



¿CÓMO GENERAR UN TICKET?

Para realizar una petición de soporte o ticket el primer paso a seguir, es entrar en la siguiente dirección web <http://soporte.ludycom.com/>

Abrir un nuevo Ticket

Llena el formulario a la derecha para abrir un ticket.

Por favor, proporcione la máxima cantidad de detalles posibles para poder ofrecerle el mejor soporte posible.

Para actualizar un ticket anterior, utilice el formulario de Estado Ticket.

Ludycom S.A.
Dirección: Calle 58 No 62 – 28 Teléfono.: +57 (5) 318 58 00
E-mail: atencionsoporte@ludycom.com

Nuevo Ticket

Nombre: Email:

Teléfono: Ext.:

Empresa Proyecto Contratista

Asunto:

Ningún archivo adjunto

Mensaje:

Por defecto la opción **NUEVO TICKET** se cargará, en ella se generará la solicitud o petición del soporte que se requiere. Ahora bien, debemos llenar el formulario que se ve en la siguiente imagen con los datos como, **Nombres**, **Correo electrónico**, **Teléfono y/o extensión** si se tiene.

Nuevo Ticket

En la opción de **EMPRESA** debemos escoger la opción del respectivo cliente, o Gasera a la Cual pertenece, Así como el Proyecto del cual hacen parte y el nombre de Su Contratista Como lo indica la Fig. a continuación;

Empresa GASES DEL CARIBE EFIGAS SURTIGAS GASES DE OCCIDENTE SGS AMAGUA ASAA GASES DE LA GUAJIRA INSPEGAS LUDYCOM METROAGUA PERFILES R&T TEMPO EXPRESS CONSORCIO GARCIA CONSTRUIN SICAL Empresa ▼	Proyecto Proyecto LUDYORDER_SISURE LUDYORDER_CERTIFICACIÓN LUDYORDER_ANALISIS_CONSUMO LUDYMETER_LLECTURAS LUDYSALES_VENTAS LUDYTRACK_DESPACHO LUDYGIS_SIGGAS LUDYCOLLECT_CARTERA LUDYTICKET_RECAUDO LUDYORDER_REVISIÓN_TEC LUDYORDER_LEGALIZA_WEB	Contratista Contratista GASES DEL CARIBE ESTRATEGIA EMPRESARIAL VIVIR MEJOR CONSTRUSERVI TIC LTDA SERVYCON SUENERGIA
---	--	---

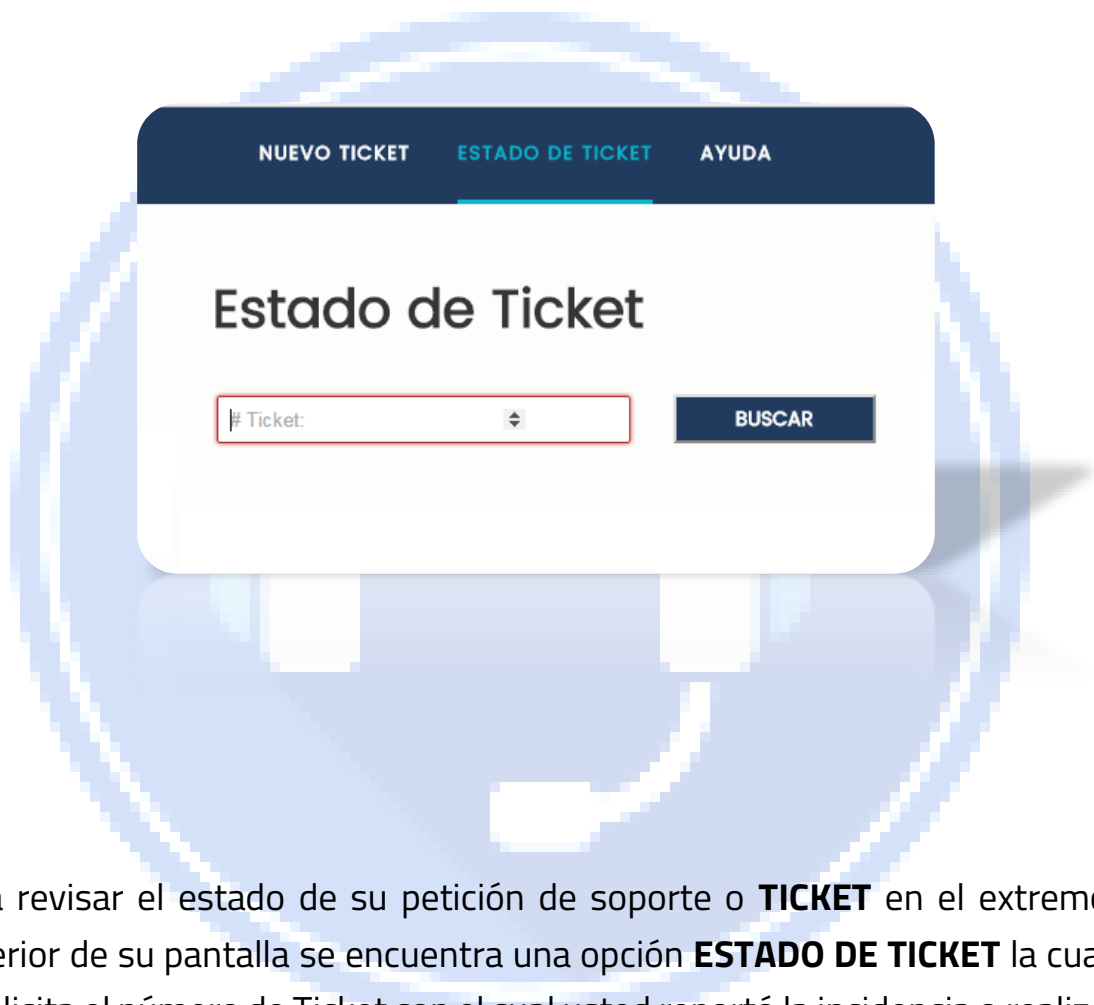
Una vez suministrada la información de **Empresa**, **Proyecto** y **Contratista** al cual corresponde, en la opción de Asunto y mensaje procedemos a reportar la incidencia o solicitud a realizar permitiendo adjuntar archivos al mismo.



The screenshot shows a web form for reporting an issue. It features a text input field labeled 'Asunto:' with a red border. Below it is a button labeled 'Elegir archivos' and a text label 'Ningún a...cionado'. A large text area labeled 'Mensaje:' is positioned below the button. At the bottom of the form are two buttons: 'LIMPIAR' (light blue) and 'ENVIAR' (dark blue).

Cuando ya se encuentren todos estos campos debidamente diligenciados para enviar la solicitud hacemos clic en el botón **ENVIAR**. En caso contrario puede utilizar la Opción **LIMPIAR** si desea borrar la información recientemente escrita. De inmediato saldrá en pantalla una notificación de que el **TICKET** se creó correctamente y llegara el mensaje de su solicitud al área encargada para brindar una atención oportuna.

¿CÓMO VERIFICAR EL ESTADO DE SU TICKET?



Para revisar el estado de su petición de soporte o **TICKET** en el extremo superior de su pantalla se encuentra una opción **ESTADO DE TICKET** la cual le solicita el número de Ticket con el cual usted reportó la incidencia o realizó la solicitud.

Al momento de presionar el botón **BUSCAR** de inmediato le aparecerá en pantalla toda la trazabilidad brindada al ticket reportado por usted, tanto su Estado Actual y todas las respuestas brindadas por el Equipo de Soporte.


VOLVER AL INICIO NUEVO TICKET ESTADO DE TICKET AYUDA

 **Ticket #115316**

Verás información del ticket a la derecha.
Y debajo todos los detalles y comentarios creados en el ticket.

Si deseas agregar algún comentario, por favor, escríbelo en la parte de abajo con la máxima cantidad de detalles posibles ofrecerle el mejor soporte posible.

Para crear un nuevo ticket, utilice el formulario de Nuevo Ticket.

Estado Ticket	CERRADO 
Fecha creación	24 /01 /2017 
Hora creación	3:10 PM 
Fecha cerrado	25 /01 /2017 
Hora cerrado	10:14 AM 

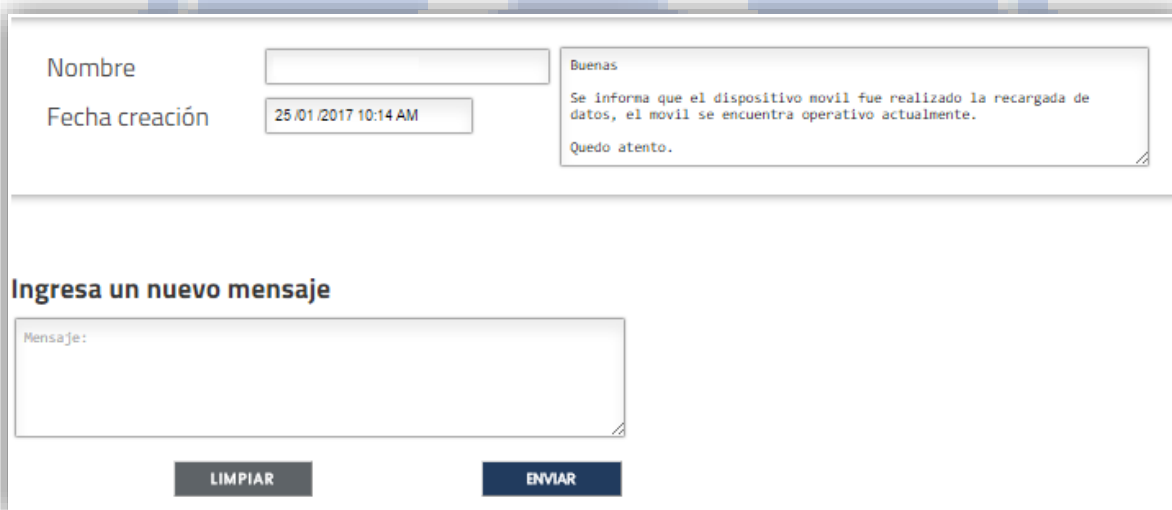
Nombre	ESTEFANI CHINCHILLA	Asunto	CONSUMO DE DATOS
E-mail	LISBETH.MOLINARES@LUDYCOM	Buenos días, La presente es que la PDA #2337 esta presentando problemas desde el día sábado 21 de Enero para la conexión de internet, lo que no se han podido finalizar unas ordenes pendientes operario Jose Herrera cel:3845967092 Agradezco pronta solución porque esta afectando las labores del operario.	
Teléfono	3022709380		
Empresa	GASES DEL CARIBE		
Proyecto	LUDYORDER_SISURE		
Contratista	VIVIR MEJOR		

Nombre	Lisbeth Molinares	BUENOS DIAS SRA. ESTEFANI CHINCHILLA, CORDIAL SALUDO POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO INFORMAR QUE DE ACUERDO A LO SOLICITADO SE ENTREGA CONSUMO DE DATOS POR MAL USO DEL
Fecha creación	24 /01 /2017 3:11 PM	

Nombre	Jerjes Garcia	Buenas Se informa que el dispositivo movil fue realizado la recargada de datos, el movil se encuentra operativo actualmente. Quedo atento.
Fecha creación	25 /01 /2017 10:14 AM	

RECUERDE QUE...

No es necesario crear un nuevo Ticket para reportar nuevamente la misma incidencia, si aún no se ha brindado respuesta al reportado por usted, basta con consultar el Ticket en **ESTADO DE TICKET** o al final de esta consulta ingresar un nuevo Mensaje.



The screenshot displays a web form for updating a ticket. At the top, there are two input fields: 'Nombre' (Name) and 'Fecha creación' (Creation date), with the date '25/01/2017 10:14 AM' pre-filled. To the right of these fields is a text area containing the message: 'Buenas Se informa que el dispositivo movil fue realizado la recargada de datos, el movil se encuentra operativo actualmente. Quedo atento.' Below this, a section titled 'Ingresa un nuevo mensaje' (Enter a new message) features a large text area for the user's message. At the bottom of this section are two buttons: 'LIMPIAR' (Clear) and 'ENVIAR' (Send).

LUDYCOM S.A.

Dirección: Calle 58 No 62 – 28

Teléfono.: +57 (5) 318 58 08

E-mail: atencionsoporte@ludycom.com