



Solutions

BRINDA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE PERMITE GENERAR CRECIMIENTO
EMPRESARIAL





Solutions

Manual de Soporte

En la plataforma TM Land, se encuentra en el módulo Soporte.

Link TM Land: <https://tmland.tmsolutions.com.co/tmland/faces/login.xhtml>

• Sede Administrativa: Carrera 65 #8b – 91 Of 485 • Atención al Cliente: (4) 3205233 ó +(57) 3166203884 • Medellín/Antioquia





Solicitud o Ticket Soporte

DEMO TM SOLUTIONS S.A

Sede TQ MEDELLIN

ANTIOQUIA(MEDELLIN

CALLE 53 # 10 SUR 9)

Buscar...

- Soporte >
 - Solicitud o Ticket Soporte
 - Consultar un ticket
- Tutoriales >
- Mis Cursos >
- Carga >
- Costos >
- Escolar >
- Especiales >
- Gestion Humana >
- Inteligencia de negocios >
- Intermunicipal >
- Juridica >
- Maestros >
- Mantenimiento >
- Nomina >

Contacto

Empresa *

Nombre *

E-Mail *

Telefono

Celular *

Tipo *

Prioridad *

Formulario *

Adjuntar archivos (gif | jpeg | jpg | png | pdf | xls | csv | xlsx)

Vista previa de las fotos

Archivo	Descarga
1	Ver
2	Ver

Incidente

Observaciones, errores o problemas presentados en el sistema

- Al estar en el sistema TM Land, dar clic en el módulo **Soporte**, para que se desplieguen los formulario de **Solicitud o Ticket Soporte** y **Consultar un ticket**
- Dar Clic en **Solicitud o Ticket Soporte**, al dar clic se abre automáticamente el **formulario**. En el formulario se hace la **creación** del **ticket** sobre un **error** o **problema** que se presente en el **sistema**.

Contacto.

- Predeterminadamente el sistema carga el **nombre** de la **empresa** y el **nombre** a quien **reporta** el **ticket**.
 - El campo de **Email** y **Teléfono Celular** automáticamente cargan al entrar al formulario, importante diligenciar esos datos en el formulario de **Administración de Personal**.
 - Desplegar la lista y seleccionar el tipo si es **Incidente, Requerimiento** o **Petición General**.
 - Desplegar la lista y seleccionar la prioridad si es **Baja, Normal, Alta** o **Urgente**.
 - Diligenciar el **nombre** del **formulario** de donde se presento el **error** o **problema**.
 - Si desea **adjuntar archivos**, dar clic en **+Choose**. Donde automáticamente carga al sistema y lo refleja en **Vista previa de las fotos**.
- Nota importante:** al adjuntar el archivo, solo se permiten estos tipos (**gif, jpeg, jpg, png, pdf, xls, csv, xlsx**).
- En **incidente**, diligenciar las **observaciones** o **problemas presentados** en el sistema.
 - Finalmente, dar clic en **Enviar**, donde automáticamente notifica al personal encargado.





Consultar un Ticket

DEMO TM SOLUTIONS S.A

Sede TQ MEDELLIN
ANTIOQUIA(MEDELLIN
CALLE 53 # 10 SUR 9)

Buscar...

Soporte

- Solicitud o Ticket Soporte
- Consultar un ticket**

Tutoriales

Mis Cursos

Carga

Costos

Escolar

Especiales

Gestion Humana

Inteligencia de negocios

Intermunicipal

Juridica

Maestros

Mantenimiento

Nomina

Operaciones General

Reportes

Detalle

Empresa: TM SOLUTIONS GPS
 Nombre de quien reporta: JUAN PABLO GARCIA
 Fecha: 27/10/2020 17:13
 E-Mail: soporte@tmsolutions.com.co
 Telefono: 3044525209
 Tipo: INCIDENTE
 Prioridad: NORMAL__2_DIAS
 Departamento: SOPORTE
 Codigo: fhzv6mv
 Persona a cargo del ticket: Juan Pablo Garcia Echeverry
 Formulario: Nivel de servicio

Adjuntar archivos (gif | jpeg | jpg | png | pdf | xls | csv | xlsx | doc | docx)

Detalle: Creé el nivel de servicio Premium, cuando puse la configuración de las sillas del servicio y le doy guardar o actualizar, la información no esta quedando grabada

Estado: RESUELTO

Archivo: 1. [Archivo](#)

Seguimiento

Borrar	Fecha	Tipo	Creada Por	Detalle del avance o seguimiento
	2020-10-27 14:06	NORMAL	Juan Pablo Garcia Echeverry	Se verifico y el proceso de guardado de sillas en nivel de servicio estaba malo. Se organizo y se probó. Quedara en la proxima actualizacion.

- Al estar en el sistema TM Land, dar clic en el módulo **Soporte**, para que se desplieguen los formulario de **Solicitud o Ticket Soporte** y **Consultar un ticket**
- Dar clic en **Consultar un Ticket**, al dar clic se abre automáticamente el **formulario**. En el formulario visualiza el **estado** y el **seguimiento** del **ticket** que solicito sobre el **error** o **problema** presentado en el **sistema**. Igualmente puede añadir un **seguimiento** sobre el **ticket** o adjuntar un **archivo**.





BRINDA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE PERMITE GENERAR CRECIMIENTO
EMPRESARIAL

