SAVTICKET: Tickets de SAV

Presentación

Las intervenciones pueden gestionarse de forma individual, cuando no guardan relación entre sí.

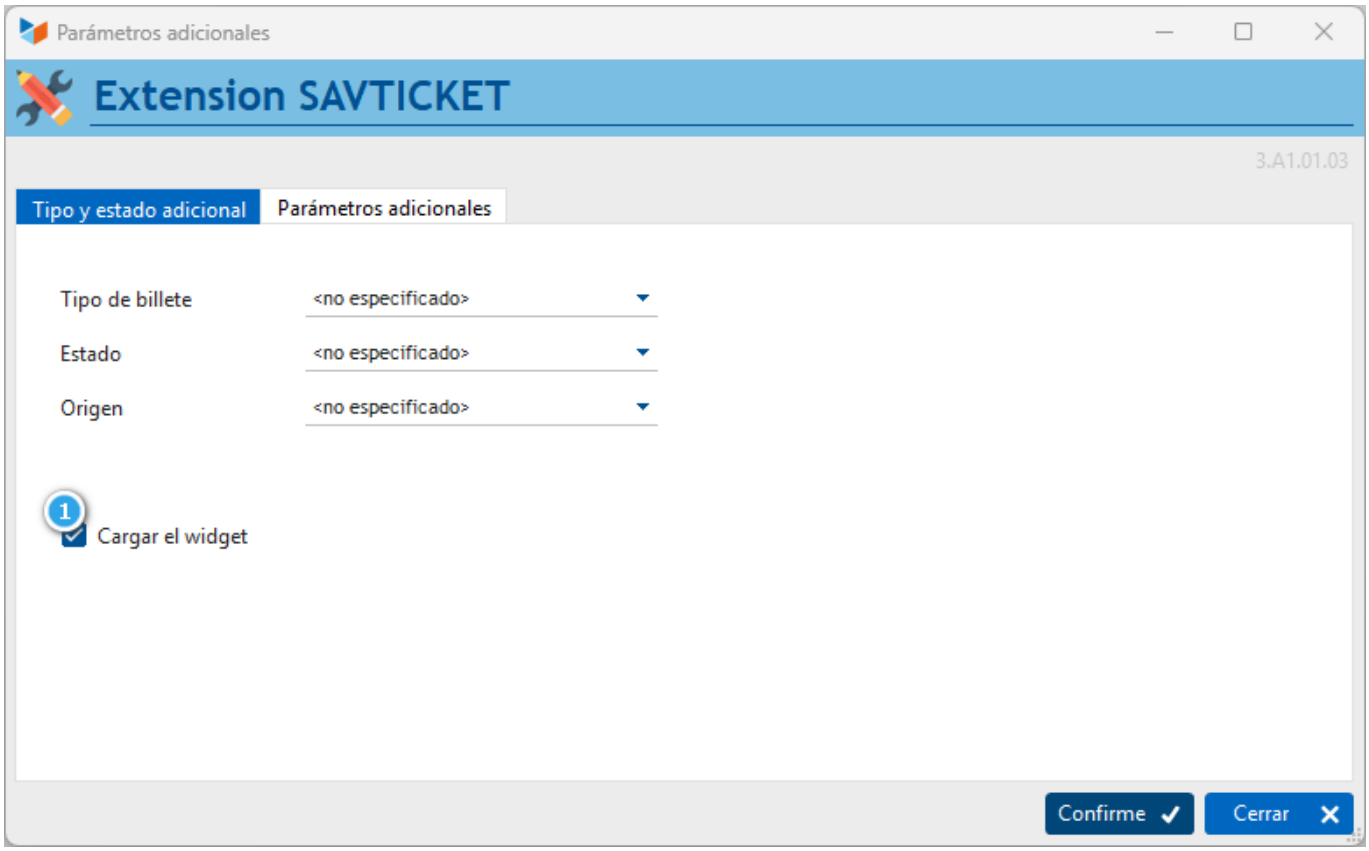
Es posible vincular las intervenciones a proyectos y tareas, lo que permite disponer de los datos necesarios para analizar la actividad y, por lo tanto, la rentabilidad de un proyecto.

Pero también es posible gestionar las intervenciones de forma agrupada, cuando una operación requiere la ejecución de varias intervenciones. Este suele ser el caso de los servicios posventa de equipos complejos, que requieren operaciones más complejas que una simple intervención.

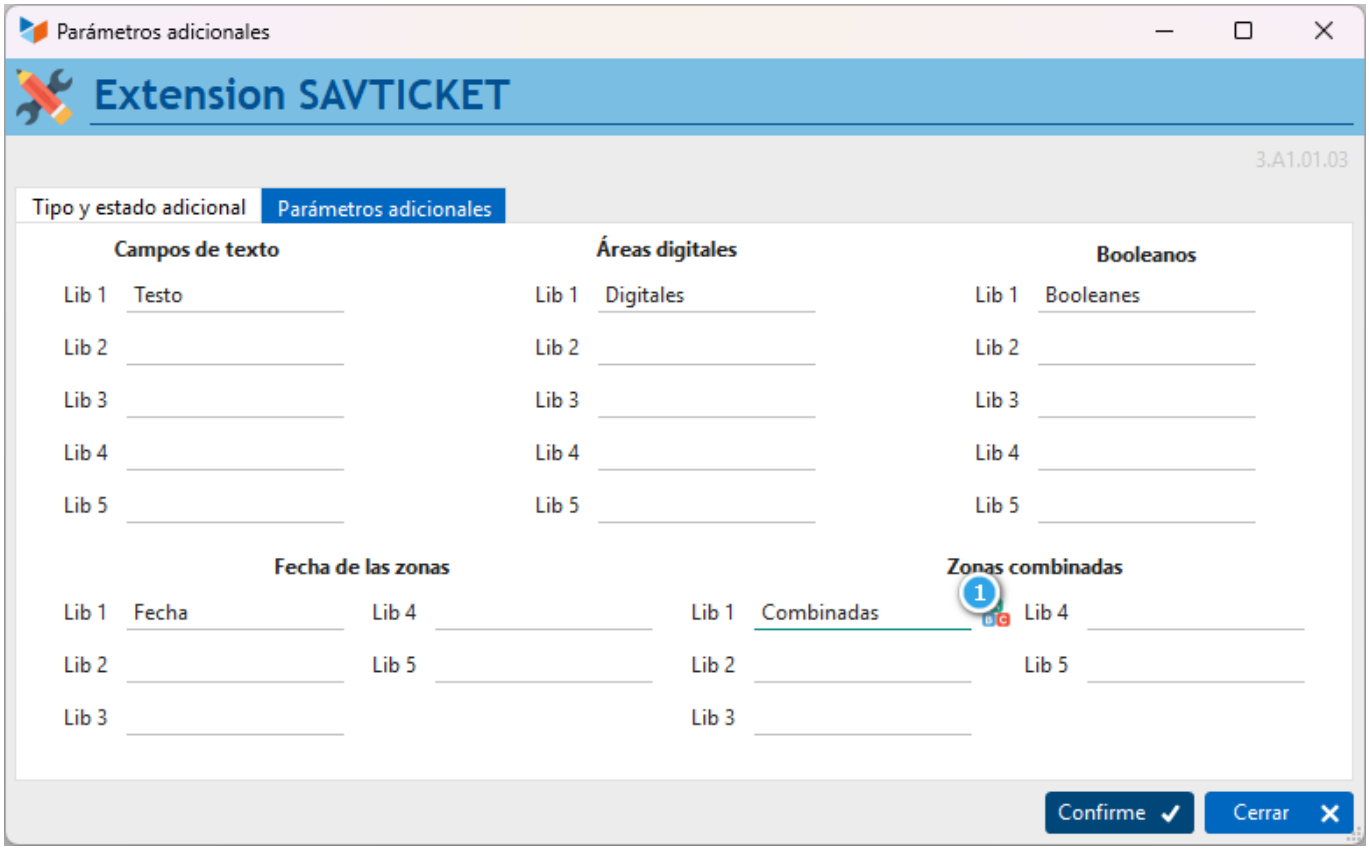
Esta extensión permite agrupar las intervenciones y gestionarlas en un ticket general.

Configuración

La configuración se realiza a través del menú Herramientas → Configuración de la aplicación → Configuración de extensiones.



Esta pantalla permite añadir elementos relativos al origen, el estado complementario y el tipo de un ticket en la pestaña **Configuración del ticket**. Al hacer clic con el botón derecho del ratón en uno de los combos, se abre la ventana de etiquetas configurables si se dispone de los privilegios necesarios. El interruptor 1 permite ajustar la visualización del widget.



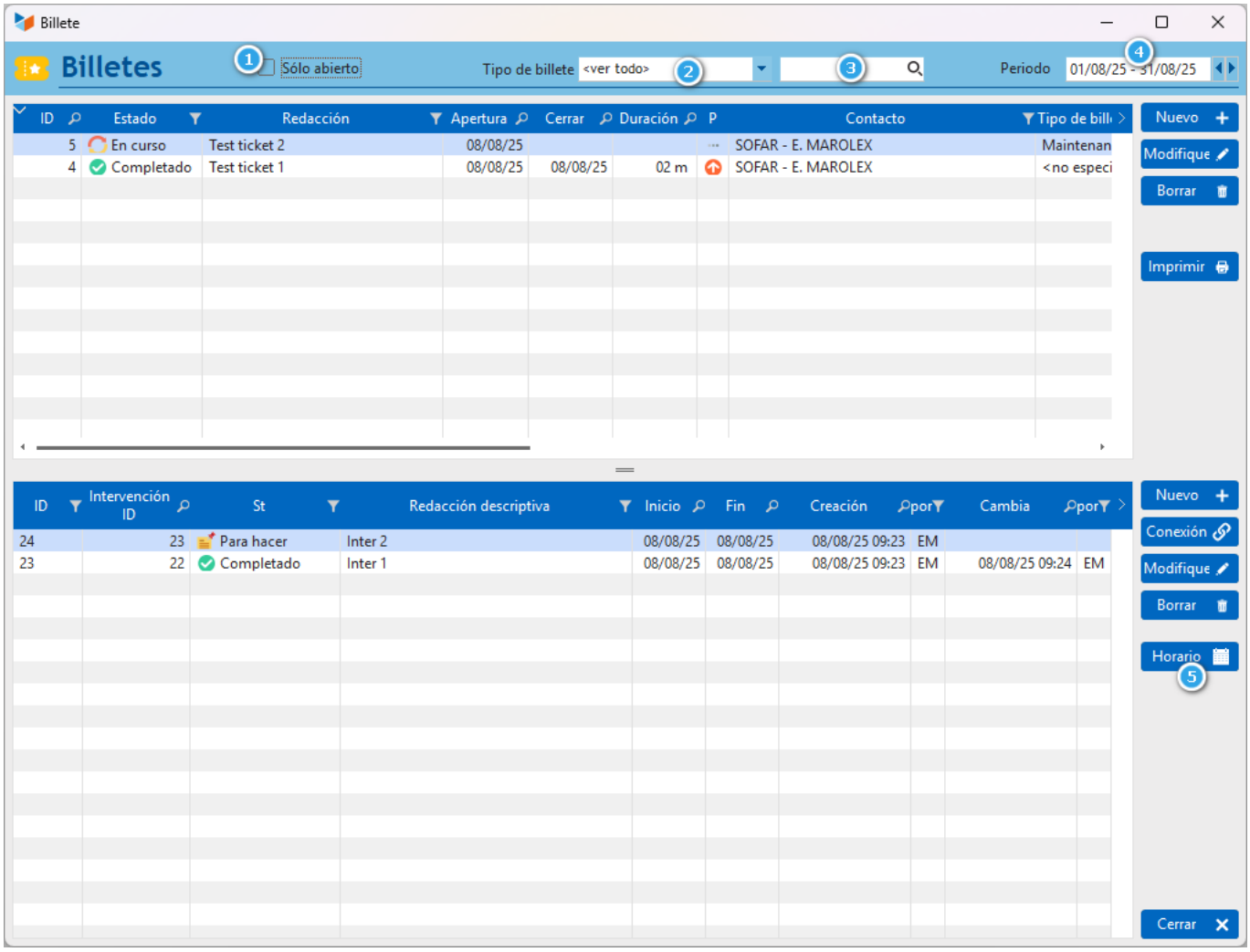
La pestaña **Campos adicionales** permite añadir campos adicionales para los tickets. Para los combos, al hacer clic en el botón 1 se accede a la ventana de etiquetas configurables correspondiente al combo del menú de configuración.

Lista de tickets

Acceso: *Actividad → Tickets de servicio técnico*

La pantalla de lista de tickets permite introducir nuevos tickets, eliminarlos y modificarlos.

La parte superior muestra los tickets y la parte inferior las intervenciones relacionadas con el ticket.



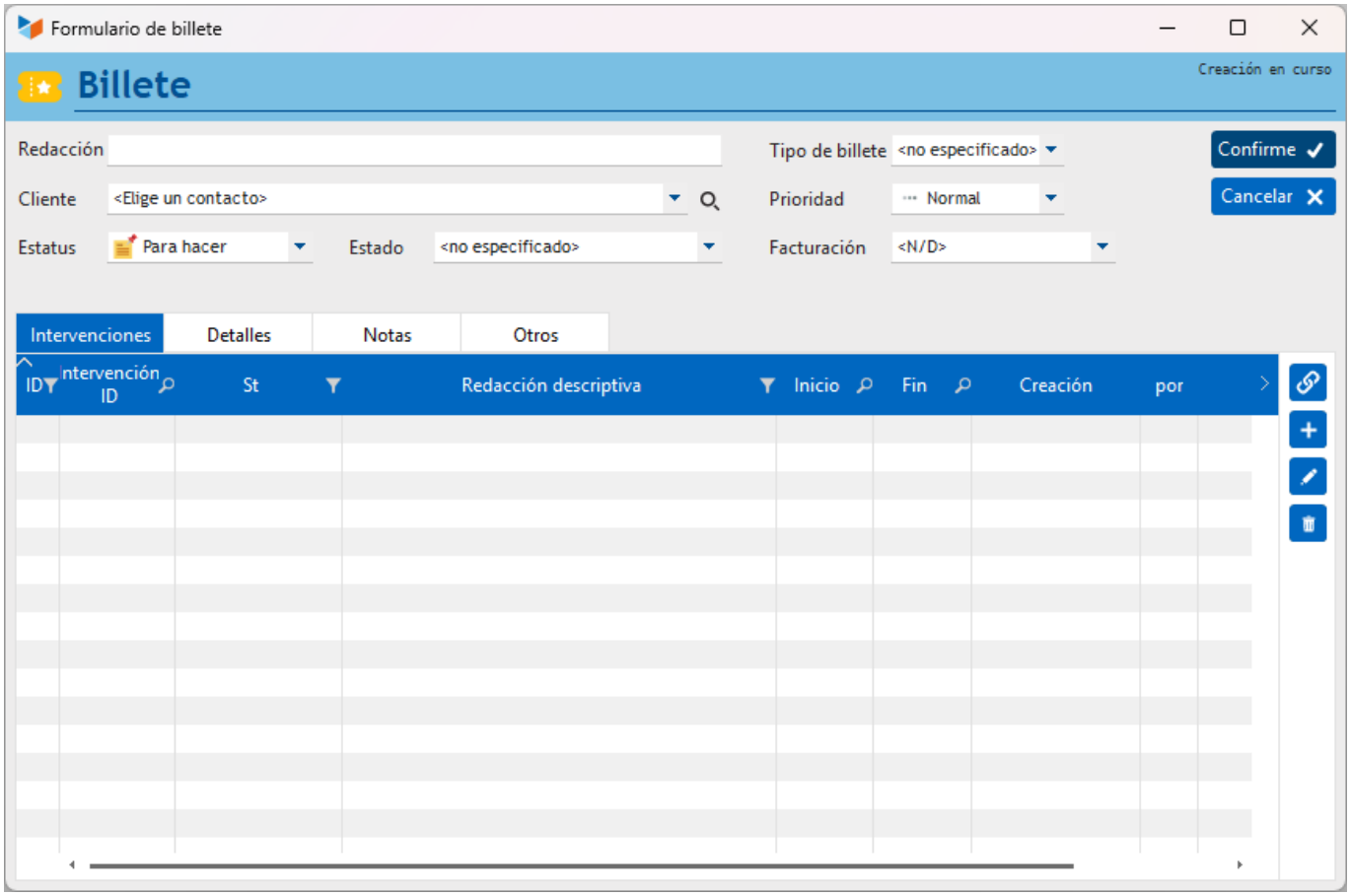
El interruptor 1 permite mostrar solo los tickets no cerrados. El combo 2 permite filtrar la lista según el tipo de ticket. El campo 3 permite realizar búsquedas por nombre, razón social, origen, descripción o número del ticket. El campo 4 permite modificar el periodo de visualización de la lista de tickets. El botón 5 permite abrir la pantalla Planificación de intervenciones.

Ficha de ticket

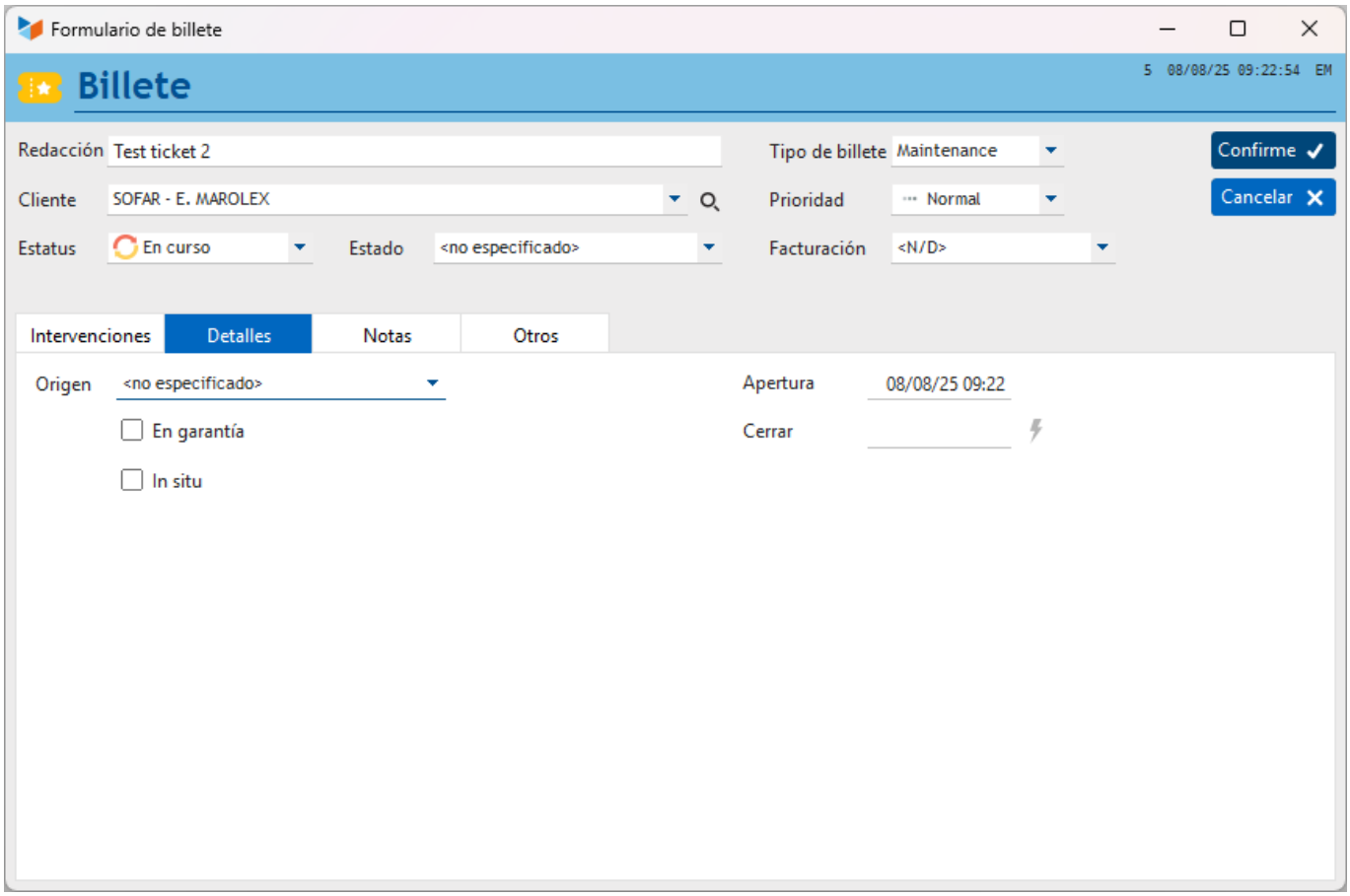
La ficha de ticket muestra un ticket que puede estar vinculado a una intervención. Un ticket también puede estar vinculado a un proyecto, una máquina y/o un contrato. El tipo, el estado y el origen del ticket se pueden configurar en la pantalla configuración.

Pestaña «Intervenciones»

Muestra la lista de intervenciones relacionadas con el ticket. Esta pestaña también permite vincular nuevas intervenciones, modificarlas y/o eliminar la vinculación con el ticket.

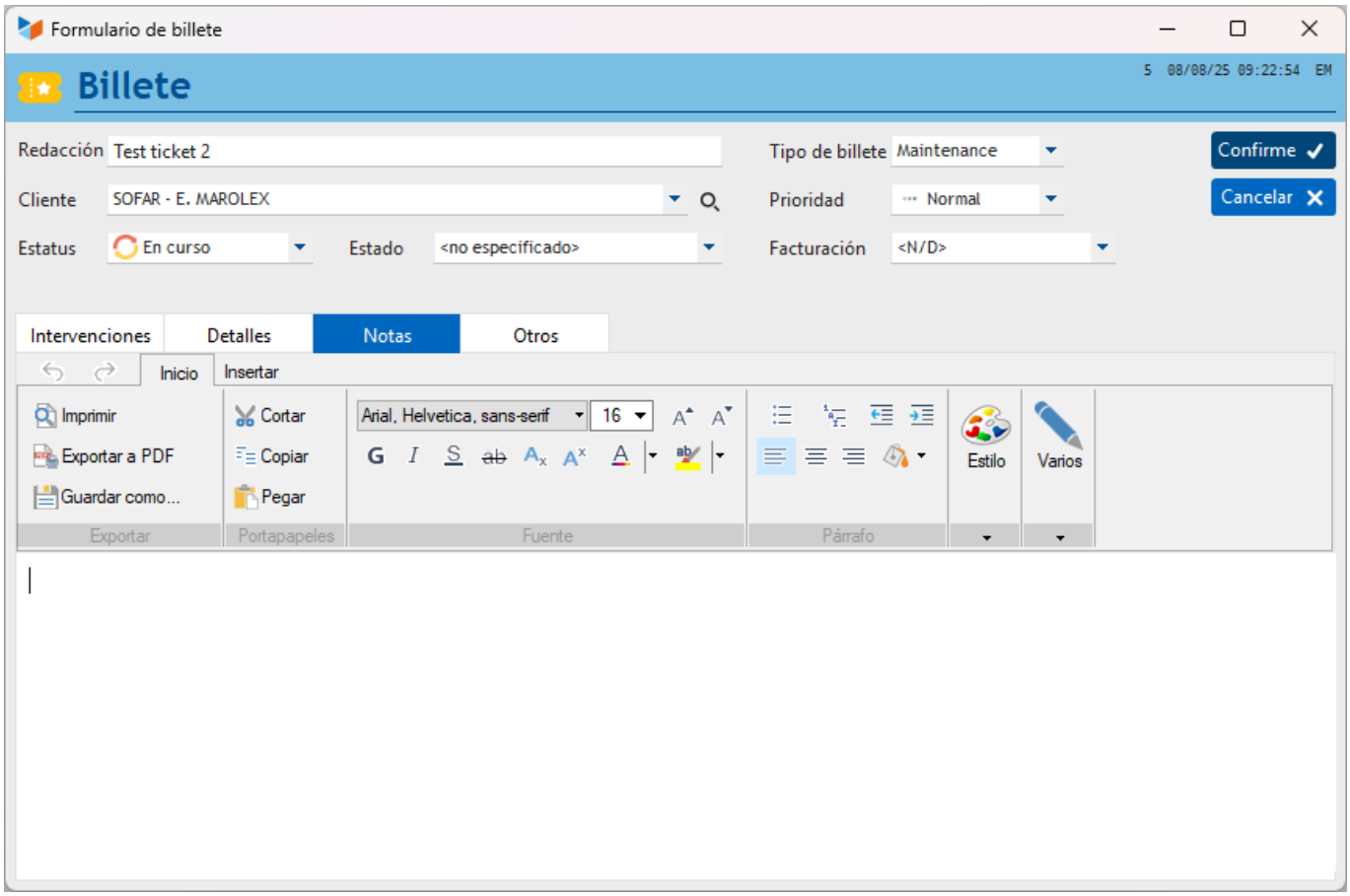


Pestaña «Detalles»



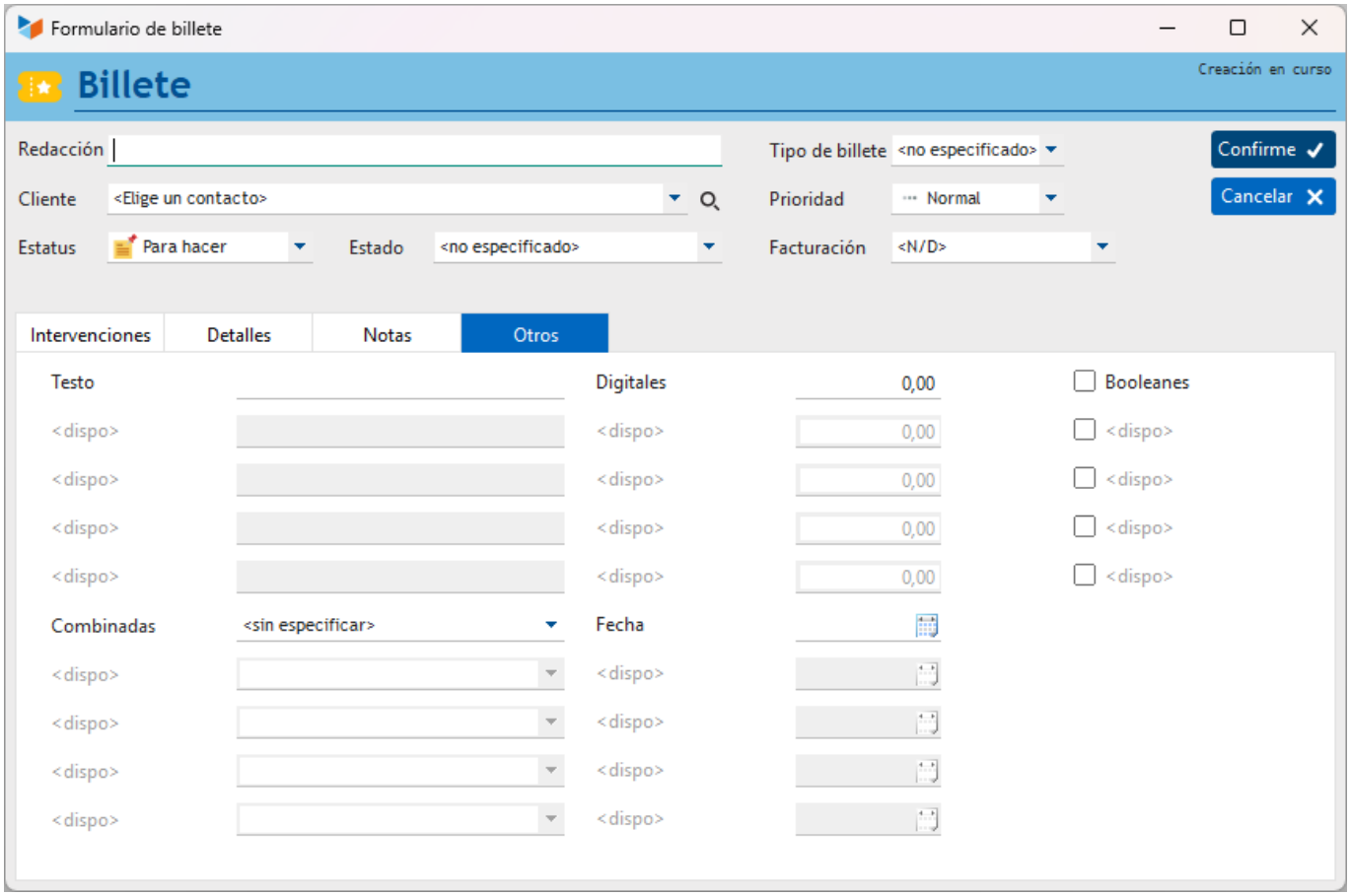
Pestaña «Notas»

Esta pestaña permite añadir diversos contenidos relacionados con el ticket. El campo puede contener texto, imágenes, enlaces e incluso emojis. El contenido se puede imprimir o exportar en formato HTML y PDF.



Pestaña «Complementos»

Se muestra si hay campos complementarios definidos en la configuración de la extensión.

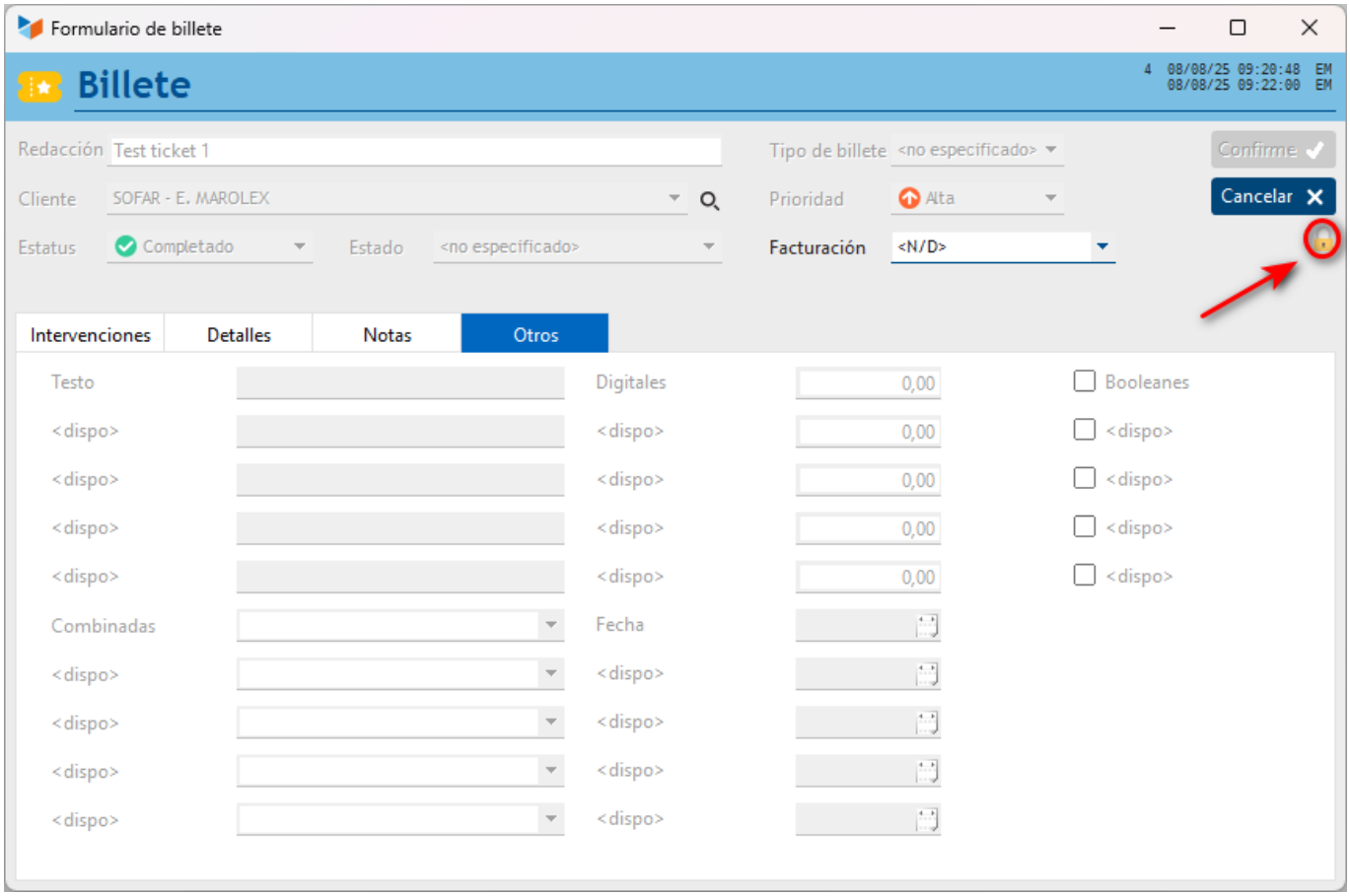


Ticket cerrado

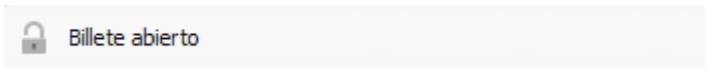
Para cerrar el ticket, basta con añadir una fecha de cierre en la ficha del ticket y que el estado sea Finalizado, Rechazado o Cancelado. Aparecerá un mensaje de confirmación al validar el ticket. El cierre del ticket también se propone al pasar la última intervención del ticket al estado Finalizado.

Un ticket con el estado cerrado no se puede modificar.

El estado cerrado del ticket se indica con un candado en la ficha.

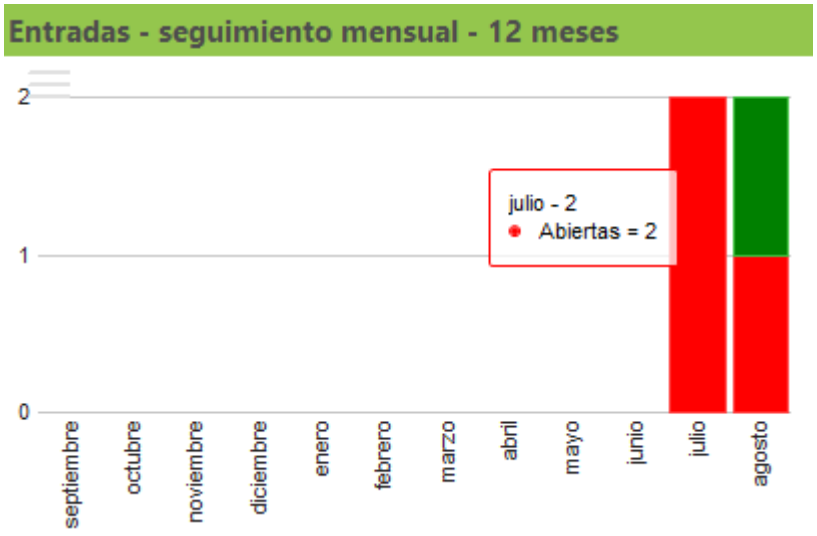


Para volver a modificar el ticket, hay que pasar por el menú **Billete abierto** (clic derecho sobre el ticket). El ticket recuperará entonces el estado «Abierto».



Widget

El widget muestra los tickets abiertos (en rojo) y los tickets cerrados (en verde) por mes.



La visualización del widget se modifica a través de la pantalla configuración.

Versiones

Versión	Fecha	Descripción
3.A1.01.02	08/08/25	Migración al formato A1
3.15.46.05	23/06/25	Corrección de los campos configurables
3.15.46.04	12/12/24	Corrección de la conexión con las intervenciones
3.15.45.02	11/07/24	Corrección del widget y adición de la posibilidad de abrir la tabla de tickets desde el widget
3.15.45.01	04/07/24	Corrección de la eliminación de tickets
3.15.44.03	28/05/24	Adición del widget y del botón Planificación
3.15.44.00	22/04/24	Primera versión de producción
3.15.40.00	29/02/24	Primera versión beta

Otros artículos «Extensiones»

Cómo instalar una extensión

AMAZON: Interfaz de Amazon
CAISSETACT Caja registradora táctil (Uso) *
CAISSETACT Caja táctil (configuración)
CERFA : Generar CERFAs
COMMISSIONSCO: Comisiones comerciales
CYBERBANQUE: Integración de ficheros bancarios
DRM: Declaración recapitulativa mensual
EBAY: Interfaz de eBay
ETIQSPE_ICS: Etiquetas específicas
ETIQUEXPED: Etiquetas de envío
INTEROR: órdenes de reparación (OR)
OBJVENTE: Objetivos de venta
PREPBON: Bonos de preparación
PRESTIMPORT: Interfaz de Prestashop
RELAUTO: Reenvío automático de facturas en masa
SAVTICKET: Tickets de SAV
SCAN: Escaneando un código de barras
SUIVCOM: Seguimiento de pedidos

From:
https://manuel.gestan.fr/ - **Le manuel de Gestan**

Permanent link:
https://manuel.gestan.fr/es/addons/savticket

Last update: **2025/08/20 11:47**