



## REDISEÑO PÁGINA DE TICKET DE AGENTE

ServiceTonic 10.7

# Rediseño página de ticket de agente



Nos complace compartir que hemos llevado a cabo un rediseño de la página de gestión del ticket de los agentes de ServiceTonic, disponible a partir de la versión 10.7 (enero 2024).

El rediseño es fruto de las sugerencias y comentarios recibidos de nuestros clientes para mejorar la experiencia de navegación y facilitar el acceso a la información que necesitas de manera más rápida y eficiente.

El rediseño también nos permite incorporar nuevos canales de comunicación como la integración con WhatsApp y preparar ServiceTonic para nuevas funcionalidades en las que ya estamos trabajando.

En las siguientes páginas te informamos sobre el nuevo diseño.

# Esquema general página de ticket de agente



Historial de tickets  
del contacto

18549

Correos no se descargan

Equipo: Service Desk

Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)

Monica Martin

servicetonicode@gmail.com

012 054 879

Español

+34955642835

Ticket

Enlazar

Útiles

Generar

?

Ayuda

Titulo (\*)

Correos no se descargan

ANS

SLA Normal

Respuesta ANS

17/01/2024 11:53

Cumple

Resolución ANS

19/01/2024 16:48

2d 23h 50m

Estado (\*)

Abierta

Prioridad (\*)

Normal

Global

X

No

Europe/Madrid - Fecha prevista

Historial

Datos del ticket

Nueva actualización

Notificar: ☒ Contacto ☒ Asignado ☐ Propietario ☒ CC

Para: servicetonicode@gmail.com,pablo.gomez@servicetonicode.com

CC: [juan.garcia@servicetonicode.com]

Tipo de actualización

--seleccionar--

Rol

ADMIN

Horas

Minutos

0

Pública

☒

Solución

☐

Responda rápida

--seleccionar--

Fuente HTML

Hola Mónica,

Perfecto, cerramos el ticket entonces.

Saludos,

Adjuntos

Fichero

Público

Eliminar

+ Adjunto (Max 50.0 Mbs)

No se encontraron registros

Historial

Tips de historial a mostrar

Seleccionar

Monica Martin 16/01/2024 16:52

Ahora si, He reiniciado y ya se reciben los correos. Gracias.

Pablo Gomez 16/01/2024 16:52

Por favor reinicia tu equipo, he visto que a otros usuarios alguna vez les ha pasado algo similar y simplemente reiniciando el equipo les ha funcionado.

Monica Martin 16/01/2024 16:51

La he reiniciado pero sigue igual. No baja correos nuevos.

Pablo Gomez 16/01/2024 16:50

De acuerdo, por favor reinicia la aplicación del correo e indícame si ahora funciona.

Equipo y asignado + Enlace para ir a  
pestaña de Asignaciones

Cabecera del ticket.  
Campos configurables

Pestañas de Historial (ALT + H) y  
Datos Ticket (ALT + D)

Emails a los que se notifica,  
indicando Para y CC

Nueva actuación

Historial completo. Se despliega  
hasta el final de la página

# Historial de tickets del contacto



18549

Correos no se descargan

Equipo: Service Desk

Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)

18549

Correos no se descargan

SLA Normal

En espera

19/01/2024 16:4 2d 21h 44m

Estado (\*)

Respondido usuario

Prioridad (\*)

Normal

Global

No

Código de Cierre (\*)

Solucionado

Monica Martin

servicetonictimonia@gmail.com

+34665642635

Madrid

Finanzas

Seleccionar ticket

ID Ticket	Título	Prioridad	Estado	Tipo	Categoría	Canal de entrada	Equipo	Asignado a	Fec. creación	F. Ult. Modif.	Mail	Teléfono móvil
18471	Error al crear nueva cuenta	Normal	Cerrada	Consulta	Software	Web	Service Desk	Pablo Gomez	15/12/2023 10:27	16/01/2024 19:04	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635
18549	Correos no se descargan	Normal	Respondido usuario	Incidencia	Comunicaciones	Web	Service Desk	Pablo Gomez	16/01/2024 16:47	16/01/2024 16:52	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635
18547	Problema con el correo	Normal	Petición			chat			15/01/2024 10:59	15/01/2024 10:59	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635
18543	New working place	Normal	Petición	Petición de Servicio	Otros	Web	Service Desk	Juan Esteban	15/01/2024 10:58	15/01/2024 10:58	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635
18472	Laptop reservation	Normal	Cerrada	Reserva	Hardware	Web			15/12/2023 10:29	14/01/2024 10:30	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635
18535	iPhone 14	Normal	En curso	Petición de Servicio	Hardware	Web	Service Desk	Juan Esteban	12/01/2024 11:17	12/01/2024 11:24	servicetonictimonia@gmail.com	+34665642635

Historial de tickets del contacto

# Asignación de Equipo y Asignado



18549

<

Correos no se descargan

Equipo: Service Desk Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)

➔

✕

💾

Contacto

Monica Martin

servicetonicedemo@gmail.com

+34665642635

Madrid

Finanzas

🔍

Ticket

Enlazar

Útiles

Generar

Título (\*)

Correos no se descargan

ANS

SLA Normal

▼

🔍

Respuesta ANS

En espera

Resolución ANS

19/01/2024 16:4 2d 21h 44m

Estado (\*)

Respondido usuario

▼

Prioridad (\*)

Normal

▼

Global

✕

No

Código de Cierre (\*)

Solucionado

▼

Europe/Madrid - Fecha prevista

Historial

Datos del ticket

Nueva actuación

La asignación de Equipo y Asignado ahora se realiza desde esta sección.

➔ Acceso a pestaña asignaciones.

# Cabecera del ticket

18549

<

Correos no se descargan

Equipo: Service Desk

Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)


→

✕

📄

Contacto

🔍



Monica Martin

servicetonicondemo@gmail.com

+34665642635

Madrid

Finanzas

📁

Ticket

Enlazar

Útiles

Generar

Título (\*)

Correos no se descargan

ANS

SLA Normal

🔍

Respuesta ANS

En espera

Resolución ANS

19/01/2024 16:4 2d 21h 44m

Estado (\*)

Respondido usuario

▼

Prioridad (\*)

Normal

▼

Global

✕

No

Código de Cierre (\*)

Solucionado

▼

Europe/Madrid - Fecha prevista

Historial

Datos del ticket

Nueva actuación

La cabecera del ticket puede contener todos los campos que se requiera

# Historial y Datos del Ticket

Historial

Datos del ticket

ContactoDetalleAsignacionesEncuestaActuacionesRelacionesAnexosItemsPiezasOLA/UCProcesos

Detalle

PRIORIZACIÓN

Impacto

-- seleccionar --

Urgencia

-- seleccionar --

Prioridad automática

Si

Canal de entrada (\*)

Web

CATEGORIZACIÓN

Tipo (\*)

Incidencia

Categoría

Comunicaciones

Subcategoría

Mail

Detalle

-- seleccionar --

Security Comments

Próxima acción

-- seleccionar --

Contabilizar

-- seleccionar --

Referente a Seguridad

-- seleccionar --

Incidencia

Crear RFC

X

No

Crear Petición

X

No

Asignaciones

Equipo

Service Desk

Asignado

Pablo Gomez

Equipo propietario

-- seleccionar --

Agente propietario

Pablo Gomez - (Disponible)

Acceso tiempos de asignación

El **Historial** y los **Datos del Ticket** ahora se encuentran en dos secciones distintas.

En la sección de **Datos del Ticket** aparecen todas las pestañas que se hayan definido incluyendo las de sistema (Contacto, Asignaciones, ...) con sus respectivos campos.

Accesos directos de teclado:


- Historial: ALT+H
- Datos del Ticket: ALT + D

# Actuaciones y Notificaciones

Historial

Datos del ticket

Nueva actuación

Notificar: ☒ Contacto ☒ Asignado ☐ Propietario ☒ CC 


Para: servicetonicdemo@gmail.com;pablo.gomez@servicetonic.com

CC: [juan.garcia@servicetonic.com]

Tipo de actuación  
-- seleccionar --

Rol  
ADMIN





Horas





















































Minutos 

Pública ☒

Solución ☐

Respuestas rápidas  
-- seleccionar --



 Fuente HTML      Tamaño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       



# Historial del ticket



18549

Correos no se descargan

Equipo: Service Desk

Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)

Contacto

Monica Martin

servicetonicedemo@gmail.com

+34655642635

Madrid

Finanzas

Ticket

Enlazar

Útiles

Generar

Ayuda

Hola Mónica.

Perfecto, cerramos el ticket entonces.

Saludos.

Archivos

Fichero

Público

Eliminar

Añadir (Max 50.0 Mb)

No se encontraron registros

Historial

Tipo de historial a mostrar

Seleccionar

Monica Martin 16/01/2024 16:52

Ahora si. He reiniciado y ya se reciben los correos. Gracias.

Pablo Gomez 16/01/2024 16:52

Por favor reinicia tu equipo, he visto que a otros usuarios alguna vez les ha pasado algo similar y simplemente reiniciando el equipo les ha funcionado.

Monica Martin 16/01/2024 16:51

La he reiniciado pero sigue igual. No baja correos nuevos.

Pablo Gomez 16/01/2024 16:50

De acuerdo, por favor reinicia la aplicación del correo e indícame si ahora funciona.

Monica Martin 16/01/2024 16:49

Si, estoy navegando bien por Internet.

Pablo Gomez 16/01/2024 16:49

Buenos días Mónica.

Por favor puedes indicarme si tienes conexión a Internet.

Saludos.

Monica Martin 16/01/2024 16:47

Desde esta mañana no recibo nuevos correos en mi bandeja de entrada. Además me aparece este símbolo:

El Historial del ticket  
ahora expande la  
página la página del  
ticket facilitando la  
lectura del mismo.

# Comunicación vía WhatsApp



18548

Monitores no recibidos

Equipo: Service Desk

Asignado: Pablo Gomez - (Disponible)

Contacto

julio

Julio García

julio.garcia@servicetonic.com

+34654657679

Madrid

Marketing

Ticket

Enlazar

Útiles

Generar

Ayuda

Historial

Datos del ticket

Nueva actuación

Notificar: ☒ Contacto

Canal: 

Email

Whatsapp

La sesión expira en: 2d 18h 18m

Para: +34654657679

Tipo de actuación

-- seleccionar --

Rol

ADMIN

Horas

Minutos

Pública

☒

Solución

☐

Plantillas predefinidas

-- seleccionar --

Cerramos el ticket.

Anexos

Fichero	Público	Eliminar
No se encontraron registros		

+ Añadir (Max 5.0 Mb)

Historial

Tipos de historial a mostrar

Seleccionar

Pablo Gomez 16/01/2024 14:24

Gracias por avisar. Saludos.

Julio García 16/01/2024 14:20

Acaban de llegar. Gracias de nuevo.

Julio García 16/01/2024 14:18

Perfecto. Muchas gracias.

Pablo Gomez 16/01/2024 14:17

Lo hemos revisado y en unos minutos los tienes

Julio García 16/01/2024 14:16

De hecho necesitaría los dos monitores que tenía

En el caso de que la comunicación se haya iniciado por WhatsApp, ServiceTonic permite ahora mandar las notificaciones de respuesta también vía WhatsApp o por Email.

## CLIENTES CLOUD

Su ServiceTonic se actualizará automáticamente

## CLIENTES ONPREMISE

El rediseño de la página de agente estará disponible cuando el cliente actualice a la versión 10.7.

## ACCESO AL SERVICIO DE SOPORTE

Como siempre nuestro equipo de soporte está disponible para cualquier consulta a través los siguientes canales:



<https://support.servicetonic.com>



[support@servicetonic.com](mailto:support@servicetonic.com)

Y ahora también a través de WhatsApp



<https://www.servicetonic.com/es/canal-whatsapp-en-support/>