Cómo ver el detalle de un ticket

Soporte · https://help.ikosadvanced.com/doc/ver-detalle-ticket/

Cómo ver el detalle de un ticket



Pasos para ver el detalle de un ticket

Para acceder a la información completa de un ticket sigue los siguientes **pasos**:

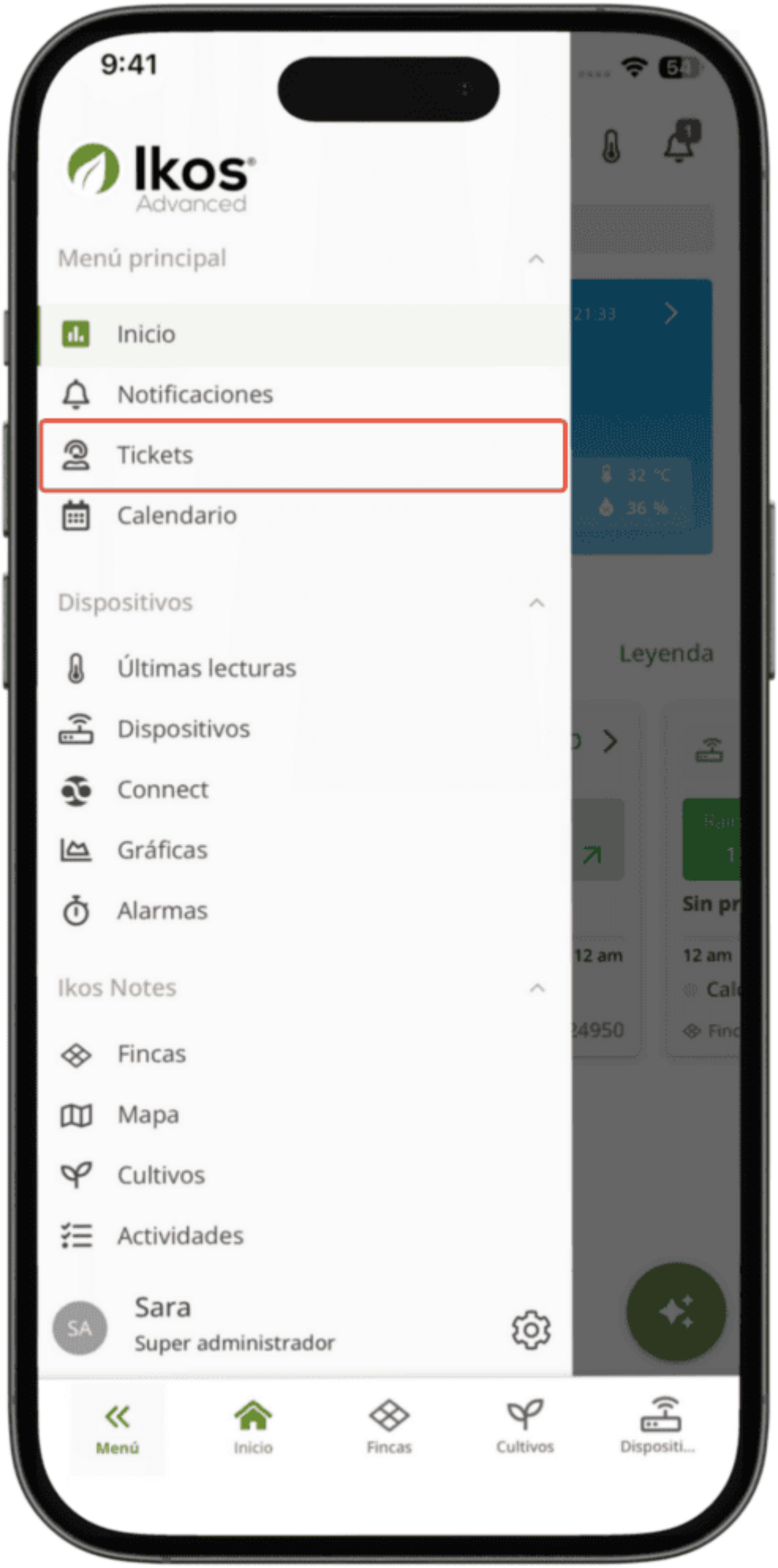
Desde la aplicación móvil

Menú >> Mis tickets

1. Accede a "Mis tickets"

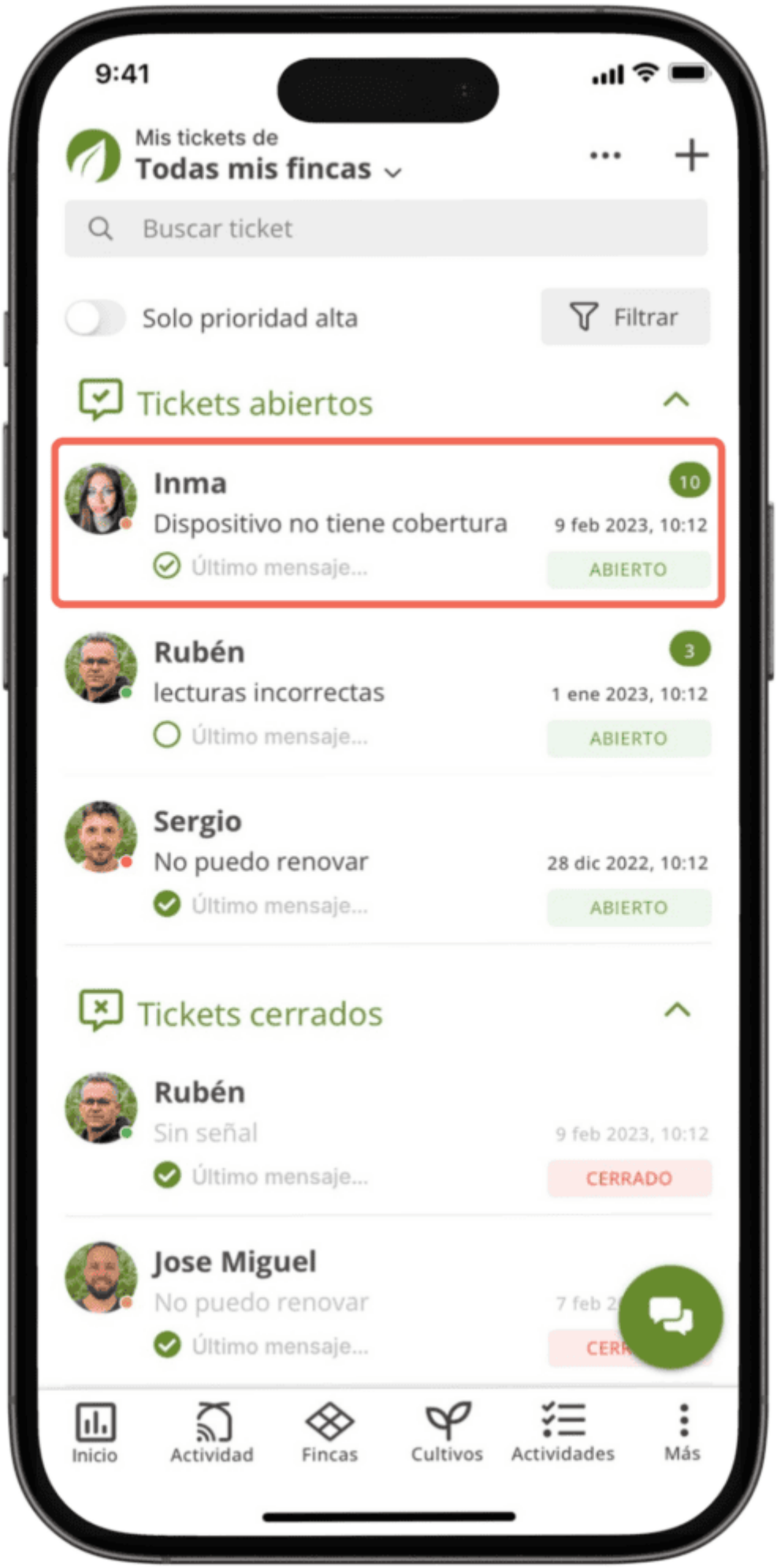
- En el menú inferior, toca el botón "Menú" y selecciona "Mis tickets".


9:41
Hola, Sara
Todas las fincas
SA
Actuar como...
8:00
El Ejido
8:21
18:17
20°C
Despejado
16 Km/h
25 % hum.
9:00
22 °C
22 %
10:00
25 °C
19 %
11:00
28 °C
16 %
Últimas mediciones
Leyenda
Controller Nave 1
Última lectura: Hoy, 14:05
Raindrop
95-165
TenS
122
TenP
103
D.P.V
0.81
El Ejido (Nave sur)
80001048
Próximo riego
Control de riego y clima
Leyenda
Connect 01
Hoy, 14:05
C1
C3
C5
Ventanas Poniente
Válvula 1
Ventanas levante
El Ejido, Nave sur
Inicio
Fincas
Cultivos
Actividades
Más


9:41
Ikos
Advanced
Menú principal
Inicio
Notificaciones
Tickets
Calendario
Dispositivos
Últimas lecturas
Dispositivos
Connect
Gráficas
Alarmas
Ikos Notes
Fincas
Mapa
Cultivos
Actividades
SA
Sara
Super administrador
Menú
Inicio
Fincas
Cultivos
Dispositi...
Leyenda

2. Busca el ticket que te interesa

- Aquí verás tus **tickets abiertos** y **cerrados**. Solo toca el que quieras revisar.


9:41
Mis tickets de
Todas mis fincas
Buscar ticket
Solo prioridad alta
Filtrar
Tickets abiertos
Inma
10
Dispositivo no tiene cobertura
9 feb 2023, 10:12
Último mensaje...
ABIERTO
Rubén
3
lecturas incorrectas
1 ene 2023, 10:12
Último mensaje...
ABIERTO
Sergio
No puedo renovar
28 dic 2022, 10:12
Último mensaje...
ABIERTO
Tickets cerrados
Rubén
Sin señal
9 feb 2023, 10:12
Último mensaje...
CERRADO
Jose Miguel
No puedo renovar
Último mensaje...
Inicio
Actividad
Fincas
Cultivos
Actividades
Más

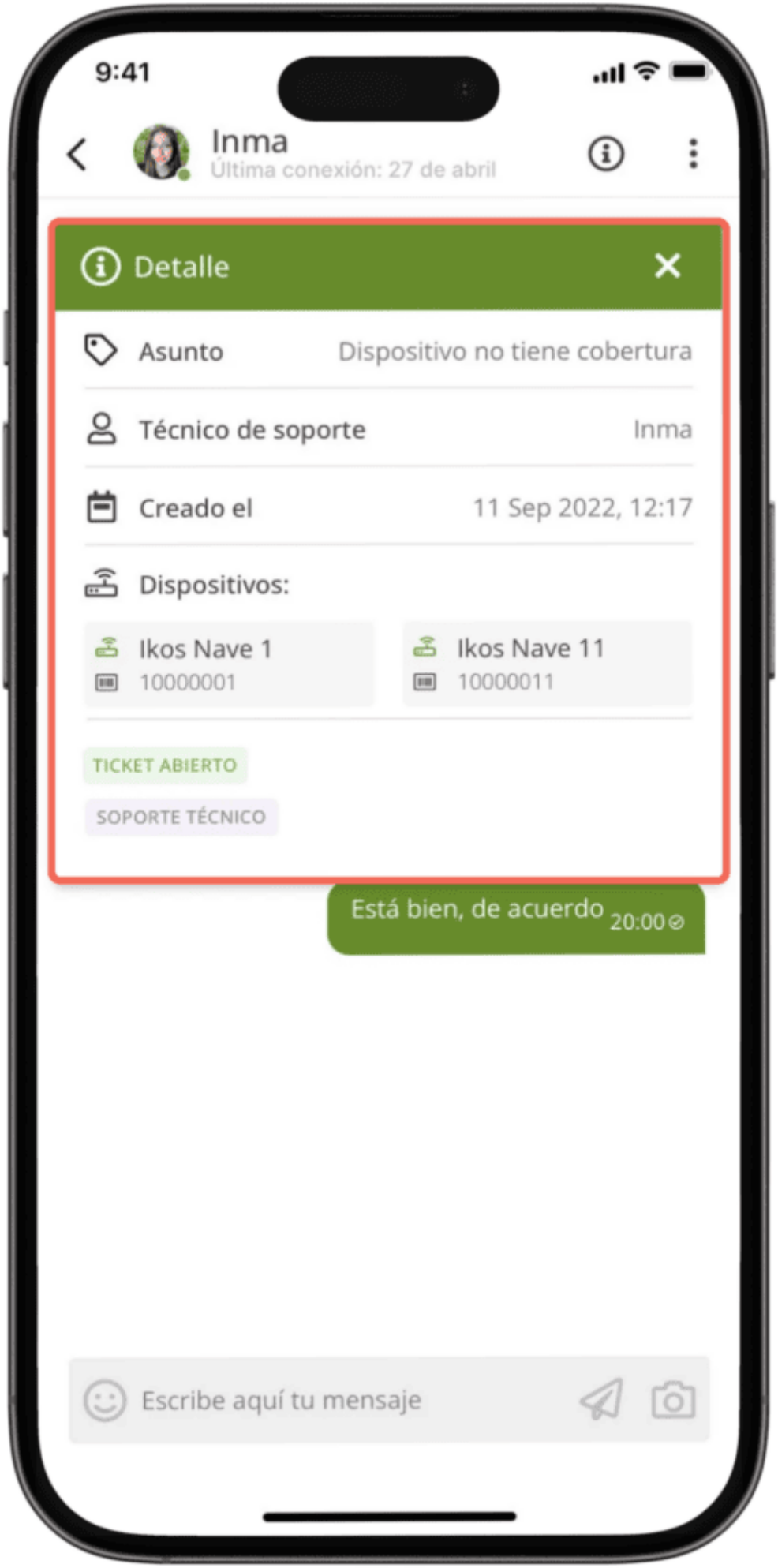
3. Consulta los detalles ℹ

- En la conversación, toca la "**ℹ** " en la esquina superior derecha para ver toda la información del ticket.


9:41
Inma
Última conexión: 27 de abril
Dom 7 Feb 2023, 13:20
Buenas Inma 13:20
mi equipo no tiene cobertura 13:20
Hoy, 17:12
Buenas Juan, ¿Cómo estas? 17:12
No se preocupe, ¡ya me encargo yo de solucionarlo! 17:12
Está bien, de acuerdo 20:00
Gracias 20:00
Escribe aquí tu mensaje

4. En el detalle del ticket verás

- **Asunto**
- **Técnico responsable**
- **Fecha de apertura**
- **Dispositivos afectados**
- **Estado del ticket** (abierto o cerrado)
- **Categoría** (Soporte técnico, Soporte APP, Soporte Comercial, Soporte Agronómico, Administración).


9:41
Inma
Última conexión: 27 de abril
Detalle
Asunto
Dispositivo no tiene cobertura
Técnico de soporte
Inma
Creado el
11 Sep 2022, 12:17
Dispositivos:
Ikos Nave 1
10000001
Ikos Nave 11
10000011
TICKET ABIERTO
SOPORTE TÉCNICO
Está bien, de acuerdo
20:00
Escribe aquí tu mensaje

Cuando termines, toca la para salir.

¡Y eso es todo! Así puedes consultar y gestionar tus tickets de forma rápida y sencilla

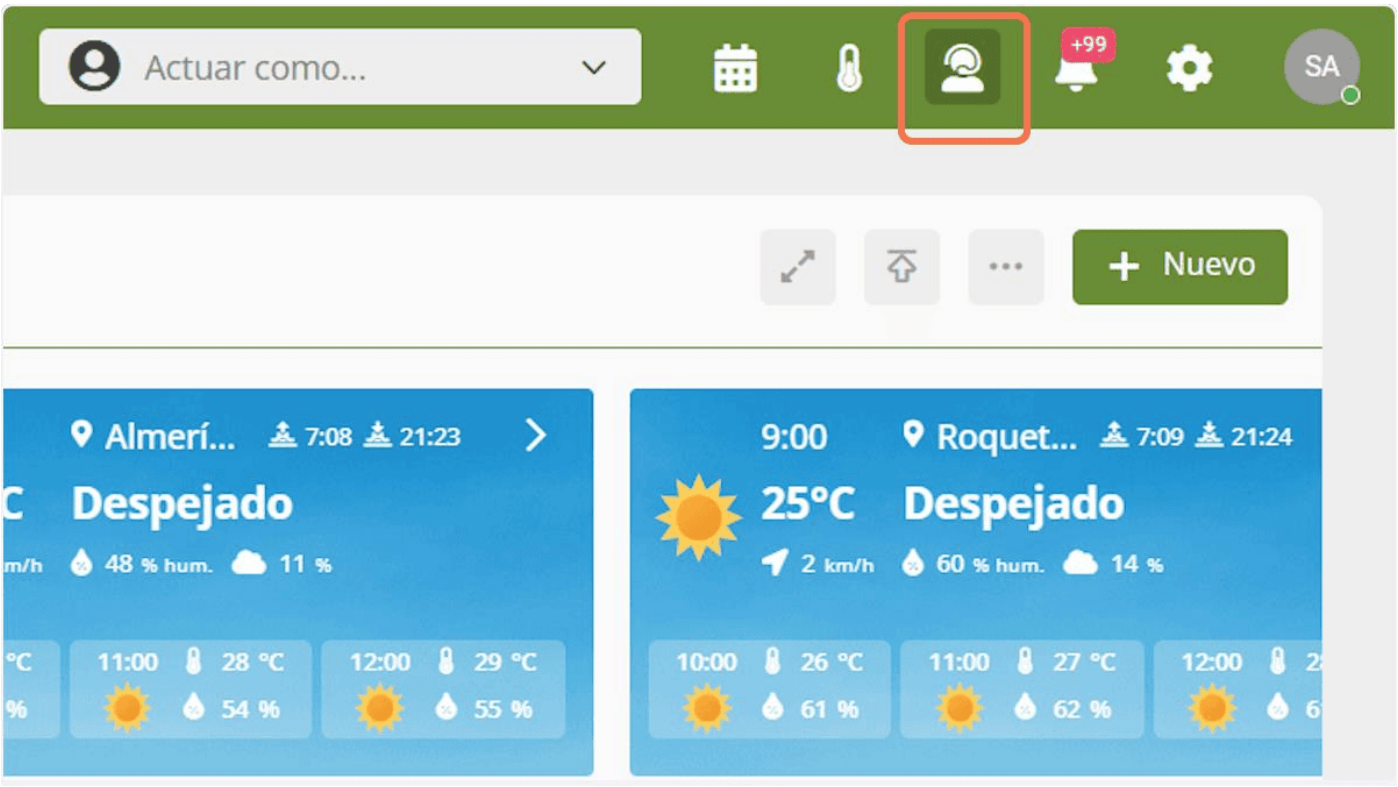
---

Desde la aplicación web

1. Accede a "Mis tickets"

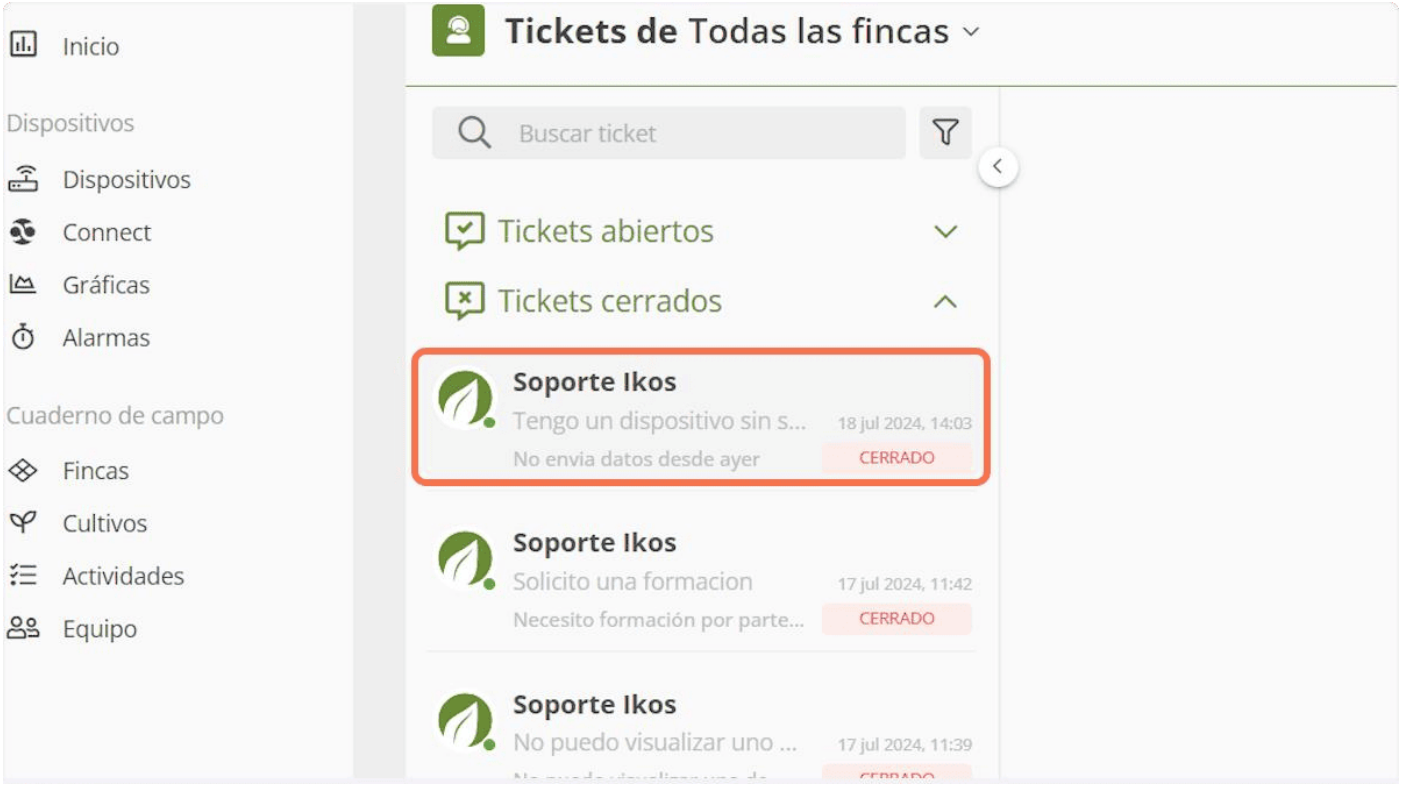
- Haz clic en el icono de "Mis tickets" en el banner superior verde para ver todas tus incidencias

Banner superior >> Mis tickets



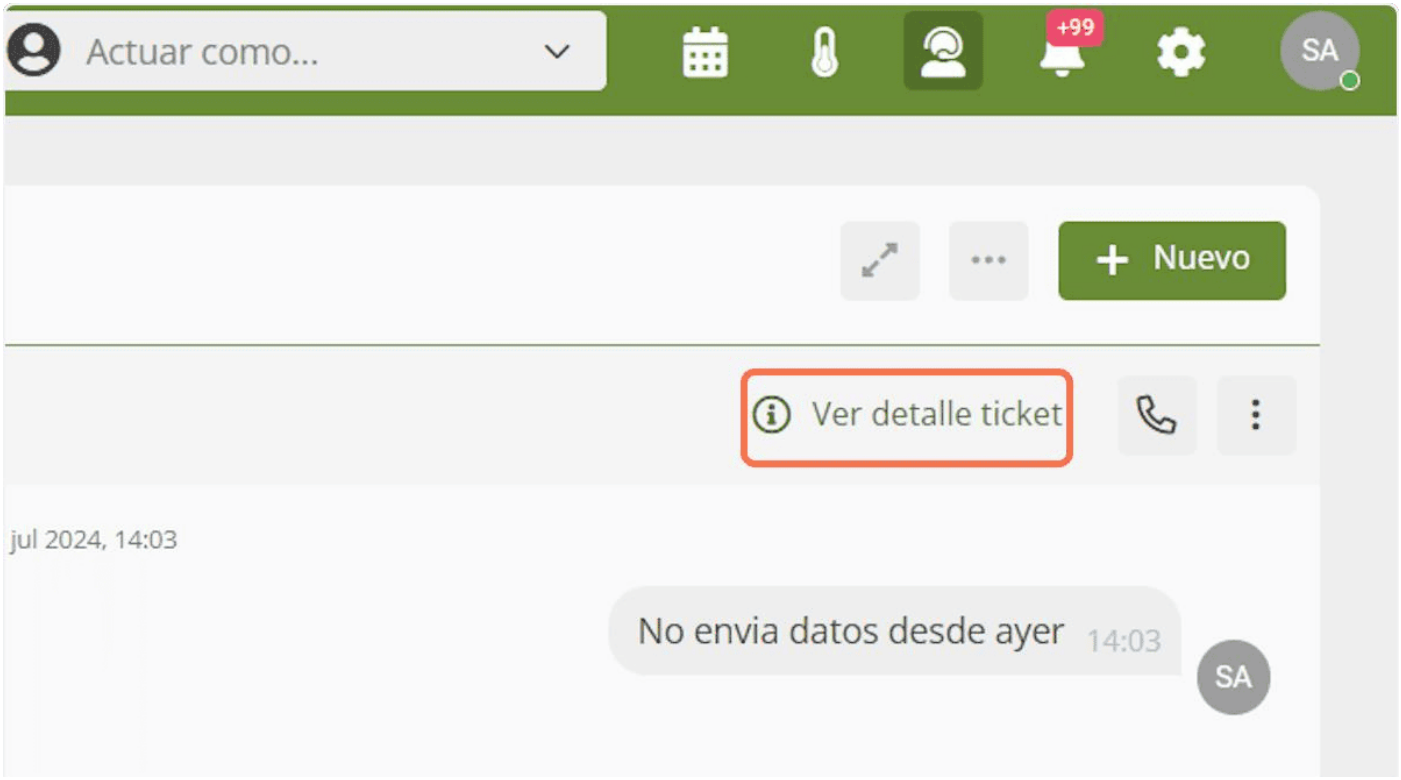
2. Busca el ticket que te interesa

- En la columna de la izquierda, verás una lista de todos tus tickets: abiertos y cerrados. Filtra si es necesario, y luego selecciona el ticket que te interesa.



3. Pulsa en "i Ver detalle del ticket"

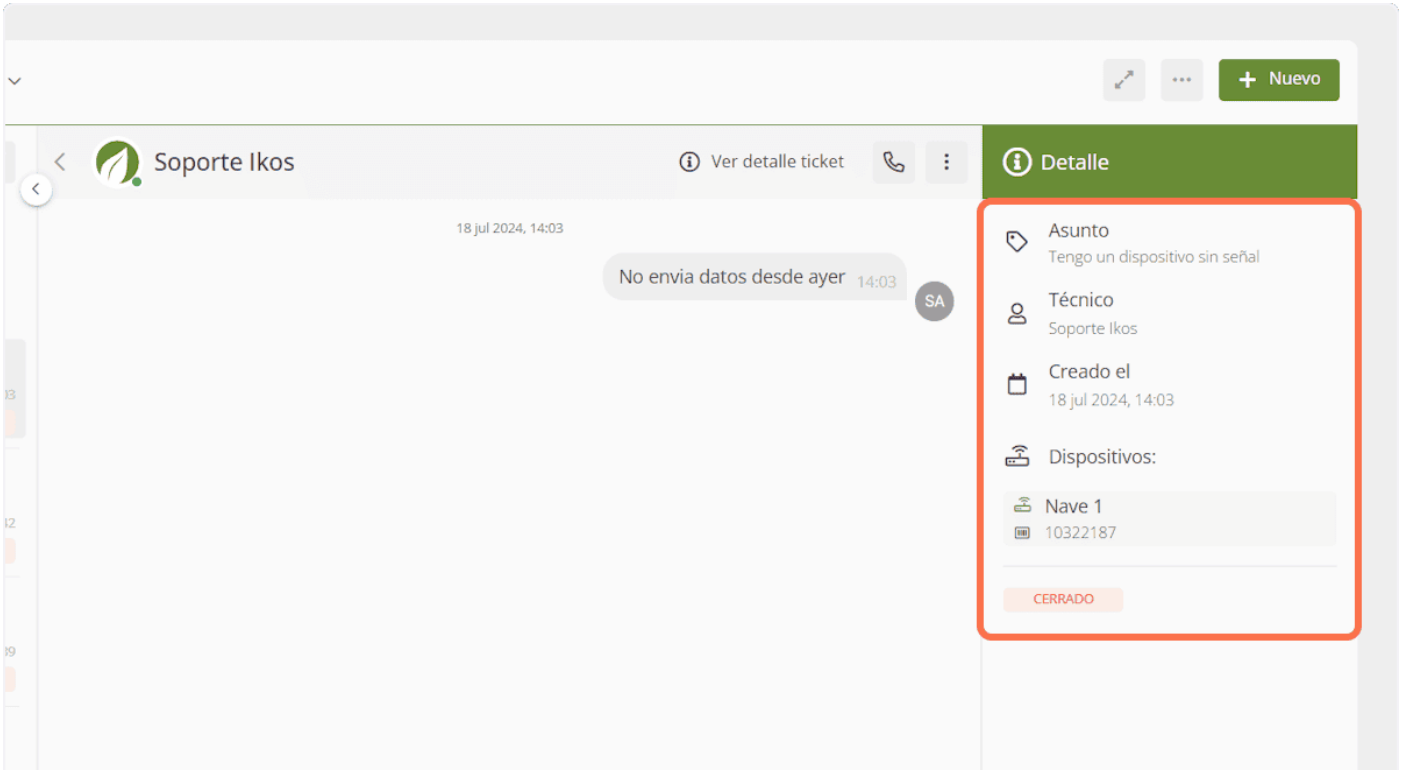
- **i** En la esquina superior derecha de la conversación, haz clic en "i Ver detalle del ticket". Esto abrirá una sección a la derecha con toda la información del ticket.



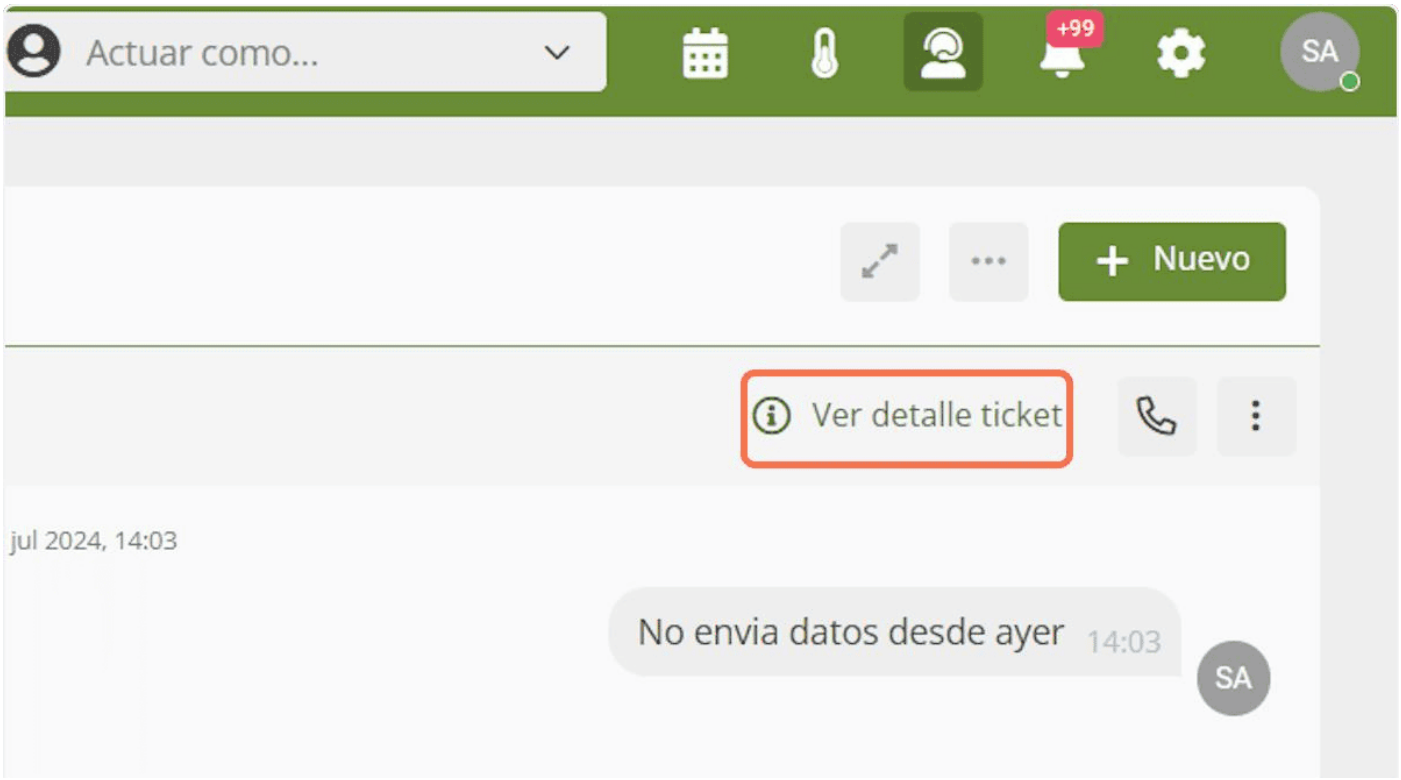
4. Revisa los detalles del ticket

En la ventana de detalles, podrás ver:

- **Asunto**
- **Técnico responsable**
- **Fecha de apertura**
- **Dispositivos afectados**
- **Estado del ticket** (abierto o cerrado)
- **Categoría** (Soporte técnico, Soporte APP, Soporte Comercial, Soporte Agronómico, Administración).



Si deseas cerrar la sección de detalles, simplemente haz clic de nuevo en "i Ver detalle del ticket"



Contenido

- Pasos para ver el detalle de un ticket
- Desde la aplicación móvil
- Desde la aplicación web