

# Manual de servicio

Carga de tickets

---

Sistema de preembarque paradores  
inteligentes para metrotranvía

En caso de que se presente algún problema con el sistema de preembarque de paradores inteligentes para metrotranvía, se deberá dar aviso al equipo de **Ambiente Smart S.A.** para poder dar respuesta según lo estipulado.

Para esto deberá ingresar en nuestra web mediante el link [Ambiente Smart](#) y dirigirse a la pestaña se **Servicio de Mantenimiento** en la parte superior donde encontrará las pestañas *MTM | Ramal Norte* y *MTM | Ramal Sur* dependiendo donde se haya registrado el incidente.



¿Qué paradores comprende cada ramal?

#### **MTM | Ramal Norte:**

- Parador Avellaneda
- Parador Burgos
- Parador Roca
- Parador Patricias
- Parador Godoy
- Parador Rubilar
- Parador Lugones
- Parador Moldes
- Parador Suipacha
- Estación Mendoza
- Parador Belgrano
- Parador Pedro Molina

#### **MTM | Ramal Sur:**

- Parador 25 de Mayo
- Parador Pellegrini
- Parador San Martín
- Parador Godoy Cruz
- Parador Progreso
- Parador Independencia
- Parador Parque TIC
- Parador 9 de Julio
- Parador Luzuriaga
- Parador Piedra Buena
- Parador Alta Italia
- Parador Maza
- Estación Gutierrez

Una vez ingresado en el ramal correspondiente deberá completar el cuestionario para registrar el pedido de servicio

Servicio de Mantenimiento  
**Ramal Sur MTM**  
Comprende desde Estación Gutiérrez a Parador 25 de Mayo

Nombre y apellido \*   
Nombre del responsable

Correo electrónico \*   
Seguimiento del Ticket

Parador

Asunto \*

Motivo \*

Descripción \*

Imagen/video referencia

**Enviar**

**Nombre y apellido** del responsable del registro.

**Correo electrónico** aquí se dará aviso del seguimiento.

**Parador** podrá escoger desde una lista desplegable, el parador que corresponda.

**Asunto** del reclamo ingresar una breve concepto del error detectado *Ej: Falla de semáforo.*

**Descripción** detalle del error detectado *Ej: Al llegar la dupla al andén Oeste, el semáforo no logra detectar y cambiar de color.*

**Imagen/Video referencia** Este ítem es opcional. *Ej: en caso de que con la descripción no se logre explicar del todo la falla o bien que algún elemento se encuentre roto. La imagen o video será de mucha ayuda para nuestro equipo a la hora de determinar con qué elementos debe acudir al parador.*

A continuación dar click en el botón **ENVIAR** y se le asignará un número de Ticket con el cual podrá dar seguimiento.

✔ Su número de ticket es #27.

Gracias por reportar su incidencia. ¡Nuestro equipo se pondrá con ello!

Puede acceder a su correo para corroborar que el registro se cargó con éxito.

Estimado/a Sr/Sra,

Su solicitud ha sido recibida y está siendo evaluada por nuestro equipo Ramal Norte | MTM. El número de referencia de su ticket es 27.

[Ver el ticket](#)

Para añadir comentarios adicionales, responda a este email.

Gracias,

El equipo de Ambiente Smart Ramal Norte | MTM.

Una vez recibido por el personal encargado, llegará un mensaje de aviso.

¡Hola!

Nuestro equipo de **Ambiente Smart S.A.** ya se encuentra en el parador verificando el motivo de su ticket.

En breve nos pondremos en contacto nuevamente para dar a conocer la resolución del mismo.

Ya resuelto el inconveniente, le llegará un mail para registrar la solución del mismo junto con una encuesta de calificación del servicio. Nos sería de mucha ayuda su respuesta para seguir mejorando nuestro servicio continuamente.

Hola, **STM**

Este mensaje es para avisarle que hemos cerrado su ticket "Semáforo defectuoso" asignado a **Ramal Norte**

Esperamos que el servicio proporcionado cumpla sus expectativas. Si tiene preguntas o comentarios, no dude en responder a este mensaje.

**Nos gustaría que te tomaras un momento para calificar y contarnos tu opinión sobre nuestro servicio.**  
(haga clic en cualquiera de estas caras)



Apreciamos tus comentarios. Nos ayuda a mejorar continuamente.

Gracias por su cooperación.

Saludos cordiales, equipo Ambiente Smart S.A.

Recibió esta encuesta ya que su ticket se movió a la etapa **In proceso**

 ARCHIVOS ADJUNTOS