



# LEVANTAMIENTO DE TICKETS

No está permitida la reproducción de este material, ni su almacenamiento o transmisión por ningún medio, ya sea mecánico o electrónico, incluida su fotocopia, grabación o almacenamiento de información sin el permiso expreso y por escrito de Grupo MYT.

Procesos Grupo MYT  
V1 Marzo 2025

# Levantamiento de Tickets



## 1. Link

Utilizar el link para ingresar:

- <https://www.grupomyt.com/mesadeayuda>



## 2. Marca

Seleccionar la marca a la que pertenece para abrir el formulario.



## 3. Formulario

Llenar los datos solicitados en el formulario:

- Nombre del Gerente.
- Correo electrónico, preferentemente institucional (del Gerente o unidad) o personal al que se tenga acceso
- Número celular.
- Seleccionar marca y unidad.
- Categoría: Seleccionar la categoría de lo que está fallando.
- Asunto: Mencionar qué falla.
- Descripción: Redactar brevemente la falla.
- Adjuntar foto de evidencia, opcional.
- Enviar Ticket: Dar click en Enviar Ticket y enviar la solicitud.

# Levantamiento de Tickets



## 4. Correo electrónico

- Llegará un correo electrónico confirmando el levantamiento del ticket y con el Número de Ticket.
- Anotar el número de ticket para dar un seguimiento más puntual al reporte.



## 5. Seguimiento

Revisar constantemente el correo para revisar las actividades a realizar por parte del área de soporte hasta resolver.



## 6. Ticket resuelto

En el seguimiento al Ticket aparecerá cambio de estatus cuando la incidencia esté resuelta.



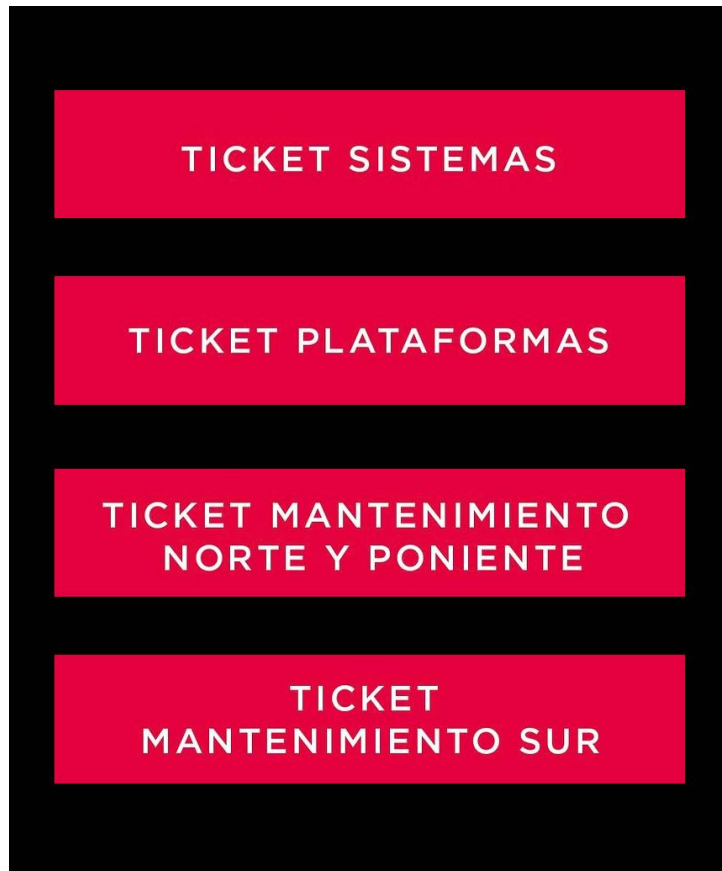
## 7. Encuesta de Servicio

- Llegará un correo con la encuesta de Servicio para evaluar el servicio recibido por parte del área de Soporte.
- Responder la encuesta de Servicio:
  - Seleccionar la carita que califique el nivel de satisfacción.
  - Abrirá una página donde se podrán escribir comentarios.
  - Dar clic en Enviar comentarios.
  - Aparecerá una página confirmando que se envió la respuesta.

## 1. Link:

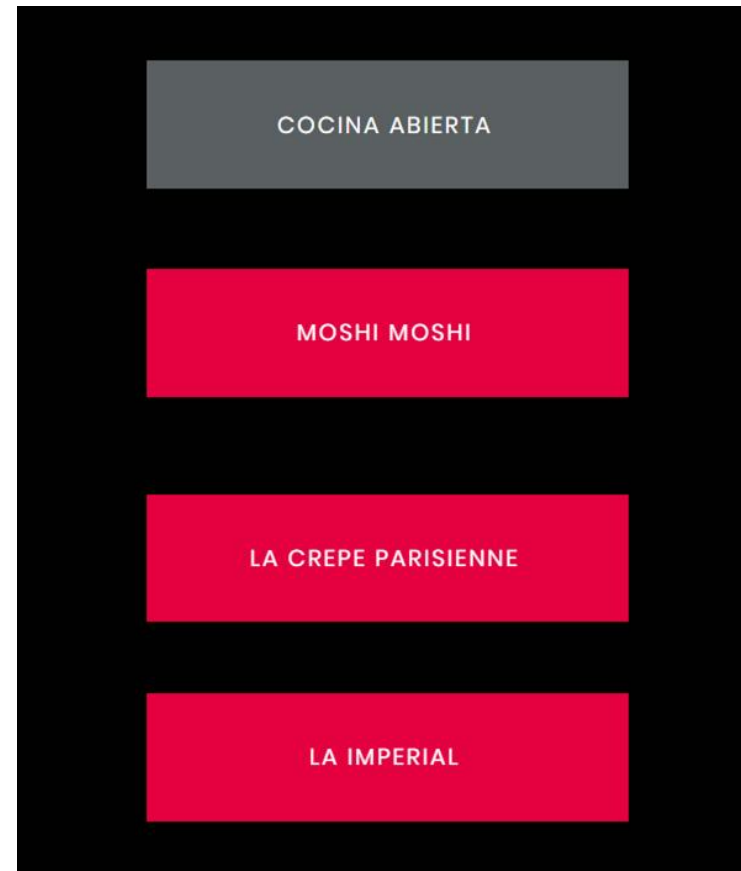
Ingresar a la página:

<https://www.grupomyt.com/mesadeayuda> y dar click en el área en la que se requiere levantar el ticket.



## 2. Marca

Seleccionar la marca a la que pertenece para abrir el formulario.



# 3. Formulario

Llenar los datos solicitados en el formulario:

**Ingresar un tíquet**

Colocar Nombre del Gerente → Su nombre \* Juan Pérez

Colocar correo electrónico → Su correo electrónico \* juan.perez@cocinaabierta.mx

Colocar número celular → Teléfono \* 5512345678

Marca \*  
 Moshi Moshi  Cocina Abierta

Sucursal \*  
 Acoxta  Antara  Arcos  
 Artz  City  Delta  
 Interlomas  Landmark  Metepec  
 Mitikah  Miyana  Mundo E  
 Napoles  Oasis  Pedregal  
 Perla  Punto Valle  Roma  
 Samara  Satelite  Tlaquepaque  
 Toreo  Universidad  Virreyes  
 Reforma  Duraznos  Galerías Valle Oriente  
 La Perla  Talquepaque  Santa Anita  
 Main Entrance

Seleccionar la categoría → Categoría \*  
 Impresora  Punto de venta  Internet  
 Cancelaciones  Alta de usuarios  Deliverect  
 Pantallas/Audio  Telefonía  Computadora

Redactar brevemente la falla → Asunto \* No imprime  
Describe la falla \* La impresora de bar no imprime los tickets, ya se revisó y está conectada a la luz

Adjunta foto, opcional → Archivo adjunto Elegir archivo (No se eligió ningún archivo)

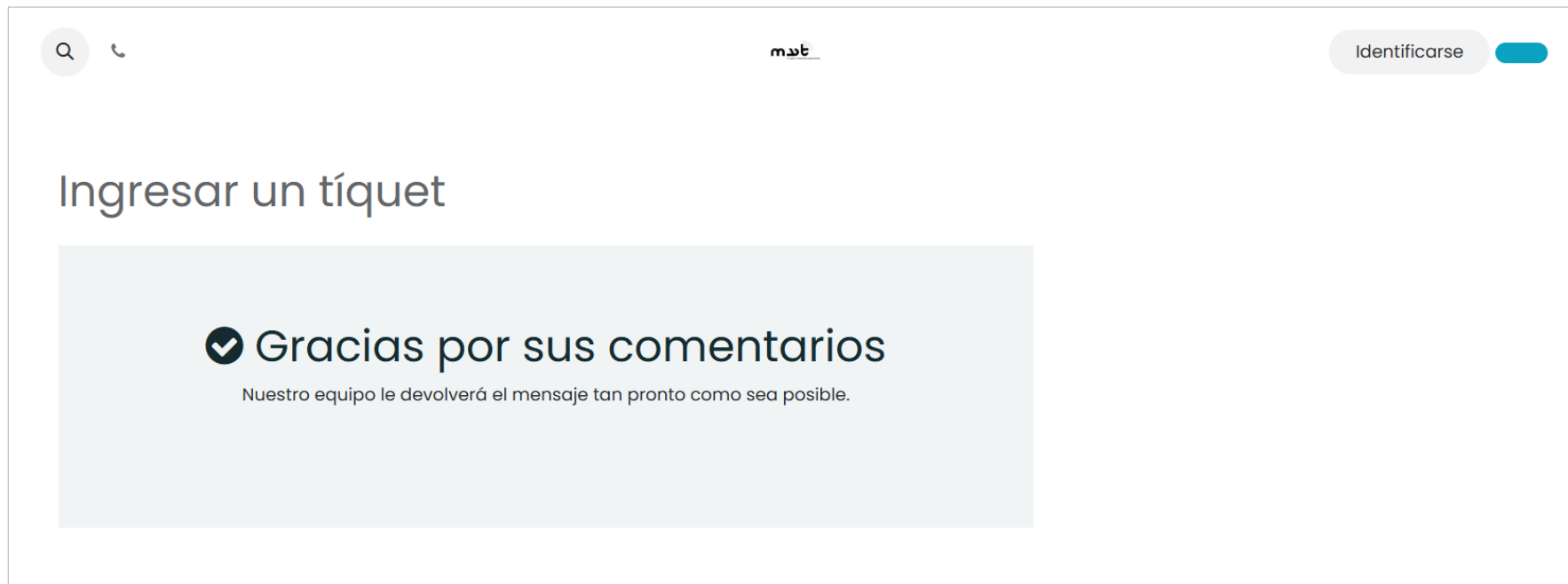
Dar click en Enviar Ticket → Enviar Ticket

Seleccionar marca y unidad

Mencionar qué es lo que está fallando

## 3. Formulario

Aparecerá una pantalla confirmando que el ticket se envió correctamente.



# 4. Correo electrónico:

Anotar el número de ticket que llegará al correo registrado.

Asunto del Ticket

Número de Ticket

Dar click para seguimiento al Ticket

No Imprime (#4997)

GrupoMYT IT <customer-care@sistema>  
Para Juan Pérez  
lunes 24/02/2025 12:35 p. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Su Tiquet de asistencia  
**No Imprime**

Apreciable Juan Pérez,

Recibimos su solicitud **No Imprime** y la está revisando nuestro equipo IT.

La referencia de su ticket es **4997**.

Si desea proporcionar información adicional, le pedimos que responda a este correo electrónico.

Ver ticket

Saludos cordiales,  
Equipo de IT

GrupoMYT  
+525530056034 | jhovany.camacho@grupomyt.com | http://grupomyt.com

Con tecnología de Odoo

## 5. Seguimiento:

Dar click en Ver Ticket para dar seguimiento a actividades y estatus.

Identificarse

Tickets / No Imprime (#4997)

Ticket  
Historial

**No Imprime (#4997)**

Reportado en 24/02/2025 12:34

No Imprime

**Etapa: Nuevo**

**Asignado a**  
Jhovany Camacho

**Cliente**  
Juan Pérez  
juan.perez@cocinaabierta.mx  
5512345678

Con tecnología de odoo

**Historial de comunicación**  
No hay comentarios por ahora.

Escribir un mensaje...

Enviar

Persona de soporte a quien se asignó el Ticket

Estatus del ticket

Historial de conversaciones con el área de Soporte

# 6. Ticket resuelto:

Aparecerá cambio de estatus del Ticket al quedar resuelta la incidencia.

Estatus del ticket Resuelto

Identificarse

Tickets / No Imprime (#4997)

Ticket Historial

**Asignado a**  
Jhovany Camacho

**Cliente**  
Juan Pérez  
juan.perez@cocinaabierta.mx  
5512345678

Con tecnología de odoo

**No Imprime (#4997)**  
Reportado en 24/02/2025 12:34

No Imprime

**Historial de comunicación**  
No hay comentarios por ahora.

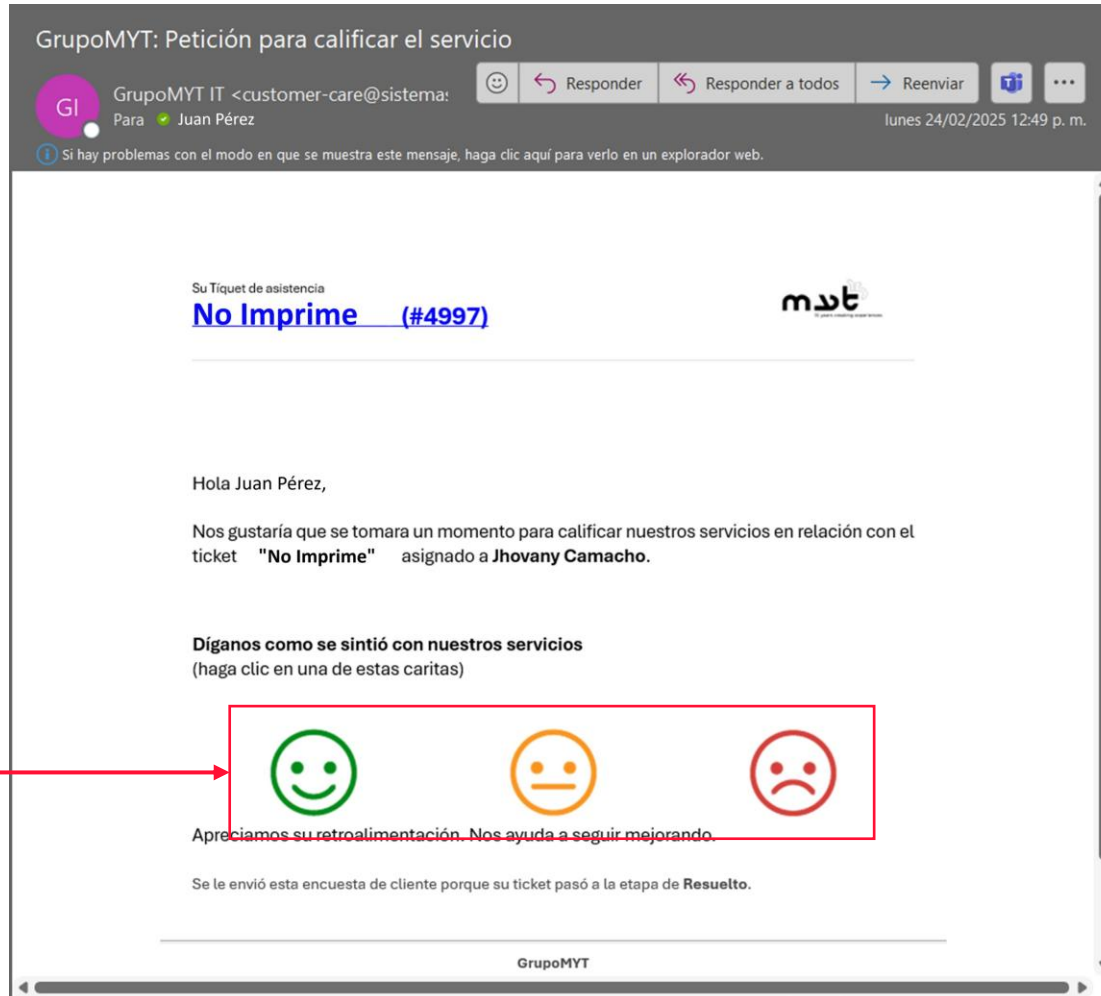
Escribir un mensaje...

Enviar

Etapa: **Resuelto**

# 7. Encuesta de Servicio:

Responder la encuesta de servicio que llegará al correo al resolver el ticket.



Dar clic en la carita que califique el nivel de satisfacción por el servicio



# 7. Encuesta de Servicio:

¡Gracias por calificar nuestros servicios!



No dude en escribir un comentario en el que describa su experiencia:

Atención rápida

Enviar comentarios


Escribir  
comentarios si  
se requiere

Dar clic en Enviar  
Encuesta

¡Gracias por sus comentarios!

[← Volver a la página principal](#)

Ventana de  
confirmación



Muchas gracias por  
su tiempo y atención

**m t**  
G R U P O