



AT Servicios
Nuestra prioridad es servirte

Manual de Usuario Sistema de Tickets AT Servicios



Índice

Índice.....	2
Registro en Sistema.....	3
Portal AT Servicios.....	5
Menú.....	7
Inicio.....	8
Levantar un Ticket.....	8
Levantar un Ticket.....	8
Ejemplo de levantamiento de ticket	12
Soluciones, Foros y Tickets.....	16

Registro en Sistema

Este manual consta de un instructivo del uso de la herramienta AT Servicios para usuarios, el cual indica desde como registrarse en el sistema hasta el proceso de levantamiento de tickets

1 Para que pueda hacer uso del sistema AT Servicios deberá ingresar a la siguiente liga.

<https://atservicios.freshdesk.com/es/support/login>

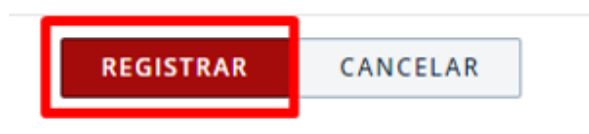
Se abrirá el portal de AT Servicios donde deberá registrarse para poder iniciar sesión

2 De clic en “**REGISTRARSE**” o “**REGISTRATE CON NOSOTROS**”.


3 Pedirá llenar 4 campos y seleccionar un campo captcha, los cuales son obligatorios para poder darse de alta en el sistema.

NOTA: Deberá registrarse con el correo institucional.

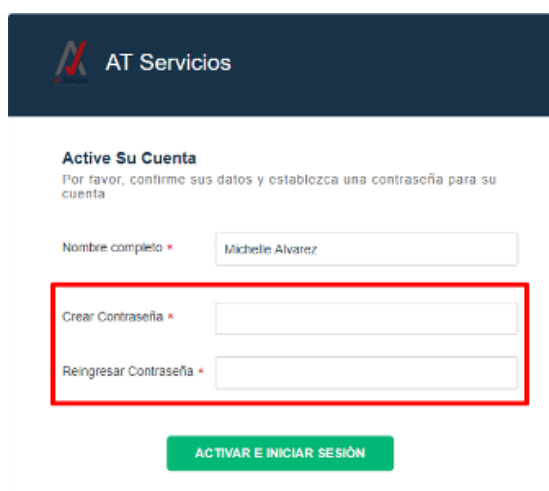
4 Una vez llenado los campos dar clic en **registrar**.



5 Después de completar el proceso anterior, le llegará un mail a su correo institucional como el que se muestra a continuación. Este correo servirá para la activación de su cuenta, donde deberá abrir el link que viene incluido.



6 Se abrirá la ventana de activación, donde le pide crear una contraseña.



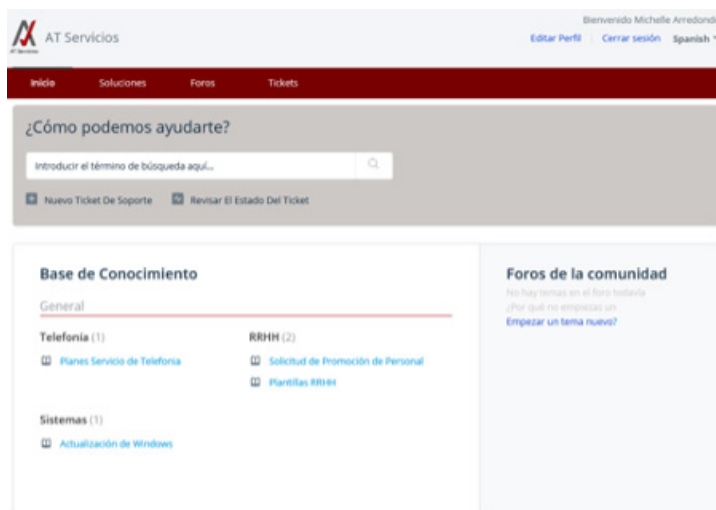
Una vez creada la contraseña de clic en **“ACTIVAR E INICIAR SESIÓN”**.



Este proceso servirá para que pueda ingresar al Portal de AT Servicios y así poder levantar un ticket.

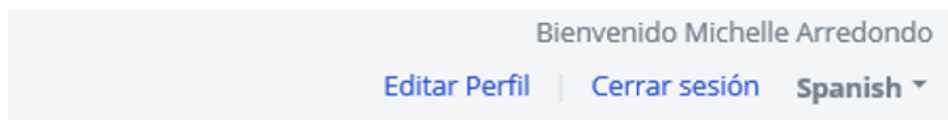
Portal AT Servicios

Una vez activada su sesión estará dentro de AT Servicios, que se visualiza como se muestra en la imagen.



A continuación, se explica la funcionalidad del sistema:

Comenzando por la parte superior derecha, se muestra una Leyenda de Bienvenido con su respectivo nombre, enseguida las opciones **“Editar Perfil”**, **“Cerrar sesión”** y un **cuadro de opción**.



Donde la opción **“Editar perfil”** sirve para modificar sus datos personales como, agregar una foto de perfil, editar su nombre, teléfono, idioma o bien por si requiere cambiar la contraseña de su cuenta.


AT Servicios

Bienvenido Michelle Arredondo

[Editar Perfil](#) [Cerrar sesión](#) [Spanish](#)

[Inicio](#) [Soluciones](#) [Foros](#) [Tickets](#)

Gestionar tu perfil



CAMBIAR FOTO
Una imagen de perfil de la persona. Es preferible que la imagen tenga el mismo largo y alto

Nombre completo *

Correo

Título

Centro/Comunidad/Obra *

Teléfono de Contacto *

Teléfono móvil

ID de Twitter

Zona horaria

Idioma

[GUARDAR CAMBIOS](#) [CANCELAR](#)

Cambiar contraseña

Contraseña actual *

Nueva contraseña *

Confirmar la contraseña *

[CAMBIAR CONTRASEÑA](#)

La opción **“Cerrar sesión”** finaliza la sesión activa del portal AT Servicios.



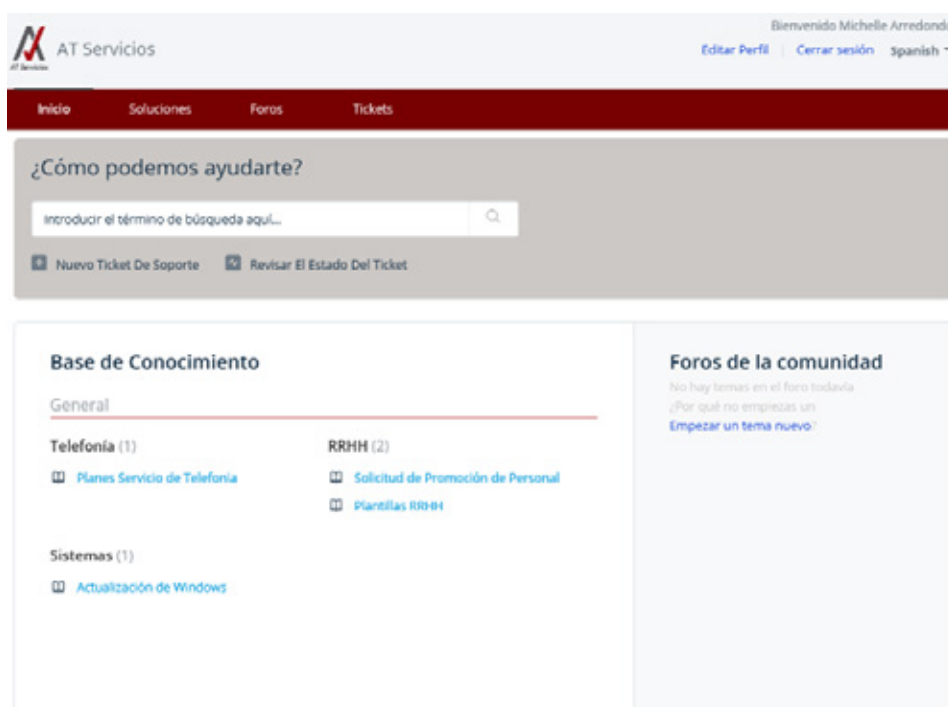
La lista desplegable que se observa con la palabra “Spanish”, le servirá para cambiar de idioma el portal, ya sea a español o a inglés.



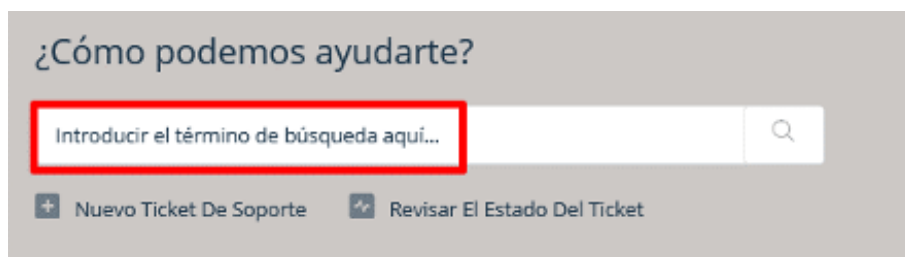
Enseguida nos encontramos con el menú de opciones que contiene el portal, a continuación, se describe.

Inicio

Muestra una vista general con las funciones que contiene el portal, como levantar y revisar el estatus de sus tickets, la base de conocimientos y los foros. Explicaremos cada uno de ellos;



En la sección “**¿Cómo podemos ayudarte?**” contiene un buscador donde podrá consultar si hay algún artículo que le pueda servir de ayuda para una solución, de lo contrario podrá levantar un ticket en la opción “**Nuevo Ticket de Soporte**” así como revisar en qué estado se encuentran con la opción “**Revisar El Estado Del Ticket**”.



Levantar un Ticket

Al dar clic en la opción “**Nuevo Ticket de Soporte**” nos abrirá la ventana “**Enviar Consulta**”. Desde aquí podrá realizar sus levantamientos de tickets.

A screenshot of a web form titled 'Enviar una consulta'. The form contains four fields: 'Solicitado por' (with a red box around the input field containing 'aamichfanny@gmail.com'), 'Servicio Telefonía Celular' (a dropdown menu), 'Áreas AT' (a dropdown menu), and 'Descripción' (a text area with a rich text editor toolbar). Below the text area is a link that says '+ Adjuntar archivo'.

La ventana consta de un **formulario con 4 campos** que son **necesarios llenar**, ya que con esta información hará el levantamiento de sus tickets. Enseguida se detalla para que se utilizan

- 1 Solicitado por:** este campo muestra por default el correo del usuario que levantará el ticket (propietario de la cuenta), este campo nunca deberá estar vacío.

Enviar una consulta

A close-up screenshot of the 'Solicitado por' field in the 'Enviar una consulta' form. The field is highlighted with a red box and contains the email address 'aamichfanny@gmail.com'.

2 Servicio de Telefonía Celular: muestra todos los servicios que ofrece la AT respecto a la telefonía celular, deberá desplegar la lista para poder visualizar cada uno de los servicios.

Servicio Telefonía Celular

Áreas AT

Descripción

- Alta/Baja de Servicios Adicionales
- Alta en RPT y con funcionalidad Cost Control una vez entregado el equipo y sim card
- Alta usuario en el portal.
- Aplicación de Pagos
- Cambio de Domicilio Fiscal, Domicilio de Correspondencia y/o RFC
- Cambio de Equipo
- Cambio de Forma de Pago a Tarjeta de Crédito
- Cambio de Plan
- Cambio de Número Celular
- Cancelación línea
- Carga de Saldo en activación de líneas nuevas con planes todo destino y con servicio de RPT funcionalidad Cost Control
- Cesión de derechos
- Cobranza vía TPV's
- Consolidación y Desconsolidación de líneas
- Contratación Línea nueva a Nivel Nacional
- Creación de Factura Nacional
- Contratación
- Detalle de Llamadas
- Equipo para Revisión en Servicio Técnico
- Información General de líneas
- Refacturaciones
- Renovación
- Reportes de Facturación y Consumo
- Suspensión de líneas por robo extravío
- Switcheo
- Venta Directa de Amigo Kit
- Otros Telefonía

En la mayoría de los servicios le pedirá ingresar información extra para poder enviar la consulta.

Ej. Escogeremos el servicio de **“cambio de número celular”**.

Como se muestra en la imagen, los puntos 1,2 y 3 son campos adicionales que se desplegaron por el tipo de servicio que fue seleccionado.

Enviar una consulta

Solicitado por *

aamichfanny@gmail.com

Servicio Telefonía Celular

---Cambio de Número Celular

Nº Celular

58986578

Nº Cuenta

0098006598

Motivo de Cambio

Perdida de teléfono

Áreas AT

Descripción *

Necesito su apoyo, para realizar un cambio de número, ya que mi celular fue extraviado.

+ Adjuntar archivo

ENVIAR CANCELAR

3 Áreas AT: contiene los servicios que ofrece cada una de las direcciones de la AT, el campo está dividido por las diferentes áreas y cada una de ellas contiene el tipo de servicio que ofrece. Deberá desplegar la lista para elegir algún área y a su vez elegir qué tipo de servicio desea recibir.

A screenshot of a web application showing a dropdown menu titled 'Áreas AT' in a red box. Below the title is a label 'Descripción *'. The dropdown list contains the following items: 'Centros y Apostolados RC', 'Compras', 'Contabilidad', 'Contraloría', 'Eco', 'Jurídico', 'Recursos Humanos', 'Sistemas', and 'Tesorería'. To the right of the dropdown, there are icons for a document, a magnifying glass, and a camera.

Algunos servicios le pedirán ingresar información extra para que la consulta pueda ser enviada.

EJ. Escogeremos el área **"Centros y Apostolados RC"**.

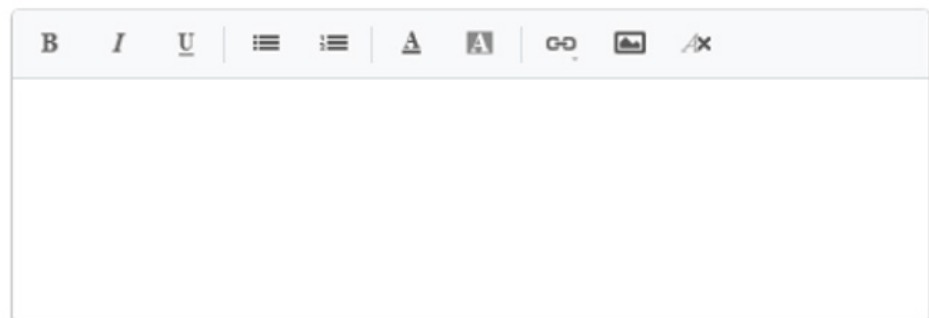
Mostramos en la imagen los puntos 1,2 y 3 donde el punto 1 aparecerá al seleccionar cualquier área, ya que son los servicios que ofrecen; Los puntos 2 y 3 son campos adicionales que se desplegaron por el área que escogió.

A screenshot of a web application form titled 'Enviar una consulta'. The form contains the following fields: 'Solicitado por' with the email 'aamichfanny@gmail.com'; 'Servicio Telefonía Celular' with a dropdown arrow; 'Áreas AT' with a dropdown menu showing 'Centros y Apostolados RC'; 'Servicios' with a dropdown menu showing '1' in a red circle; 'Centro' with a dropdown menu showing '2' in a yellow circle; 'Nombre Centro' with a text input field showing '3' in a yellow circle; and 'Descripción' with a text area. Below the text area is a link '+ Adjuntar archivo'. At the bottom are two buttons: 'ENVIAR' and 'CANCELAR'.

4

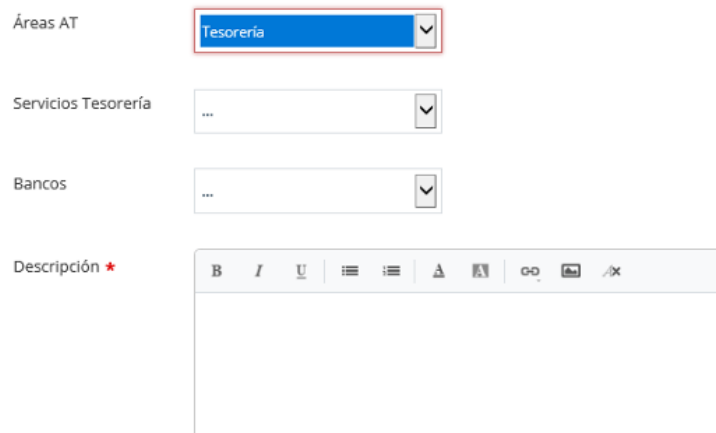
Descripción: en este campo deberá poner una pequeña explicación sobre el servicio que desea solicitar, no deberá estar en blanco ya que es un campo obligatorio. Así mismo debajo de cuadro se encuentra un link que se utiliza para adjuntar un archivo si es necesario.

Descripción *

A rich text editor interface. The top part is a toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Text Color, Background Color, Link, Unlink, Image, and Source/Code. Below the toolbar is a large, empty rectangular text area for writing the description.[+ Adjuntar archivo](#)

Ejemplo de levantamiento de ticket

Nos dirigimos al campo **Áreas AT** y elegimos la opción **Tesorería**.



Áreas AT: Tesorería

Servicios Tesorería: ...

Bancos: ...

Descripción *

Observamos que al seleccionar Tesorería nos muestra dos campos más, donde en el campo **“Servicios Tesorería”** desplegamos la lista y elegimos que tipo de servicio queremos. En este caso queremos una **“Solicitud de Token”**.

Y en el campo **“Bancos”** elegimos la opción en donde se visualice el nombre del banco del que queremos el Token, en este caso será **“Bancomer”**.

Servicios Tesorería



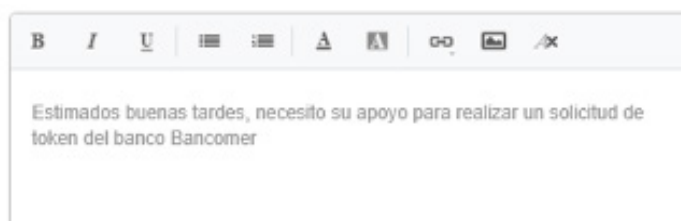
Solicitud de token

Bancos



AMEX BBVA Bancomer, El Banc

Descripción *



Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar un solicitud de token del banco Bancomer

Ponemos una pequeña reseña sobre el servicio que queremos dentro del campo **“descripción”**.

Una vez terminado de llenar los campos correspondientes daremos clic en enviar solicitud y nuestro ticket será enviado y recibido por el agente indicado.

Enviar una consulta

Solicitado por *

Servicio Telefonía Celular

Áreas AT

Servicios Tesorería

Bancos

Descripción *

B I U [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon]

Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar una solicitud de Token del Banco Bancomer

[+ Adjuntar archivo](#)

ENVIAR CANCELAR

Al enviarse lo llevará a la siguiente ventana, donde muestra los datos del ticket, así mismo puede visualizar si ya le están dando seguimiento y que agente lo está atendiendo.

Inicio / Lista de tickets

Empezando el proceso Desde 4 minutos 46 segundos

#31

M Michelle Arredondo, declarado 5 minutos hace

Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar una solicitud de Token del Banco Bancomer

S Sandra Pineda, dicho menos de un minuto hace

Hi Michelle Arredondo,

Estimada Michelle, hemos iniciado su tramite con el banco correspondiente.

M Michelle Arredondo

Pulsar aquí para responder a este ticket

Agente que trabaja en este ticket

S Sandra Pineda

Datos del ticket

Servicio Telefonía Celular

Áreas AT

Servicios Tesorería

Bancos

Status Empezando el proceso

Assigned to Sandra Pineda

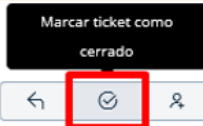
ACTUALIZAR

Empezando el proceso Desde 4 minutos 46 segundos

#31



Michelle Arredondo, declarado 5 minutos hace



Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar una solicitud de Token del Banco Bancomer



Sandra Pineda, dicho menos de un minuto hace

Hi Michelle Arredondo,

Estimada Michelle, hemos iniciado su tramite con el banco correspondiente.

Cuando su ticket haya sido resuelto usted tendrá que cerrarlo desde este punto.

Al momento de cerrarlo se activar una ventana de **“Ratio de Satisfacción”**

La cual tendrá que responder para evaluar el desempeño del agente que lo atendió, en primera instancia nos aparecen tres opciones, deberá dar clic en alguna de ellas

Tu ticket ha sido cerrado con éxito.

Inicio / Lista de tickets

El ticket ha sido cerrado Desde 1 segundos [Reabrir y responder](#)

#31

Michelle Arredondo, declarado 11 minutos hace

Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar una solicitud de Token del Banco Bancomer

Sandra Pineda, dicho 7 minutos hace

Hi Michelle Arredondo,

Estimada Michelle, hemos iniciado su tramite con el banco correspondiente.

El ticket ha sido cerrado Desde 1 segundos [Reabrir y responder](#)

Agente que trabaja en este ticket

Ratio de satisfacción
Microencuesta de satisfacción de servicio

- ☐ Extremadamente satisfecho
- ☐ Ni satisfecho ni insatisfecho
- ☐ Totalmente insatisfecho

Datos del ticket

Servicio Telefonía Celular

Telefono

Áreas AT

Tesorería

Servicios Tesorería

Seguido pide que responda una encuesta, la cual se responde por medio de un semáforo con los colores Verde, Amarillo y Rojo.

Verde = SI (para seleccionar de clic en el primer check)

Amarillo= Ni satisfecho ni insatisfecho (para seleccionar de clic en el segundo check)

Rojo = NO (para seleccionar de clic en el tercer check)

Al terminar de responder la encuesta de clic en Enviar

“ATservicios tiene como objetivo de medir la calidad en el servicio que presta la AT a las obras. Da reporte a los directores y administradores territoriales de manera directa dando los indicadores de mejora a cada área como retroalimentación.”

1. ¿Hemos resuelto bien tu asunto y al primer intento?

☒ SI

2. ¿Te hemos tratado de manera amable durante la resolución de tu asunto?

☒ Ni satisfecho ni insatisfecho

3. ¿Consideras adecuado el tiempo que hemos invertido en resolver tu asunto?

☒ NO

ENVIAR

M Michelle Arredondo, dicho 4 minutos hace

Microencuesta de satisfacción de servicio

Totalmente insatisfecho

• ¿Hemos resuelto bien tu asunto y al primer intento? SI

• ¿Te hemos tratado de manera amable durante la resolución de tu asunto? Ni satisfecho ni insatisfecho

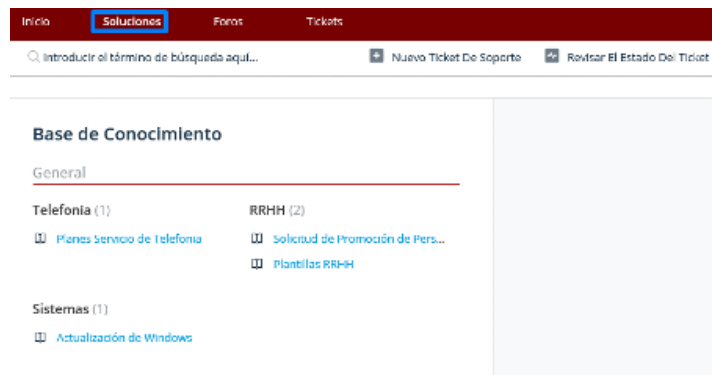
• ¿Consideras adecuado el tiempo que hemos invertido en resolver tu asunto? NO

Cuando se envía la encuesta en automático le aparecerán sus respuestas debajo de su ticket cerrado

Soluciones, Foros y Tickets

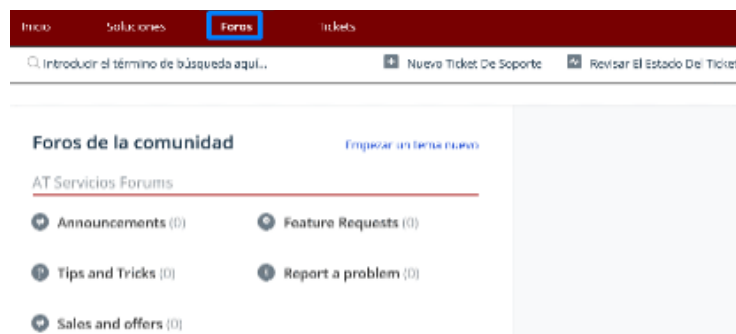
Soluciones

En este apartado encontraremos la Base de conocimientos, la cual contiene un repositorio de archivos y formatos que se utilizan ya sea de consulta o en algunos casos se deberán descargar y adjuntar si el tipo de solicitud a realizar lo requiera.



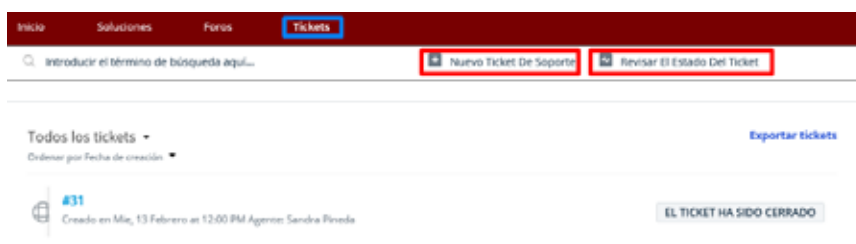
Foros

Es un sitio de discusión donde podrá publicar mensajes acerca de un tema, creando de esta forma un hilo de conversación con los demás usuarios



Tickets

Muestra la lista de los tickets que ha creado y desde aquí también podrá levantarlos, puede revisar el estado en el que se encuentran cada uno de sus tickets.





AT Servicios
Nuestra prioridad es servirte

Manual de Usuario Sistema de Tickets AT Servicios

