket existente?

- Ingresa nuevamente a IT Works.
- Ve al menú de usuario y selecciona **“Mis tickets”** o **“Seguimiento de solicitudes”**. Usa filtros como:
  - Número de ticket
  - Estado (Abierto, En Proceso, En espera por validación de usuario, Cerrado)
- Fecha de creación.
- Haz clic sobre el ticket para ver el detalle.

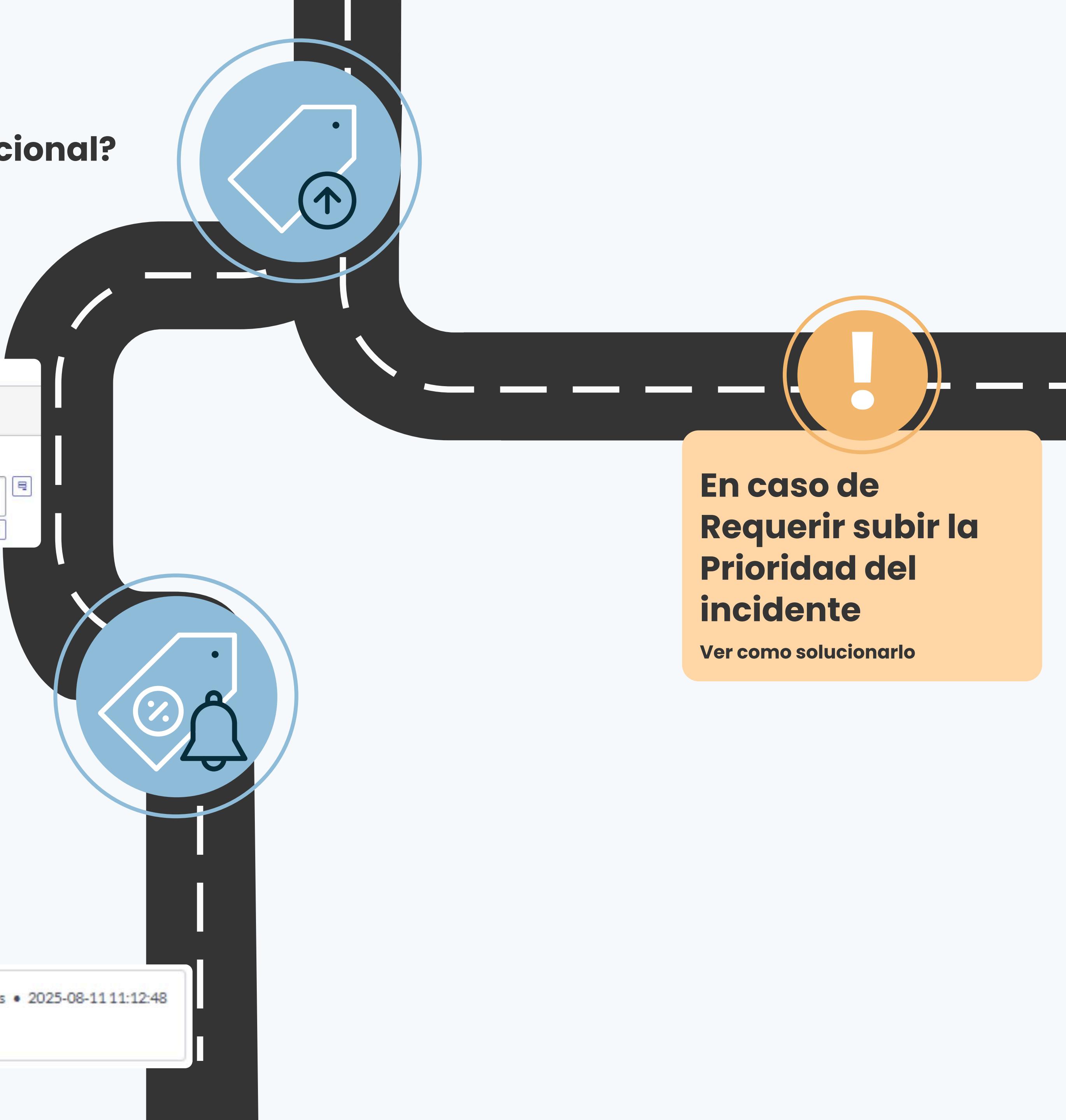
## 4. ¿Cómo agregar comentarios o información adicional?

- Abre el ticket desde el listado.
- Ve a la sección de “**Comentarios**”.
- Escribe la nueva **información** o adjunta más evidencias.
- Haz clic en “**Agregar comentario**” para actualizar el ticket.

The screenshot shows a software interface for managing tickets. At the top, there are tabs for 'Notes', 'Related Records', 'Closure Information', and 'Variables'. Below these, there are sections for 'Watch list' and 'Work notes'. The 'Work notes' section contains a text input field labeled 'Work notes' and a 'Post' button. A blue circle highlights the 'Post' button. A red arrow points to the 'Notes' tab. At the bottom of the screen, there is a message from a user named 'AC ADRIANA LUCIA TOBON CHICUE' with a timestamp 'Additional comments • 2025-08-11 11:12:48' and a message 'Buen dia, estoy a la espera que se solucione el siguiente ticket INC6059923 y asi poder darle solucion al nuestro'.

## 5. ¿Cómo saber si hay respuesta o actualización?

- Recibirás una **notificación por correo** cuando:
  - El ticket cambie de estado  
(Ej. Work in process, on hold, resolved, closed, etc).
  - Un agente de soporte deje un comentario.
- Puedes revisar las actualizaciones **directamente en IT Works**.



# ¿Cómo levantar un nuevo ticket?

## 1. En el menú principal, selecciona

"Crear nuevo ticket"

The screenshot shows the top section of a ticket creation form. It includes fields for 'Number' (INC6037218), 'Open' date (16/07/2025 10:47:47), and 'Opened by' (Karen Guadalupe Vega Vazquez). A red box highlights the 'Caller' field, which also contains 'Karen Guadalupe Vega Vazquez'. Below the header are standard UI elements like search and info icons.

Elige el grupo de asignación

This screenshot shows a dropdown menu for selecting an 'Assignment group'. The input field has 't' typed into it. A red box highlights this input field. Below the input field is a list of recent selections: 'TLN-INC-REQ-DMSOA', 'TLN-INC-REQ-DMWEB', and 'TLN-INC-REQ-FUNCTIONAL'. At the bottom of the dropdown are three buttons: 'TLN-INC-REQ-DMWEB', 'DataManager - Web'; 'TLN-INC-REQ-DMSOA', 'DataManager - SOA'; and 'TLN-INC-REQ-FUNCTIONAL', 'DataManager - Funcional'. The entire dropdown menu is enclosed in a red box.

## 2. Elige las categorías del incidente

Selecciona el grupo de asignación

This screenshot shows the 'Assignment group' section of the ticket creation form. A red box highlights the 'Assignment group' field, which contains 'INC6037218'. Below it are other fields: 'VIP' (unchecked), 'Superuser' (unchecked), 'Location' (014411 - MANAGUA), 'Category L1' (Business Application), 'Subcategory L2' (TLine), 'Subcategory L3' (TLine-Policy Validation), and 'Subcategory L4' (Otros). At the bottom right is a blue button labeled 'Ver lista completa de asignaciones'.

## 3. Completa los campos requeridos:

This screenshot shows the 'Description' section of the ticket creation form. A red box highlights the 'Short Description' field, which contains 'DATAFIX'. Below it is a larger text area for 'Description' containing a message about datafix requests for invoices. The text area has a red dot at the bottom left indicating it's a required field.

- Fecha del incidente:
- País:
- Entidad legal:
- Agencia afectada: (Una o todas)
- Proceso afectado: (Póliza GL ó Facturas AR)
- Descripción del problema:

- Evidencia: (En caso de poder incluir evidencia, anexar; archivos de análisis, con error, impresiones de pantalla, correos y/o algún análisis previo)
- Esto ayuda a que el incidente sea atendido en un lapso menor a lo esperado.

## 4. Haz clic en "Enviar".

Te aparecerá un número de ticket,  
guárdalo para seguimiento.

volvamos  
al camino

# Lista completa de categorías

Category L1	Subcategory L2	Subcategory L3	Subcategory L4
Business Application	Tline	Login	Otros
Business Application	Tline	Login	Credenciales Inválidas
Business Application	Tline	Login	No tengo Acceso
Business Application	Tline	Creación de Poliza	No hay Gastos
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Falta de transacciones tipo Fac_Enc
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Fac_Det
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Fac_Imp_Prod
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Comis_Pes
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de tipo Recolec_SE
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de tipo Cash
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores con Cheque
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Deposito
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Ficha_depo
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Inventarios
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Mov Enc
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores de Mov Det
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Errores con importes
Business Application	Tline	Creación de Poliza	Regla contable no encontrada
Business Application	Tline	Cuentas Contables	Cuenta Inválida
Business Application	Tline	Reglas Contables	Reglas no definidas o no encontrada
Business Application	Tline	Validación de Póliza	Descripción Inválida
Business Application	Tline	Validación de Póliza	Diferencia de importes
Business Application	Tline	Validación de Póliza	Otros
Business Application	Tline	Reportes	Controles
Business Application	Tline	Reportes	Promociones y descuentos
Business Application	Tline	Reportes	Gastos
Business Application	Tline	Reportes	Transacciones (Ventas, Impuestos, Devoluciones, Facturas)
Business Application	Tline	Reportes	Saldos
Business Application	Tline	Reportes	Otros
Business Application	Tline	Notificaciones de Correo	No se envian correos de notificación
Business Application	Tline	Notificaciones de Correo	Otros
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Cobros
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Gastos
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Inventarios
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Facturas
Business Application	Tline	Carga de Archivos	PCARINTER_H
Business Application	Tline	Carga de Archivos	PCARINTER_L
Business Application	Tline	Carga de Archivos	PCARINTER_T
Business Application	Tline	Carga de Archivos	REL_CONFERENCIA_ARxMC1
Business Application	Tline	Carga de Archivos	REL_FATURAS
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Devoluciones
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Comisiones
Business Application	Tline	Carga de Archivos	Otros
Business Application	Tline	Lentitud	Lentitud en la navegación

# Subir la prioridad del incidente

Number	Open	Short Description
INC6064945	2025-08-06 07:39:19	inconsistencia en póliza día 05 de agosto, no se ven reflejados todos los cieves
INC6064378	2025-08-05 17:35:48	14228 - BOGOTA SUR~Tline-Carga de Archivos~Otros
INC6067855	2025-08-08 07:46:23	14229 - MEDELLIN NORTE~Tline-Carga de Archivos~Otros
INC6065549	2025-08-06 13:16:58	Tline / IVY se comunique con Tline para correcciones necesarias

## Buscar el ticket que deseas escalar

- En el menú principal, ve a “**Mis tickets**” o “**Seguimiento de solicitudes**”.
- Usa filtros como:
  - Número de ticket
  - Estado (Abierto, En proceso, etc.)
- Haz clic **sobre el ticket** que necesita subir de prioridad.

## Solicitar el cambio de prioridad

- Una vez dentro del ticket: A través de comentarios
  - Dirígete a la sección de “Comentarios”.
  - Escribe una solicitud formal como:  
**“Solicito subir la prioridad del ticket debido a que impacta directamente en la operación del área de ventas. Actualmente no se pueden procesar archivos AR.”**
  - Explica el motivo de negocio o impacto (usuarios afectados, procesos detenidos, fechas críticas, etc.).
  - Haz clic en “**Agregar comentario**”.

**NOTA:** En caso de requerir aumentar la prioridad de un ticket y no contar con los permisos necesarios, deberá solicitarlo directamente con el Key User o comunicarse con el área de Soporte para gestionar la escalación correspondiente.

# Subir la prioridad del incidente

Number INC6064378

\* Caller ALMA YADIRA FLORES CHAVEZ

VIP

Superuser

\* Location 14228 - BOGOTA SUR

\* Category L1 Business Application

\* Subcategory L2 TLine

Subcategory L3 TLine-File Uploads

Subcategory L4 Otros

Sales Channel -- None --

\* Impact 3 - Multiple Users

\* Urgency 3 - Average

Priority 3 - Average

Affected CI

Si el cambio de prioridad es crítico o no obtienes respuesta rápida:

- Llama al número de soporte **N1 o N2**.
- Envía un correo al responsable del área **con el número de ticket y el impacto**.
- Escala con el líder de soporte

Tiempos de atención P2			
SLA	ESTADO	DURACIÓN	HORARIO
P2 TLN RESOLUTION	SOLUCIÓN	4 HORAS	7X24 BIMBO
P2 TLN ACKNOWLEDGE	ASIGANCIÓN	30 MINUTOS	7X24 BIMBO
P3			
SLA	ESTADO	DURACIÓN	HORARIO
P2 TLN RESOLUTION	SOLUCIÓN	24 HORAS	8-5 DIAS HABILIES
P2 TLN ACKNOWLEDGE	ASIGANCIÓN	4 HORAS	8-5 DIAS HABILIES
P4			
P2 TLN RESOLUTION	ESTADO	DURACIÓN	HORARIO
P2 TLN ACKNOWLEDGE	SOLUCIÓN	72 HORAS	8-5 DIAS HABILIES
P2 TLN ACKNOWLEDGE	ASIGANCIÓN	2 HORAS	8-5 DIAS HABILIES

## Confirmación

- Una vez aprobada, verás que **el ticket cambia de prioridad en su detalle**.
- También recibirás una **notificación por correo**.

## Cierre del ticket

- Una vez resuelto el ticket, recibirás un aviso.

Puedes:

- **Aceptar y cerrar** el problema fue solucionado.
- **Reabrir el ticket** si persiste el problema.