



## ¿Qué es?

Es una solución tecnológica que gestiona de manera eficiente su Mesa de Ayuda o Mesa de Control, gestionando sus ordenes de trabajo y realizando el monitoreo de personal de campo en cualquier momento y desde cualquier lugar.

# Funcionalidades

- ✓ Gestión centralizada de ordenes de trabajo.
- ✓ Administración de personal de campo.
- ✓ Inventario de activos.
- ✓ Proceso automatizado para mantenimientos correctivos, preventivos y/o de instalación y configuración de equipo.
- ✓ Tablero de control.
- ✓ Monitor en tiempo real de técnicos y equipos instalados.
- ✓ Visualización de documentación y fotografías tomadas en sitio.
- ✓ Encuestas de calidad del servicio.
- ✓ Portal de clientes.
- ✓ Reporteo y estadísticas.

# Beneficios

- ✓ Atención inmediata y seguimiento preciso a cada solicitud o incidente reportado.
- ✓ Monitoreo del cumplimiento de sus niveles de servicios.
- ✓ Optimización de flujos de trabajo operativo, supervisando en todo momento a su personal de campo.
- ✓ Rastreo y monitoreo del estatus actual de sus dispositivos.
- ✓ Costeo efectivo de cada ticket atendido (materiales utilizados, control de gastos, activos asignados o retirados, entre otros.)
- ✓ Customer Self-Service.

## Características

- ✓ 100% en la nube y listo para usar.
- ✓ Espacio de memoria ilimitado.
- ✓ Memoria y ancho de banda ilimitada.
- ✓ Usuarios, técnicos y administradores ilimitados
- ✓ Interfaz amigable.
- ✓ Escalable y portable.
- ✓ API para Integración con sus sistemas actuales.
- ✓ Soporte técnico incluido.

## Log in.

Pantalla para el inicio de sesión de usuarios



The screenshot shows the login interface for Bassher. At the top, there is a dark blue header with the Bassher logo and the tagline "más eficiente, más rentable®". Below the header, the page title "Acceso a Colaboradores" is centered. The login form consists of two input fields: "Usuario" and "Contraseña". The "Contraseña" field has a link "Recuperar Contraseña" next to it. Below the input fields is a dark blue button labeled "INICIAR SESIÓN". At the bottom of the page, there is a dark blue footer with the tagline "Más eficiente, más rentable." on the left, social media icons for LinkedIn, Facebook, and Twitter in the center, and the word "CORPORATIVO" with a small icon on the right.

## Control y Monitoreo: Mapa y tablero

Pantalla para la visualización de sucursales y técnicos:

Sucursales: el mapa mostrara las sucursales con tickets asignados.

Técnicos: Mostrara los técnicos disponibles y cercanos a las sucursales en tiempo real.

Monitoreo      Tablero de Control

Fecha Inicio:       Fecha fin:

Vista:  Mapa    Tablero

Folio:

Coordinador:

Cliente:

Sucursal:

Región:

Sede:

Ver:  Técnicos

Por Asignar  
 Asignado  
 En Proceso  
 Pendiente  
 Cierre

*\*En caso de tardar más de 10 segundos, por favor actualice la página.*



The screenshot displays a web application interface for monitoring and control. It features a map of Mexico with several markers indicating locations. The interface includes a sidebar with filters for 'Vista' (Mapa selected), 'Folio', 'Coordinador', 'Cliente', 'Sucursal', 'Región', 'Sede', and 'Ver' (Técnicos selected). There are also date range filters for 'Fecha Inicio' and 'Fecha fin'. The map shows various states and cities, with markers in red and yellow. The Google logo is visible in the bottom left corner of the map area.

## Control y Monitoreo: Mapa y tablero

También podemos ver en forma de listados los tickets generados, así como ver el detalle, seguimiento, asignación de ticket y creación de nuevos tickets

[Monitoreo](#)    [Tablero de Control](#)

Fecha Inicio:     Fecha fin:

Vista:  Mapa     Tablero

Folio	Cliente	Sucursal	Asunto	Tipo	Categoría	Subcategoría	Técnico Asignado	Alta	Estatus	Fecha Cierre	Tiempo Transcurrido	Asignar Técnico
0000000014	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Revisar alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	TAMPER	Eduardo Martinez Rojas	02/05/2017 15:57:53	Cierre	03/05/2017 13:50	0:02 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000015	Bassher	2 - SUC. ENSENADA	Falla en alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	02/05/2017 16:58:53	Cierre	25/05/2017 16:06	0:08 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000016	Bassher	3 - SUC. TIJUANA	Error en alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	TAMPER	Eduardo Martinez Rojas	02/05/2017 16:59:30	Cierre	31/05/2017 17:11	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000017	Bassher	4 - SUC. PACIFICO MEXICALI	Alarma dañada	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	David Rojas .	02/05/2017 17:00:17	Cierre	13/07/2017 8:32	236:08 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000018	Bassher	13 - SUC. TECATE	Revisar cctv	Mantenimiento Correctivo	CCTV	CAMARAS	Eduardo Martinez Rojas	02/05/2017 17:01:10	Cierre	03/05/2017 13:55	0:01 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000019	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Falla en DVR	Mantenimiento Preventivo	CCTV	Camara de seguridad	Eduardo Martinez Rojas	03/05/2017 11:28:34	Cierre		361:59 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000020	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Retiro de alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	Eduardo Martinez Rojas	03/05/2017 15:36:30	Cierre	30/05/2017 11:08	99:16 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000021	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba	Mantenimiento Correctivo	CCTV	DVR	Eduardo Martinez Rojas	05/05/2017 8:27:19	Cierre	31/05/2017 15:44	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000022	Bassher	1 - SUC. NOGALES	lo	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	05/05/2017 8:39:04	Cierre	01/06/2017 9:11	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000023	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	16/05/2017 8:51:36	Cierre	11/07/2017 13:36	0:22 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000024	Bassher	16 - SUC. TENANCINGO	Falla de sensores..	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	---	01/06/2017 8:04:33	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000028	Bassher	135 - SUC. GUAYMAS	Prueba	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	Eduardo Martinez Rojas	06/06/2017 18:04:37	Cierre	12/07/2017 10:49	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000029	Bassher	15 - SUC. EL ORO	Reparar alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	---	07/06/2017 9:34:41	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000030	Bassher	2 - SUC. ENSENADA	Daño físico	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	07/06/2017 9:43:05	Cierre	13/07/2017 10:10	0:06 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000031	Bassher	131 - SUC. TOLUCA	Primer preventivo junio	Mantenimiento Preventivo	CCTV	Camara de seguridad	---	07/06/2017 10:18:09	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000033	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Revisar alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	07/06/2017 11:24:01	Cierre	07/06/2017 13:40	0:05 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000034	Bassher	1 - SUC. NOGALES	dfg	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	Eduardo Martinez Rojas	15/06/2017 16:04:55	Cierre	19/07/2017 10:09	0:36 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000035	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Notificacion 1	Mantenimiento Correctivo	CCTV	DVR	Eduardo Martinez Rojas	11/07/2017 9:32:41	Cierre	12/07/2017 10:20	62:46 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000036	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Notificacion 2	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SIRENA	Eduardo Martinez Rojas	11/07/2017 11:41:26	Cierre	19/07/2017 11:54	0:05 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000037	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 1	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:44:15	Cierre	18/07/2017 7:37	35:40 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000038	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 2	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:45:15	Cierre	19/07/2017 9:37	9:37 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000039	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 3	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:46:15	Cierre	19/07/2017 9:38	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000040	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 4	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:47:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000041	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 5	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:48:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000042	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 6	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:49:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000043	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 7	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:50:15	Cierre	13/07/2017 13:26	2:08 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000044	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 8	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:51:15	Cierre	19/07/2017 9:21	0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000045	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 9	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:52:15	Cierre	19/07/2017 9:15	0:04 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000046	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 10	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:53:15	Cierre	20/07/2017 11:31	0:11 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000047	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 11	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:54:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
0000000048	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 12	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:55:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>

Nuevo  
 Asignado  
 En Proceso  
 Pendiente  
 Cierre

*\*En caso de tardar más de 10 segundos, por favor actualice la página*

## Control y Monitoreo: Tablero de control

Pantalla para un avista rápida y general del estatus actual de los tickets y operación diaria de los técnicos.

Monitoreo [Tablero de Control](#)

Total

Estatus	Tickets	En Tiempo	Con Retraso	Folio	Cliente	Sucursal	Asunto	Tipo	Categoría	Subcategoría	Técnico Asignado	Alta	Estatus	Fecha Cierre	Tiempo Transcurrido	Asignar Técnico
Nuevo	3	3	0	0000000024	Bassher	16 - SUC. TENANCINGO	Falla de sensores..	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	---	01/06/2017 8:04:33	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Asignado	9	9	0	0000000029	Bassher	15 - SUC. EL ORO	Reparar alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	---	07/06/2017 9:34:41	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
En Proceso	0	0	0	0000000031	Bassher	131 - SUC. TOLUCA	Primer preventivo junio	Mantenimiento Preventivo	CCTV	Camara de seguridad	---	07/06/2017 10:18:09	Nuevo		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Pendiente	0	0	0	0000000040	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 4	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:47:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Total	12	12	0	0000000041	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 5	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:48:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Técnico	Tickets	En Tiempo	Con Retraso	0000000042	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 6	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	David Rojas .	12/07/2017 11:49:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
	3	3	0	0000000047	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 11	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:54:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Edgar Hernandez .	4	4	0	0000000048	Bassher	1 - SUC. NOGALES	Prueba 12	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	ESCLUSA UNIPERSONAL	Eduardo Martinez Rojas	12/07/2017 11:55:15	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Eduardo Martinez Rojas	2	2	0	0000000049	Bassher	125 - SUC. SAN COSME	Error en alarma	Mantenimiento Correctivo	Alarma	AUDIOVISUAL	Edgar Hernandez .	12/07/2017 15:01:11	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
David Rojas .	3	3	0	0000000050	Bassher	125 - SUC. SAN COSME	error en DVR	Mantenimiento Correctivo	CCTV	DVR	Edgar Hernandez .	12/07/2017 15:14:11	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
Total	12	12	0	0000000051	Bassher	125 - SUC. SAN COSME	Error en camara	Mantenimiento Correctivo	CCTV	CAMARAS	Edgar Hernandez .	12/07/2017 15:14:48	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>
				0000000052	Bassher	125 - SUC. SAN COSME	Error en camara	Mantenimiento Correctivo	CCTV	CAMARAS	Edgar Hernandez .	18/07/2017 13:12:07	Asignado		0:00 Hrs.	<a href="#">Ticket</a>

Enviar a pedido una orden de trabajo para realizar facturación.  
En esta pantalla podrá seleccionar las OT que desee enviar a facturar.

Fecha de Creación

01/01/2021

Fin

3/1/2022

Facturar Pesos	Facturar Dolares	Pedido	Folio	Resumen	S.SAP	Descripción	Especialidad	Mnemonico	Sitio	Equipo de Mantenimiento	Propietario	Zona	Subzona	Mes	Fecha de Creación	Tiempo de respuesta
<input type="checkbox"/>		<a href="#">OSR0095548-I</a>		ORC0047471	2	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03105-08-12	GENERAL DIAZ	N/A	Telesites	R5-OCCI-COLIMA	N/A	Agosto	18/08/2021	N/A
<input type="checkbox"/>		<a href="#">OSR0095558-I</a>		ORC0047471	11	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03140-08-05	TAPEYXTLES	N/A	Telesites	R5-OCCI-COLIMA	N/A	Agosto	01/08/2021	N/A
<input type="checkbox"/>		<a href="#">OSR0095559-I</a>		ORC0047471	12	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03143-08-05	LA PRIMAVERA	N/A	Telesites	R5-OCCI-COLIMA	N/A	Agosto	01/08/2021	N/A
<input type="checkbox"/>		<a href="#">OSR0095540-I</a>		ORC0047471	43	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03184-15-08	CUAUTLA	N/A	Telesites	R5-OCCI-GUADALAJARA-1	N/A	Septiembre	10/09/2021	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	2289	ORC0043234 <a href="#">OSR0082480</a>		ORC0043234	29	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03371-15-08	LA REYNA	N/A	Telesites	R5-OCCI-GUADALAJARA-6	N/A	Enero	16/01/2021	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	2289	ORC0043234 <a href="#">OSR0082503</a>		ORC0043234	31	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03403-15-11	LA SAUCEDA COCULA	N/A	Telesites	R5-OCCI-GUADALAJARA-1	N/A	Enero	13/01/2021	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	2289	ORC0043234 <a href="#">OSR0082531</a>		ORC0043234	40	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03439-15-11	CRUCERO SALIDAA MEXICO	N/A	Telesites	R5-OCCI-GUADALAJARA-4	N/A	Enero	13/01/2021	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	2289	ORC0043234 <a href="#">OSR0082574</a>		ORC0043234	48	Mantenimiento preventivo a sitio	Preventivo	05-03484-15-13	ATENAS	N/A	Telesites	R5-OCCI-GUADALAJARA-5	N/A	Enero	14/01/2021	N/A

Showing 1 to 911 of 911 entries

**Enviar a pedido una orden de trabajo para realizar facturación.**  
Se crea el calculo para realizar el pedido

**Enviar**
✕

Pedido	Folio	SAP	Monto	Seleccionar	Facturado	Saldo	Importe OT
<input type="button" value="Agregar Partida"/>							
Contacto: <input style="width: 80%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>							
Cantidad	Concepto	Precio	Subtotal	IVA	Retención IVA	Total	Desagrupar
1	Pedido: 123 Servicios OT	\$3,898.01	\$3,898.01	\$623.68	\$0.00	\$3,898.01	<a href="#" style="color: #0056b3; text-decoration: none;">Aplicar</a>
						Subtotal: <b>\$3,898.01</b>	
						IVA: <b>\$623.68</b>	
						Retención I.V.A.: <b>\$0.00</b>	
						Total: <b>\$3,898.01</b>	
<input type="button" value="Enviar"/>							

Exito

¡La operación se realizó con éxito! Se genero el pedido: 2869

ACEPTAR

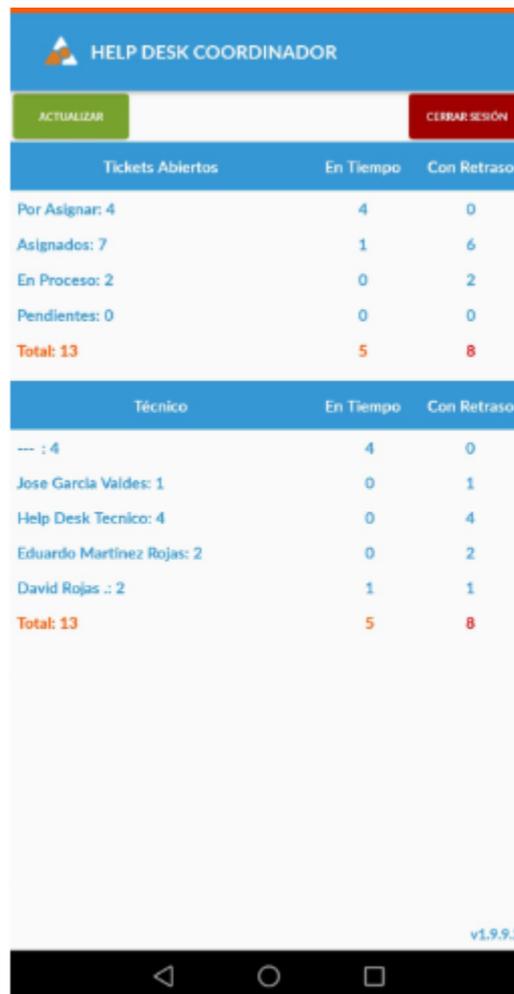


**Log in**  
Pantalla para inicio de sesión.



## Tablero de control

Pantalla para un avista rápida y general del estatus actual de los tickets y operación diaria de los técnicos.



HELP DESK COORDINADOR		
ACTUALIZAR	CERRAR SESIÓN	
Tickets Abiertos	En Tiempo	Con Retraso
Por Asignar: 4	4	0
Asignados: 7	1	6
En Proceso: 2	0	2
Pendientes: 0	0	0
<b>Total: 13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Técnico	En Tiempo	Con Retraso
-- : 4	4	0
Jose Garcia Valdes: 1	0	1
Help Desk Tecnico: 4	0	4
Eduardo Martinez Rojas: 2	0	2
David Rojas : 2	1	1
<b>Total: 13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

v1.9.9.2

## Listado de tickets.

Pantalla para consultar todos los tickets.



The screenshot displays the 'HELP DESK COORDINADOR' interface. At the top, there is a blue header with the app name and a filter dropdown menu set to 'Por'. Below the header, three tickets are listed, each with the following details:

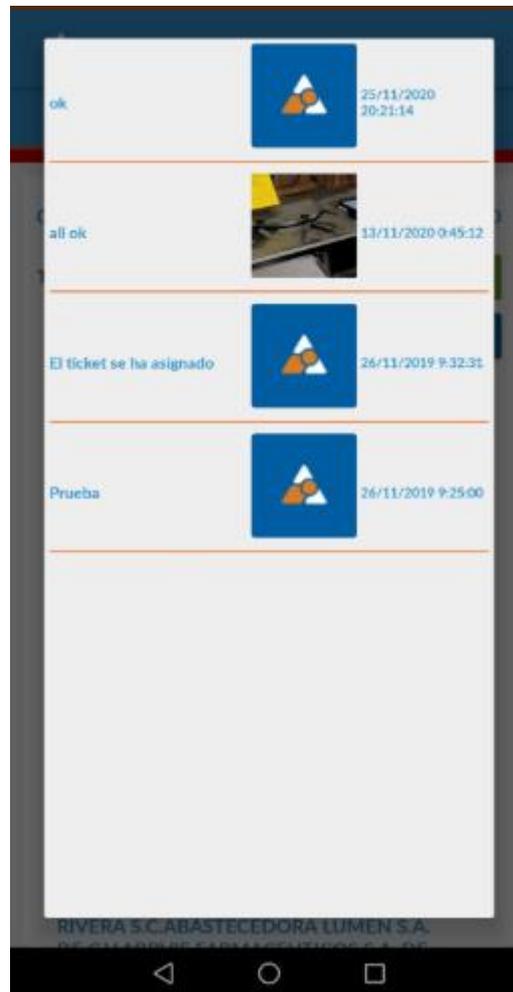
- Folio:** 000000094
- Estatus:** Por Asignar
- Actividad:** Iniciar Ruta
- Técnico asignado:** ---
- Cliente:** SUC. NOGALES
- Nivel:** Bassher
- Alta:** 26/11/2019 9:06:29
- Tiempo:** 1000 mins.
- Transcurrido:** 0 mins.

The second and third tickets have identical details, with the third ticket's 'Alta' time being 26/11/2019 13:40:34. The version number 'v1.0.9.2' is visible at the bottom right of the screen.



## Seguimiento.

Pantalla para consultar el seguimiento del ticket .



## Listado de tickets.

Pantalla donde el técnico podrá ver todos los tickets que tiene asignados.



The screenshot displays the mobile application interface for a technician. At the top, there is a status bar with icons for notifications, alarm, Wi-Fi, signal strength, battery (100%), and time (4:40 p.m.). Below this is a dark blue header with a profile icon and the name "EDUARDO MARTINEZ ROJAS". A "CERRAR SESIÓN" button is located in the top right corner of the header area. The main content area lists two tickets, each with the following details:

- Folio: 000000047
- Estatus: Asignado Actividad: Iniciar Ruta
- Cliente: SUC. NOGALES
- Nivel: Bassher
- Alta: 12/07/2017 13:54:15
- Tiempo: 120 mins.
- Transcurrido: 0 mins.

---

- Folio: 000000048
- Estatus: Asignado Actividad: Iniciar Ruta
- Cliente: SUC. NOGALES
- Nivel: Bassher
- Alta: 12/07/2017 13:55:15
- Tiempo: 120 mins.
- Transcurrido: 0 mins.

The version number "v.1.8.6" is visible in the bottom right corner of the app screen.

## Ticket.

En esta pantalla el técnico podrá ver el detalle completo del ticket que tiene asignado.

The screenshot displays the mobile application interface for a technician. At the top, the status bar shows system icons and the time 4:45 p.m. Below this, a blue header bar contains the user's name, EDUARDO MARTINEZ ROJAS, and a small logo. A navigation bar below the header has three tabs: DATOS GENERALES (selected), SEGUIMIENTO, and CIERRE. The main content area shows the ticket ID 0000000047 and the timestamp 12/07/2017 13:54:15. The ticket details are as follows:

- Tipo: Mantenimiento Correctivo
- Prueba 11
- Nivel: Bassher
- Tiempo: 120
- Categoría: Control de Accesos
- SubCategoría: ESCLUSA UNIPERSONAL
- Ubicación de falla: AREA SEGURA
- Descripción: ESCLUSA LIBERADA ó APAGADA
- Referencia Cliente: 173452

---

Below the details, the client information is listed:

- Cliente: Bassher
- Sucursal: 1 - SUC. NOGALES
- Contacto: David
- Teléfono: 4136514851
- E-mail: david
- Dirección: AV. OBREGON S/N S/N, Col. Kennedy, Nogales, Sonora, Mexico

## Seguimiento del ticket.

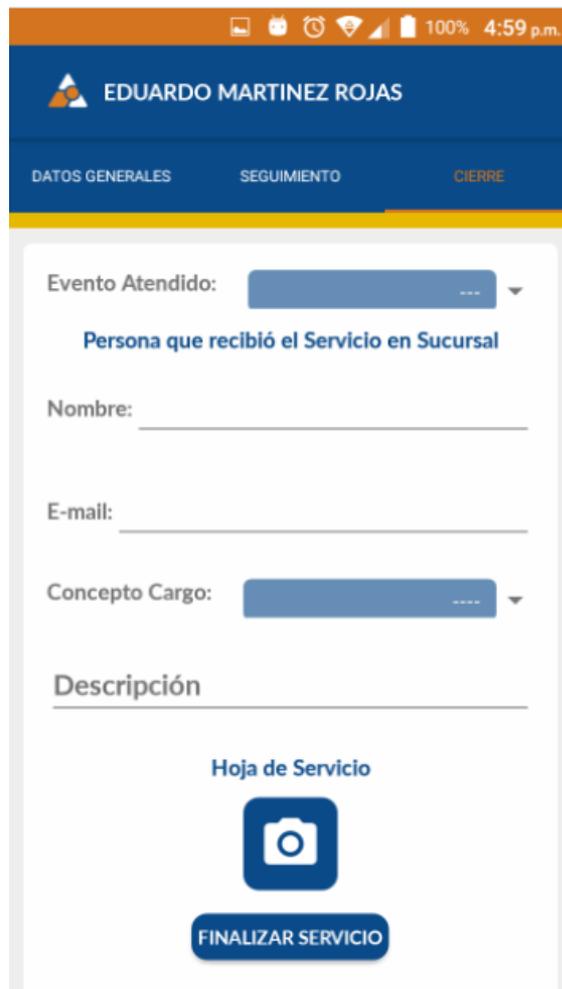
En esta pantalla el técnico podrá dar el seguimiento completo del ticket, comentarios materiales y viáticos si fueron requeridos.



The screenshot displays the 'Seguimiento' (Tracking) screen of the Técnico-App. At the top, the user's name 'EDUARDO MARTINEZ ROJAS' is shown. Below this, there are three tabs: 'DATOS GENERALES', 'SEGUIMIENTO' (which is active), and 'CIERRE'. A prominent blue button labeled 'INICIAR RUTA' is located at the top of the main content area. The 'Seguimiento:' section includes a 'Descripción' field with a camera icon and a plus sign icon. Below the description field, there are two radio buttons for 'Acceso': 'Interno' and 'Público'. A blue button labeled 'MOSTRAR LISTA' is positioned below the access options. The 'Materiales:' section features four dropdown menus for 'Categoría', 'Línea', 'Sublínea', and 'Material'. At the bottom of this section, there are two radio buttons for 'Con cargo': 'Cliente' and 'Interno' (which is selected).

## Cierre de ticket.

En esta pantalla el técnico complementara información relacionada con el cierre del ticket.



The screenshot shows the 'Cierre de ticket' screen in the Bassher Técnico-App. At the top, the user's name 'EDUARDO MARTINEZ ROJAS' is displayed. Below the name are three tabs: 'DATOS GENERALES', 'SEGUIMIENTO', and 'CIERRE', with 'CIERRE' being the active tab. The main form area contains the following fields:

- Evento Atendido:** A dropdown menu with a blue background and a downward arrow.
- Persona que recibió el Servicio en Sucursal:** A section header for the customer information.
- Nombre:** A text input field.
- E-mail:** A text input field.
- Concepto Cargo:** A dropdown menu with a blue background and a downward arrow.
- Descripción:** A text input field.

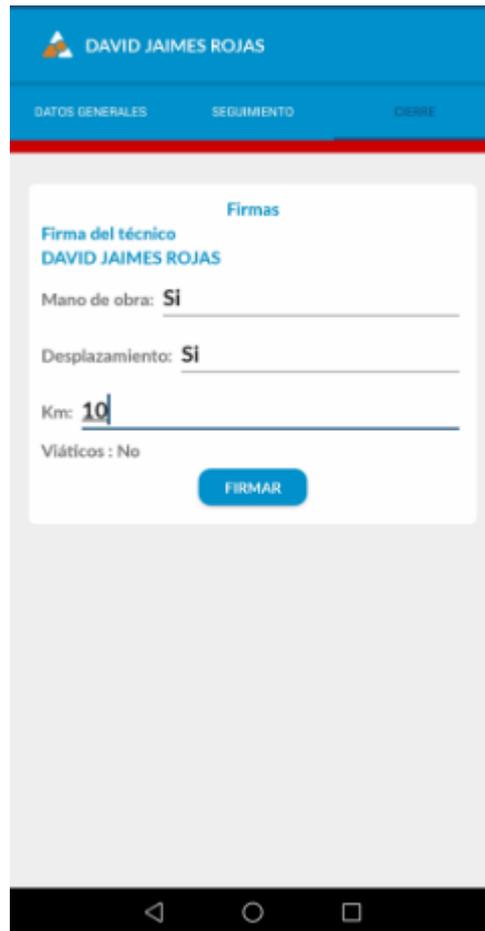
At the bottom of the form, there is a section titled 'Hoja de Servicio' with a camera icon, and a blue button labeled 'FINALIZAR SERVICIO'.

## Cierre de ticket con firmas electrónicas.

En esta pantalla el técnico complementara información relacionada con el cierre del ticket y podrá agregar firmas electrónicas.



## Firma del técnico.



DAVID JAIMES ROJAS

DATOS GENERALES SEGUIMIENTO CERRAR

Firmas

Firma del técnico  
DAVID JAIMES ROJAS

Mano de obra: Si

Desplazamiento: Si

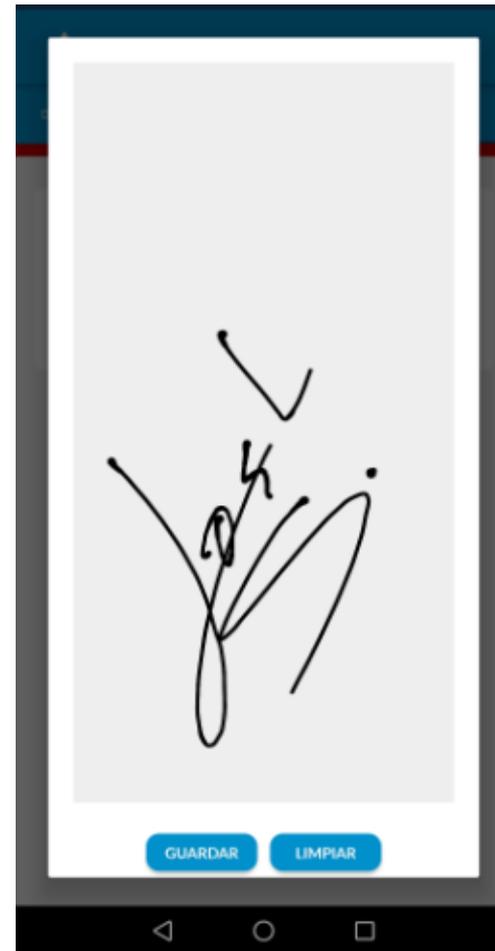
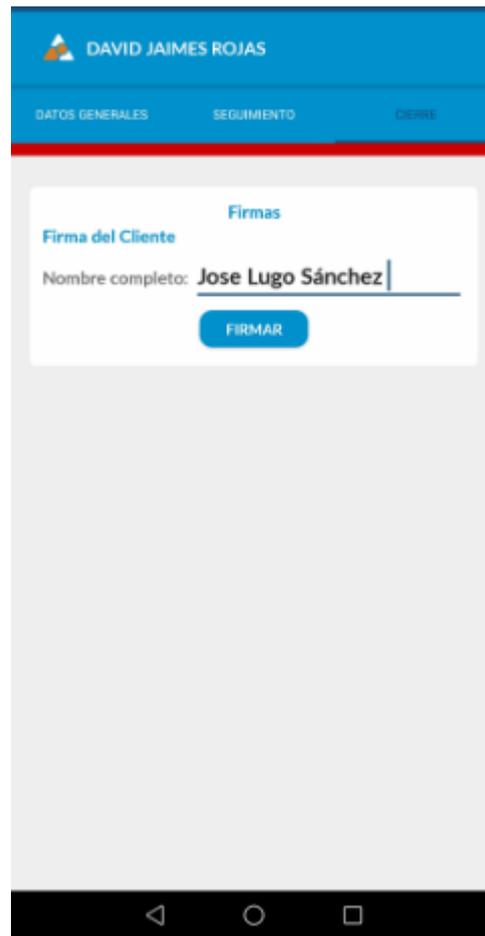
Km: 10

Viáticos: No

FIRMAR



## Firma del cliente.



## Calificar servicio.

The screenshot shows a mobile application interface for service evaluation. At the top, a blue header bar contains the name 'DAVID JAIMES ROJAS' and a small logo. Below the header, there are three tabs: 'DATOS GENERALES', 'SEGUIMIENTO', and 'CERRAR'. The main content area is titled 'Evaluación de servicio' and asks the user to rate the service received from the technical staff of Gunnebo. There is a text input field for observations with the text 'Se realizó correctamente'. Below the input field, there are four emoji icons representing different levels of satisfaction: a red angry face, a yellow sad face, a yellow neutral face, and a green happy face. At the bottom of the evaluation section, there is a blue button labeled 'FINALIZAR SERVICIO'. The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps icons.

## Hoja firmada digitalmente.

1 / 1
100%

Car: 1122 Ciudad de México  
TEL: 55 5531-4621 / 55 4171-1428

DIRECCIÓN INTERVENCIÓN \_\_\_\_\_

CLIENTE: \_\_\_\_\_ NUM. SUC.: 125

SUCURSAL: SUC. SAN COSME ESTADO: Ciudad de México

MUNICIPIO: ---

AREA GUNNEBO: Región 4

NÚMERO DE PROYECTO \_\_\_\_\_  
456

NÚMERO DE COTIZACION / OC / OTM \_\_\_\_\_  
No

FECHA DE INICIO	FECHA FIN	HORA LLEGADA	HORA INICIO	HORA FIN
03/11/2021	03/11/2021	13:12	13:12	13:12

SISTEMA/FAMILIA: Alarma VALIDACION CENTRAL DEL CLIENTE: f

DESCRIPCIÓN REPORTE: ew VALIDACION DE ALARMAS: f

TRABAJOS REALIZADOS VALIDACION DE IMAGENES: f

9f VALIDACION CONTROL DE ACCESO: f

MATERIAL UTILIZADO SUMINISTRADO POR CLIENTE

CANTIDAD	LINEA	SUBLINEA	SERIE	DESCRIPCION

MATERIAL UTILIZADO SUMINISTRADO POR GUNNEBO

CANTIDAD	LINEA	SUBLINEA	SERIE	DESCRIPCION

EVALUACION DEL SERVICIO

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Califique el servicio recibido por parte del personal de gunnebo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES

No

NOMBRE FIRMA SELLO CLIENTE \_\_\_\_\_ RESPONSABLE REGIONAL \_\_\_\_\_



Ruben

TIEMPOS DE MANO DE OBRA PARA VALORACION DE TRABAJO					
TÉCNICO	FIRMA	MANO DE OBRA	DESPLAZAMIENTO	KM	VARIOS (SING)
David James Rojas					NO

## Log in

Pantalla para inicio de sesión Clientes



Help Desk: Portal de Clientes

Usuario

Contraseña

[Recuperar Contraseña](#)

INICIAR SESIÓN

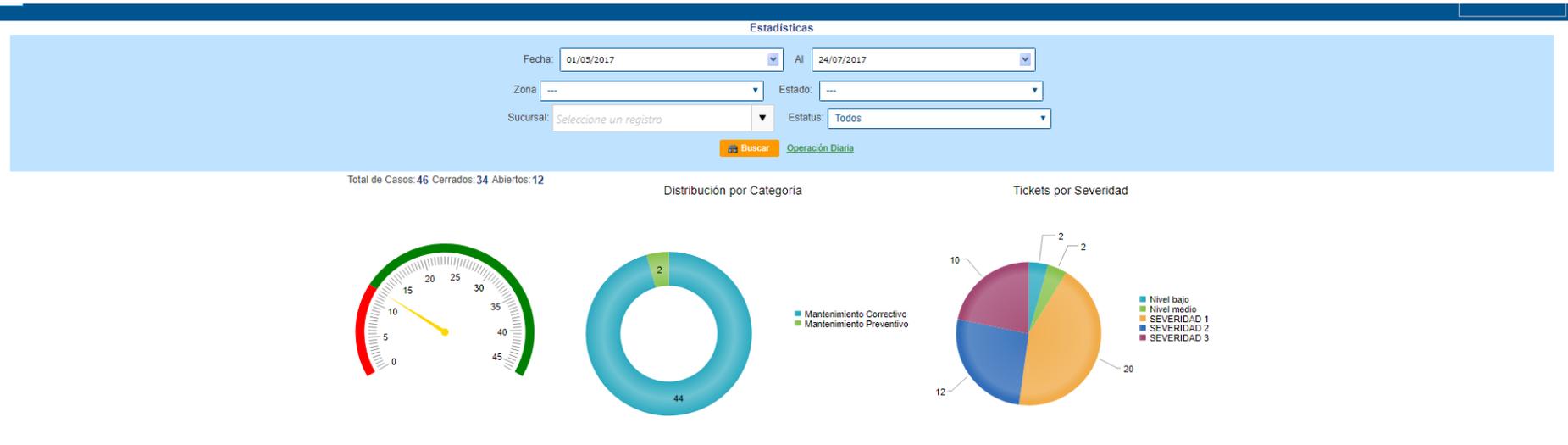
Más eficiente, más rentable.



CORPORATIVO

## Tablero de Operación Diaria / Vista Gráfica

Pantalla principal para los clientes, en esta pantalla se muestra de manera rápida y con graficas el estatus general de los tickets generados



## Tablero de Operación Diaria / Listado

Pantalla para el seguimiento de tickets generados, los tickets se muestran en forma de listado con su detalle, este listado también se puede exportar a Excel.

### Dashboard de Seguimiento y Monitoreo de Ordenes de Servicio

Seleccione el CR:

Seleccione un registro ▼

Folio:

Estado:

Tipo:

Categoría:

Sub-Categoría:

Ubicación:

Años:

Meses:

Zona:

Estados:

Visualizar Sin Paginación
 

[Generar una Orden de Servicio](#)
[Vista Grafica](#)

Folio	Referencia	Sucursal o CR	Nombre de la Sucursal	Zona	Estado	Tipo	Categoría	Nivel-Serv	Fecha Asignación	Hora Asignación	Técnico	Estatus	Observaciones	Comentarios
0000000052	wikeh87324	125	SUC. SAN COSME	METROPOLITANA	Ciudad de México	Mantenimiento Correctivo	CCTV	SEVERIDAD 2			Edgar Hernandez	Asignado		
0000000051	wefouik85	125	SUC. SAN COSME	METROPOLITANA	Ciudad de México	Mantenimiento Correctivo	CCTV	SEVERIDAD 2			Edgar Hernandez	Asignado		
0000000050	twfgd4e45	125	SUC. SAN COSME	METROPOLITANA	Ciudad de México	Mantenimiento Correctivo	CCTV	SEVERIDAD 1			Edgar Hernandez	Asignado		
0000000049	ewrr45465	125	SUC. SAN COSME	METROPOLITANA	Ciudad de México	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SEVERIDAD 2			Edgar Hernandez	Asignado		
0000000048	173453	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Asignado		
0000000047	173452	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Asignado		
0000000046	173451	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		
0000000045	173450	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		
0000000044	173449	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		
0000000043	173448	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		
0000000042	173447	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Asignado		
0000000041	173446	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Asignado		
0000000040	173445	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Asignado		
0000000039	173444	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Cierre		
0000000038	173443	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Cierre		
0000000037	173442	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Control de Accesos	SEVERIDAD 1			David Rojas	Cierre		
0000000036	685165	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	Alarma	SEVERIDAD 3			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		
0000000035	1212	1	SUC. NOGALES	NOROESTE	Sonora	Mantenimiento Correctivo	CCTV	Severidad 1			Eduardo Martinez Rojas	Cierre		

## Alta de una Orden de Servicio.

Pantalla para que el cliente pueda levantar de manera inmediata y rápida sus tickets-reportes

Dashboard de Seguimiento y Monitoreo de Ordenes de Servicio - Alta de Orden de Servicio

\*Seleccione un CR:

Seleccione un registro ▼

\*Capture el Asunto:

\*Tipo:

Mantenimiento Correctivo ▼

\*Categoría:

--- ▼

\*Sub-Categoría:

--- ▼

\*Ubicación dentro de la Sucursal:

--- ▼

Información de la Persona que Recibirá el Servicio

\*Código de Referencia Interno:

\*Nombre Completo:

\*Email:

\*Teléfono:

\*Describa la Incidencia:

Generar Ticket

Listado

# Contáctenos

Consulte con nuestros especialistas. Será un gusto para nosotros platicar con usted sobre nuestra empresa. Nuestras vías de comunicación están a su disposición, no dude en contactarnos si requiere una presentación ejecutiva de nuestros productos.

Compatibilidad:       

Teléfono:

**+52 (55) 90 00 02 32**

Email:

**[info@bassher.com](mailto:info@bassher.com)**