

INSTRUCTIVO PARA USO DE TICKETS- ASOCIADOS

Un ticket es un pedido o gestión de usted hacia Monitoreo.com. El que cada gestión sea única y numerada y estén agrupadas en un único lugar permite, entre otras cosas, un mejor seguimiento y control no solo para usted, si no para el colaborador o colaboradores que deban dar curso a sus requerimientos.

Para ingresar al sistema Tickets por primera vez siga el siguiente instructivo:



Al hacer click allí lo llevará a la siguiente ventana:

The screenshot shows the Monitoreo.com login page. At the top, there is a dark blue header with the Monitoreo.com logo. Below the header, the text reads 'SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN' and 'Con esta herramienta usted puede acceder a su sistema de administración. Ya no necesita llamar por teléfono ni utilizar el correo electrónico. Para cualquier otra cuestión que no sea pedidos a administración, usted cuenta con un operador ejecutivo que lo atenderá de manera personalizada, no dude en llamarlo por teléfono, mail, whatsapp o el medio que le resulte más sencillo, está para ayudarlo.' Below this, there is a section titled 'COMPLETE EL SIGUIENTE FORMULARIO:' followed by a form with two input fields: 'Iniciales:' and 'Clave:'. There are two blue question mark icons next to each field. Below the fields are two buttons: 'Olvide mi clave' and 'Enviar'. At the bottom right, there is a 'TOP' link.

Realice un clic en “[Si usted ingresa por primera vez, genere su clave haciendo click aquí.](#)” y siga los pasos que se indican, le va a llegar un mail con instrucciones para generar su clave.

The screenshot shows the Monitoreo.com registration page. At the top, there is a dark blue header with the Monitoreo.com logo. Below the header, the text reads 'SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN' and 'Hemos generado un sistema de gestión administrativa. Para poder utilizarlo y disfrutar de los beneficios que este sistema ofrece, es necesario que siga los pasos que le iremos presentando hasta la generación de su clave de acceso.' Below this, there is a section titled 'COMPLETE EL SIGUIENTE FORMULARIO CONTINUAR:' followed by a form with two input fields: 'Iniciales:' and 'Email:'. There are two blue question mark icons next to each field. Below the fields are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'. At the bottom right, there is a 'TOP' link.

Importante: El mail que usted debe cargar es el mail que utiliza el sistema para envío de mails (allí le llegará el mail con las instrucciones). Su Ejecutivo de cuentas deberá indicarle cual es el mail y sus iniciales para poder crear su clave.

Haciendo clic en el tipo de gestión que va a realizar, ingresa automáticamente al sistema de Tickets. Arriba, a la izquierda, verá un menú donde puede ir cambiando el tipo de gestión. Cada tipo de Ticket lo irá guiando en los campos que son necesarios que complete.

Cada vez que desee conocer novedades acerca de sus gestiones, ingrese en este sector de la web. Lo puede hacer desde la web principal www.monitoreo.com o directamente en <http://www.monitoreo.com/administracion/>

De todas maneras, ante cada novedad, el sistema le enviará mails informativos para mantenerlo al tanto. Cada vez que un colaborador realice una acción sobre una de sus gestiones, recibirá un mail avisándole que hay novedades en el ticket número tal.

Sus gestiones mediante la web, las verá dentro de la opción de Gestiones Administrativas, arriba sobre la derecha "Mis tickets".

Utilice "Mis datos" para chequear los datos suyos que tenemos cargados (teléfonos, direcciones, mails, etc.) Use esta opción para notificarnos cualquier dato que desee cambiar. Nota: el cambio de datos de asociado en el sistema no se ve reflejado automáticamente. Es necesario que primero sea procesado por un colaborador.

En ese mismo sector, utilice "Logout" para desconectarse del sistema de Tickets.

Gestiones disponibles:

- Quejas: utilice este ticket para todo evento que considere mal operado, todo procedimiento que considere no respetado. Su consulta nos permite realizar una amplia auditoría de la situación y alimentar un sistema de mejora continua.
- Pedido de baja de abonado: Este ticket es para pedir la baja de un abonado, recuerde que para poder efectivizar la baja administrativamente, el panel de alarma tiene que haber dejado de reportar señales.
- Informe de pago: Esta gestión, le permite informarnos cuando ha realizado un pago.
- Números de abonado disponibles: Es usted quien conoce su necesidad de números disponibles para cargar abonados nuevos, no espere a quedarse sin ninguno para pedir más: prevea su necesidad y solicítelos con tiempo.
- Traspaso de abonado a otro asociado: Para casos en que se debe traspasar administrativamente un abonado de un asociado a otro.
- Pedido de GPRS Avatec: Este ticket es para realizar pedidos de equipos GPRS de la línea Avatec, de los cuales hay stock en Administración.
- Telefonía celular / GPRS: Use este ticket para todo pedido relacionado con las líneas celulares corporativas de la red que usted posea o desee solicitar, ya sean de voz o de GPRS.
- Otros temas: Para cualquier gestión que no esté contemplada en el resto de los tickets.
- Números telefónicos para emergencias: Mediante este ticket puede informarnos los números de emergencias (Comisarías, Bomberos, Emergencias Médicas) que correspondan a las diferentes localidades del país para que podamos cargarlos en el sistema.