



Solicitudes al Administrador

Tickets



soporte@vivook.com

En **Vivook** sabemos que una de las áreas mas importantes de la administración de condominios, son las solicitudes que hacen los residentes y mantenimientos por realizar, el correcto seguimiento y conclusión de cada una de estas tareas afecta directamente a la percepción del trabajo del administrador y su equipo de trabajo.

Es por esto que traemos para ustedes **“Tareas al Administrador –TICKETS”** donde podrán llevar el control y seguimiento de todos los pendientes que tengan en cada uno de los condominios, además de asignaciones a su personal administrativo y/u operativo, para que finalmente cada una de actividades pueda llevar una calificación conforme al resultado de cada una.

A continuación les detallaremos como usar esta nueva función pensando especialmente para facilitar el control de todas sus actividades.



Generalidades



- Cada solicitud tendrá un número consecutivo asignado por el sistema.
- Se dividirán por status en:
Pendiente - En proceso - Resuelto por revisar – Cerrado - Anulados.

Se podrá:

- Adjuntar **imágenes y documentos**, o borrarlos.
- **Cambiar de estatus** dependiendo de la situación de cada solicitud.
- Agregar a los empleados del condominio con **acceso independiente** para ver sus tareas particulares.
- **Asignar** al empleado y supervisor encargado.
- **Editar fecha** de inicio, estimada y real de finalización de la tarea.
- Asignar por cada tarea el **nivel de prioridad** (*baja, media, alta o urgente*).
- **Agregar comentarios** internos para el personal operativo y comentarios para el condómino quien dio de alta la tarea.
- Descargar en pdf y Excel los **reportes de las tareas**, con filtros o sin ellos.
- Al final el supervisor o condómino podrá **calificar la tarea** con un máximo de 5 estrellas.

Ingresar

Para ingresar a “**Tareas del administrador- Tickets**” encontraremos las opciones de acceso desde los módulos de:

1. **Comunicación:** se llamara Solicitudes al admin porque va enfocado al uso del residente.
2. **Panel del Administrador:** Solo el administrador tiene acceso y podrán encontrar mas opciones para configurar, editar y descargar reportes.



ADMIN

CONDOMINIO CHAPULTEPEC.

CASA 50



Estado de Cuenta



Comunicación



Pánel del
Administrador

“Solicitudes al admin” desde Comunicación

Como administradores van a encontrar un panel con 5 columnas que mostraran todas las solicitudes organizadas desde:

Pendientes - En proceso - Resuelto por revisar – Cerrado - Anulados

ADMIN
CONDOMINIO CHAPULTEPEC. Estado de Cuenta Panel del Administrador

BIENVENIDA(O)
MELISSA VA... Salir

Solicitudes al admin

COMUNICACION > SOLICITUDES AL ADMIN

Pendientes 81 **En proceso** 5 **Resuelto por revisar** 21 **Cerrado** 2

TKT#000194. Tapete rasgado
Por Residente usuario el 06 Dic 22:13:03. **residente**
Verlo

TKT#000189. Ticket web PA
Por Sarai Rmz el 01 Dic 07:34:23. **empleado media**
Se agrega ticket desde web, para verificar que sirva el nuevo form del Panel del Administrador
Att: Andy

TKT#000188.188
Por Sarai Rmz el 01 Dic 00:01:06. **admin alta**
descripción

TKT#000172. Quiero un café
Por Maquir el 05 Nov 10:22:45. **admin urgente**
Prueba de descripción

TKT#000193. Manguera con fuga
Por Residente usuario el 06 Dic 22:13:08. **residente**
La manguera tiene un hoyo grande

TKT#000167. Torn
Por Maquir residente
Hay un tornillo esclera de emergencia

TKT#000192. Elevador sin servicio

TKT#000174. No sirve el elevador piso 4

TKT#000153. TKA
Por Maquir el 14 Oct.
proband

Nuevo Ticket

Resumen de Secciones

- Noticias y avisos
- Solicitudes al admin**
- Blog de prueba n3
- Blog prueba 2
- Obras y Reparaciones
- Reservación de Instalaciones
- Calendario de Eventos
- Documentos

Editar un Ticket

Solo con el perfil de administrador se podrá editar desde el nombre del ticket hasta las imágenes o documentos adjuntos.

Encontrara opciones como:

- Tipo de tarea
- Estatus
- Responsable asignado (*para dar de alta un nuevo responsable deberá hacerlo desde el directorio de empleados*)
- Supervisor (*administradores*)
- Prioridad
- Perfil del creador
- Descripción

Editar Ticket

SOLICITUDES AL ADMIN > EDITAR TICKET

Título del Ticket: Elevador sin servicio Al guardar la tarea, se le asignará automáticamente un consecutivo, el cual no cambiará aunque ésta se edite.	Tipo de tarea: Obras y reparaciones Otra opción
Fecha de inicio 06/12/2021	Estatus Pendiente
Responsable asignado Seleccionar	Supervisor Seleccionar
Prioridad Urgente	Perfil de creador Admin

Descripción

EditFormat

Paragraph        

Está atorado en el piso 2

PPOWERED BY TINY

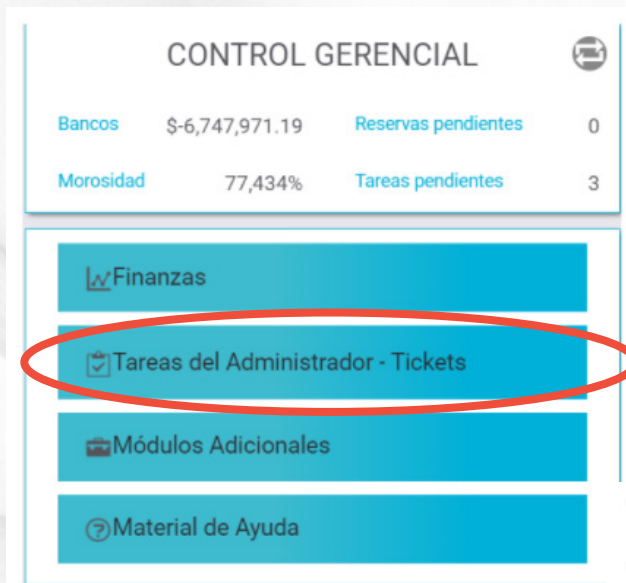
Imágenes / Archivos (Se permiten archivos de hasta 8MB)

Subir Archivo


A57A-AD598E4C788E.jpg

“Solicitudes al admin” desde Panel del Administrador

Encontraremos la opción de acceso en la columna de “Control Gerencial”



En esta nueva ventana, vamos a encontrar el historial de todos los tickets dados de alta en la plataforma, se podrá filtrar por diferentes tipos de información y detalle.

Además de esto podrán descargar la búsqueda en PDF o Excel, entre otras opciones



Tickets

Seleccionar... | Reporte Global | Un Ingreso | Un Egreso | Cuotas | Cobranza | Bancos y Cajas

PANEL DEL ADMINISTRADOR > TICKETS

Creado por: [] Responsable: [] Estatus: Pendiente + En Proceso | Prioridad: Todas | Fecha Requerida: Hoy + Pasados

Mostrar 10 registros [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Buscar: []

#	Asunto	Creado Por	Estatus	Responsable	Prioridad
TKT#000194	Tapete rasgado Verlo	[Residente vivienda] Residente usuario Creado el 06 Dic 2021	Pendiente	- Supervisa - Requerido antes del pendiente	-
TKT#000193	Manguera con fuga La manguera tiene un hoyo grande	[Residente vivienda] Residente usuario Creado el 06 Dic 2021	Pendiente	- Supervisa - Requerido antes del pendiente	-
TKT#000187	186 editando	[México - 002] Sarai Rmz Creado el 30 Nov 2021	Pendiente	Oscar Jardinerio Supervisa Melissa Vianegras Requerido antes del 03 Dic 2021	alta

Todos los filtros que puedas usar para buscar el (los) ticket (es) que desees.

Tickets Seleccionar... Reporte Global Un Ingreso Un Egreso Cuotas Cobranza Bancos y Cajas

PANEL DEL ADMINISTRADOR > TICKETS

Creado por: Responsable: Estatus: Pendiente + En Proceso Prioridad: Todas Fecha Requerida: Hoy + Pasados 

Los tickets estarán organizados en orden ascendente y detallara por quien fue creado, día y año.

#	Asunto	Creado Por
TKT#000194	Tapete rasgado Verlo	[Residente vivienda] Residente usuario Creado el 06 Dic 2021
TKT#000193	Manguera con fuga La manguera tiene un hoyo grande	[Residente vivienda] Residente usuario Creado el 06 Dic 2021

Encontraremos el menú para:

Copiar contenido

Excel

Exportar a CSV

PDF

Imprimir



Estatus	Responsable	Prioridad
Pendiente 2d 1h 19m	- Supervisa - Requerido antes del <i>pendiente</i>	-
Pendiente 2d 1h 21m	- Supervisa - Requerido antes del <i>pendiente</i>	-
Pendiente 7d 23h 46m	Oscar Jardinero Supervisa Melissa Vanegas Requerido antes del 03 Dic 2021	alta
Pendiente 7d 23h 49m	Momo Supervisa Melissa Vanegas Requerido antes del 02 Dic 2021	alta



Columnas que facilitaran el filtrado de la información y poder verificarla bajo los datos de estatus (con días y horas desde que se dio de alta el ticket), responsable y prioridad.

Editar Tickets desde el Panel del Administrador

Desde este apartado se podrá editar muchas mas opciones que desde el modulo de comunicación que se explico anteriormente.

La fecha de inicio, fecha requerida y fecha de finalización real, podrán ser cambiadas cuando el administrador lo requiera.

TKT#000193

Manguera con fuga FINALIZAR TAREA

POR: [- Residente vivienda] Residente usuario en 06 Dic 2021 22:13:08

La manguera tiene un hoyo grande

Tipo de tarea
Prioridad
Estatus **Pendiente**
Supervisor
Responsable
Fecha de inicio
Fecha requerida
Fecha de finalización real

Comentarios: Notas internas:

Comentar: Escribir Comentario... Comentar

Escribir nota: Escribir Comentario... Agregar nota

Actividad

CERRAR EDITAR

Se podrá agregar:

Comentarios: todas las anotaciones dirigidas a la persona que dio de alta el ticket, condómino o administrador.

Notas internas: Solo podrán verlas los ayudantes, supervisores y administradores del ticket

Una vez que se haga cualquier edición se ira llevando una bitácora de actividad donde se registrara que usuario hizo los cambios o las anotaciones



Ante cualquier duda consúltanos, estamos para ayudarte.

Soporte:

Atención por llamada / Whatsapp

+52 55 59897254

+52 55 59525665

soporte@vivook.com



¡EN VIVOOK SIEMPRE MEJORANDO POR TI, ESPERA MAS FUNCIONALIDADES NUEVAS!