

MANUAL DEL PERSONAL

SISTEMA DE TICKETS

(ASISTENCIA TÉCNICA)



Gobierno Regional

APURÍMAC

Unidos por el pueblo



Unidad de Informática

Fecha: 14/11/2024



ÍNDICE

1

Introducción

Guía de uso para registrar y gestionar tickets de soporte.

2

Bienvenida al Sistema

Pantalla inicial con acceso a registro y seguimiento de tickets.

3

Registro de Tickets

Proceso para reportar incidencias usando tu DNI y detalles específicos.

4

Seguimiento de Tickets

Consulta el estado y detalles de los tickets registrados.

INTRODUCCIÓN

Este manual está diseñado para guiar al personal del Gobierno Regional de Apurímac en el uso eficiente del Sistema de Tickets de Asistencia Técnica, una herramienta destinada a gestionar y resolver incidencias técnicas de manera organizada y ágil. El sistema permite a los usuarios registrar tickets para reportar problemas técnicos, así como hacer seguimiento del estado de los mismos.

PROPÓSITO

El propósito de este sistema es proporcionar una solución centralizada para la gestión de incidencias, facilitando el acceso a un historial detallado de las solicitudes de soporte y su resolución. Además, permite asegurar que los problemas sean atendidos de manera oportuna, mejorando la eficiencia operativa y el servicio brindado a los usuarios dentro del gobierno regional.

A través de este manual, el personal podrá comprender y utilizar las funcionalidades del sistema, desde el registro de tickets hasta el seguimiento de su estado, contribuyendo a la optimización de los procesos de asistencia técnica.

BIENVENIDA AL SISTEMA

Al acceder al Sistema de Tickets (Asistencia Técnica) (<https://app5.regionapurimac.gob.pe/gr-tickets/public/>), verás una pantalla de bienvenida que ofrece información general sobre el sistema y te da acceso a dos secciones principales.

The screenshot shows the homepage of the GORE Apurímac Technical Support System. At the top left is the regional government logo. To the right are navigation links for 'Inicio', 'Incidencia', 'Seguimiento', and a blue 'Acceder' button. The main title 'Bienvenidos a Asistencia Técnica' is centered above a subtitle 'Soluciones rápidas y efectivas para sus requerimientos técnicos en el GORE Apurímac.' Below this are two buttons: 'Reportar Incidencia' and 'Ver Manual'. The central feature is a cartoon illustration of a female technician wearing a headset and working on a laptop, surrounded by icons representing communication, support, and 24/7 availability. At the bottom, three service cards provide details on 'Soporte Técnico Especializado', 'Registro de Incidencias', and 'Seguimiento de Incidencias'.

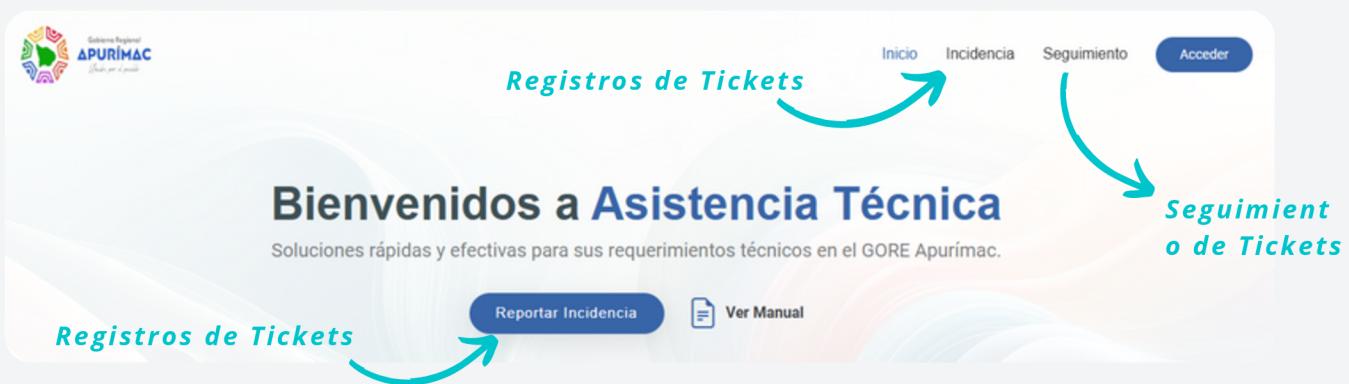
Soporte Técnico Especializado
Solicita asistencia técnica para problemas tecnológicos, desde fallos de software hasta consultas sobre equipos, asegurando un soporte completo para los sistemas administrativos en uso.

Registro de Incidencias
Facilite el registro de incidencias técnicas de manera rápida y sencilla a través de nuestro sistema centralizado, cubriendo problemas en los sistemas administrativos utilizados en el GORE Apurímac, como SIGA y SIAF.

Seguimiento de Incidencias
Monitorea fácilmente el progreso de tus tickets y mantente informado en cada etapa del proceso de atención.

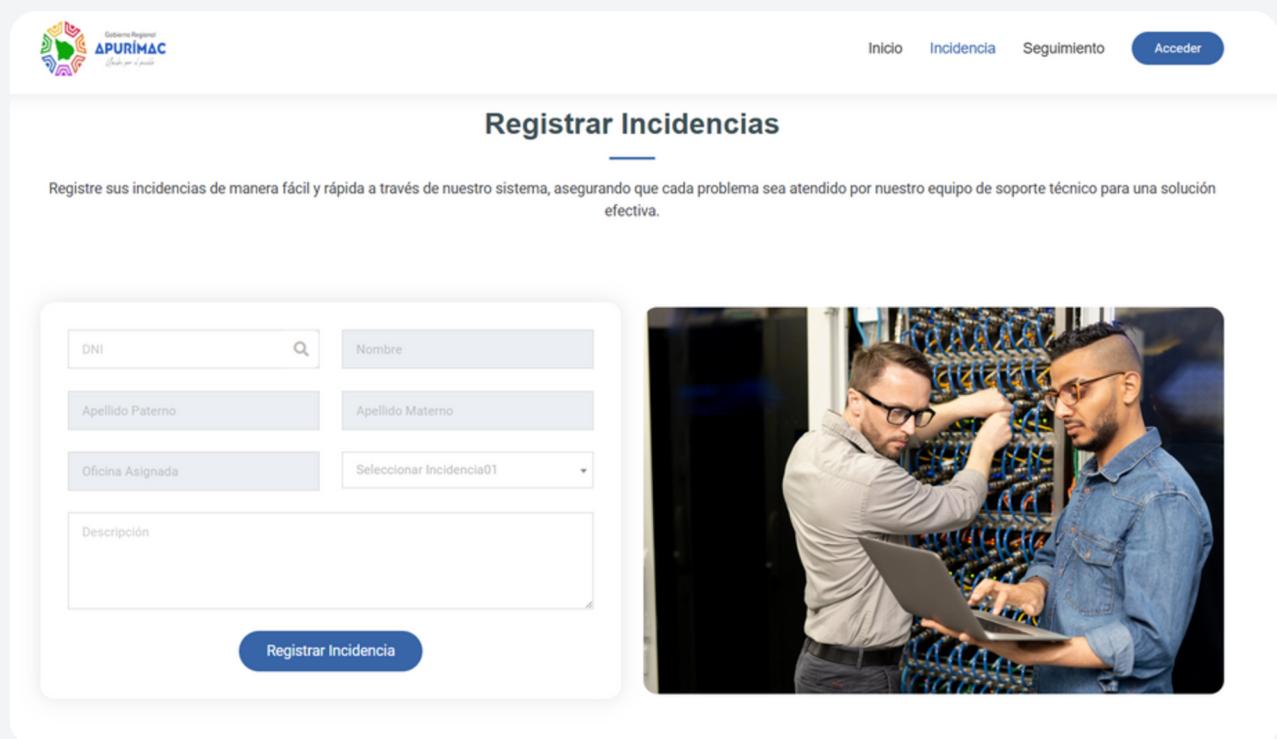
- Registro de Tickets
- Seguimiento de Tickets

Estos botones están disponibles para guiar al personal hacia la sección correspondiente, permitiéndole registrar incidencias o realizar un seguimiento de los tickets ya registrados.



REGISTRO DE TICKETS

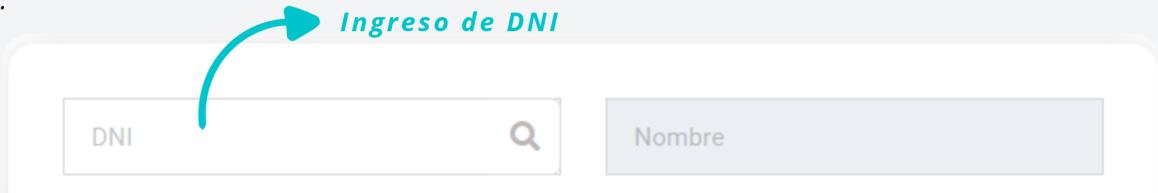
El proceso de registro de un ticket es sencillo, permitiéndote reportar cualquier incidencia mediante tu DNI. A continuación, se describen los pasos a seguir:



The screenshot displays the 'Registrar Incidencias' (Report Incident) page. At the top, there's a logo for 'Gobierno Regional APURÍMAC' with the tagline 'Haciendo por el pueblo'. The navigation bar includes links for 'Inicio', 'Incidencia' (which is highlighted in blue), 'Seguimiento', and 'Acceder'. Below the header, a section titled 'Registrar Incidencias' contains instructions: 'Registre sus incidencias de manera fácil y rápida a través de nuestro sistema, asegurando que cada problema sea atendido por nuestro equipo de soporte técnico para una solución efectiva.' The main form has fields for 'DNI' (with a search icon), 'Nombre', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Oficina Asignada' (a dropdown menu), and 'Descripción' (a text area). A blue 'Registrar Incidencia' button is at the bottom. To the right of the form is a photograph of two men in a server room; one is pointing at server equipment while the other looks on.

Pasos para Registrar un Ticket:

- **Ingresar DNI:** En el campo correspondiente, ingresa tu DNI y presione la tecla "**Enter**" para verificar si estás registrado en el sistema. El sistema buscará la información asociada a tu DNI.

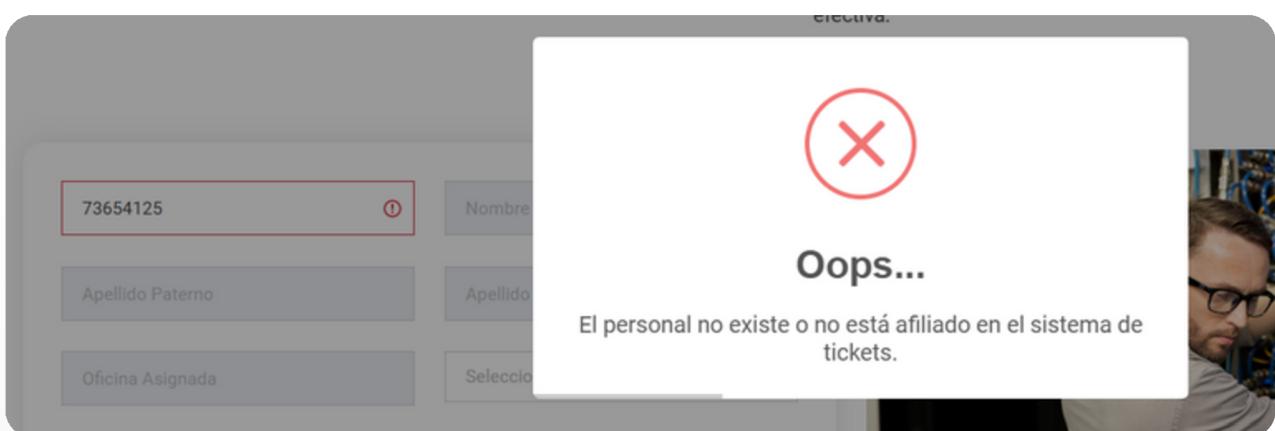


A close-up view of the 'DNI' input field on the registration form. A red curved arrow points from the text 'Ingreso de DNI' to the left side of the 'DNI' field. The field itself contains the placeholder text 'DNI'.

- **Si el DNI está registrado:** El sistema mostrará tu nombre, apellidos y la oficina asignada. A continuación, podrás seleccionar el tipo de incidencia que deseas reportar y escribir una descripción detallada del problema.

The screenshot shows a web-based ticket submission interface. At the top left is a text input field containing the DNI number "73658684". To its right are two smaller input fields: one for "Nombre" (Name) containing "Albert" and another for "Apellido" (Last Name) containing "Alccahuamani". Below these are two more input fields: "Soporte Técnico" (Technical Support) and "Seleccionar Incidencia" (Select Incident Type), which is a dropdown menu. At the bottom of the form is a large text area labeled "Descripción" (Description) intended for a detailed problem description. A prominent blue button at the bottom center is labeled "Registrar Incidencia" (Register Incident).

- **Si el DNI no está registrado:** Aparecerá una alerta notificando que tu DNI no está registrado en el sistema. En este caso, deberás contactar con el administrador para que se registre correctamente.



- **Selección de Incidencia:** Elige el tipo de incidencia que estás reportando de una lista predefinida. Si no encuentras la incidencia deseada, seleccione la opción "**Otros**" y describa su incidencia en el campo de **Descripción**.

The screenshot shows a user interface for creating a ticket. On the left, there are several input fields: 'Número' (73658684) with a green checkmark, 'Nombre' (Albert), 'Sede' (Pfúñio), 'Equipo' (Alccahuamani), 'Soporte Técnico' (Soporte Técnico), and a large 'Descripción' text area. A blue button at the bottom right says 'Registrar Incidencia'. To the right of the 'Soporte Técnico' field is a dropdown menu titled 'Seleccionar Incidencia' with the following options: 'Problemas con Impresora' (highlighted in blue), 'Problemas con Melisa', 'Problemas con SIAF', and 'Problemas con SIGA'. Two blue arrows point from the text 'seleccione la opción "Otras"' in the previous slide to the 'Otras' option in the dropdown and to the 'Descripción' text area.

- **Descripción de la Incidencia:** En un campo de texto libre, podrás proporcionar una descripción detallada del problema o incidencia que estás experimentando.
- **Confirmación y Envío del Ticket:** Una vez completada la información requerida, puedes hacer click en el botón de "**Registrar Incidencia**". El ticket será guardado en el sistema, el cual podrás usar tu DNI para realizar el seguimiento más adelante.



¿Esta seguro?

Verifique los datos antes de enviar

Sí, estoy seguro

Cancel



Atención!

Tickets registrado exitosamente!



SEGUIMIENTO DE TICKETS

También podrás realizar un seguimiento de los tickets que has registrado para conocer el estado de cada uno.

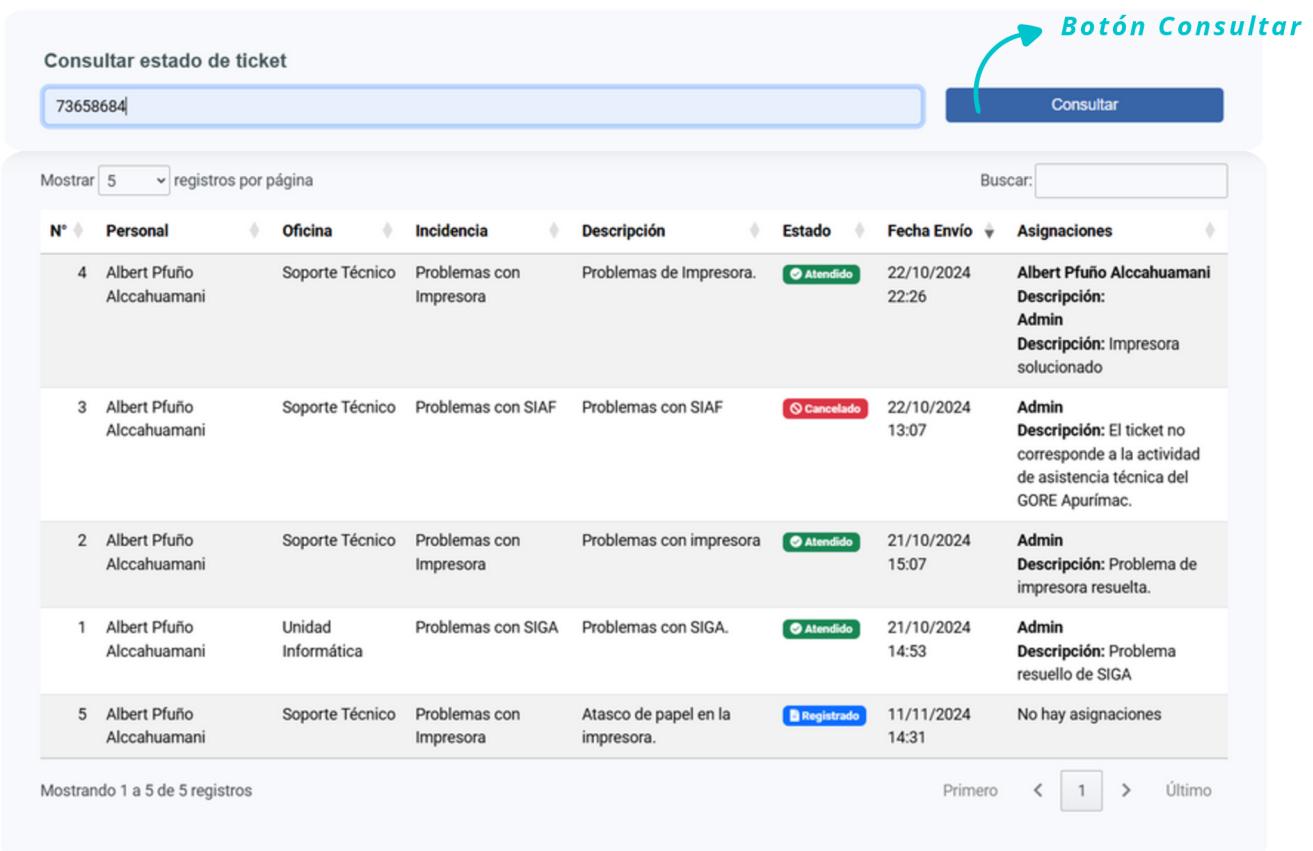
The screenshot shows the 'Seguimiento de Tickets' (Ticket Tracking) section of the Apurímac regional government website. At the top, there is a logo for 'Gobierno Regional APURIMAC' with the tagline 'Juntos por el progreso'. Below the logo, there are navigation links for 'Inicio', 'Incidencia', 'Seguimiento' (which is underlined to indicate it is the active page), and 'Acceder'. The main title 'Seguimiento de Tickets' is centered above a search bar that prompts 'Ingresa tu DNI para consultar el estado de tus tickets generados.' Below the search bar is a table header for tracking results, including columns for 'Nº', 'Personal', 'Oficina', 'Incidencia', 'Descripción', 'Estado', 'Fecha Envío', and 'Asignaciones'. A message 'No hay datos disponibles en la tabla' (No data available in the table) is displayed. At the bottom of the table area, it says 'Mostrando 0 a 0 de 0 registros' and includes navigation buttons for 'Primero', '<', '>', and 'Último'.

Pasos para Realizar un Seguimiento de Ticket:

- **Ingreso de DNI:** Al igual que en el registro de tickets, deberás ingresar tu DNI para acceder a los tickets que a registrado.

This screenshot shows the 'Consultar estado de ticket' (Check ticket status) form. It features a search bar labeled 'Ingresa su DNI' with a blue arrow pointing to it from the text 'Ingreso de DNI' above it. Below the search bar is a table header with columns for 'Nº', 'Personal', 'Oficina', 'Incidencia', 'Descripción', 'Estado', 'Fecha Envío', and 'Asignaciones'. A message 'No hay datos disponibles en la tabla' is shown. At the bottom, it says 'Mostrando 0 a 0 de 0 registros' and includes navigation buttons for 'Primero', '<', '>', and 'Último'.

- **Filtrado de Tickets por Estado:** Una vez ingresado tu DNI y hacer click en el botón **consultar**, el sistema mostrará todos los tickets que has registrado. Los tickets aparecerán con la incidencia reportada y su estado actual (por ejemplo, "Registrado", "En Proceso", "Atendido", etc.).



Consultar estado de ticket

73658684

Botón Consultar

Nº	Personal	Oficina	Incidencia	Descripción	Estado	Fecha Envío	Asignaciones
4	Albert Pfuño Alccahuamani	Soporte Técnico	Problemas con Impresora.	Problemas de Impresora.	Atendido	22/10/2024 22:26	Albert Pfuño Alccahuamani Descripción: Admin Descripción: Impresora solucionado
3	Albert Pfuño Alccahuamani	Soporte Técnico	Problemas con SIAF	Problemas con SIAF	Canceledo	22/10/2024 13:07	Admin Descripción: El ticket no corresponde a la actividad de asistencia técnica del GORE Apurímac.
2	Albert Pfuño Alccahuamani	Soporte Técnico	Problemas con Impresora	Problemas con impresora	Atendido	21/10/2024 15:07	Admin Descripción: Problema de impresora resuelta.
1	Albert Pfuño Alccahuamani	Unidad Informática	Problemas con SIGA	Problemas con SIGA.	Atendido	21/10/2024 14:53	Admin Descripción: Problema resuelto de SIGA
5	Albert Pfuño Alccahuamani	Soporte Técnico	Problemas con Impresora	Atasco de papel en la impresora.	Registrado	11/11/2024 14:31	No hay asignaciones

Mostrando 1 a 5 de 5 registros

Primero < 1 > Último

Conclusión

El Sistema de Tickets (Asistencia Técnica) proporciona una forma eficiente y organizada para que el personal del Gobierno Regional de Apurímac registre y haga seguimiento de los tickets relacionados con incidencias técnicas. Con un proceso sencillo de verificación de datos mediante DNI, alertas informativas y la opción de gestionar múltiples tickets, el sistema optimiza la atención de problemas técnicos y asegura un flujo adecuado de la información.