



**AT** Servicios

Nuestra prioridad es servirte

# Manual de Usuario Sistema de Tickets AT Servicios

# Índice

---

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

# 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

The screenshot shows the AT Servicios login page. On the right side, there is a registration section titled "Registrarse" with a red box around the "REGISTRARSE" button. The rest of the page includes fields for email and password, a "Recordarme" checkbox, and a "INICIAR SESIÓN" button.

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

This screenshot is identical to the one above, showing the AT Servicios login page with the "REGISTRARSE" button highlighted in a red box.

**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**.



Regístrate para conseguir tu AT Servicios cuenta

Nombre completo *	<input type="text"/>
Correo *	<input type="text"/>
Centro/Obra *	<input type="text"/>
Nombre del Centro U Otra *	<input type="text"/>
Teléfono de Contacto *	<input type="text"/>
Territorio *	<input type="text"/>

No soy un robot 

**REGISTRAR** CANCELAR

# 5

Después de completar el proceso anterior, le llegara 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.

Estimado (a) Rachel Doe,

Una nueva cuenta AT Servicios ha sido creada para usted.

De clic en la liga para activar su cuenta y crear una contraseña.

<http://atservicios.freshdesk.com/register/kyNE6yMjDDSzNkseqYsp0>

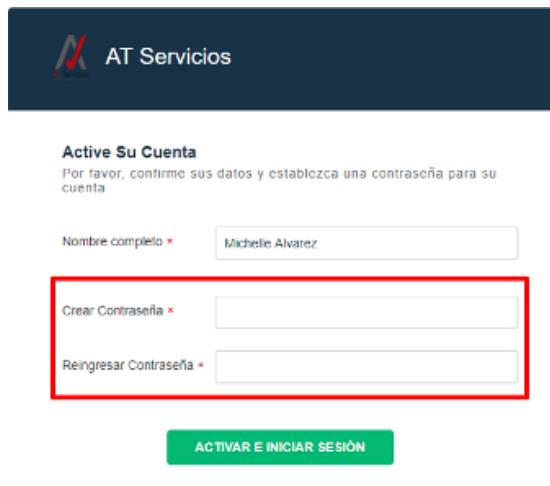
Si la liga anterior no funciona intente copiándola y pegándola en su navegador. Si continua teniendo problemas, no dude en contactarnos.

Saludos,

AT Servicios

# 6

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



AT Servicios

Active Su Cuenta  
Por favor, confirme sus datos y establezca una contraseña para su cuenta

Nombre completo \*

Crear Contraseña \*

Reingresar Contraseña \*

**ACTIVAR E INICIAR SESIÓN**

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

**ACTIVAR E INICIAR SESIÓN**

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

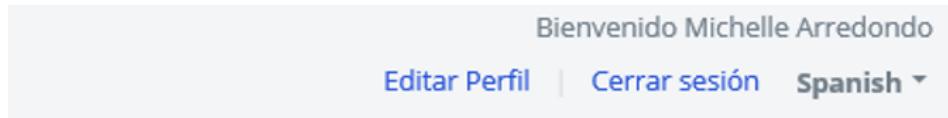
# Portal AT Servicios

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

The screenshot shows the homepage of the AT Servicios portal. At the top, there is a red header bar with the AT Servicios logo and navigation links for 'Inicio', 'Soluciones', 'Foros', and 'Tickets'. Below the header, a search bar asks '¿Cómo podemos ayudarte?' and has a placeholder 'Introducir el término de búsqueda aquí...'. Underneath the search bar are two buttons: 'Nuevo Ticket De Soporte' and 'Revisar El Estado Del Ticket'. The main content area is divided into two sections: 'Base de Conocimiento' on the left and 'Foros de la comunidad' on the right. The 'Base de Conocimiento' section contains categories like 'General', 'Telefonía', and 'Sistemas', each with a list of articles. The 'Foros de la comunidad' section indicates 'No hay temas en el foro todavía' and provides a link to 'Empezar un tema nuevo?'. The top right corner of the page displays a welcome message 'Bienvenido Michelle Arredondo' and links for 'Editar Perfil', 'Cerrar sesión', and 'Spanish'.

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.

Bienvenido Michelle Arredondo

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

Gestionar tu perfil

Nombre completo \*

Michelle Arredondo

Correo

aamichfanny@gmail.com

Título

Centro/Comunidad/Obra \*

ADM

Teléfono de Contacto \*

Telefono móvil

ID de Twitter

Zona horaria

(GMT-06:00) Mexico City

Idioma

Spanish

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

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;

The screenshot shows the AT Servicios website homepage. At the top right, it says "Bienvenido Michelle Arredondo" with links for "Editar Perfil", "Cerrar sesión", and "Spanish". The main navigation menu includes "Inicio", "Soluciones", "Foros", and "Tickets". Below the menu is a search bar with placeholder text "Introducir el término de búsqueda aquí..." and a magnifying glass icon. Two buttons are visible: "Nuevo Ticket De Soporte" and "Revisar El Estado Del Ticket". The page is divided into sections: "Base de Conocimiento" (Knowledge Base) containing categories like General, Telefonía, and Sistemas, each with sub-links; and "Foros de la comunidad" (Community Forums) which notes there are no topics yet.

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**”.

A close-up view of the search bar from the previous screenshot, with the input field "Introducir el término de búsqueda aquí..." highlighted by a red rectangle. Below the search bar are the two buttons: "Nuevo Ticket De Soporte" and "Revisar El Estado Del Ticket".

## Levantar un Ticket

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

### ¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí...

**+ Nuevo Ticket De Soporte**

 Revisar El Estado Del Ticket

#### Enviar una consulta

Solicitado por \*

aamichfanny@gmail.com

Servicio Telefonía Celular

...

Áreas AT

...

Descripción \*

B I U | H H A A O O A A X

+ 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

Solicitado por \*

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 Telefonia Celular**

Áreas AT

Descripción \*

- Telefonia
  - 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 líneas
  - Cargo 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 extravió
  - Switcheo
  - Venta Directa de Amigo Kit
  - Otros Telefonia

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**”.

**Enviar una consulta**

Solicitado por \*

aamichfanny@gmail.com

Servicio Telefonia Celular —Cambio de Número Celular

Nº Celular 58986578 1

Nº Cuenta 0098006598 2

Motivo de Cambio Perdida de teléfono 3

Áreas AT

Descripción \*

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

+ Adjuntar archivo

ENVIAR CANCELAR

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.

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.

Áreas AT	<ul style="list-style-type: none"> <li>...</li> <li>Centros y Apostolados RC</li> <li>Compras</li> <li>Contabilidad</li> <li>Contraloría</li> <li>Eco</li> <li>Jurídico</li> <li>Recursos Humanos</li> <li>Sistemas</li> <li>Tesorería</li> </ul>
Descripción *	<input type="text"/> <span style="float: right;">A   GO   </span>

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.

**Enviar una consulta**

Solicitado por *	<input type="text" value="aarnichfanny@gmail.com"/>
Servicio Telefonía Celular	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="▼"/>
Áreas AT	<input type="text" value="Centros y Apostolados RC"/> <input type="button" value="▼"/>
Servicios	<input type="text" value="--"/> <span style="color: red;">1</span> <input type="button" value="▼"/>
Centro *	<input type="text" value="--"/> <span style="color: yellow;">2</span> <input type="button" value="▼"/>
Nombre Centro *	<input type="text" value="3"/> <input type="button" value=""/>
Descripción *	<input type="text"/> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">I</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">U</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">=</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">=</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Δ</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">≡</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">oo</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">≡≡</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">/x</span>

\* Adjuntar archivo

**ENVIAR** **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.

The screenshot shows a user interface for creating a ticket. At the top left is a red box containing the text "Descripción \*". Below it is a large text input area with a toolbar above it. The toolbar includes icons for bold (B), italic (I), underline (U), alignment (left, center, right), font size (A), and other common editing functions. At the bottom of the text area is a blue button labeled "+ Adjuntar archivo".

# Ejemplo de levantamiento de ticket

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

Áreas AT	<input type="text" value="Tesorería"/> 
Servicios Tesorería	<input type="text" value="..."/> 
Bancos	<input type="text" value="..."/> 
Descripción *	<input type="text"/> 

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**”.

Bancos AMEX BBVA Bancomer, El Banc

**Descripción \***

B I U | A A |

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 *	aamichifanny@gmail.com
Servicio Telefonía Celular	Telefonia
Áreas AT	Tesorería
Servicios Tesorería	Solicitud de token
Bancos	AMEX, BBVA Bancomer, Cl Banco
Descripción *	<p>Estimados buenas tardes, necesito su apoyo para realizar una solicitud de Token del Banco Bancomer</p> <p>+ Adjuntar archivo</p>
<input style="background-color: red; color: white; border: none; padding: 5px 10px; margin-right: 10px;" type="button" value="ENVIAR"/> <input type="button" value="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

Sandra Pineda, dicho menos de un minuto hace

Hi Michelle Arredondo,  
Estimada Michelle, hemos iniciado su trámite con el banco correspondiente.

Pulsar aquí para responder a este ticket

Agente que trabaja en este ticket

S Sandra Pineda

Datos del ticket

Servicio Telefonía Celular	Telefonia
Áreas AT	Tesorería
Servicios Tesorería	Solicitud de token
Bancos	AMEX, BBVA Bancomer, Cl Banco

Status

Empezando el proceso

Assigned to

Sandra Pineda

**ACTUALIZAR**

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,

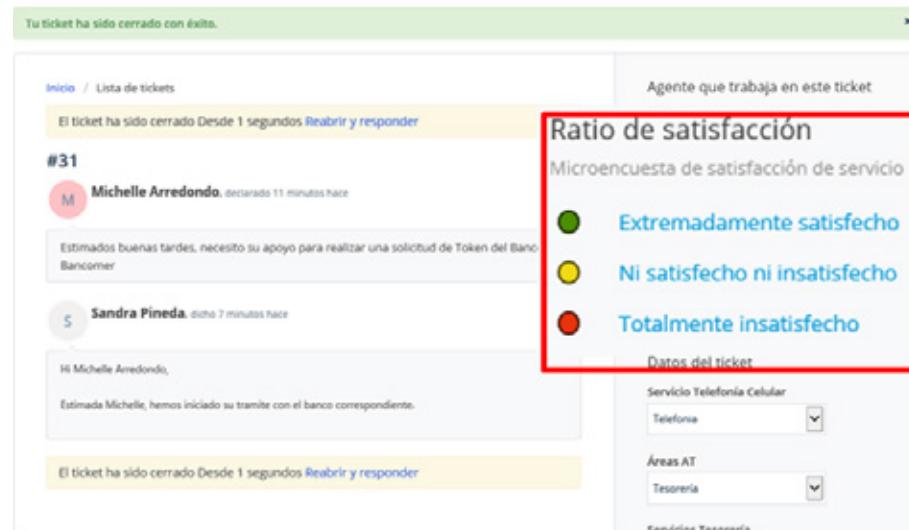
Estimada Michelle, hemos iniciado su trámite con el banco correspondiente.

Marcar ticket como cerrado

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

Al momento de cerrarlo se activará 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



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?  
 Sí  
 Ni satisfecho ni insatisfecho  
 NO

2. ¿Te hemos tratado de manera amable durante la resolución de tu asunto?  
 Ni satisfecho ni insatisfecho  
 Sí  
 NO

3. ¿Consideras adecuado el tiempo que hemos invertido en resolver tu asunto?  
 NO  
 Ni satisfecho ni insatisfecho  
 Sí

**ENVIAR**

M

**Michelle Arredondo,** dicho 4 minutos hace

Microencuesta de satisfacción de servicio	Totalmente insatisfecho
• ¿Hemos resuelto bien tu asunto y al primer intento?	<input checked="" type="radio"/> Sí
• ¿Te hemos tratado de manera amable durante la resolución de tu asunto?	<input type="radio"/> Ni satisfecho ni insatisfecho
• ¿Consideras adecuado el tiempo que hemos invertido en resolver tu asunto?	<input type="radio"/> 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.

Introducir el término de búsqueda aquí... Nuevo Ticket De Soporte Revisar El Estado Del Ticket

### Base de Conocimiento

General

Telefonía (1) RRHH (2)

Planes Servicio de Telefonia Solicitud de Promoción de Pers...

Plantillas RRHH

Sistemas (1)

Actualización de Windows

## 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

Introducir el término de búsqueda aquí... Nuevo Ticket De Soporte Revisar El Estado Del Ticket

### Foros de la comunidad

AT Servicios Forums

Announcements (0) Feature Requests (0)

Tips and Tricks (0) Report a problem (0)

Sales and offers (0)

## 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.

Introducir el término de búsqueda aquí... Nuevo Ticket De Soporte Revisar El Estado Del Ticket

Todos los tickets - Ordenar por Fecha de creación - Exportar tickets

#31 Creado en Mie, 13 Febrero al 12:00 PM Agente: Sandra Pineda EL TICKET HA SIDO CERRADO



**AT** Servicios

Nuestra prioridad es servirte

# Manual de Usuario Sistema de Tickets AT Servicios