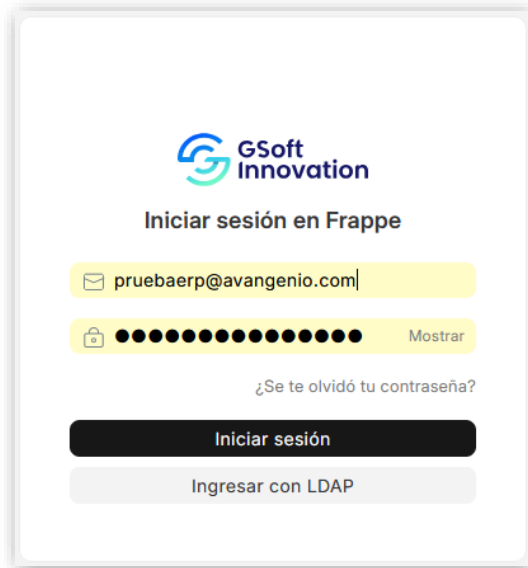


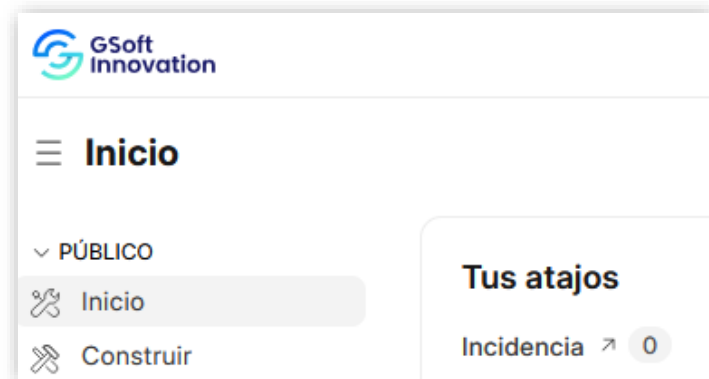
Solicitud de Servicios de Hardware

Cliente:

El cliente accede al **ERP de Servicios** mediante el siguiente enlace: <https://erpnext-servicios.avangenio.com>. Usando las credenciales del directorio.

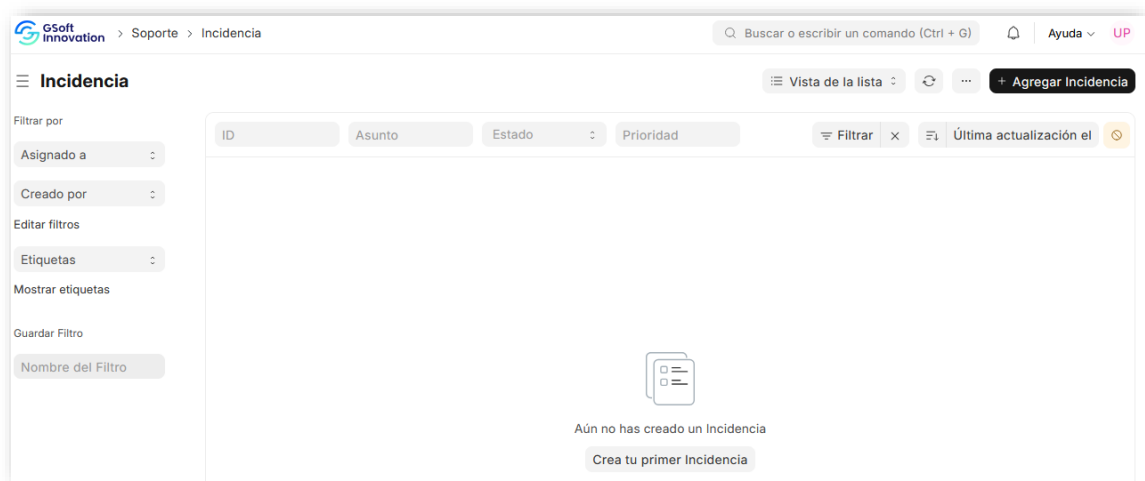


Una vez dentro, podrá ver que ya tiene un atajo creado con el nombre "**Incidencia**". Se debe hacer clic en el mismo para generar una nueva incidencia.



Nota: Si en algún momento el cliente desea crear otra incidencia y no tiene visible el atajo "**Incidencia**", en el panel izquierdo encontrará el módulo "**Inicio**", al cual deberá dar clic. Esto le mostrará su atajo inicial en la vista derecha.

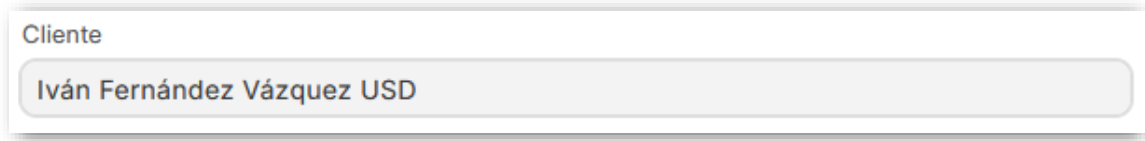
En la siguiente ventana, se verá un historial que inicialmente estará vacío.



Se hace clic en el botón negro situado en la parte superior derecha llamado "**Agregar Incidencia**". Aparecerá una ventana emergente solicitando ingresar el **Asunto** de la incidencia. Este paso puede omitirse y se debe hacer clic en el botón "**Editar Formulario Completo**".

Se procede a llenar el formulario, comenzando con el campo **Asunto**, donde se detalla el equipo a atender, la marca y alguna descripción de la misma. Ejemplo: "Laptop HP 14"" o "TV plano de 50" 4K".

Luego, se llena el campo del **Cliente**. A medida que se escribe, se visualizará su nombre, que deberá seleccionarse junto con la moneda USD.



Cliente

Iván Fernández Vázquez USD

Nota: Si el nombre del cliente no aparece en este campo, debe contactarse con el Soporte de IT.

A continuación, se llena el campo **Tipo de Problema**, seleccionando el servicio necesario por parte del departamento de hardware.

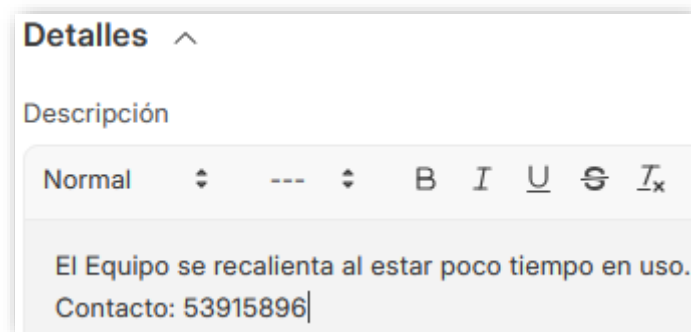


Tipo de Problema

Revisión y Diagnóstico

Nota: Si el equipo presenta dificultades técnicas y no se conoce el problema, se debe seleccionar **Revisión y Diagnóstico**. Si el problema ya es conocido y se desea un servicio específico, como mantenimiento o reparación, se puede omitir la revisión y diagnóstico, seleccionando directamente el servicio adecuado a la necesidad.

Para finalizar, en el campo **Detalles**, se proporciona información detallada sobre el problema del equipo electrónico e incluye un número telefónico de contacto. Se finaliza haciendo clic en el botón **Guardar** en la parte superior derecha.



Detalles ^

Descripción

Normal ¶ --- ¶ B I U S Ix

El Equipo se recalienta al estar poco tiempo en uso.
Contacto: 53915896

Nota: El cliente puede ver la actividad del equipo, ya que cada proceso se actualiza en tiempo real. Esta información se encuentra en la parte final de la incidencia creada.

Nota: El cliente debe estar atento al correo en las siguientes 48 horas, ya que será contactado por el Manager de Servicio para coordinar la entrega del equipo.

Actividad



IF

Iván Fernández Vázquez · justo ahora

TV Samsung 50" 4K - 00009 (#ISS-2024-00009)



Le confirmamos su cita para el ingreso de su equipo al taller el próximo **19** a las **10.30am**.
Agradecemos que traiga el equipo en esa fecha para proceder con su revisión y reparación.
Si por alguna razón necesita modificar la fecha u hora, no dude en contactarnos para coordinar un nuevo horario.
¡Gracias por confiar en nosotros!

- Usted editó esto por última vez · Hace 8 minutos



Notificación enviada a arletb.gonzalez@avangenio.com ,
carlos.asb@avangenio.com , irina.mt@avangenio.com ...
Hace 8 minutos

• Enviado



Se ha creado una incidencia nueva en el ERP en Servicios

- Usted creó este · Hace 8 minutos

Nota: Si tras ser contactado por el Manager de Servicio no hay retroalimentación en las siguientes 48 horas, la incidencia pasa a estado de cancelación por falta de flujo.