

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.

INICIO

1. Acceso a la herramienta IT Works

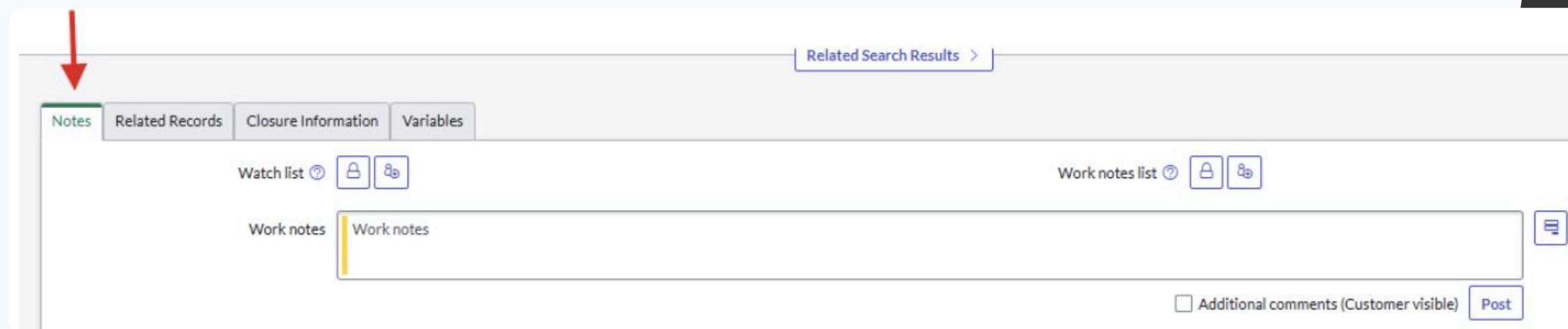
- Abre tu navegador e ingresa a:
<https://grupobimbo.service-now.com/login.do>
- Inicia sesión con tu usuario (correo corporativo) y contraseña.

2. ¿Cómo levantar un nuevo ticket?

Ver como solucionarlo

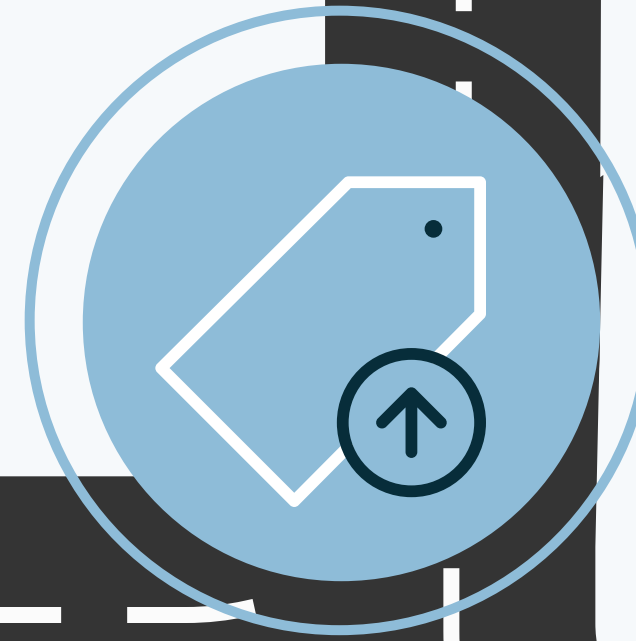
4. ¿Cómo agregar comentarios o información adicional?

- 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.



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**.



**En caso de
Requerir subir la
Prioridad del
incidente**

[Ver como solucionarlo](#)



¿Cómo levantar un nuevo ticket?

1. En el menú principal, selecciona

“Crear nuevo ticket”

Number INC6037218 Open 16/07/2025 10:47:47

* Caller Karen Guadalupe Vega Vazquez Opened by Karen Guadalupe Vega Vazquez

Elige el grupo de asignación

* Assignment group t

Recent selections

Assigned to TLN-INC-REQ-DMWEB

Reference Ticket TLN-INC-REQ-FUNCTIONAL

TLN-INC-REQ-DMWEB	DataManager - Web
TLN-INC-REQ-DMSOA	DataManager - SOA
TLN-INC-REQ-FUNCTIONAL	DataManager - Funcional

2. Elige las categorías del incidente

Selecciona el grupo de asignación

Number INC6037218

* Caller Karen Guadalupe Vega Vazquez

VIP

Superuser

* Location 014411 - MANAGUA

* Category L1 Business Application

* Subcategory L2 TLine

Subcategory L3 TLine-Policy Validation

Subcategory L4 Otros

Sales Channel -- None --

* Impact 3 - Multiple Users

* Urgency 3 - Average

Ver lista completa de asignaciones

3. Completa los campos requeridos:

* Short Description DATAFIX

Description

Buenos días, me apoyan con el incidente del día 09/07, se solicita un datafix en reporte de facturas para la ceve 14242, son 2 folios que llegaron a Tline con forma de pago "Credito" y lugar de cobro "Agencia" y este último debería ser "Credito". detallo las facturas:

Ruta	[Orden de compra]	[Número de Folio]	Nombre del cliente
0194	80077406-0	001-024000001415	BIGGIE SA
0194	80077406-0	001-024000001958	BIGGIE SA

- Fecha del incidente:
- Pais:
- Entidad legal:
- Agencia afectada: (Una o todas)
- Proceso afectado: (Póliza GL ó Facturas AR)
- Descripcion del problema:
- Evidencia: (En caso de poder incluir evidencia, anexar; archivos de analisis, con error, impresiones de pantalla , correos y/o algún analisis previo)
- Esto ayuda a que el incidente sea atendido en un lapso menor a lo esperado.

4. Haz clic en “Enviar”.

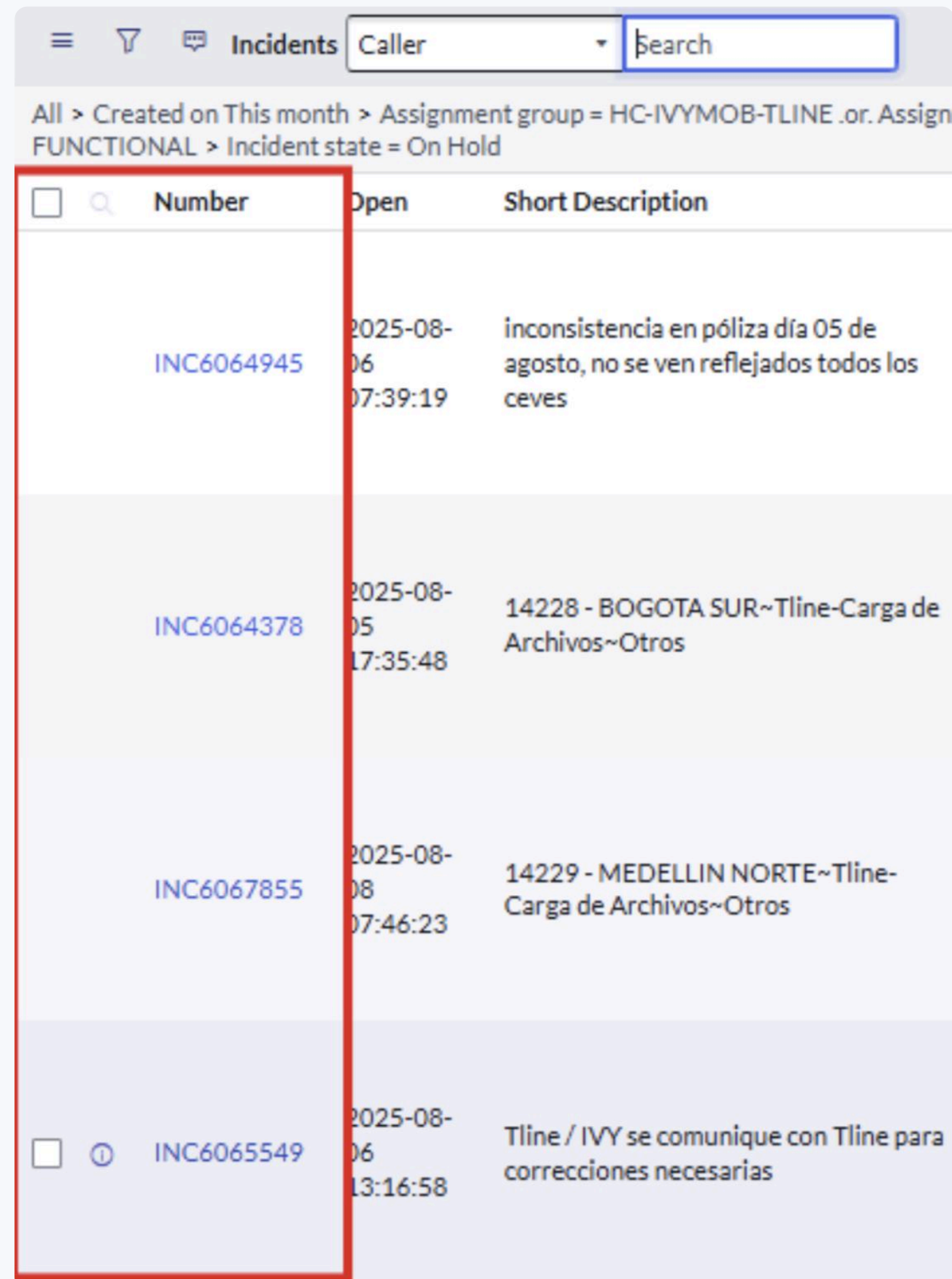
Te aparecerá un número de ticket, guárdalo para seguimiento.

volvamos al camino

Lista completa de cotegorías

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 Desposito
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 envían 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 ceves
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 comunice con Tline para correcciones necesarias

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.

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”**.

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

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.

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 HABILES
P2 TLN ACKNOWLEDGE	ASIGANCIÓN	4 HORAS	8-5 DIAS HABILES
P4			
P2 TLN RESOLUTION	ESTADO	DURACIÓN	HORARIO
P2 TLN ACKNOWLEDGE	SOLUCIÓN	72 HORAS	8-5 DIAS HABILES
P2 TLN ACKNOWLEDGE	ASIGANCIÓN	2 HORAS	8-5 DIAS HABILES