

Manual de la Empresa

Tickets

0. Acceso a Tickets

Comunícate con todos tus empleados y tu asesoría de forma sencilla

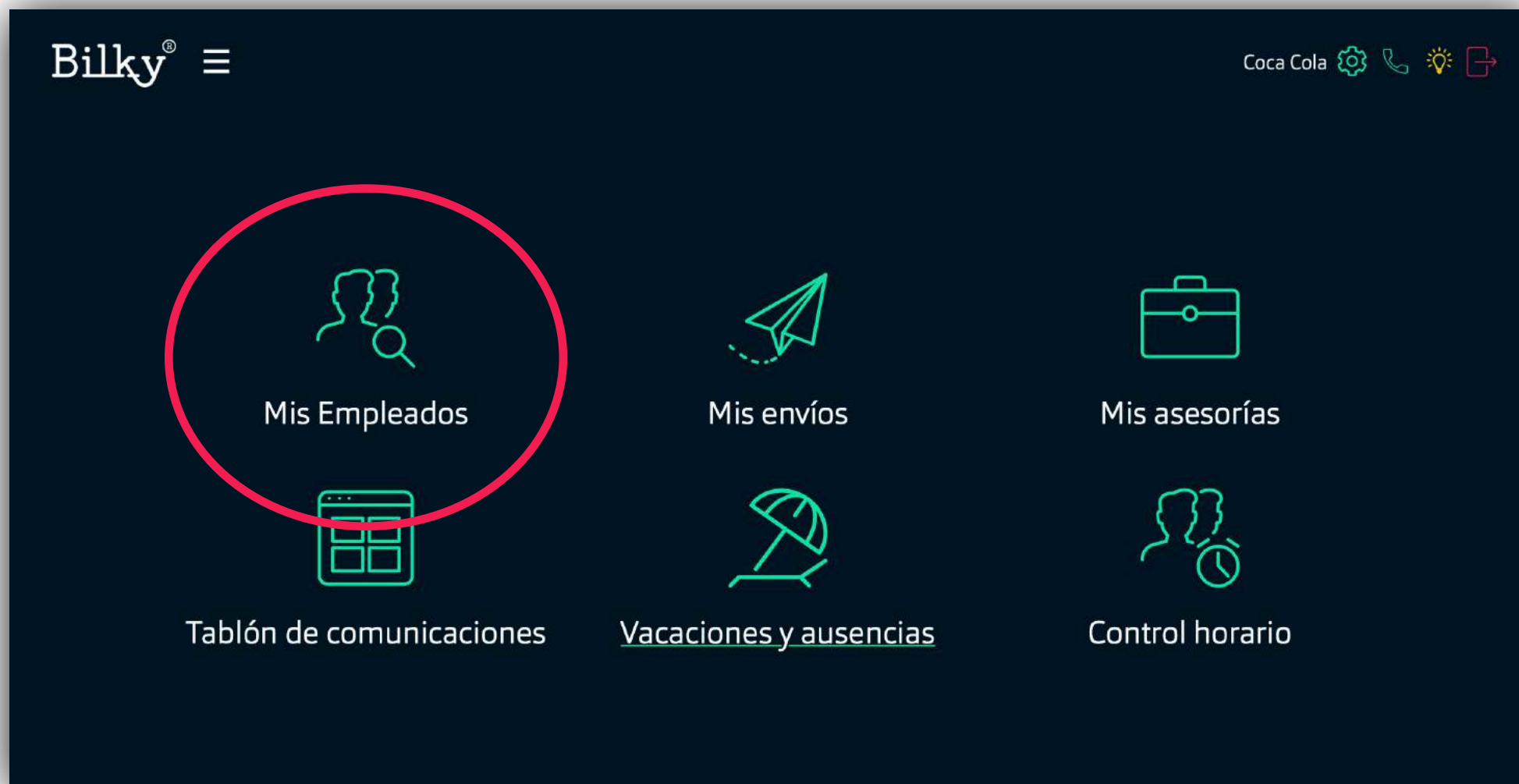


+ **Mis Empleados:** Desde el apartado “Mis Empleados” accederemos a todos los tickets con todos nuestros empleados y podremos crear tickets de forma individual o masiva.

+ **Mis Asesorías:** Desde el apartado “Mis Asesorías” accederemos a todos los tickets con nuestras asesorías y podremos crear tickets. **Importante:** Esta funcionalidad solo la tienen las empresas que tiene una Asesoría que trabaja con Bilky.

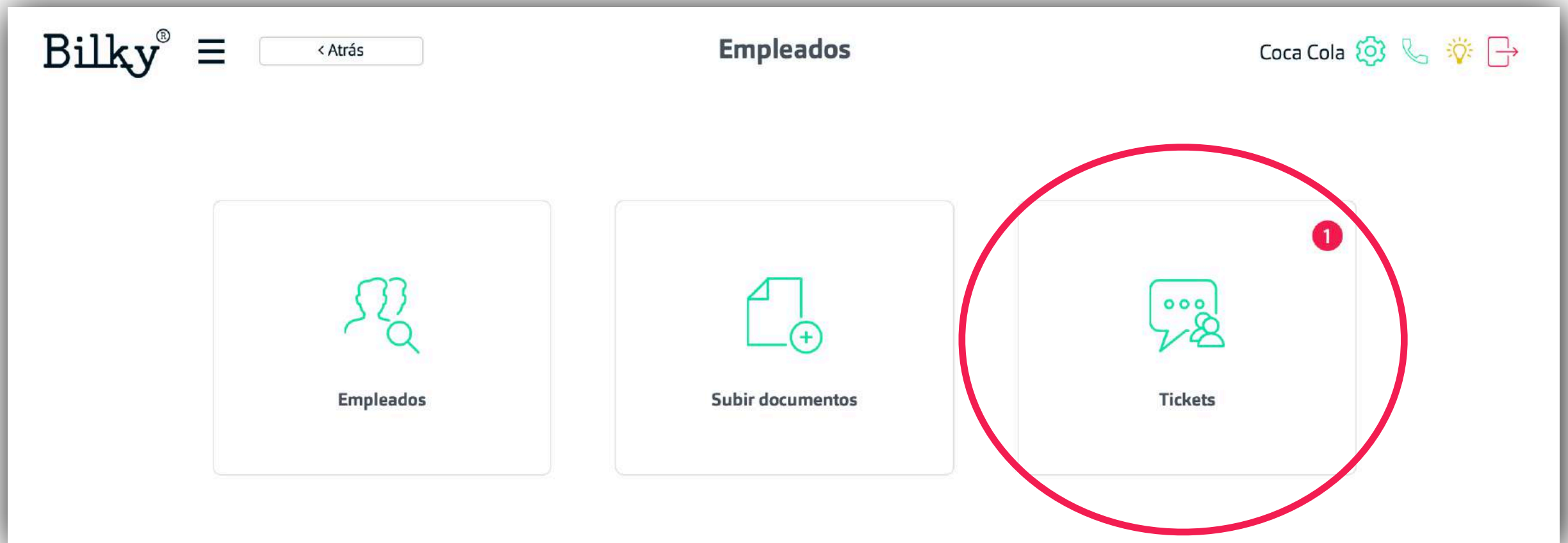
2. Tickets (mis empleados)

Comunícate con todos tus empleados



2. Tickets (mis empleados)

Comunícate con todos tus empleados de forma sencilla



+ Tickets: Desde el apartado "Tickets" podremos acceder a todos los tickets con todos nuestros empleados y crear tickets de forma individual o masiva.

2a. Tickets (mis empleados)

Comunícate con todos tus empleados de forma sencilla

+ Crear un nuevo ticket:

Puedes crear un nuevo ticket a uno o varios empleados. 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 empresa y el "sobre" representa los tickets que te han creado tus empleados.

Bilky®

Tickets con empleados

Coca Cola

Información

6

Tickets abiertos

0

Tickets resueltos

+

Nuevo ticket

Mis tickets

<div></div>	Rafael Nadal	Solicitud pendiente de aceptar	Abierto	28/11/2019
<div></div>	Antonio Molina	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
<div></div>	Rafael Nadal	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
<div></div>	Antonio Banderas	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
<div></div>	Rafael Nadal	Revisión de la última reunión de Departamento	Abierto	28/11/2019
<div></div>	Antonio Banderas	firma de jornada	Abierto	21/11/2019

2b. Nuevo Ticket (mis empleados)

Añade un nuevo ticket dentro del apartado Mis Empleados

+ Añade los empleados:

Podrás añadir los empleados que quieras. En el momento de enviar, se creará un ticket por cada empleado.

+ Seleccionar destinatarios de la empresa:

Podrás seleccionar qué destinatarios de tu empresa quieres que reciban los avisos cuando cada empleado conteste a este ticket. **Importante:** Explicación más extensa en el apartado "Destinatarios" de este manual.

The screenshot shows a web form titled "Nuevo ticket". At the top, there is a green header bar with the text "Nuevo ticket". Below this, there is a red oval highlighting two green buttons: "x 62169422P - Rafael Nadal" and "x 19537502Z - Antonio Banderas". Below the buttons, there is a text input field labeled "Asunto". Below the "Asunto" field, there is a large text area labeled "Mensaje". Below the "Mensaje" field, there is a section titled "Emails de aviso de la empresa adicionales indicados en este ticket". This section contains two rows: the first row has a checked checkbox (circled in red) next to "Recursos humanos" and the email "rrhh@bilky.nl"; the second row has an unchecked checkbox next to "Direccion General" and the email "general@bilky.nl". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Enviar" button and a grey "Cerrar" button.

2c. Estado Tickets (mis empleados)

Revisa los tickets dentro del apartado de Mis Empleados

The screenshot shows the Bilky web application interface. The top navigation bar includes the Bilky logo, a menu icon, a back button labeled 'Atrás', the title 'Tickets con empleados', and user information 'Coca Cola' with various utility icons. The left sidebar, titled 'Información', contains a chat icon, a summary of '6 Tickets abiertos' and '0 Tickets resueltos', and a 'Nuevo ticket' button. The main content area, titled 'Mis tickets', displays a list of tickets. Two tickets are highlighted with red circles, indicating a new comment or ticket. The first highlighted ticket is from Rafael Nadal with the subject 'Solicitud pendiente de aceptar'. The second highlighted ticket is also from Rafael Nadal with the subject 'Revisión de la última reunión de Departamento'. Both tickets are marked as 'Abierto' and dated 28/11/2019. Other tickets in the list include comments from Antonio Molina and Antonio Banderas.

Empleado	Asunto	Estado	Fecha
Rafael Nadal	Solicitud pendiente de aceptar	Abierto	28/11/2019
Antonio Molina	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
Rafael Nadal	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
Antonio Banderas	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto	28/11/2019
Rafael Nadal	Revisión de la última reunión de Departamento	Abierto	28/11/2019
Antonio Banderas	firma de jornada	Abierto	21/11/2019

+ Comentario nuevo de un empleado: Cuando un empleado 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.

2d. Acceso Ticket (mis empleados)

Añade un nuevo comentario dentro un ticket

+ Asunto y empleado:

Dentro del ticket podremos ver el asunto y el empleado.

+ **Añadir comentario:** Podrás añadir un nuevo comentario al ticket y seguir con la linea de dialogo mantenida con la empleado.

+ **Resolver el ticket:** Podrás resolver el ticket siempre que quieras (al igual que el empleado).

+ **Importante:** Todas las acciones envían un email de aviso a los destinatarios del ticket. (Mirar apartado "Destinatarios" de este manual).

The screenshot shows a ticket interface with the following elements highlighted by red circles:

- Top Left:** A red circle highlights the ticket ID "62169422P - Rafael Nadal" and the subject "Revisión de contrato".
- Top Right:** A red circle highlights the status "Abierto" (Open) and the "Resolver" (Resolve) button.
- Bottom Left:** A red circle highlights the "Añadir comentario" (Add comment) button.

The ticket content includes a date separator "28-11-2019" and two messages:

Message 1 (Green background):

Rafa,

Te confirmo la reunión para la revisión del contrato del año 2020.

Nos vemos el martes a las 12:00 en mi despacho.

Un saludo

28 November 2019 - 12 58

Message 2 (Blue background):

Perfecto,

Nos vemos el martes.

Muchas gracias,

Rafa

28 November 2019 - 12 58

2f. Acceso directo (mis empleados)

Accede a los tickets de un empleado en concreto

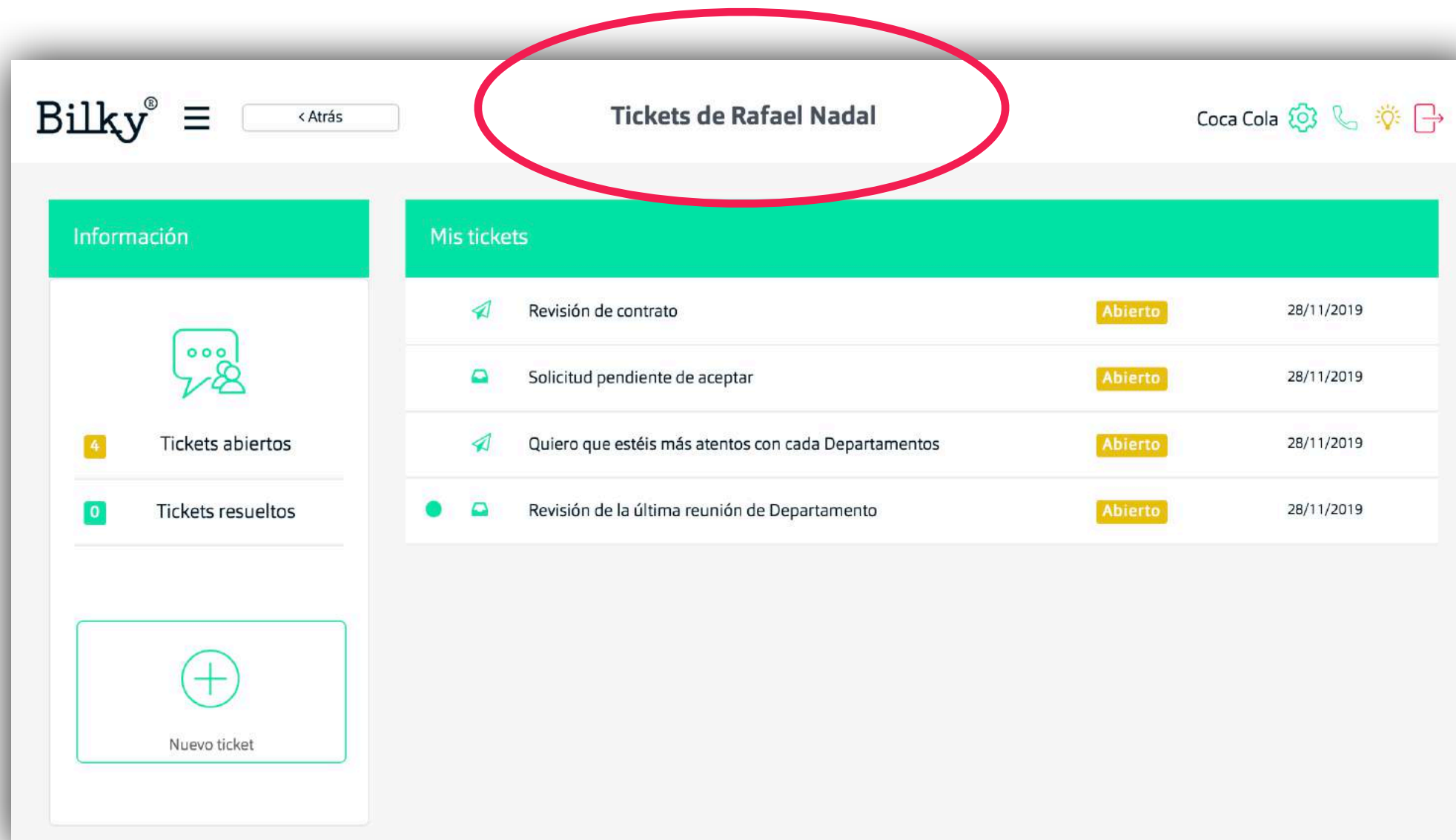
The screenshot shows the 'Mis Empleados' (My Employees) section of the Bilky system. On the left, a sidebar displays 'Empleados' with a count of 5 and a 'Descargar informe' button. Below this, there are statistics for 'Unido', 'Módulo Vacaciones', and 'Módulo Control horario'. The main area features a search bar and a list of five employees: Antonio Banderas, Rafael Nadal, Antonio Machado, Pablo Picasso, and Antonio Molina. Each employee entry includes a status icon, a direct access button (a speech bubble with a person icon), and 'Editar' and 'Perfil' buttons. The direct access button for Rafael Nadal is circled in red. At the bottom, there are two large buttons: 'Añadir empleado +' and 'Desasignar Empleado'.





Empleado	ID	Acción Directa	Editar	Perfil
Antonio Banderas	19537502Z	[Icono de persona y mensaje]	[Botón]	[Botón]
Rafael Nadal	62169422P	[Icono de persona y mensaje]	[Botón]	[Botón]
Antonio Machado	12929433Y	[Icono de persona y mensaje]	[Botón]	[Botón]
Pablo Picasso	74478818B	[Icono de persona y mensaje]	[Botón]	[Botón]
Antonio Molina	05576254L	[Icono de persona y mensaje]	[Botón]	[Botón]

+ Acceso directo: Dentro del apartado "Mis Empleados" podemos acceder directamente a los tickets de un empleado en concreto pinchando en el botón que se muestra en la imagen.

2g. Acceso directo (mis empleados)

Accede a los tickets de un empleado en concreto

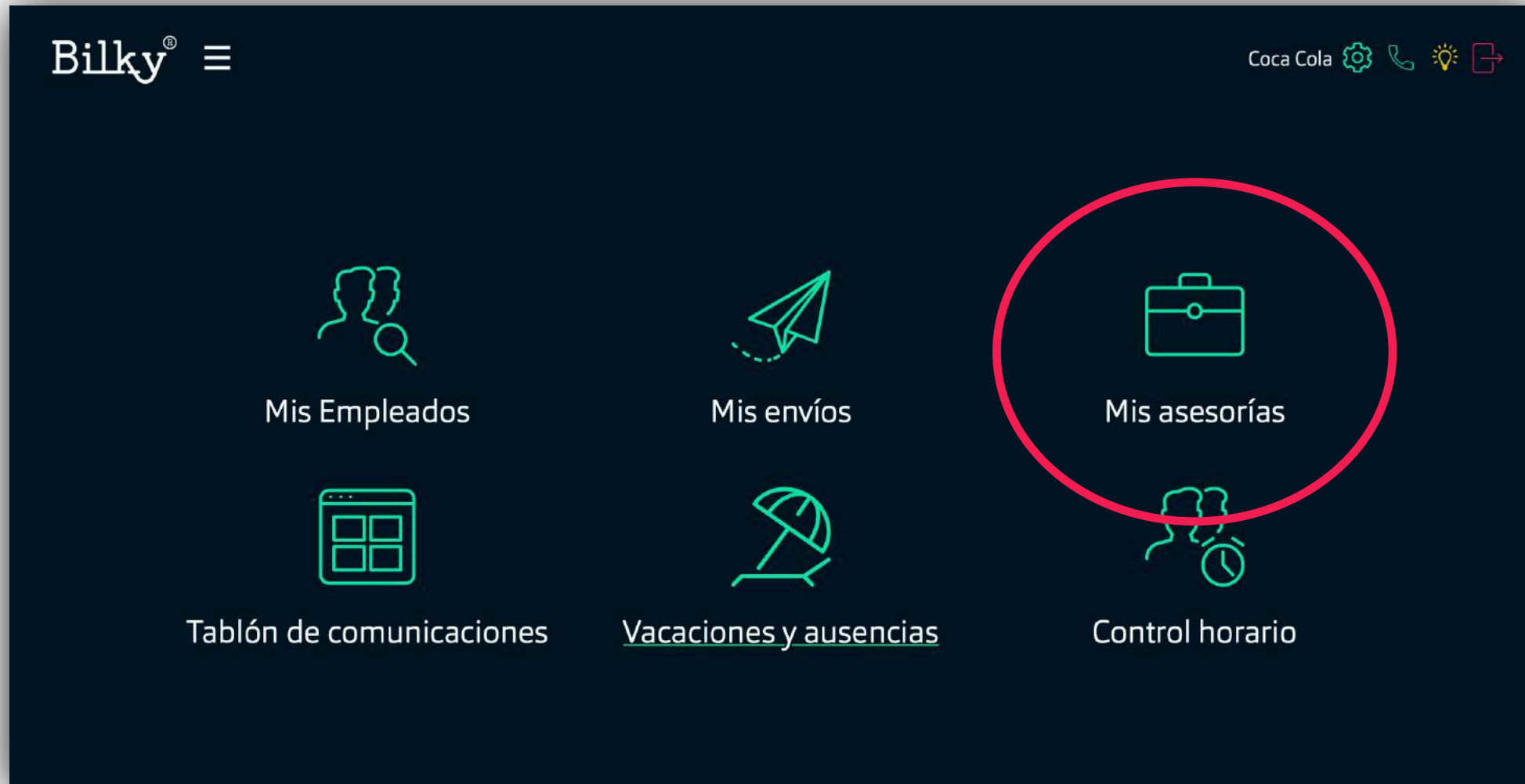


Mis tickets		
	Revisión de contrato	Abierto 28/11/2019
	Solicitud pendiente de aceptar	Abierto 28/11/2019
	Quiero que estéis más atentos con cada Departamentos	Abierto 28/11/2019
	Revisión de la última reunión de Departamento	Abierto 28/11/2019

+ Acceso directo: Dentro de los tickets de un empleado en concreto, podremos revisar todos los tickets enviados y recibidos con él empleado. Además podremos crear un nuevo ticket directamente al empleado.

3. Tickets (mis asesorías)

Comunícate con tu asesoría de forma sencilla



+ **Mis Asesorías:** Desde el apartado “Mis Asesorías” accederemos a todos los tickets con nuestras asesorías y podremos crear tickets. **Importante:** Esta funcionalidad solo la tienen las empresas que tienen una Asesoría que trabaja con Bilky.

3. Tickets (mis asesorías)

Comunícate con tu asesoría de forma sencilla



+ Tickets: Desde el apartado "Tickets" podremos acceder a todos los tickets con nuestra Asesoría y crear nuevos tickets.

3a. Tickets (mis asesorías)

Comunícate con tu asesoría de forma sencilla

+ Crear un nuevo ticket:

Puedes crear un nuevo ticket a tu asesoría. 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 empresa y el "sobre" representa los tickets que te ha creado tu Asesoría.

The screenshot shows the Bilky interface for 'Tickets de Asesor Demostracion'. The top bar includes the Bilky logo, a menu icon, a '< Atrás' button, and the title 'Tickets de Asesor Demostracion'. On the right, there's a 'Coca Cola' label and several icons (gear, phone, lightbulb, share).

The main content is divided into two sections: 'Información' on the left and 'Mis tickets' on the right.

Información:

- A chat icon with three dots.
- A yellow box with the number '5' and the text 'Tickets abiertos'.
- A green box with the number '1' and the text 'Tickets resueltos'.
- A large red circle around a button with a plus sign and the text 'Nuevo ticket'.

Mis tickets:

Icono	Título	Estado	Fecha
✈️	Necesitamos el modelo 111	Abierto	28/11/2019
📁	Subida de la cuota mensual	Abierto	28/11/2019
📁	Nueva norma de tu sector	Abierto	28/11/2019
📁	Imprimir y firmar el contrato del empleado	Abierto	28/11/2019
📁	Envío de nuevo contrato de servicios prestados.	Abierto	27/11/2019

3b. Nuevo Ticket (mis asesorías)

Añade un nuevo ticket a tu Asesoría

+ Seleccionar destinatarios de la Asesoría: Podrás seleccionar que destinatarios de la asesoría quieres que reciban los avisos.

Importante: Explicación mas extensa en el apartado "Destinatarios" de este manual.

+ Seleccionar destinatarios de tu empresa: Podrás seleccionar que destinatarios de tu empresa quieres que reciban los avisos cuando la asesoría conteste a este ticket. **Importante:** Explicación más extensa en el apartado "Destinatarios" de este manual.

Asesor Demostracion

Selecciona las personas adicionales de la asesoria que recibirán los emails de aviso de este ticket.

☒ Dpt Laboral

laboral@bilky.nl

☐ Dpt Fiscal

fiscal@bilky.nl

☐ Dpt Contable

conta@bilky.nl

☐ Dpt Administracion

admin@bilky.nl

☐ Dpt General

general@bilky.nl

Asunto

Mensaje

Selecciona las personas adicionales de la empresa que recibirán los emails de aviso de este ticket.

☒ Recursos humanos

rrhh@bilky.nl

☐ Direccion General

general@bilky.nl

Enviar

Cerrar

3c. Acceso Ticket (mis asesorías)

Añade un nuevo comentario dentro un ticket

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

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

+ Importante: Todas las acciones envían un email de aviso a la asesoría.

Tickets de Asesor Demostracion

Envío de nuevo contrato de servicios prestados.

Abierto

Resolver

27-11-2019

Hola, te he enviado a través de Bilky el nuevo contrato de servicio de la asesoría, por favor imprímelo, firmado y envíamelo de nuevo a través de Bilky.

Si tienes alguna duda contéstame por este ticket.

Muchas gracias.

Luis

27 November 2019 - 11 42

Hola Luis,

Perfecto.

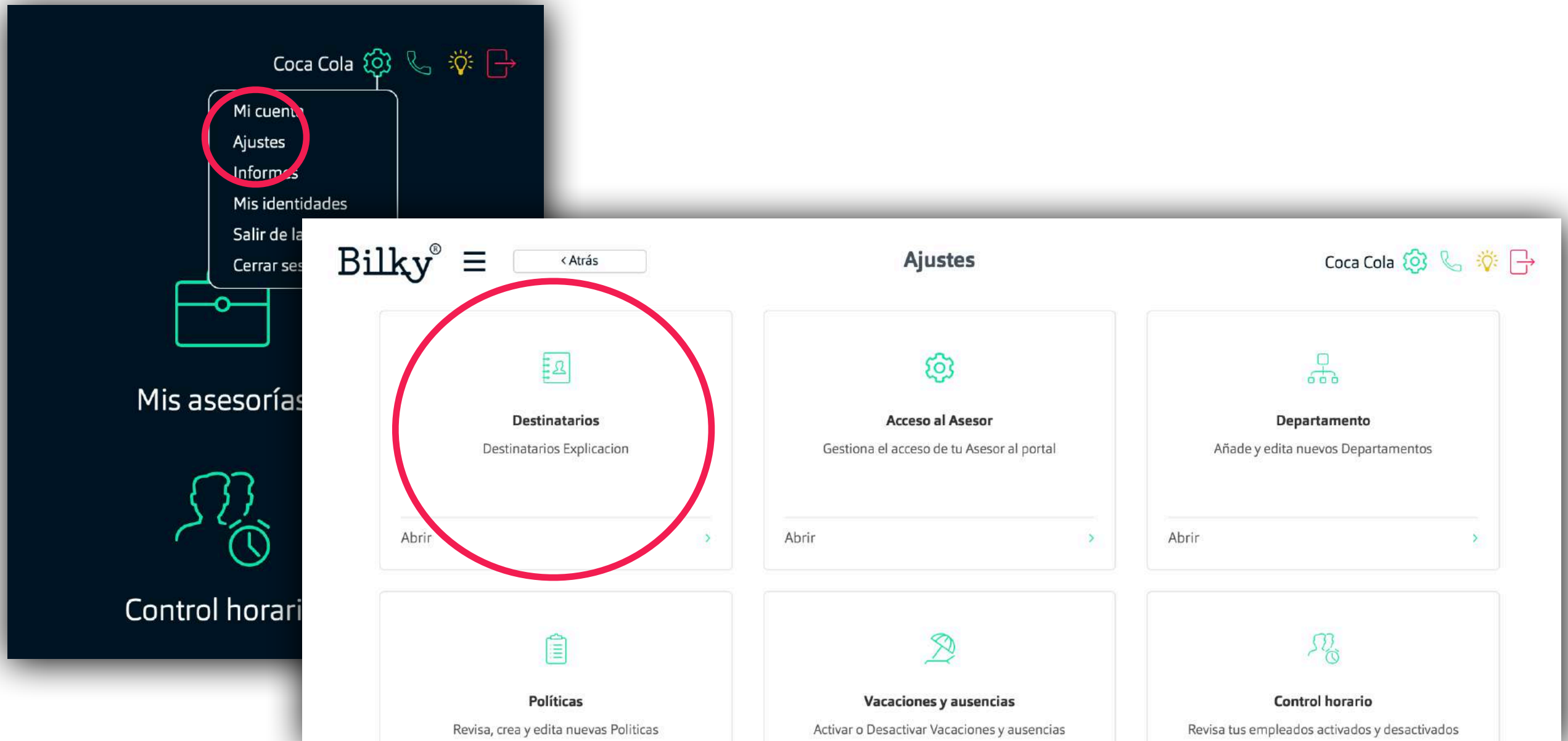
gracias

27 November 2019 - 12 08

Añadir comentario

4. Destinatarios

Configura los emails de aviso de los tickets



+ **Destinatarios:** Dentro del apartado "Ajustes" en la sección "Destinatarios" podremos configurar los emails de aviso para los tickets. **Importante:** El destinatario es el que recibe los emails de aviso de la entrada de un nuevo ticket o comentario.


4a. Destinatarios

Configura los emails de aviso de los tickets

Destinatarios

Añade las personas de tu empresa que quieres que reciban los emails de aviso cuando os comparte documentos nuevos en vuestro portal. Recuerda que puedes seleccionar entre todas las categorías de documentos.

<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt Laboral	laboral@bilky.nl	Nóminas, Modelos ▾	<input checked="" type="checkbox"/>	Aviso de tickets	✕
<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt Fiscal	fiscal@bilky.nl	5 seleccionados ▾	<input type="checkbox"/>	Aviso de tickets	✕
<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt Contable	conta@bilky.nl	Facturas ▾	<input type="checkbox"/>	Aviso de tickets	✕
<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt Administracion	admin@bilky.nl	Notificaciones, Otros ▾	<input type="checkbox"/>	Aviso de tickets	✕
<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt General	general@bilky.nl	Todos (8) ▾	<input type="checkbox"/>	Aviso de tickets	✕

Guardar 

+ **Configurar destinatarios:** Los emails confirmados (check en verde) siempre se mostrarán cuando generes un nuevo ticket (para que los selecciones puntualmente en cada ticket). **Importante:** Si tienes seleccionado el check de “aviso de tickets” ese destinatario **siempre** recibirá el aviso de **todos** los tickets.

4b. Destinatarios

Configura los emails de aviso de los tickets

+ Seleccionar destinatarios creados por la Asesoría: Si la Asesoría en su portal tiene creados destinatarios podrás seleccionarlos cuando crees un ticket. **Importante:** Esta funcionalidad sólo es posible cuando creamos el ticket desde el apartado "Mis Asesorías".

+ Seleccionar destinatarios de tu empresa: Podrás seleccionar que destinatarios de tu empresa quieres que reciban los avisos cuando la Asesoría conteste a este ticket. **Importante:** Esta funcionalidad siempre esta habilitada.

Asesor Demostracion

Selecciona las personas adicionales de la asesoria que recibirán los emails de aviso de este ticket.

<input type="checkbox"/>	Dpt Laboral	laboral@bilky.nl
<input type="checkbox"/>	Dpt Fiscal	fiscal@bilky.nl
<input checked="" type="checkbox"/>	Dpt Contable	conta@bilky.nl
<input type="checkbox"/>	Dpt Administracion	admin@bilky.nl
<input type="checkbox"/>	Dpt General	general@bilky.nl

Asunto

Mensaje

Selecciona las personas adicionales de la empresa que recibirán los emails de aviso de este ticket.

<input type="checkbox"/>	Recursos humanos	rrhh@bilky.nl
<input checked="" type="checkbox"/>	Direccion General	general@bilky.nl

Enviar Cerrar

¡Hasta pronto!
