

Manual del Empleado

Tickets

1. Acceso a Tickets

Recibe y envía consultas a tus empresas

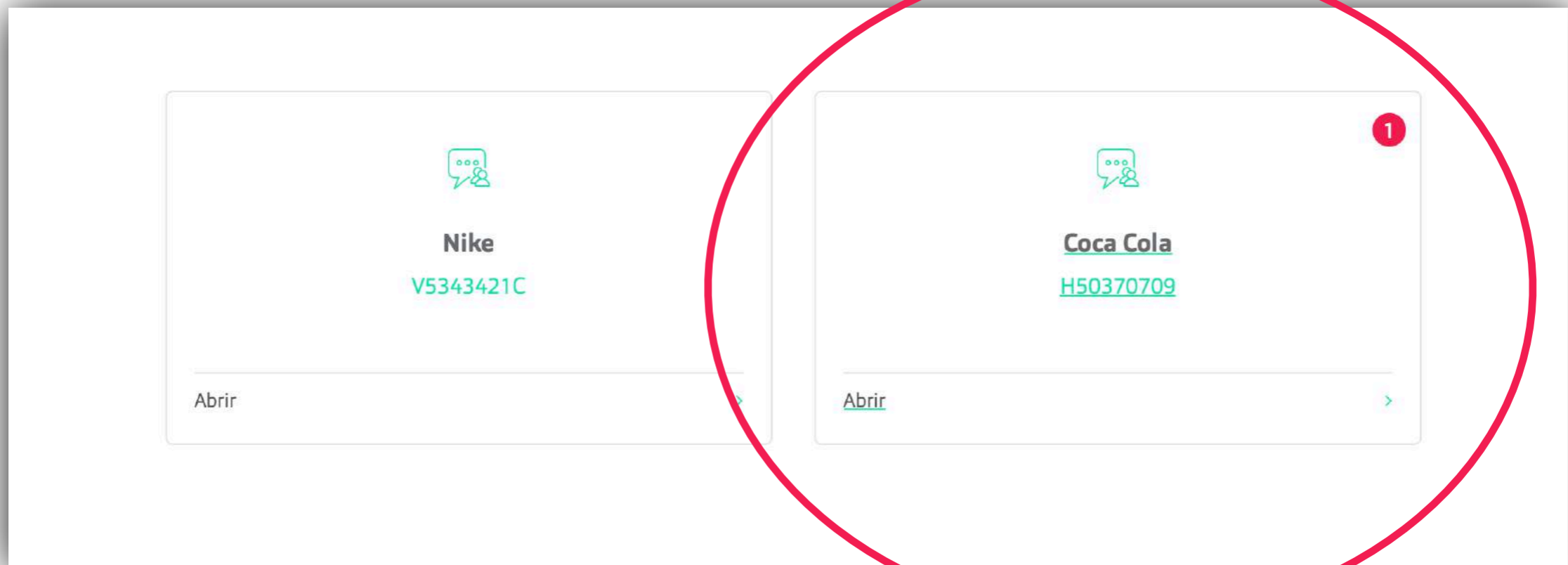


+ Tickets: Desde el apartado "Tickets" accederemos a todos los tickets con todas nuestras empresas.

1a. Acceso a Tickets

Recibe y envía consultas a tus empresas

+ Tickets: Si estas conectado con varias empresas, podrás seleccionar a que empresa quieres acceder a sus tickets.



+ Importante: Recuerda que Bilky es el único portal para empleados que ofrece un servicio independiente a cada empleado. Esto quiere decir que siempre tendrás tu portal del empleado aunque cambies de empresa. Tu portal depende de ti.

1a. Acceso a Tickets

Recibe y envía consultas a tus empresas

+ Crear un nuevo ticket:

Puedes crear un nuevo ticket a la empresa. Mirar siguiente página.

+ Ticket abiertos/ resueltos:

Puedes acceder de forma rápida a los tickets abiertos y resueltos. En el Apartado Mis tickets siempre se mostrarán por defecto los tickets abiertos.

+ **Avión/Sobre:** El "avión" representa todos los tickets que has creado como empleado y el "sobre" representa los tickets que te ha creado tu empresa.

Bilky **Tickets de Coca Cola** Antonio Molina

Información

- 3** Tickets abiertos
- 0** Tickets resueltos
- Nuevo ticket**

Mis tickets

	Error en mi última nómina	Abierto	02/12/2019
	Revisión contrato	Abierto	02/12/2019
	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019

2. Nuevo Ticket

Añade un nuevo ticket

+ Crear nuevo ticket: En el momento de enviar, se creara el ticket y se enviará un email de aviso a la empresa.

The screenshot displays the 'Bilky' web application interface. The top navigation bar includes the 'Bilky' logo, a menu icon, a '< Atrás' button, the title 'Tickets de Coca Cola', and the user name 'Antonio Molina' with icons for settings, a calendar, a phone, and a lightbulb. The main content area is split into two columns. The left column, titled 'Información', shows '2 Tickets abiertos' and '0 Tickets resueltos'. At the bottom of this column is a button with a plus sign and the text 'Nuevo ticket', which is circled in red. The right column, titled 'Nuevo ticket', contains a form with two input fields: the first contains 'Coca Cola' and the second contains 'Error en mi última nómina'. Below these is a large text area containing the message: 'Hola, Creo que hay un error en mi última nómina (mes de Noviembre). Me gustaría poder reunirme con Recursos Humanos para poder aclarar la duda. Gracias, Un saludo Antonio'. At the bottom of the form are two buttons: a green 'Enviar' button and a grey 'Cerrar' button.

2a. Estado Tickets

Revisa los tickets

The screenshot displays the Bilky interface for managing tickets. The top navigation bar includes the Bilky logo, a menu icon, a back button labeled '< Atrás', the title 'Tickets de Coca Cola', and the user name 'Antonio Molina' with icons for settings, calendar, phone, and a lightbulb. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Información', shows '3 Tickets abiertos' and '0 Tickets resueltos', along with a 'Nuevo ticket' button. The right column, titled 'Mis tickets', contains a table with the following data:

Icono	Título del ticket	Estado	Fecha
	Error en mi última nómina	Abierto	02/12/2019
	Revisión contrato	Abierto	02/12/2019
	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019

+ Comentario nuevo de la empresa: Cuando una empresa te añade un ticket o comentario al ticket, se mostrará un punto verde mostrando que hay un nuevo ticket o comentario dentro de ese ticket.

2b. Acceso Ticket

Añade un nuevo comentario dentro un ticket

+ Asunto y empresa: Dentro del ticket podremos ver el asunto y la empresa.

+ Añadir comentario: Podrás añadir un nuevo comentario al ticket y seguir con la línea de dialogo mantenida con la empresa.

+ Resolver el ticket: Podrás resolver el ticket siempre que quieras (al igual que la empresa).

+ Importante: Todas las acciones envían un email de aviso a los destinatarios del ticket.

The screenshot shows a web interface for 'Tickets de Coca Cola'. At the top, the title 'Tickets de Coca Cola' is displayed. Below it, a ticket card is shown with a comment icon on the left and a status bar on the right containing 'Abierto' (Open) and 'Resolver' (Resolve) buttons. The comment text is 'Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos'. Below the comment, a date separator '28-11-2019' is shown. A response from the company is displayed in a light blue box, containing the same comment text and a timestamp '28 November 2019 - 12:43'. Another date separator '02-12-2019' is shown. A response from the user is displayed in a light green box, containing the text: 'Hola, Entendido. En la reunión del jueves te muestro los informes de resultados. Un saludo Antonio' and a timestamp '02 December 2019 - 18:11'. At the bottom of the interface, there is a button labeled 'Añadir comentario' (Add comment).

¡Hasta pronto!
