





Guía para Levantar Tickets

Por: Mayra Fernanda Castillo | Jorge Hernández





Contenido

1.	Tier	mpos de respuesta	. 3
2.	Por	tal de Mesa de Ayuda NephosIT	. 3
	2.1	Ingresar al portal	. 3
	2.2	Registro al Portal de Mesa de Ayuda NephosIT	.4
	2.3.	Levantar un ticket en portal Mesa de ayuda NephosIT	. 7
3.	Cor	reo electrónico	12
4.	Tele	efónicamente.	14



1. Tiempos de respuesta.

Nivel / Tiempo	Respuesta	Solución
Crítico	0-15 minutos	4 hora
Medio	0-15 minutos	12 horas
Вајо	30-50 minutos	24 horas

2. Portal de Mesa de Ayuda NephosIT.

INGRESAR AHORA

2.1 Ingresar al portal. Ingresa a <u>https://support.nephosit.com</u>

Nephos IT	Nonia -	Inicio Mi área Iniciar ser Regis	trarse A
Início / Iniciar sesión	Buscarien et Cer	tro de asistencia	٩
¿Ya es miembro? Iniclar sesión	2	¿Es un nuevo usuario? Registracse Cree una cuenta para enviar Ticketa, leer Artículos y participar en nuestro Comundad.	
Dirección de correo electrónico	?	2Ha olvidado su contraseña? Restablecer Le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña a su dirección de correo electrónico.	
Contraseña	Iniciar session	¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí Anora verá la interfaz del agente.	





2.2 Registro al Portal de Mesa de Ayuda NephosIT

0 🗎 🚔 🛱 https://support.nephosi.com/portal/es/lignin	··· 🖾 🕁
Nephos IT	Inicio Mi área Iniciar ses, Registrarse A
Inicio / Inicial sestón	Buscar en el Centro de adstancia
¿Ya es miembro? Inticiar section Dirección de correo electrónico. Contraseña Contraseña Reccardar mis datos.	Es un nuevo usuario? Registrarse Cres una cuenta para enviue Tuseus, leter Articulos y participar en nuestro Comunicad. Recomposition of the only

2.2.1. Llenar datos personales e iniciar sesión.

Crear una cuenta		Buscar en el Centro de asistencia	Q
Registrarse Cree una cuenta para en Comunidad. Jorge Hernandez Jorge hernandez@ne	viar Tickets, leer Artículos y participar en nuestro phosit.com	¿Ya es miembro? Iniciar sesión Para enviar Tickets: busque en Articulos Comunidad. D ¿Es usted un agente? Iniciar sesión Anora verá la incerfaz del agente.	y participe en ôn aquí
9165HT	O 9LGSHU		





2.2.2. Confirmar correo.

vitación al Portal de Servicios a	l Cliente.	
e Ayuda NephoslT <support@nephos 22021 03:40 PM ge Heinandez</support@nephos 	it.com>	
ion hoor		
ephosn		
		Estimad@ Jorge Hernandez,
envenido al portal de servicios a clientes	de Nephos IT.	
ha sido invitado para acceder al Portal de	Servicio a Clientes de Nephos IT Al acceder a e	iste portal usted podra dar seguimiento a sus solicitudes en línea, acceder a la base de conocimientos y unirse a la comun
uario es: jorge hernandez@nephosit.com		
vor, haga click aqui para aceptar la inv	Itación.	
ordamos que el servicio de Soporte tiene tos a sus ordenes para cualquier duda	una respuesta inmediata o blen puedes marcarno	os a nuestro numero telefonico. (800) 200 0371 en donde uno de nuestros ingenieros le atendera para darie un mejor sen
09.		
:	Nephosit	
Soporte Neph	os IT	
4000 1320 ext.107	C 01 800 2000371	
eceritar lauretar un ticket?		
01 800 2000371		
n support@nephosit.com		

2.2.3. Establecer contraseña.

*Nota: es importante cumplir con las características de una contraseña segura que se muestran.

Dirección de correo electrónico	
Contraseña	Su contraseña,
	La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.
Confirmar contraseña	Tener un minimo de ocho (8) caracteres de longitud.
	La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.
Registrarse	-



2.2.4. Llenar información de perfil.



2.3. Levantar un ticket en portal Mesa de ayuda NephosIT

2.3.1 Una vez en el portal, dar clic en Mi Área, y después en Agregar ticket.



2.3.2 Complete el formulario con su requerimiento o solicitud a Mesa de Ayuda NephosIT.

Es importante que tu ticket contenga la siguiente información.

a. En el asunto del ticket: Nombre del servidor y requerimiento (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor).

Ejemplo: CT95TOL5112PSVW15 -Servidor Caído.

b. De ser posible adjunté evidencia de su problemática y envié el ticket.



Senated / Line in ricker	Buscar Tickots		Q
Envíe un Ticket			
Información de Ticket			
Asunto*			
Solicitud de reporte de rendimiento			
Descripción			
B I U 🛃 🧔. 12 - 🚍	😑 📧 🛕 Insert • Plain text		
Hola equipo soporte, solicito su apoyo para ger últimos 30 días.	erar un reporte de rendimiento de mi servidor virtual de los		
Seludos			
Nombre de Producto			
Nombre de Producto Reportes	×Q		Ac Ve
Nombre de Producto Reportes	×Q		Ac Ve
Nombre de Producto Reportes	×Q		Ac Ve
Nombre de Producto Reportes	×Q		Ac Ve
Nombre de Producto Reportes formación adicional oridad * Viedium (De 1 a 12 Hrs)	×Q	*	Ac Ve
Nombre de Producto Reportes formación adicional oridad ' dedium (De 1 # 12 Hrs)	* Q	~	Ac Ve
Nombre de Producto Reportes formación adicional oridad * vledium (De 1 a 12 Hrs) asificaciones iolicitud de Servicio	×Q	~	Ac Ve

2.3.3 Una vez generado el ticket podrá ver el resumen de este y las respuestas que sean enviadas por el equipo de Mesa de Ayuda NephosIT.



Mi ánus / Mesa de Avuda Nephos IT	Buscar Ticksto		
Solicitud de reporte d	le rendimiento	Agregar Troket	
25 Feb 2021 03:49 PM	🐟 Responder 🛛 🖾 Comentario	📝 Propiedades del ticket	Edito
soporte		ID de Ticket	
N Justin abora		#3666	
		Estado	
		Abierto	
Estimado Cliente: Jorge Hernandez		Asignado a	
		soporte	
Le informamos que estamos atendiendo su soliciti	ud, en breve recibirá actualización sobre el estatus	Canal	
de su reporte #3666 "Solicitud de reporte de ren	dimiento"	Red	
Verticket			
Terrerented and		Información de Licket	
		Departamento	
Estamos a sus ordenes para cualquier duda o acla	aración en nuestros diversos puntos de contacto.	Mesa de Ayuda Nephos IT	
Le mantendromos informado		Nombre de Producto	
		Reportes	
Nephos Saparte Nephos IT	IT. 15	Información adicional	
		Prioridad	

2.3.4 Inmediatamente recibirá una notificación por medio de correo electrónico informando la generación y la asignación de un numero de ticket.

[##3666##	#] Nuevo ticket creado
Mes Jue 2 Para	a de Ayuda NephosIT <support@nephosit.com> 5/02/0211348.PM Jorge Hemandes</support@nephosit.com>
	Estimado cliente: Jorgo Hornandoz,
	Este mensaje es para confirmar la creación de su ticket con ID #3666 con asúnto "Solicitud de reporte de rendimiento".
	Su solicitud de servicio esta siendo revisada por nuestros ingenieros en el área de Soporte y una respuesta será enviada en breve.
	Antariamne eu narianria
	electronic en la contra
	<u>Ver ticket</u>
	Saludos, Nephos IT Equipo de Soporte Técnico.
	Nephosit.
	□ 55 2070 0086 C 01 000 2000371
	(Necesitas levantar un ticket?
	Support@nephosit.com

Avenida Revolución 1267, Piso 19, Los Alpes, 01010 CDMX |QUERETARO (55) 4000 1320 hola@nephosit.com





2.3.5 En el portal de Mesa de Ayuda NephosIT, podrá dar seguimiento a su caso abierto y podrá responder a las actualizaciones del ticket, de clic en responder.

01000	021 10:41	AM								¢	Responder	🛡 Comentari
H	в	u U	1	Ş .	12 🕶	=	=	ΣΞ	A	2	Insert 🔹	Plain text
	Confirm	o el rees	tableci	niento	del servic	lo! Muc	has gra	clas				Î
	on M	10n, 15 F	eb 202	110:48	:30 -06:0	0 j orge .	hernan	dez@r	nephos	it.com	escribió	
1	Adju	untar un	archiv	<mark>O</mark> (Hast	a 20 MB							
1	Enviar	Guard	dar bor	rador	Canc	elar						
		-										

2.3.6 El equipo de Mesa de Ayuda NephosIT se pondrá en contacto con usted por correo electrónico o telefónicamente para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket desde el portal de tickets





2.3.7 Una vez resuelto su solicitud el equipo de soporte procederá al cierre de su ticket y recibirá una notificación de cierre y una encuesta rápida de evaluación del servicio opcionalmente podrá responder.

Mesa de Lun 15/0 Para: Jor	e Ayuda NephosiT <support@nephosit.com> 2/2021 10:51 AM ge Hernandez</support@nephosit.com>
	Cliente: Jorge Hernandez,
	Su Ticket: "3596 CT95TOL5112PSVW15 - Servidor caido (ticket de prueba)" ha sido Cerrado. Favor de no responder a este hilo de correo ya que no una vez cerrado el ticket no puede ser abierto de nuevo.
	En caso de requerir servicio de soporte no dude en levantar un nuevo ticket en nuestros diferentes puntos de contacto.
	Cracias por usar el soporte de Nephos IT
	¿Cómo evaluaría nuestro servicio de atención a cliente?
	😌 Bueno 🤤 Aceptable 😸 Malo
	Saludos,
	Equipo de Soporte.
	Activar Windows





3. Correo electrónico

Correo electrónico para levantar tickets support@nephosit.com

1. Desde tu correo electrónico, redacta un mail dirigido a <u>support@nephosit.com</u>, para generar un ticket automáticamente

Es importante que tu correo contenga la siguiente información

 En el asunto del Mail: Nombre del servidor y requerimiento (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor)
Ejemplo: CT95TOL5112PSVW15 -Servidor Caído

el que se realizó	la entre	ga.		
imagen es solo p	oara repro	esentarlo		
Nephosit		Formato de Entrega	Código: Versión:	FT-ASVT v2
the second se				
En seguimiento al alta	a de servicio	CT Internacional de servidores virtuales	a solicitud del	
En seguimiento al alta requerimiento del clie #3480 Liberación se Datos de Acceso al	a de servicio nte CT Inter rver demo Servidor Vi Hostname	CT Internacional de servidores virtuales rnacional se registra ba rtual	a solicitud del ajo el número c	de ticket
En seguimiento al alta requerimiento del clie #3480 Liberación se Datos de Acceso al	a de servicio nte CT Inter rver demo Servidor Vi Hostname 1 IP Privada	CT Internacional de servidores virtuales rnacional se registra ba rtual POC-CT7PUE0116PSVW00 172.24.24.98	a solicitud del ajo el número o	de ticket
En seguimiento al alta requerimiento del clie #3480 Liberación se Datos de Acceso al	a de servicio nte CT Inter rver demo Servidor Vi Hostname I IP Privada Username	CT Internacional de servidores virtuales macional se registra ba rtual POC-CT/PUE0116PSVW0 172.24.24.98 Administrador	a solicitud del ajo el número o	de ticket

b. En el cuerpo de Mail De ser posible adjunté evidencia de su problemática y envié el ticket.



Alineamos la tecnologia al negocio					
Para + M Mesa de Ayuda NephosIT ×					
сс					
CT95TOL5112PSVW15 - Solicitud de apertura de puertos					
Hola equipo de Mesa de ayuda.					
solicito su apoyo para abrir el puerto 8080 en mi servidor virtual a través de la IP publica asignada.					
Quedo atento a sus dudas y comentarios.					
Saludos.					
Jorge Hernández Clemente Ingeniero de Soporte jorge.hernandez@nephosit.com (55) 4000 1320 ext.117 <u>www.nephosit.com</u> Piso 19, Torre <u>Anseli</u> CDMX					
\checkmark AA A° B <i>I</i> \bigcup \swarrow <u>A</u> \equiv \equiv \neq z \gg \equiv \equiv \bigcirc \bigcirc \times \times^2 \times_2					
Enviar V Descartar 🕼 V 📾 😋 🥠 …					

2. Inmediatamente recibirá una notificación de Mesa de Ayuda NephosIT por medio de correo electrónico, informando la generación y la asignación de un número de ticket.



- 3. Mesa de Ayuda NephosIT se pondrá en contacto con usted para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket.
- 4. Una vez resuelto su solicitud Mesa de Ayuda NephosIT procederá al cierre de su ticket y recibirá la notificación de cierre y una encuesta rápida de evaluación del servicio la cual opcionalmente deberá responder.

4. Telefónicamente.

Llame al número 5540001320 ext 911.

1. Espere en línea y uno de nuestros ingenieros de Mesa de Ayuda NephosIT le atenderá,



- 2. Especificar que es distribuidor CT Internacional y tener a la mano la siguiente información
 - a. Nombre del servidor, ejemplo CT95TOL5112PSVW15 (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor)
 - b. IP Privada del servidor virtual
- 3. Se solicitará información de contacto y de su empresa para la generación del ticket, puede explicar al ingeniero su requerimiento, dependiendo de la prioridad del caso puede esperar una respuesta por medio de correo electrónico o esperar en línea hasta que su caso sea resuelto.

Para + M Mesa de Ayuda NephosIT ×
сс
Solicitud de apertura de puertos
Hola equipo de Mesa de ayuda.
solicito su apoyo para abrir el puerto 8080 en mi servidor virtual a través de la IP publica asignada.
Quedo atento a sus dudas y comentarios.
Saludos.
Jorge Hernández Clemente Ingeniero de Soporte jorge.hernandez@nephosit.com (55) 4000 1320 ext.117 <u>www.nephosit.com</u> Piso 19, Torre <u>Anseli</u> CDMX
${}^{\!$
Enviar V Descartar 🕼 V 📾 😔 🤌 …

- 5. Inmediatamente recibirá una notificación por medio de correo electrónico informando la generación y la asignación de un numero de ticket.
- 6. El equipo de Mesa de Ayuda NephosIT se pondrá en contacto con usted para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket.