

Módulo de Tickets RRPP

Bienvenido al Manual del Módulo de Tickets para el equipo de Relaciones Públicas.

Este manual te guiará paso a paso a través del uso del sistema de Tickets dentro de HubSpot, facilitando su comprensión y aplicación en tu trabajo diario.

1. Vista General del Módulo de Tickets

You are temporarily logged in as Noemi Priego Wade and actions taken in this account will be saved. [Sign out](#)

Search HubSpot

Tickets 46 | X My open tickets Unassigned tickets RRPP Seguimiento + Add tickets

Search Ticket owner Create date Last activity date Priority + More Advanced filters

TICKET NAME	PIPELINE	TICKET STATUS	CREATE DATE (CST)	PRIORITY	TICKET OWNER	SOURCE
REACCION ALERGICA DE ...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 10:22 AM CST	---	Sahid Bonfil (sbonfil@p...	---
ACCIDENTE DE MENOR EN...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 8:29 AM CST	---	No owner	---
LOST & FOUND (SANDALL...	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 7:25 AM CST	Medium	Deiro Jacobo Torres Cif...	Chat
QUEJA POR HUMEDAD EN ...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 2:01 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
QUEJA POR DISPONIBILIT...	RRPP	En monitoreo durante la esta...	Yesterday at 1:59 AM CST	Low	Ana Rebeca Corona Pe...	---
QUEJA POR FALTA DE TOA...	RRPP	En monitoreo durante la esta...	Yesterday at 1:52 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
L&F EN ÁREA PÚBLICA	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 1:50 AM CST	Medium	Ana Rebeca Corona Pe...	---
LOST AND FOUND EN ÁRE...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 1:48 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
ACCIDENTE EXTEMPORANE...	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 1:37 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
ACCIDENTE DE HÚSPED (...)	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 25, 2025 8:54 AM CST	---	mimceza@internal.pala...	---
LOST & FOUND EN SPA	RRPP	Cerrado (RRPP)	Nov 25, 2025 7:26 AM CST	---	No owner	---
MALESTAR EXTEMPORANE...	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 25, 2025 7:09 AM CST	High	Noemi Priego Wade (n...	---
LOST AND FOUND ENCON...	RRPP	Cerrado (RRPP)	Nov 24, 2025 8:29 PM CST	---	Daniela Moreno Vilalta...	---

100 per page

- El sistema detecta automáticamente que el usuario pertenece al equipo de Relaciones Públicas.
- Solo se muestran los tickets correspondientes al pipeline asignado al equipo de RRPP.

2. Visualización de Todos los Tickets

You are temporarily logged in as Noemi Priego Wade and actions taken in this account will be saved. [Sign out](#)

Search HubSpot

Tickets 46 | X My open tickets Unassigned tickets RRPP Seguimiento + Add tickets

Search Ticket owner Create date Last activity date Priority + More Advanced filters

TICKET NAME	PIPELINE	TICKET STATUS	CREATE DATE (CST)	PRIORITY	TICKET OWNER	SOURCE
REACCION ALERGICA DE ...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 10:22 AM CST	---	Sahid Bonfil (sbonfil@p...	---
ACCIDENTE DE MENOR EN...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 8:29 AM CST	---	No owner	---
LOST & FOUND (SANDALL...	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 7:25 AM CST	Medium	Deiro Jacobo Torres Cif...	Chat
QUEJA POR HUMEDAD EN ...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 2:01 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
QUEJA POR DISPONIBILIT...	RRPP	En monitoreo durante la esta...	Yesterday at 1:59 AM CST	Low	Ana Rebeca Corona Pe...	---
QUEJA POR FALTA DE TOA...	RRPP	En monitoreo durante la esta...	Yesterday at 1:52 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
L&F EN ÁREA PÚBLICA	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 1:50 AM CST	Medium	Ana Rebeca Corona Pe...	---
LOST AND FOUND EN ÁRE...	RRPP	Abierto (RRPP)	Yesterday at 1:48 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
ACCIDENTE EXTEMPORANE...	RRPP	En espera de respuesta del h...	Yesterday at 1:37 AM CST	High	Ana Rebeca Corona Pe...	---
ACCIDENTE DE HÚSPED (...)	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 25, 2025 8:54 AM CST	---	mimceza@internal.pala...	---
LOST & FOUND EN SPA	RRPP	Cerrado (RRPP)	Nov 25, 2025 7:26 AM CST	---	No owner	---
MALESTAR EXTEMPORANE...	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 25, 2025 7:09 AM CST	High	Noemi Priego Wade (n...	---
LOST AND FOUND ENCON...	RRPP	Cerrado (RRPP)	Nov 24, 2025 8:29 PM CST	---	Daniela Moreno Vilalta...	---

100 per page

- La pestaña 'All tickets' muestra todos los tickets disponibles.
- Incluye tickets de todos los estatus, asignaciones y tipos de incidencia.
- Permite una vista completa del pipeline a nivel nacional.

3. Revisión de Tickets Asignados y Sin Asignar

- 'My open tickets': muestra solo los tickets abiertos asignados al agente.

You are temporarily logged in as Noemi Priego Wade and actions taken in this account will be saved. Sign out to regain access to your account. Sign out

Search HubSpot

Tickets

All tickets My open tickets (1) X Unassigned tickets RRPP Seguimiento

Search

Ticket owner (1) X Create date Last activity date Priority + More Clear all Advanced filters X

TICKET NAME	PIPELINE	TICKET STATUS	CREATE DATE (CST)	PRIORITY	TICKET OWNER
MALESTAR EXTEMPORANEO DE HUÉSPED	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 25, 2025 7:09 AM CST	High	NW Noemi Priego Wade (N...
FAUNA NOCIVA	RRPP	Abierto (RRPP)	Nov 19, 2025 2:11 PM CST	High	NW Noemi Priego Wade (N...

< Prev 1 Next > 100 per page

- 'Unassigned tickets': lista todos los tickets sin agente asignado.
- La pestaña personalizada permite ver tickets en seguimiento asignados a uno mismo.

You are temporarily logged in as Noemi Priego Wade and actions taken in this account will be saved. Sign out to regain access to your account. Sign out

Search HubSpot

Tickets

All tickets My open tickets Unassigned tickets RRPP Seguimiento (1) X

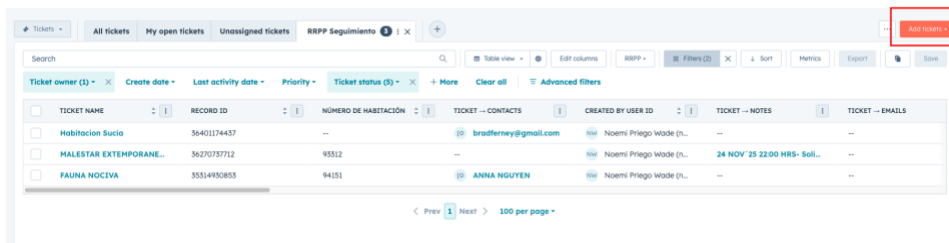
Search

Ticket owner (1) X Create date Last activity date Priority Ticket status (3) X + More Clear all Advanced filters

TICKET NAME	RECORD ID	NÚMERO DE HABITACIÓN	TICKET -- CONTACTS	CREATED BY USER ID	TICKET -- NOTES	TICKET -- EMAILS
Habitacion Sucia	36401174437	--	bradferney@gmail.com	NW Noemi Priego Wade (N...	--	--
MALESTAR EXTEMPORANE...	36270737712	93512	--	NW Noemi Priego Wade (N...	24 NOV '25 22:00 HRS- Soli...	--
FAUNA NOCIVA	35514930853	94151	ANNA NGUYEN	NW Noemi Priego Wade (N...	--	--

< Prev 1 Next > 100 per page

4. Crear un Nuevo Ticket



- El agente debe hacer clic en el botón naranja 'Agregar tickets'.
- Seleccionar la opción 'Crear un nuevo ticket'.
- Ingresar el nombre de la incidencia con una descripción clara.

4.1 Ingresar Datos del Ticket

- Se puede ingresar el folio de reservación o número de habitación.
- Esto permite consultar la información en Opera y obtener datos del huésped.
- Para huéspedes en propiedad: ingresar número de habitación y resort.
- Para Pre-travel o Post-travel: ingresar folio y hotel.

The screenshot shows the 'Create Ticket' form overlaying the 'Tickets' dashboard. The form includes fields for Ticket name, Pipeline, Dependent properties, Hotel & Resorts, HotelFolio, Número de Habitación, Quejas por departamento, Subcategoría de queja por departamento, and Accidentes - Locaciones. The 'Create' button is highlighted in orange.

You are temporarily logged in as Noemi Priego Wade and actions taken in this account will be saved. Sign out to regain access to your account.

Create Ticket

Ticket name *

Habitacion Sucia

Pipeline *

RRPP

Dependent properties @

Hotel & Resorts *

Moon Palace Sunrise

HotelFolio

Número de Habitación

Quejas por departamento

Subcategoría de queja por departamento

Accidentes - Locaciones

Create Create and add another Cancel

5. Confirmación del Ticket

The screenshot shows a CRM interface with a sidebar on the left, a central activity feed, and a right-hand panel with details. The sidebar lists categories like 'RRPP', 'Hotel & Resorts', and 'Moon Palace Sunrise'. The central panel shows a timeline of activities for 'Noemi Priego Wade', including a ticket creation event. The right-hand panel contains three sections: 'Guest Information' (email, phone, 'OPEN MARKET GUEST'), 'Affiliation Number (1)' (5028459, 'Diamond' level), and 'Bookings (1)' (18557637 - Moon Palace Sunrise).

Subcategoría de queja por departamento

Calidad de limpieza

Accidentes - Locaciones

--

Subcategoría - Tipos de Accidentes

--

Asistencia Brindada

--

Ticket owner

Noemi Priego Wade

Priority

--

Número de Habitación

--

Accompanying names

Ferney, Gay / Ferney, Brayelle Nicole / Ferney, Taivre Jacauolin

Adults

2

Kids

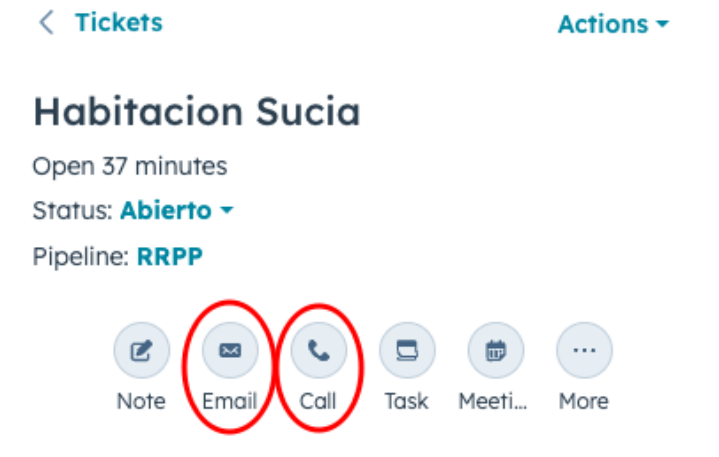
0

HotelFolio

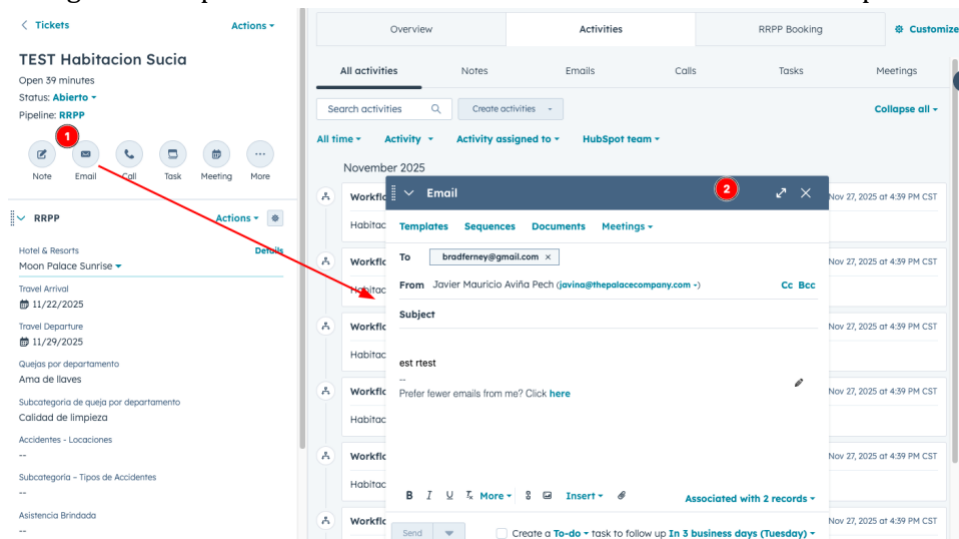
18557637

- Verificar que toda la información ingresada sea correcta.
- Guardar el ticket para generar el folio interno.

6. Seguimiento del Ticket



- El seguimiento puede realizarse mediante correo electrónico al huésped.



- También mediante llamadas telefónicas si se cuenta con su número.

[< Tickets](#)[Actions ▾](#)

TEST Habitación Sucia

Open 40 minutes

Status: **Abierto ▾**

Pipeline: **RRPP**

1

Note

Email

Call

Task

Meeting

More

✓ RRPP

Hotel & Resorts

Moon Palace Sunris

Travel Arrival

11/22/2025

Travel Departure

11/29/2025

bradferney@gmail.com

+ Add phone number

Call from: +529811382666 >

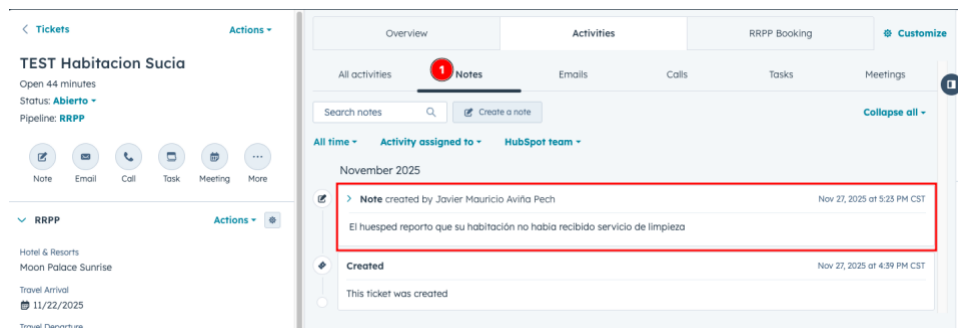
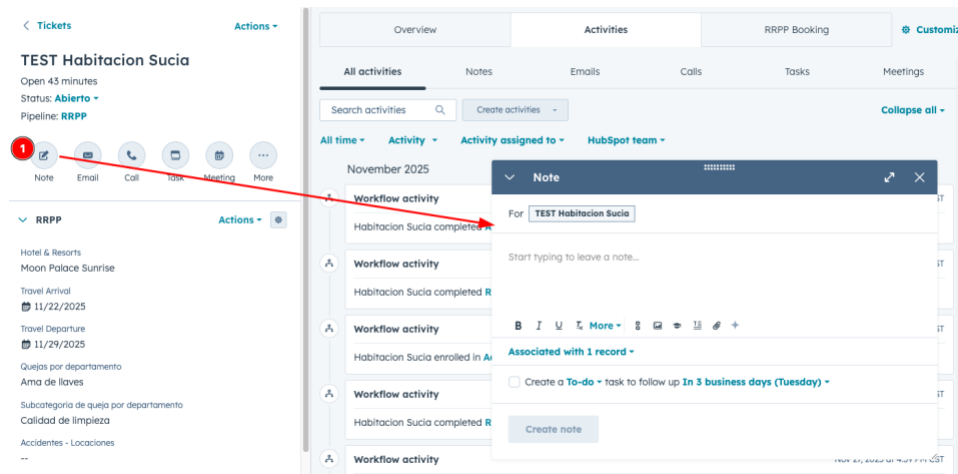
Device: Browser >

Open call options

- Registrar cada avance o comunicación dentro del ticket.

7. Creación de Notas

- La sección de 'Notas' funciona como la bitácora actual del equipo.
- Permite documentar cada actualización, acción o comentario relevante.



Esperamos que este manual te permita utilizar el módulo de Tickets de HubSpot de manera eficiente y organizada.