



1

## 1. Ingresar en Módulo de **Servicio de Asistencia**.

Podrán ingresar un ticket de requerimiento:

- Talento Humano.
- Compras e Importaciones.
- Administración y Finanzas.
- Servicios Biomédicos.
- Biomédica Clínica.
- Especialidades Médicas.
- Dirección.

**Servicio de asistencia** Información general Tickets Informes

Información general del servicio de asistencia

### Mis tickets

Promedio de horas disponibles

SLA fallido

0 Tickets	0 Alta prioridad (★★)	0 Urgente (★★★)
00:00	00:00	00:00
0	0	0

### Legal

✉ asistencialegal@meyko.com

TICKETS

2

0 Tickets sin asignar

## 2. Click en el botón de **Tickets** en el apartado con el título de **Legal**.

**Servicio de asistencia** Información general Tickets Informes

Información general del servicio de asistencia / Legal

CREAR

3

## 3. **Crear** un nuevo ticket.

Este será asignado automáticamente a un miembro del equipo legal de la empresa y puede ser reasignado según convenga cada caso.

Nuevo

+

En proceso

+

2

0

**Servicio de asistencia** Información general Tickets Informes

Información general del servicio de asistencia / Legal / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

NUEVO EN PROCESO PAUSA FINALIZADO CANCELADO

Asunto...

Creado por

Equipo de servicio de asistencia Legal

Asignado a Fernando Zuniga

ID

Tipo

Prioridad ☆ ☆ ☆

Etiquetas

Descripción Estadísticas

Descripción del ticket...

4. En el caso de exoneraciones, clasificaciones y registros, se debe colocar el nombre del producto y la marca.
5. Se debe de seleccionar el **Tipo** de solicitud que se esta realizando. Existen múltiples opciones que podrán ser actualizadas mediante solicitud.
6. En las **Etiquetas** se debe colocar el área/departamento organizacional mencionado en el Punto #1 que esta realizando la solicitud.
7. Se debe agregar en la **Descripción** del ticket que claramente explique que es lo que se necesita.
8. El ticket cuenta con las etapas:
  - **Nuevo:** Son todos los tickets que se acaban de crear y deben de ser iniciados.
  - **En proceso:** Son todos los tickets que ya se encuentran en proceso.
  - **Pausa:** Cuando el proceso se encuentre en pausa por alguna causa externa.
  - **Finalizado:** Cuando se haya finalizado satisfactoriamente la solicitud.
  - **Cancelado:** Cuando se cancele la solicitud ya sea porque esta no procede o se encuentra duplicada.

Enviar mensaje

Poner una nota

🕒 Planificar actividad

📎 1

Seguir

👤 2

9

Cada solicitud debe contener todos los archivos adjuntos que el equipo legal vaya a necesitar para la resolución del ticket.

9. En caso de necesitar de la asistencia de Mercadeo en su sección de Diseño Gráfico, puede hacerse de dos maneras:

- *Taggeando* al Diseñador Gráfico en una nota por medio de un arroba (@).
- Planificando una actividad para el diseñador gráfico, especificando una fecha de finalización de la actividad.

De otra manera, el diseñador gráfico no podrá ver la solicitud.

**Servicio de asistencia** Información general Tickets Informes

Información general del servicio de asistencia / Legal

CREAR

Buscar...

▼ Filtros Agrupar por ★ Favoritos

Nuevo	En proceso	Pausa	Finalizado	Cancelado
2	0	0	0	0

Calculo prestaciones xxxx (#4,304)  
Revisión de Cálculos de Prestaciones Laborales  
☆☆☆☆

CATETER PARA DIALISIS - MEDKO (#4,289)  
Clasificaciones por Riesgo Sanitario (solicitud, seguimiento, contestación de requerimientos).  
● Compras e Importaciones  
☆☆☆☆

Para cambiar la etapa de cada ticket, el Departamento Legal puede “arrastrar” con el mouse la actividad de una etapa a otra en la vista de Kanban.