



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.

Información general del servicio de asistencia

Mis tickets	0 Tickets	0 Alta prioridad (★★)	0 Urgente (★★★)
Promedio de horas disponibles	00:00	00:00	00:00
SLA fallido	0	0	0

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

Información general del servicio de asistencia / Legal

CREAR	Nuevo	+ En proceso	+ 2

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.

Servicio de asistencia Información general Tickets Informes

Información general del servicio de asistencia / Legal / Nuevo

GUARDAR **DESCARTAR**

8

NUEVO → EN PROCESO → PAUSA → FINALIZADO → CANCELADO

Asunto... 4

Creado por

Equipo de servicio de asistencia Legal

Asignado a Fernando Zuniga

ID

Tipo 5

Prioridad ★ ★ ★

Etiquetas

Descripción Estadísticas 6

Descripción del ticket...

7

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. 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.

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

Información general del servicio de asistencia / Legal

Nuevo En proceso Pausa Finalizado Cancelado

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

CATEGETER 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.