



Guía para Levantar Tickets

Por: Mayra Fernanda Castillo | Jorge Hernández

Contenido

1. Tiempos de respuesta	3
2. Portal de Mesa de Ayuda NephosIT.....	3
2.1 Ingresar al portal.....	3
2.2 Registro al Portal de Mesa de Ayuda NephosIT.....	4
2.3. Levantar un ticket en portal Mesa de ayuda NephosIT	7
3. Correo electrónico.....	12
4. Telefónicamente.	14

1. Tiempos de respuesta.

Nivel / Tiempo	Respuesta	Solución
Crítico	0-15 minutos	4 hora
Medio	0-15 minutos	12 horas
Bajo	30-50 minutos	24 horas

2. Portal de Mesa de Ayuda NephoSIT.

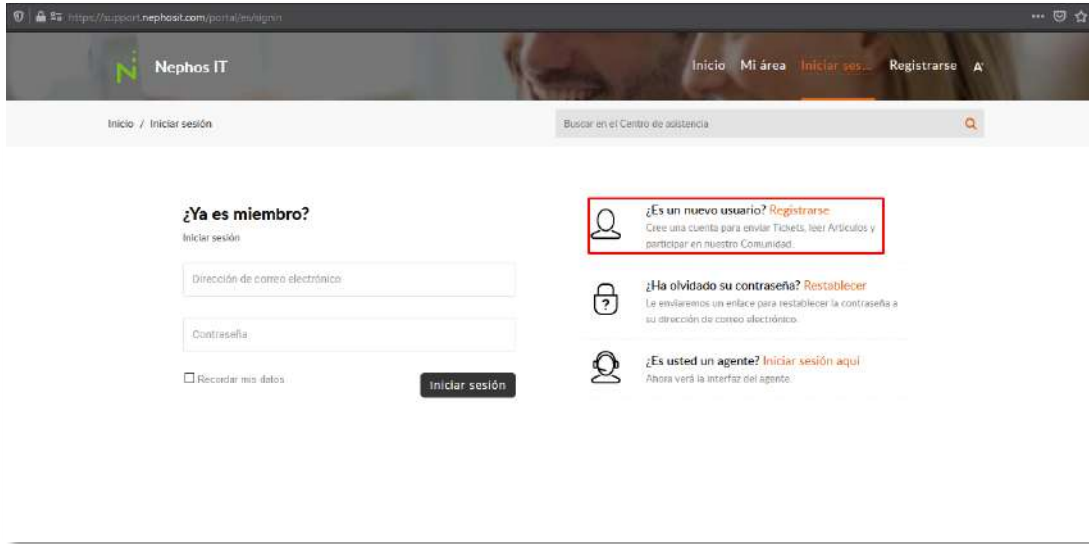
INGRESAR AHORA

2.1 Ingresar al portal.

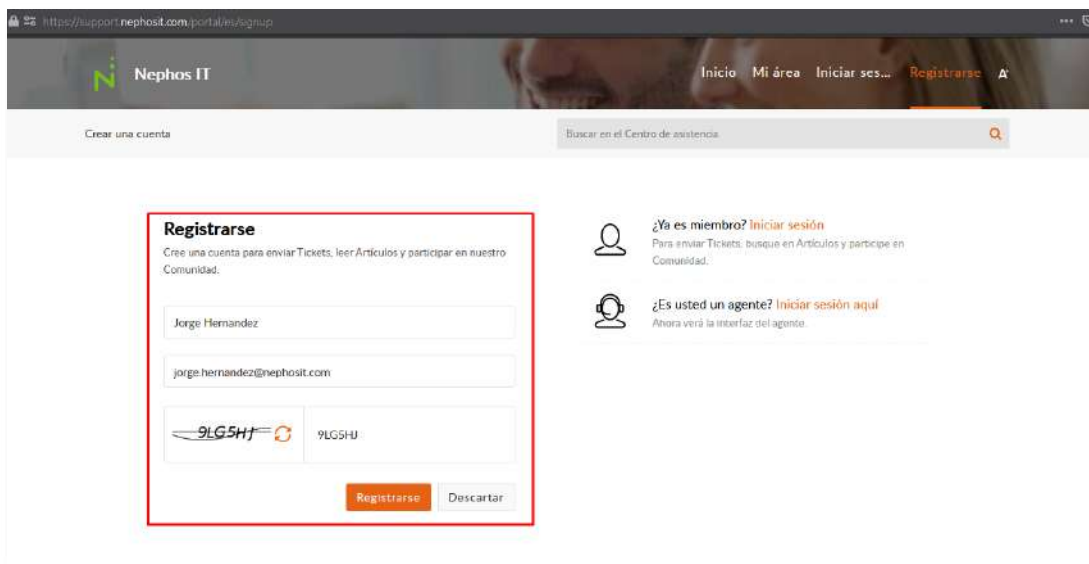
Ingresa a <https://support.nephosit.com>

The screenshot shows the login page of the NephoSIT support portal. At the top left is the NephoSIT logo. To the right are navigation links: Inicio, Mi área, Iniciar sesión, and Registrarse. Below the navigation is a search bar with the text 'Buscar en el Centro de asistencia'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled '¿Ya es miembro?' and contains a login form with fields for 'Dirección de correo electrónico' and 'Contraseña', a checkbox for 'Recordar mis datos', and an 'Iniciar sesión' button. The right column contains three links with icons: '¿Es un nuevo usuario? Registrarse', '¿Ha olvidado su contraseña? Restablecer', and '¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí'.

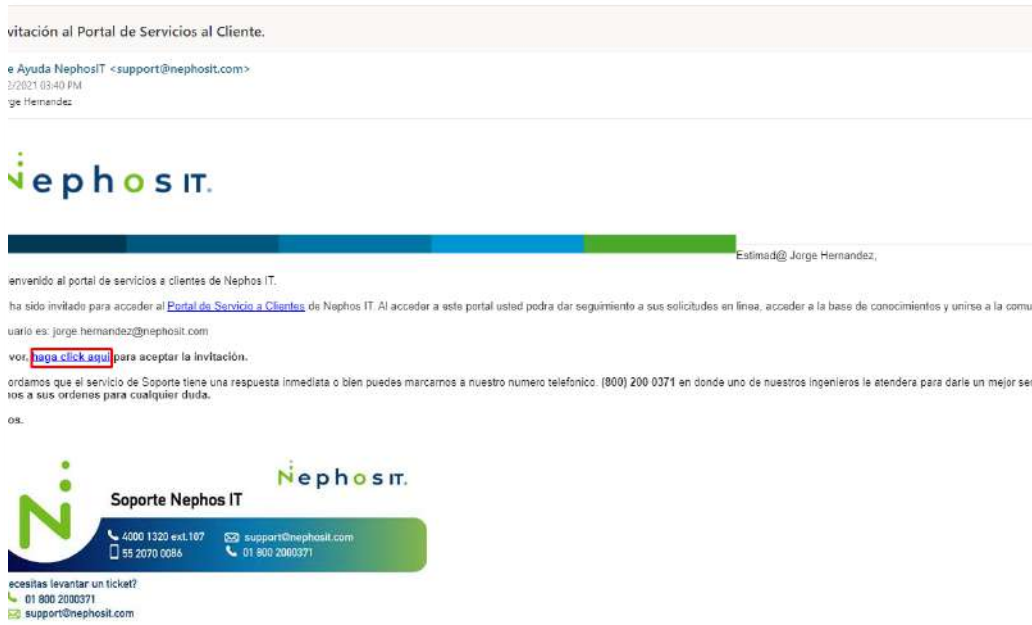
2.2 Registro al Portal de Mesa de Ayuda NephosIT



2.2.1. Llenar datos personales e iniciar sesión.

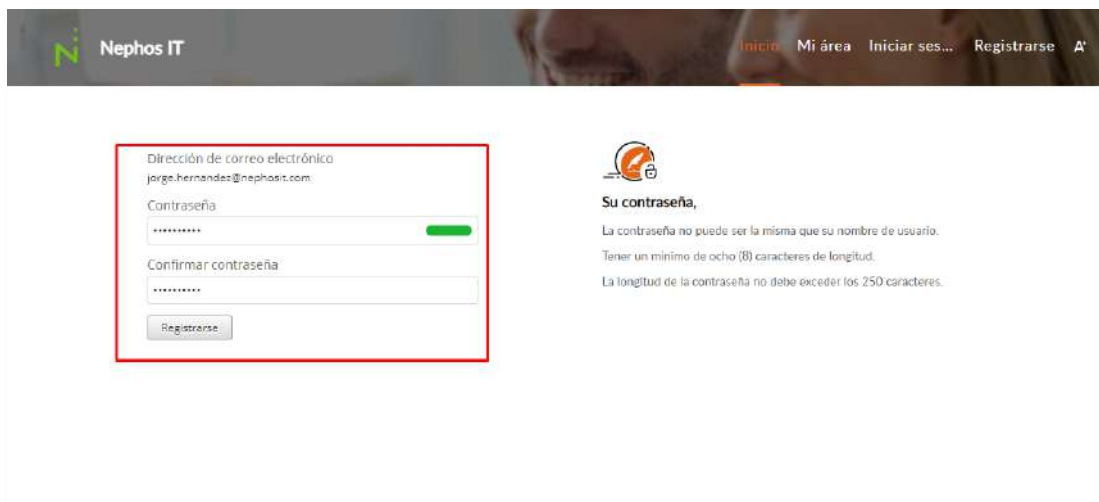


2.2.2. Confirmar correo.

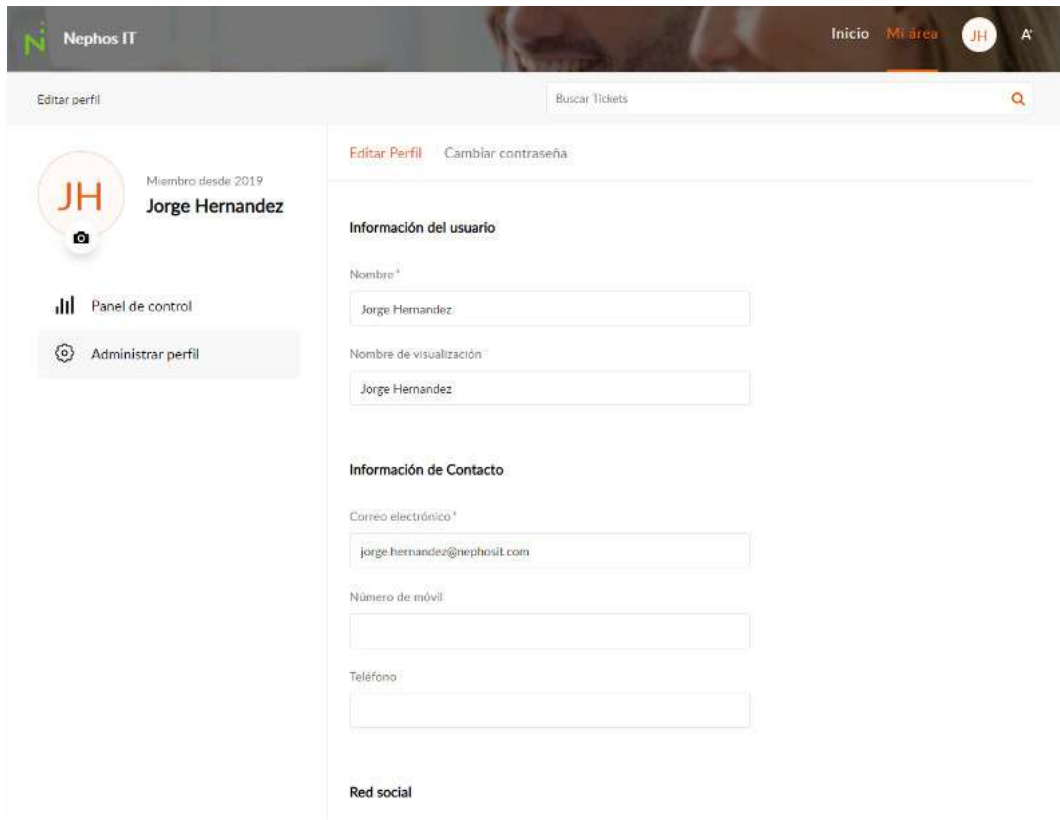


2.2.3. Establecer contraseña.

***Nota: es importante cumplir con las características de una contraseña segura que se muestran.**



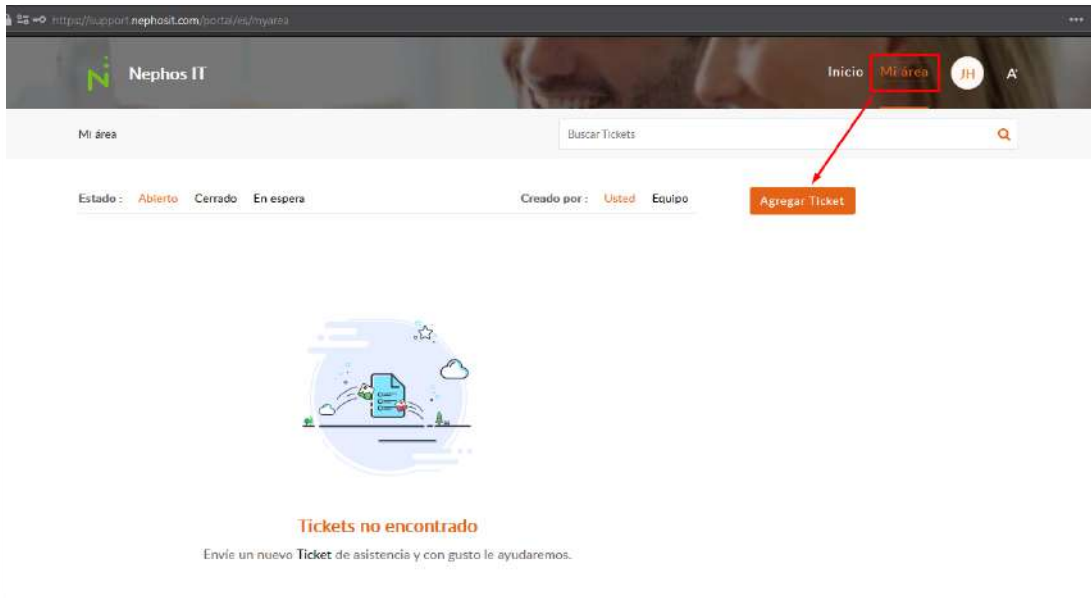
2.2.4. Llenar información de perfil.



The screenshot shows the 'Editar perfil' (Edit profile) page in the Nephos IT system. The page is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains the user's profile picture (a circle with 'JH'), the name 'Jorge Hernandez', and the text 'Miembro desde 2019'. Below this are two buttons: 'Panel de control' (Control Panel) and 'Administrar perfil' (Manage profile). The main content area has a search bar for tickets and two tabs: 'Editar Perfil' (selected) and 'Cambiar contraseña' (Change password). The 'Editar Perfil' section is divided into three sub-sections: 'Información del usuario' (User information), 'Información de Contacto' (Contact information), and 'Red social' (Social media). The 'Información del usuario' section has two text input fields: 'Nombre' (Name) with the value 'Jorge Hernandez' and 'Nombre de visualización' (Display name) with the value 'Jorge Hernandez'. The 'Información de Contacto' section has three text input fields: 'Correo electrónico' (Email) with the value 'jorge.hernandez@neposit.com', 'Número de móvil' (Mobile number), and 'Teléfono' (Phone number). The 'Red social' section is currently empty.

2.3. Levantar un ticket en portal Mesa de ayuda NephoSIT

2.3.1 Una vez en el portal, dar clic en Mi Área, y después en Agregar ticket.



2.3.2 Complete el formulario con su requerimiento o solicitud a Mesa de Ayuda NephoSIT.

Es importante que tu ticket contenga la siguiente información.

a. En el asunto del ticket: Nombre del servidor y requerimiento (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor).

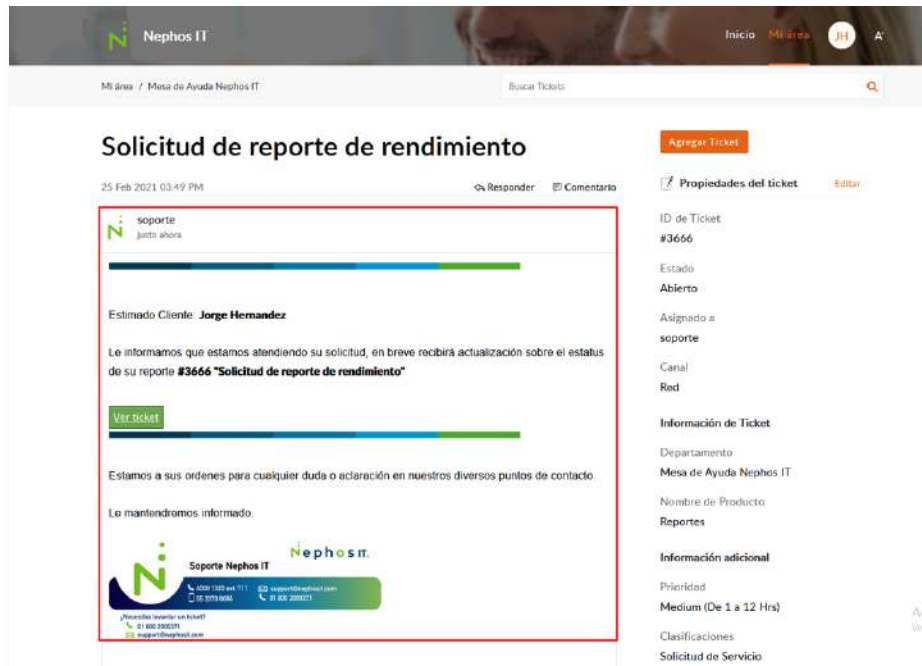
Ejemplo: CT95TOL5112PSVW15 -Servidor Caído.

b. De ser posible adjunté evidencia de su problemática y envíe el ticket.

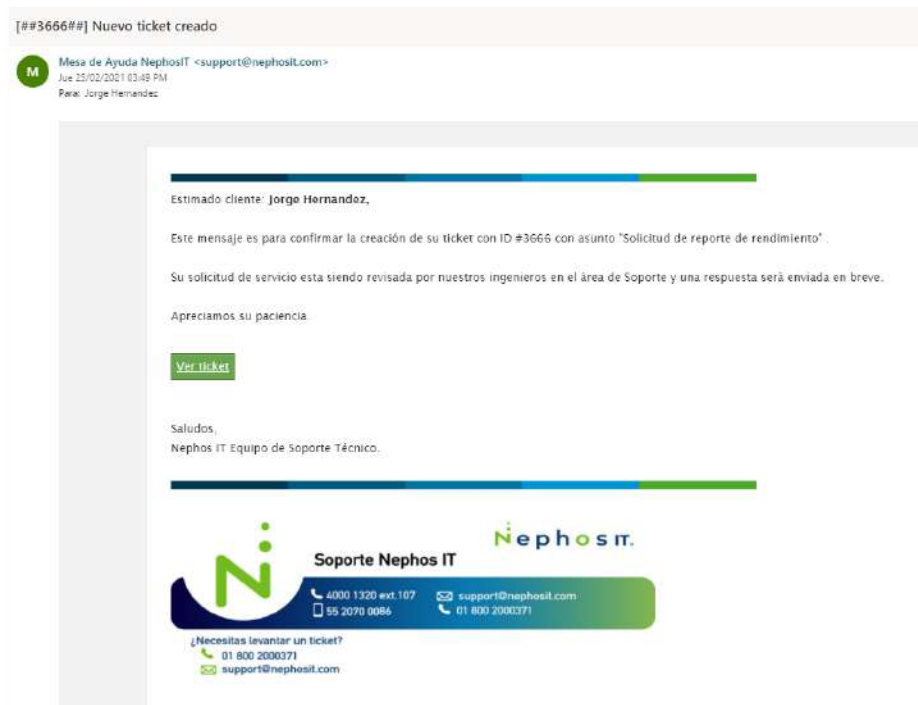
The screenshot shows the 'Envíe un Ticket' (Send a Ticket) form in the Nepho s IT support portal. The browser address bar shows 'https://support.nephost.com/portal/As/newticket'. The page header includes the Nepho s IT logo, 'Inicio', 'Mi área', and a user profile icon 'JH'. The breadcrumb trail is 'Mi área / Envíe un Ticket' and there is a search bar for tickets. The form is titled 'Envíe un Ticket' and is divided into sections: 'Información de Ticket' with a required 'Asunto' field containing 'Solicitud de reporte de rendimiento'; 'Descripción' with a rich text editor containing the text 'Hola equipo soporte, solicito su apoyo para generar un reporte de rendimiento de mi servidor virtual de los últimos 30 días.' and 'Saludos.'; and 'Nombre de Producto' with a dropdown menu showing 'Reportes'.

This section, titled 'Información adicional', contains two dropdown menus: 'Prioridad*' set to 'Medium (De 1 a 12 Hrs)' and 'Clasificaciones' set to 'Solicitud de Servicio'. Below these is an attachment option: 'Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)'. At the bottom are two buttons: 'Enviar' (highlighted with a red border) and 'Descartar'.

2.3.3 Una vez generado el ticket podrá ver el resumen de este y las respuestas que sean enviadas por el equipo de Mesa de Ayuda Nepho s IT.



2.3.4 Inmediatamente recibirá una notificación por medio de correo electrónico informando la generación y la asignación de un numero de ticket.

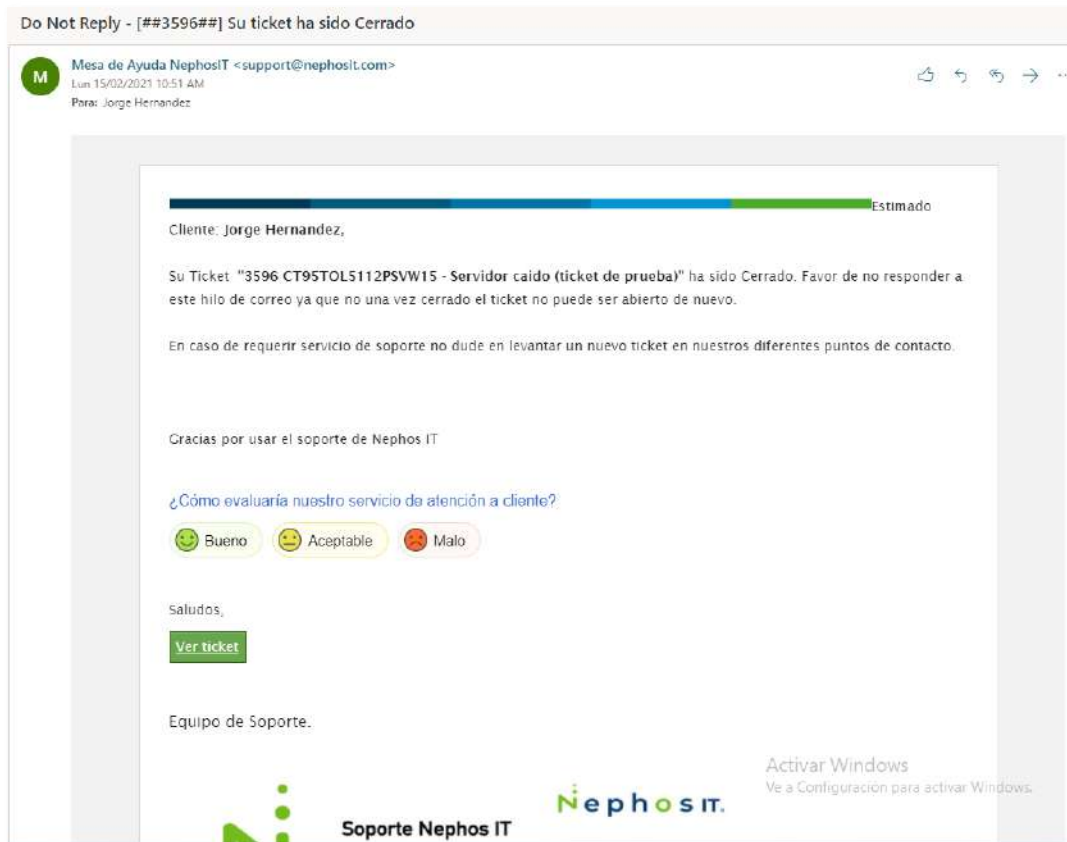


- 2.3.5 En el portal de Mesa de Ayuda NephoSIT, podrá dar seguimiento a su caso abierto y podrá responder a las actualizaciones del ticket, de clic en responder.



- 2.3.6 El equipo de Mesa de Ayuda NephoSIT se pondrá en contacto con usted por correo electrónico o telefónicamente para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket desde el portal de tickets

- 2.3.7 Una vez resuelto su solicitud el equipo de soporte procederá al cierre de su ticket y recibirá una notificación de cierre y una encuesta rápida de evaluación del servicio opcionalmente podrá responder.



3. Correo electrónico

Correo electrónico para levantar tickets support@neposit.com

1. Desde tu correo electrónico, redacta un mail dirigido a support@neposit.com, para generar un ticket automáticamente

Es importante que tu correo contenga la siguiente información

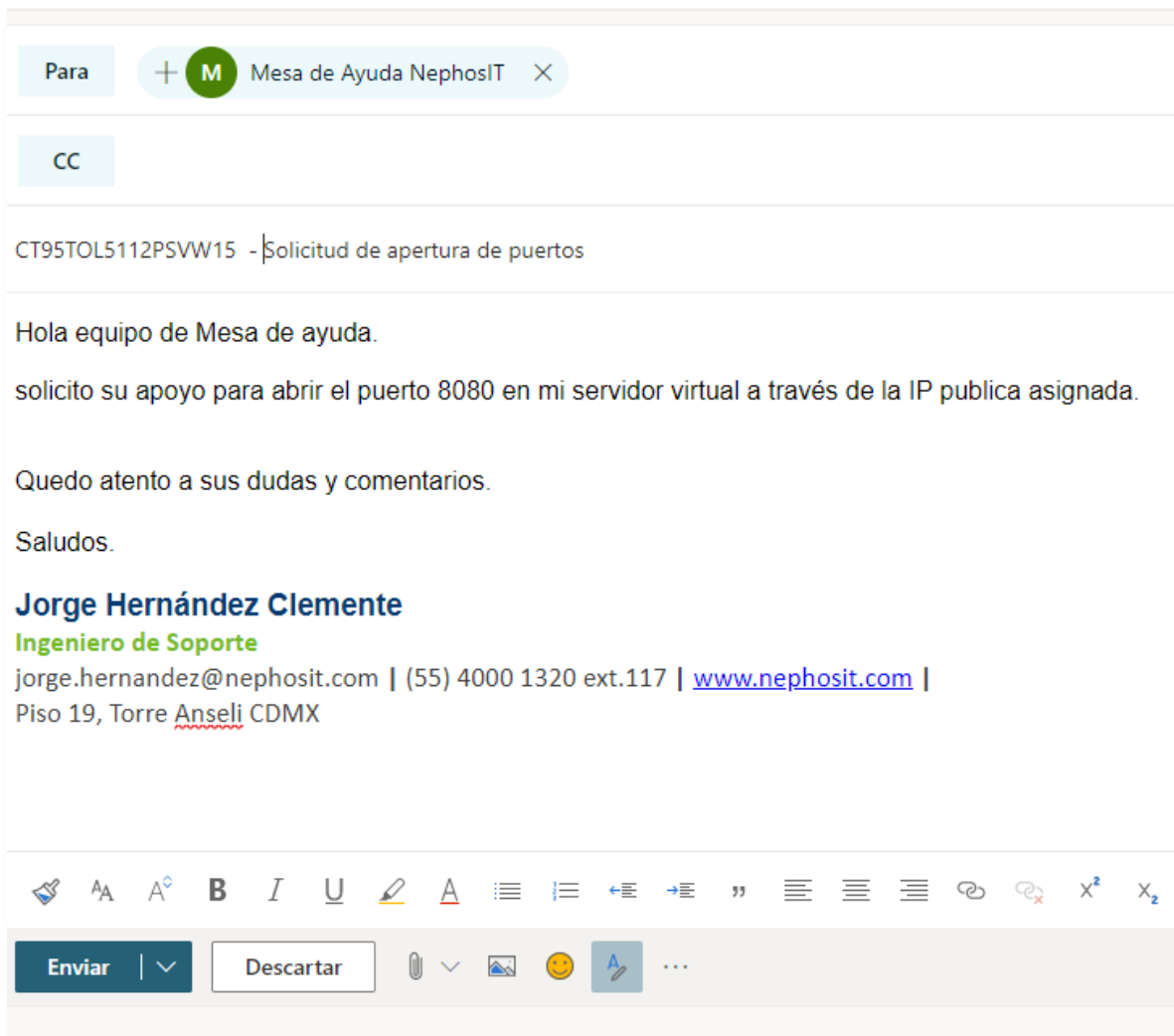
- a. En el asunto del Mail: Nombre del servidor y requerimiento (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor)
Ejemplo: CT95TOL5112PSVW15 -Servidor Caído

Nota: El nombre del servidor lo puedes localizar en el formato PDF en el que se realizó la entrega.

La imagen es solo para representarlo



- b. En el cuerpo de Mail De ser posible adjunté evidencia de su problemática y envié el ticket.



Para + M Mesa de Ayuda NephoSIT X

CC

CT95TOL5112PSVW15 - Solicitud de apertura de puertos

Hola equipo de Mesa de ayuda.

solicito su apoyo para abrir el puerto 8080 en mi servidor virtual a través de la IP publica asignada.

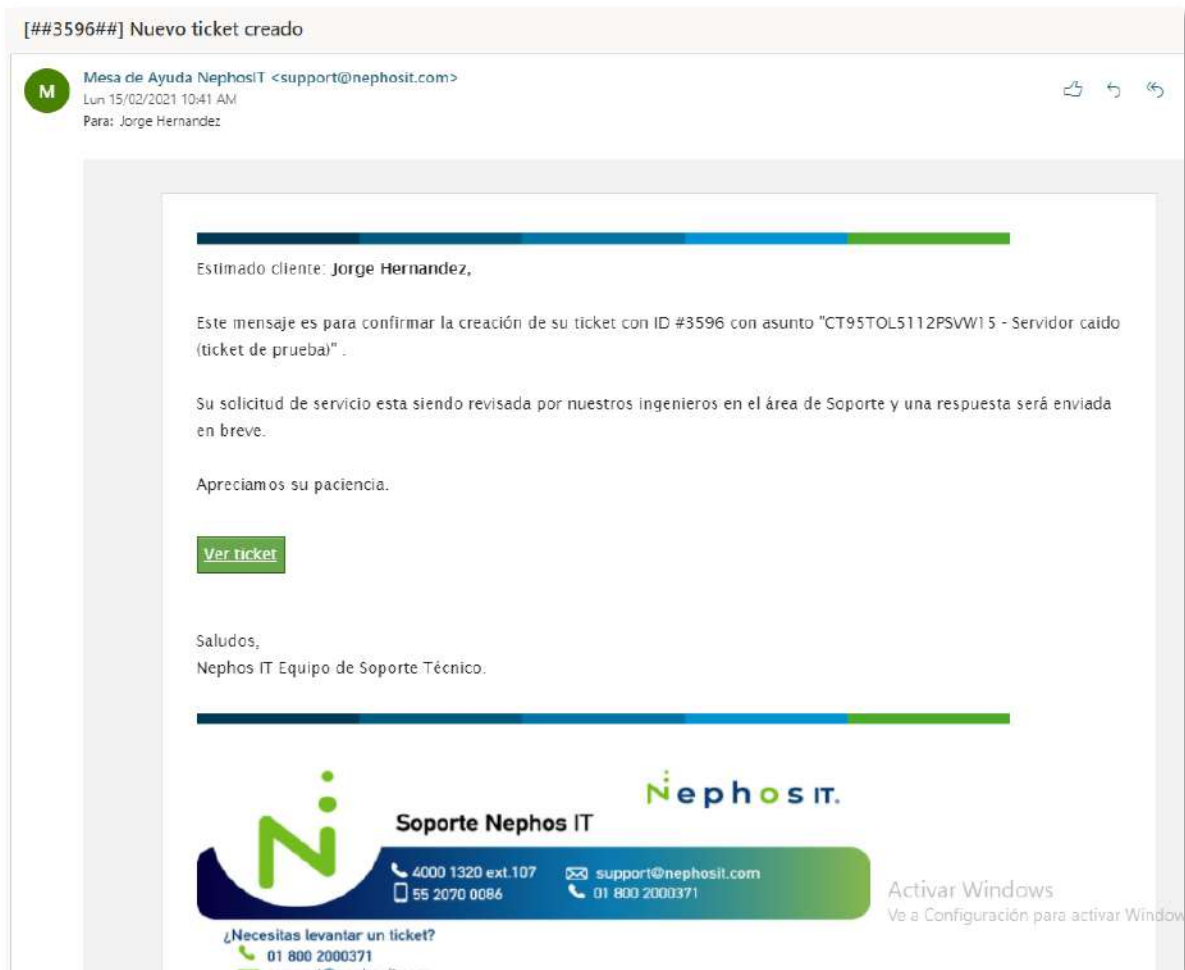
Quedo atento a sus dudas y comentarios.

Saludos.

Jorge Hernández Clemente
Ingeniero de Soporte
jorge.hernandez@neposit.com | (55) 4000 1320 ext.117 | www.neposit.com |
Piso 19, Torre Anseli CDMX

Enviar | Descartar | [Attachment icon] | [Image icon] | [Smiley icon] | [Edit icon] | ...

2. Inmediatamente recibirá una notificación de Mesa de Ayuda NephoSIT por medio de correo electrónico, informando la generación y la asignación de un número de ticket.



3. Mesa de Ayuda NephoSIT se pondrá en contacto con usted para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket.
4. Una vez resuelto su solicitud Mesa de Ayuda NephoSIT procederá al cierre de su ticket y recibirá la notificación de cierre y una encuesta rápida de evaluación del servicio la cual opcionalmente deberá responder.

4. Telefónicamente.

Llame al número 5540001320 ext 911.

1. Espere en línea y uno de nuestros ingenieros de Mesa de Ayuda NephoSIT le atenderá,

2. Especificar que es distribuidor CT Internacional y tener a la mano la siguiente información
 - a. Nombre del servidor, ejemplo CT95TOL5112PSVW15 (Nombre del servidor se encuentra en tu documento de entrega de servidor)
 - b. IP Privada del servidor virtual

3. Se solicitará información de contacto y de su empresa para la generación del ticket, puede explicar al ingeniero su requerimiento, dependiendo de la prioridad del caso puede esperar una respuesta por medio de correo electrónico o esperar en línea hasta que su caso sea resuelto.



5. Inmediatamente recibirá una notificación por medio de correo electrónico informando la generación y la asignación de un numero de ticket.
6. El equipo de Mesa de Ayuda NephosIT se pondrá en contacto con usted para ayudarlo a resolver su solicitud, dando seguimiento hasta el cierre del ticket.