



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas

MCVS024 MANUAL DE USUARIO DEL SOFTWARE

MCVS024 MANUAL DE USUARIO DEL SOFTWARE

Sistema de Apoyo para la Atención al Usuario - Módulo del agente -

Oficina de Informática
Ministerio de Energía y Minas

Preparado por:

Jaime Medina

Fecha	Versión	Descripción	Autor
29/11/2013	1.0	Instructivo de Uso del Aplicativo	Jaime Medina

Revisado y Aprobado por:

Nombre	Rol	Firma
Oscar Gómez	Director de la Oficina de Informática	

Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO DEL SISTEMA	3
2.	ALCANCE DEL SISTEMA	3
3.	DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA.....	3
4.	FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA	4
4.1.	Módulo del agente.....	5
4.1.1.	Ingreso al sistema	5
4.1.2.	Registro de un ticket	5
4.1.3.	Recepción de la solicitud.....	15
4.1.4.	Nuevo ticket telefónico	16
4.1.5.	Operaciones con el ticket	17
4.1.6.	Cierre de la atención	18
5.	CONSULTAS Y REPORTES	29
6.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	29
7.	GLOSARIO DE PREGUNTAS FRECUENTES¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
8.	GLOSARIO DE PROBLEMAS FRECUENTES¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
9.	DESCRIPCIÓN DE PERFILES.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
10.	MAPA DE NAVEGACIÓN DEL SISTEMA¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	

1. OBJETIVO DEL SISTEMA

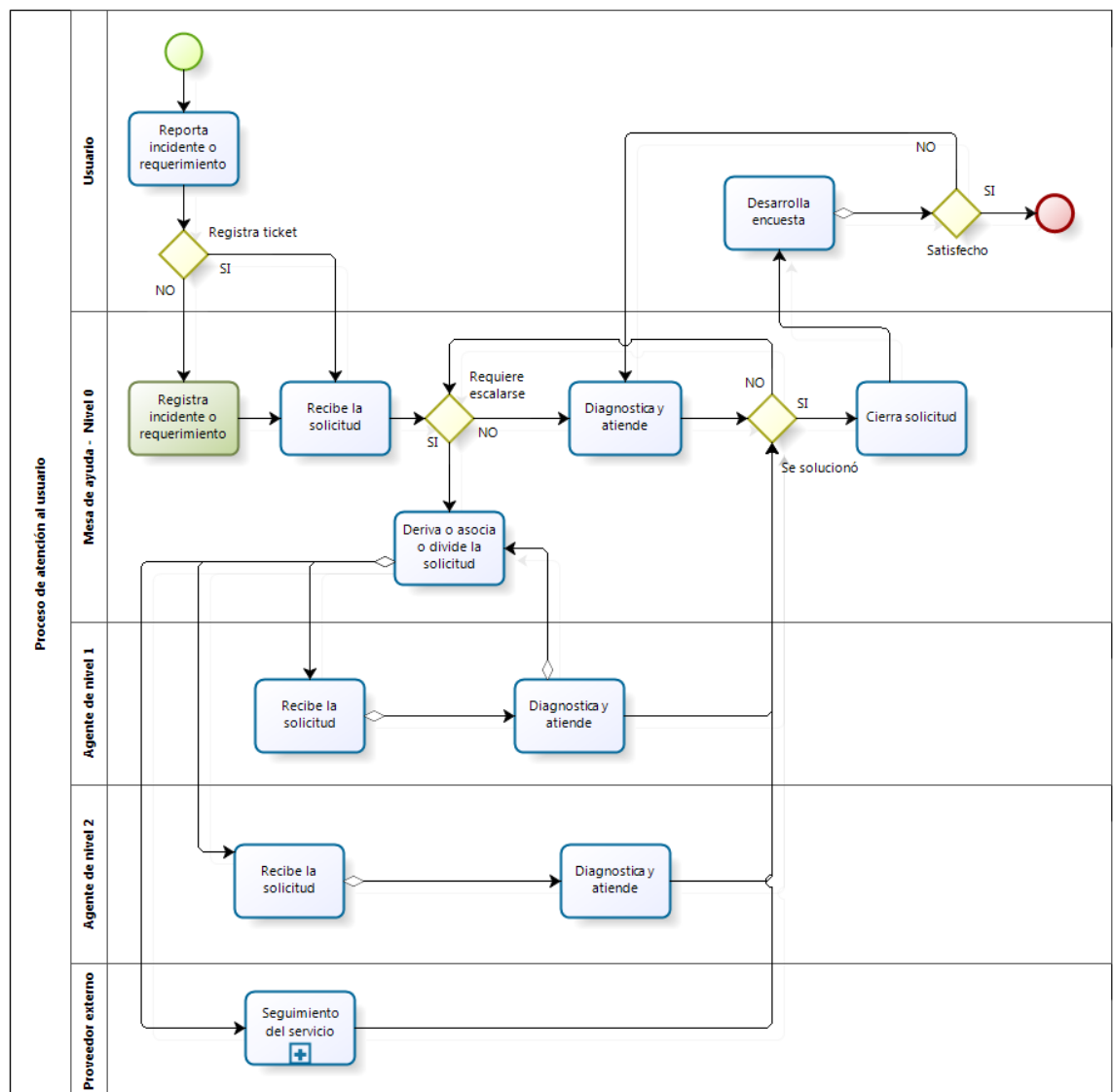
El sistema de Apoyo a la Atención a Usuarios, en adelante El Sistema, tiene por objetivo registrar y hacer seguimiento de la atención de los requerimientos asociados a los servicios que brinda la Oficina de Informática del Ministerio de Energía y Minas con el fin de asegurar el uso correcto de los equipos, instalaciones y aplicaciones que vienen operando.

2. ALCANCE DEL SISTEMA

Todas las dependencias de Ministerio de Energía y Minas.

3. DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA

El sistema soporta el proceso de atención a usuarios de los servicios que brinda la Oficina de Informática. El proceso es el siguiente



- a. El usuario reporta incidente o requerimiento. Este reporte puede ser por los siguientes canales: presencial, por teléfono, por el servicio de mensajería instantánea, por correo electrónico o por el sistema.
- b. En el caso que el usuario no haya registrado su solicitud por el sistema, entonces un especialista de la Mesa de Ayuda (Nivel 0) debe registrar la solicitud, generando un ticket de atención.
- c. Si el referido especialista puede atender la solicitud directamente después del correspondiente diagnóstico, entonces atiende la solicitud.
- d. Luego de verificar que se ha solucionado correctamente la incidencia o se ha atendido el requerimiento del usuario, entonces el ticket debe ser cerrado, en caso contrario se debe evaluar la posibilidad de escalar el ticket.
- e. Si la solicitud es escalada, entonces pueden presentarse los siguientes escenarios:

Derivación de la solicitud.

Consiste en reasignar o trasladar la responsabilidad del ticket a otro responsable de la atención.

Asociación de la solicitud.

Consiste en la asociación de la solicitud a otra ya existente con el fin de agruparlas debido a que se trata principalmente de una incidencia o requerimiento con un origen común.

División de la solicitud.

Consiste en la creación de un nuevo ticket debido a que el tratamiento del mismo corresponderá a otro responsable.

En este punto también es posible que se derive la solicitud a alguno de los siguientes niveles:

Agente de nivel 1.

Siempre que se trate de una solicitud de baja prioridad o media.

Agente de nivel 2.

Siempre que se trate de una solicitud de alta prioridad.

Proveedor externo.

Siempre que se trate de la atención de una solicitud que no puede brindarse con los recursos internos del MINEM o esté cubierto por un contrato de mantenimiento. El seguimiento de las actividades del proveedor externo activará el procedimiento de Seguimiento de Servicio.

- f. Una vez que el agente de nivel 1 (o nivel 2) recibe el ticket se procede a la

4. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

El sistema está dividido en tres componentes o módulos. El módulo de usuario, el módulo del agente y el módulo del administrador.

4.1. Módulo del agente

Este módulo permite al agente, que viene a ser la persona que realiza o ejecuta las atenciones a las solicitudes de los usuarios, a registrar las atenciones realizadas, dejar constancia del trabajo y esfuerzo realizado, así como también de las consideraciones técnicas asociadas al servicio brindado.

Registro de la atención por parte del especialista técnico....

El proceso consiste en las siguientes actividades:

- a. Ingreso al sistema.
- b. Registro de un ticket.
- c. Recepción de la solicitud del usuario derivada.
- d. Operaciones con la solicitud.
- e. Cierre de la atención.

4.1.1. Ingreso al sistema

Para ingresar al módulo, los usuarios deben ingresar al siguiente link:

<http://172.25.2.2/otrs/index.pl>

El ingreso está disponible para los agentes y deberán usar su usuario y password del dominio.

La página que se muestra a continuación es la que se muestra al ingresar al link:



KRONNOS

Sesión cerrada con éxito. ¡Gracias por utilizar OTRS!

Bienvenido a MINEM-SOPORTE

Nombre de usuario:

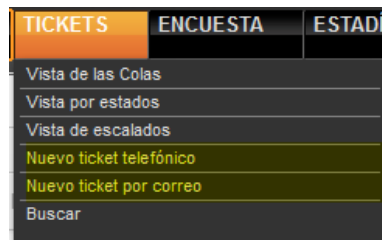
Contraseña:

Usar el login de usuario de la red del MINEM.

Usar la contraseña de usuario de la red del MINEM.

4.1.2. Registro de un ticket

Existen dos modalidades de registro de ticket a nivel del agente:



Tanto el ticket telefónico como el ticket por correo electrónico tienen una forma similar de registro.

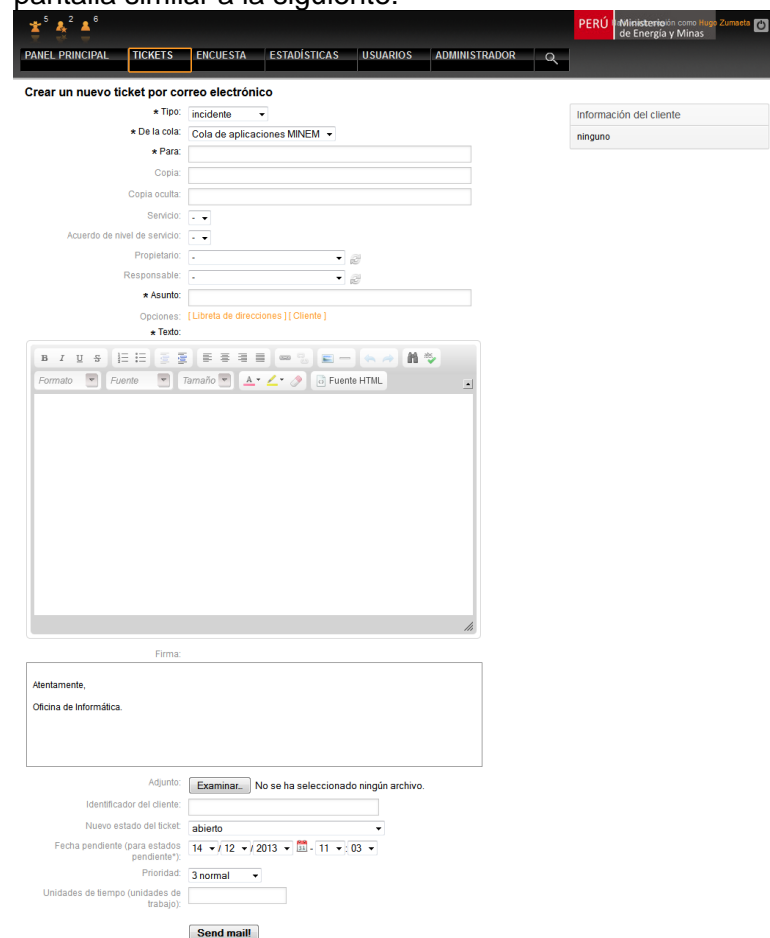
El uso de estas opciones está destinado para los siguientes casos:

a. **Ticket telefónico:** Cuando el usuario ha realizado una solicitud por teléfono, entonces el responsable de la mesa de ayuda o el agente que ha recibido la comunicación debe hacer el registro mediante esta opción.

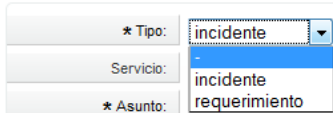
Cuando el usuario ha realizado una solicitud por el software de mensajería instantánea o de forma presencial, también debe usar esta opción.

b. **Ticket por correo:** Cuando el usuario ha realizado una solicitud por correo electrónico, entonces el responsable de la mesa de ayuda o el agente que ha recibido la comunicación debe hacer el registro mediante esta opción.

Al ingresar a la opción de Nuevo ticket telefónico, se muestra la pantalla similar a la siguiente:



Los campos que se solicitan registrar son los siguientes:

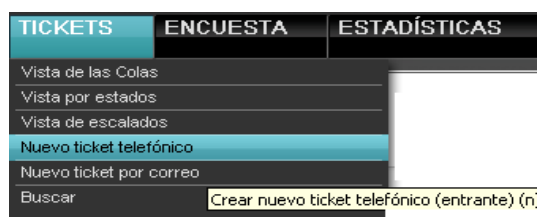
Tipo	<p>Es el tipo de servicios que requiere un usuario.</p> 
Cola	<p>Es el circuito de colaboración que sigue el ticket, las colas se definen por el rol o tipo de actividad que realizan los agentes. Por ejemplo, Cola de Soporte Técnico, Cola de Sistemas de Información.</p>
Para	<p>Es el solicitante del servicio. Note que es posible indicar el correo electrónico de las personas que laboran en el MINEM.</p>
Copia	<p>Es la dirección de correo de un especialista a quien se le mantendrá al tanto de atención del ticket.</p>
Servicio	<p>El agente debe seleccionar uno de los servicios a los que está asociado el agente. Es posible seleccionar un servicio de nivel agrupador.</p>
Propietario	<p>Es el supervisor de soporte técnico que es responsable del correcto funcionamiento del servicio asociado al ticket.</p>
Responsable	<p>Es el agente que debe atender en primera instancia el ticket.</p>
Asunto	<p>Es un texto explicativo y resumen del ticket. Debe ser lo suficientemente detallado porque es el texto que saldrá en los reportes.</p>
Texto	<p>Es en resumen lo que el usuario solicita, se plasma lo que el usuario requiere o solicita.</p>
Firma	<p>Por defecto se mostrará una firma ya definida.</p>
Adjunto	<p>Es factible adjuntar un archivo en caso sea necesario, para tener un mejor entendimiento de la incidencia o requerimiento.</p>
Información del cliente	<p>Esta información, es en concreto el correo del usuario.</p>
Nuevo estado del ticket	<p>Aquí se elige el estado en que se procederá con el ticket, abierto, cerrado o pendiente.</p>
Fecha pendiente	<p>Esta fecha solo será elegida en caso el estado elegido sea pendiente.</p>
Prioridad	<p>La prioridad nos indicara la urgencia con que se requiere atender el ticket. Por ejemplo: un ticket puede proceder como prioridad bajo, normal, alto, muy alto.</p>

Unidades de tiempo

La cantidad de tiempo que se estima en atender un ticket en estado pendiente.

4.1.2.1 Creación y Respuesta de ticket Telefónico


Para dar respuesta a un ticket telefónico, es indispensable primero crearlo para dar una respuesta.



Ingresamos los datos para el ticket telefónico, donde debemos elegir un tipo de ticket; los cuales pueden ser: requerimiento o incidencia.

Es necesario también en el campo “Del Cliente”, escribir el correo del usuario quien será atendido. Una vez seleccionado el cliente, se habilitaran los servicios para dicho cliente.

Para los agentes, es necesario seleccionar a que cola derivar la solicitud.

Para asignar un Propietario y Responsable es necesario dar click en el botón  para actualizar la lista del posible “Propietario”, así como también hacer lo mismo en el caso del campo “Responsable”.

Es también un campo obligatorio, el Asunto, aquí especificaremos el servicio que se va a realizar, ya sea un requerimiento o incidencia.

Crear un nuevo ticket telefónico


* Tipo:


* Del cliente:

* A la cola:

Servicio:

Acuerdo de nivel de servicio:

Propietario: 

Responsable: 

* Asunto:

Opciones: [Cliente]

* Texto:

Formato
Fuente
Tema...
A
Fuente HTML

Información del cliente
ninguno

Es necesario el campo "Texto", aquí es necesario escribir el detalle de lo que se va a atender y si es necesario sustentarlo; podemos adjuntar uno o más archivos. Procedemos al envío del ticket.

Adjunto: Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Identificador del cliente:

Nuevo estado del ticket: abierto

Fecha pendiente (para estados pendiente*): 18 / 12 / 2013 04 : 29

Prioridad: 3 normal

Unidades de tiempo (unidades de trabajo):

Crear

Una vez creado el ticket, se nos mostrará en nuestra bandeja de entrada. .

Tickets abiertos / Que necesitan de una respuesta				
Tickets bloqueados (1)	Responsable (1)	Mis colas (0)	Todo (53)	1
2013121510000041	HOLA	2 d 0 h		

Procedemos a ingresar a dicho ticket para cerrar.

1 Artículo(s) Antigüedad: 2 d 0 h – Creado: 15/12/2013 - 09:51 (-5)

Atrás | Desbloquear | Historial | Imprimir | Prioridad | Campos libres | Enlazar | Propietario | Responsable | Cliente | Nota | Fusionar | Pendiente | Cerrar |

- Mover -

Nº	TIPO	DE	ASUNTO	CREADO
1	agente – correo-externo	Jaime Medina	HOLA	15/12/2013 - 09:51 (-5)

▼ #1 – HOLA Creado: 15/12/2013 - 09:51 (-5)

Reenviar | Rebotar | Llamada telefónica saliente | Dividir | Imprimir | - Contestar -

De: Jaime Medina
Para: JAMEDINA Medina Zacarias Jaime

HOLA

Atentamente,

Oficina de Informática.

Botón
Cerrar.

Una vez pulsado el botón Cerrar, se nos presentara la siguiente ventana.
Aquí procedemos con el llenado del formulario, donde en “Asunto”, se colocara si el ticket ya fue atendido.



En el campo “Texto”, se colocara un breve resumen con la solución del problema.
Es posible adjuntar un archivo en caso fuese necesario.
Los demás campos los dejamos por defecto.

Cerrar el ticket : 2013121510000041 - HOLA
[Cancelar y cerrar esta ventana](#)

Opciones

★Asunto:

★Texto:

B *I* U ~~S~~
Formato Fuente Tama... A   Fuente HTML

Adjunto: No se ha seleccionado ningún archivo

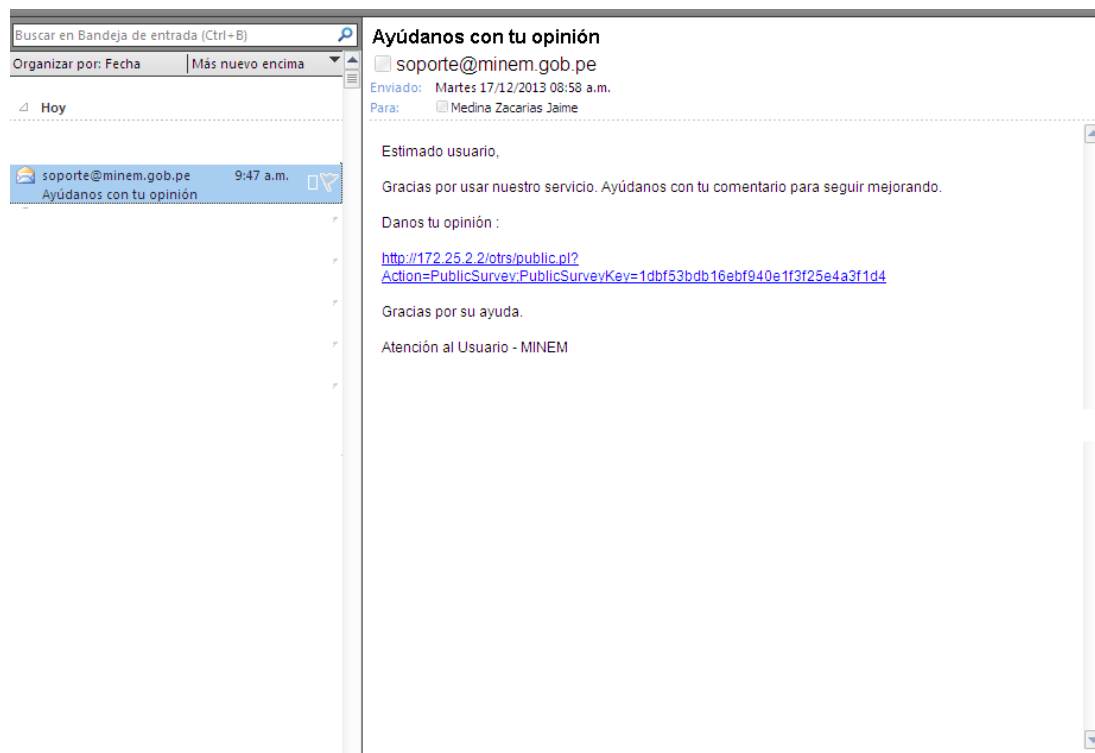
Tipo de nota:

Siguiente estado:

Unidades de tiempo
(unidades de trabajo):

Procedemos con el envío y cierre del ticket.

En el caso de un ticket telefónico, Una vez culminado el proceso de envío y cierre del ticket, al usuario le llegará una encuesta automáticamente.
Así como se muestra a continuación:

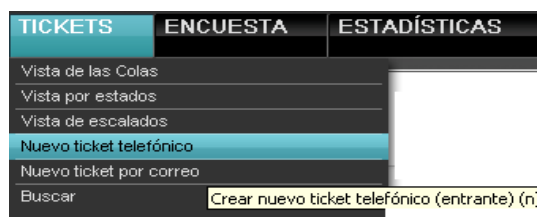


Donde el usuario va proceder contestando y enviando su encuesta.

Aquí termina el proceso de creación y respuesta de un ticket telefónico.

4.1.2.2 Creación y Respuesta de ticket por Correo Electrónico


En caso los usuarios envíen sus requerimientos y/o solicitudes vía correo electrónico y una vez creado el ticket por parte de los agentes, a los usuarios les llegara a su bandeja de correo electrónico un mensaje con la creación de su solicitud ya sea requerimiento o incidencia,
Para dar respuesta a un ticket telefónico, es indispensable primero crearlo para dar una respuesta.



Ingresamos los datos para el ticket telefónico, donde debemos elegir un tipo de ticket; los cuales pueden ser: requerimiento o incidencia.



Es necesario también en el campo “Del Cliente”, escribir el correo del usuario quien será atendido. Una vez seleccionado el cliente, se habilitaran los servicios para dicho cliente.

Para los agentes, es necesario seleccionar a que cola derivar la solicitud.

Para asignar un Propietario y Responsable es necesario dar click en el botón  para actualizar la lista del posible “Propietario”, así como también hacer lo mismo en el caso del campo “Responsable”.

Es también un campo obligatorio, el Asunto, aquí especificaremos el servicio que se va a realizar, ya sea un requerimiento o incidencia.

Crear un nuevo ticket telefónico

* Tipo:
 * Del cliente:
 * A la cola:
 Servicio:
 Acuerdo de nivel de servicio:
 Propietario: 
 Responsable: 
 * Asunto:
 Opciones: [Cliente]
 * Texto:

Formato
Fuente
Tema...
A
Fuente HTML


Información del cliente
ninguno

Es necesario el campo “Texto”, aquí es necesario escribir el detalle de lo que se va a atender y si es necesario sustentarlo; podemos adjuntar uno o más archivos. Procedemos al envío del ticket.

Adjunto: No se ha seleccionado ningún archivo

Identificador del cliente:

Nuevo estado del ticket:

Fecha pendiente (para estados pendiente*): / /  - :

Prioridad:

Unidades de tiempo (unidades de trabajo):

Una vez creado el ticket, se nos mostrará en nuestra bandeja de entrada. .

Tickets abiertos / Que necesitan de una respuesta			
Tickets bloqueados (1)	Responsable (1)	Mis colas (0)	Todo (53)
	2013121510000041	HOLA	2 d 0 h

Procedemos a ingresar a dicho ticket para cerrar.

1 Artículo(s)							Antigüedad: 2 d 0 h – Creado: 15/12/2013 - 09:51 (-5)											
<a>Atrás <a>Desbloquear <a>Historial <a>Imprimir <a>Prioridad <a>Campos libres <a>Enlazar <a>Propietario <a>Responsable <a>Cliente <a>Nota <a>Fusionar <a>Pendiente <a>Cerrar																		
- Mover -																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>TIPO</th> <th>DE</th> <th>ASUNTO</th> <th>CREADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>agente – correo-externo</td> <td>Jaime Medina</td> <td>HOLA</td> <td>15/12/2013 - 09:51 (-5)</td> </tr> </tbody> </table>									Nº	TIPO	DE	ASUNTO	CREADO	1	agente – correo-externo	Jaime Medina	HOLA	15/12/2013 - 09:51 (-5)
Nº	TIPO	DE	ASUNTO	CREADO														
1	agente – correo-externo	Jaime Medina	HOLA	15/12/2013 - 09:51 (-5)														
▼ #1 – HOLA							Creado: 15/12/2013 - 09:51 (-5)											
<a>Reenviar <a>Rebotar <a>Llamada telefónica saliente <a>Dividir <a>Imprimir - Contestar -																		
De: Jaime Medina Para: JAMEDINA Medina Zacarias Jaime																		
HOL Atentamente, Oficina de Informática.																		

Botón
Cerrar.

Una vez pulsado el botón Cerrar, se nos presentara la siguiente ventana.
Aquí procedemos con el llenado del formulario, donde en “Asunto”, se colocara si el ticket ya fue atendido.

En el campo “Texto”, se colocara un breve resumen con la solución del problema.
Es posible adjuntar un archivo en caso fuese necesario.
Los demás campos los dejamos por defecto.




























Cerrar el ticket : 2013121510000041 - HOLA

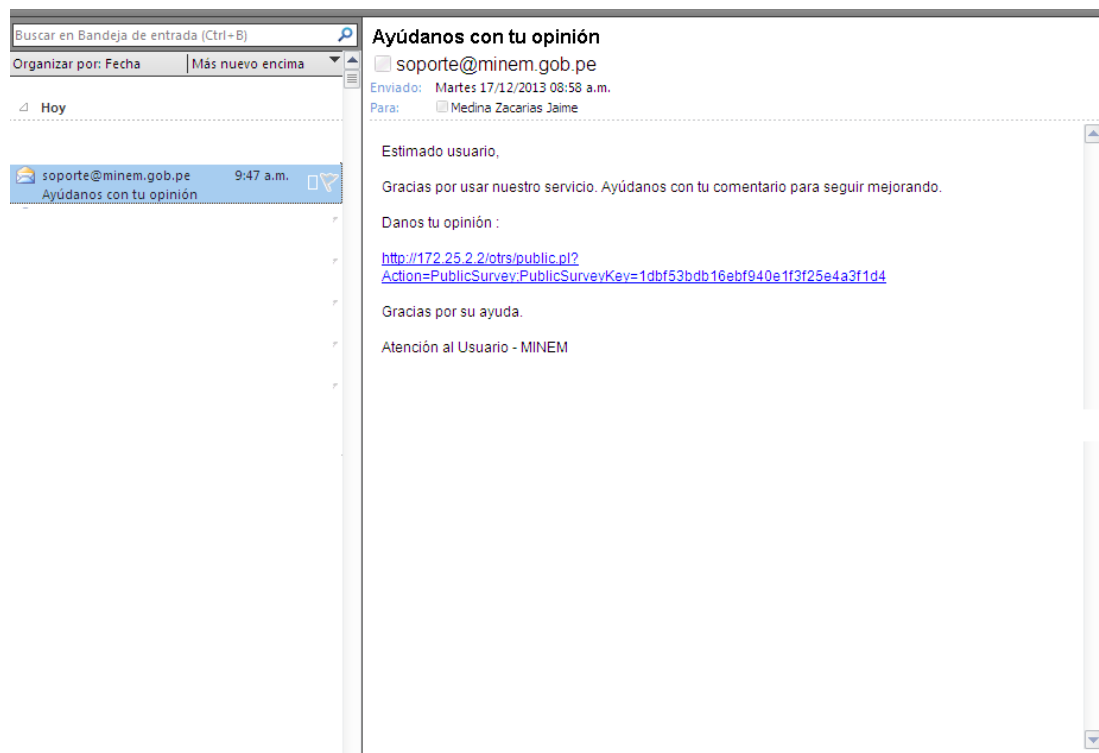
[Cancelar y cerrar esta ventana](#)

Opciones

*Asunto:

*Texto:

B **I** **U** **S**                           

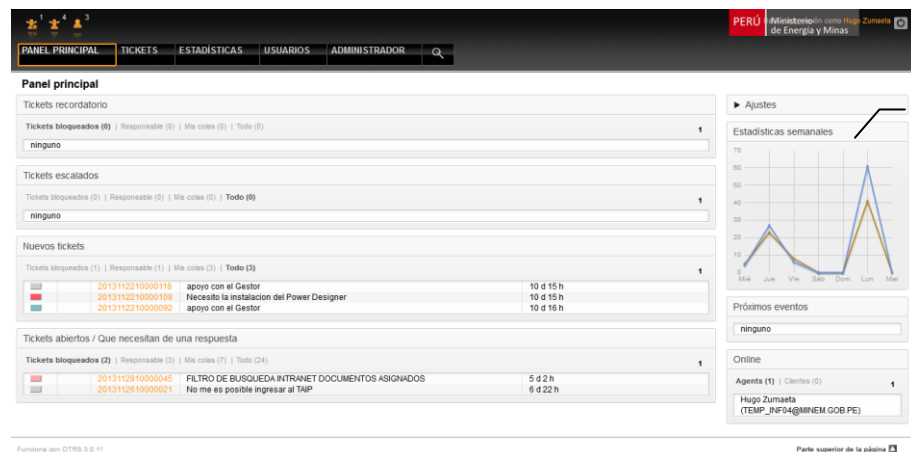


Donde el usuario va proceder contestando y enviando su encuesta.

Aquí termina el proceso de creación y respuesta de un ticket telefónico.

4.1.3. Recepción de la solicitud

El agente puede monitorear las solicitudes que le han sido derivadas a través de la ventana del Menú Principal.




Muestra las estadísticas mensuales de las solicitudes y atenciones realizadas.

4.1.4. Nuevo ticket telefónico

El Equipo de Soporte Técnico podrá registrar un ticket desde la Mesa de Ayuda, ya que habrá algunas oportunidades en las que el usuario hace su solicitud por teléfono únicamente.

La ventana de registro de un ticke telefónico es la siguiente:



PERÚ

Ministerio como **Hugo Zumaeta**

PANEL PRINCIPAL
TICKETS
ENCUESTA
ESTADÍSTICAS
USUARIOS
ADMINISTRADOR

Crear un nuevo ticket por correo electrónico

* Tipo:

* De la cola:

* Para:

Copia:

Copia oculta:

Servicio:

Acuerdo de nivel de servicio:

Propietario:

Responsable:

* Asunto:

Opciones: [Libreta de direcciones] [Cliente]

* Texto:

B I U S L R Q A W D E X T R E

Formato Fuente Tamaño A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z [Fuente HTML]

Información del cliente

ninguno

Firma:

ATENCIÓN AL USUARIO - MINEM

Adjunto: No se ha seleccionado ningún archivo.

Identificador del cliente:

Nuevo estado del ticket:

Fecha pendiente (para estados pendiente*): / / - :

Prioridad:

Unidades de tiempo (unidades de trabajo):

Funciona con OTRS 3.0.11

Parte superior de la página

Tipo	<p>Es el tipo de servicios que requiere un usuario.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>* Tipo: <input type="text" value="incidente"/></p> <p>Servicio: <input type="text" value="incidente"/></p> <p>* Asunto: <input type="text" value="requerimiento"/></p> </div>
Servicio	<p>El usuario debe seleccionar uno de los servicios a los que puede acceder.</p>

4.1.5. Operaciones con el ticket

Un agente, durante la atención de una solicitud o ticket podrá realizar las siguientes acciones:

- a. Introducir una nota.

Sistema de Apoyo a la Atención a Usuarios

Página 17 de 30

Muchas veces será necesario que el agente se comunique con el usuario para recabar información que ayude o conduzca a la solución de la solicitud del usuario.

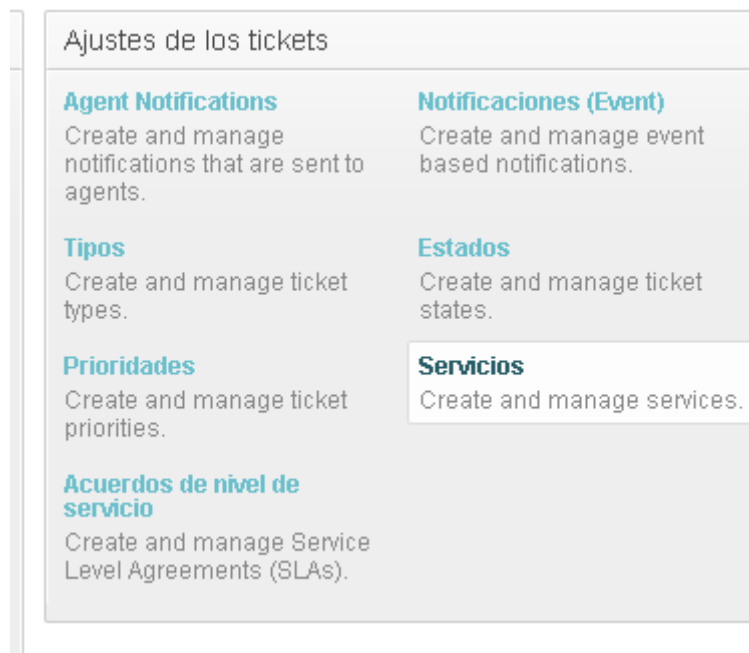
- b. Cambiar el propietario.
- c. Fusionar una solicitud.
- d. Dividir la solicitud.

4.1.6. Cierre de la atención


El agente termina la atención y debe cerrar la solicitud.

4.1.7 Añadir servicios:

Esta opción sirve para administrar servicios.



Como vemos a continuación , se van añadiendo servicios según sea necesario.

 2

PANEL PRINCIPAL
TICKETS
ENCUESTA
ESTADÍSTICAS
USUARIOS
ADMINISTRADOR

Gestión de servicios

Acciones

+ Añadir servicio

Lista

SERVICIO	COMENTARIO
Acceso a paginas de internet	
Acceso a paginas de internet:acceso lib[...]	
Administración de Base de Datos	
Administración de Redes	
Administración de Redes::Configurar Acce[...]	
Administración de Redes::Reordenamiento [...]	
Administración de Redes::cambio/bloqueo [...]	
Administración de Redes::crear usuario d[...]	
Administración de Redes::reordenamiento [...]	
Administrador de Redes	
Apoyo en hardware	
Apoyo	
Archivo de la documentacion del los proc[...]	
Archivo de la documentacion del los proc[...]	
Capacitacion al Personal de la Oficina d[...]	
Celulares, Tablet, Dispositivos Moviles	
Centro de Computo Alterno y Cumplimiento[...]	
Comunicaciones	
Configuracion de Servidores	
Control de Consumo Mensual de Telefonía [...]	
Coordinación Administrativa	
Corporativo	
Correo electrónico institucional	
Creación de cuentas de correo y de usuar[...]	Incidencia por corre[...]
Cumplimiento del Cronograma Mensual de CI 1	

4.1.8 Añadir Agentes:

Esta opción sirve para añadir más agentes.

Gestión de agentes	
Agentes Crear y editar agentes	Grupos Crear y editar grupos
Agentes <-> Grupos Asociar Agentes a Grupos	Roles Crea y edita Roles
Agents <-> Roles Asociar Agentes a Roles	Roles <-> Grupos Asociar roles a grupos

Como vemos a continuacion, se presenta el siguiente boton, el cual nos permitira añadir un nuevo agente.

Gestión de agentes

Acciones	
<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Se permiten caracteres comodín como «*».	
<input type="button" value="+ Añadir agente"/>	

Esta pantalla se mostrara una vez hallamos presionado el boton.

Añadir agente

Título:	<input type="text"/>
* Nombre:	<input type="text"/>
* Apellido:	<input type="text"/>
* Nombre de usuario:	<input type="text"/>
* Contraseña:	<input type="password"/>
* Correo:	<input type="text"/>
Válido:	<input type="text" value="válido"/>
Idioma:	<input type="text" value="Español"/>
Idioma de la interfaz	

Piel:	<input type="text" value="Default"/>
Poner esta piel a la interfaz	
Tema:	<input type="text" value="Estándar"/>
Tema de la interfaz	
Tiempo de ausencia de la oficina:	<input type="radio"/> Activado <input checked="" type="radio"/> Desactivado
Iniciar:	<input type="text" value="14"/> <input type="text" value="12"/> <input type="text" value="2013"/>
Fin:	<input type="text" value="15"/> <input type="text" value="12"/> <input type="text" value="2013"/>
Notificación de nuevos tickets:	<input type="text" value="No"/>
Enviar notificaciones de nuevo ticket	
Enviar notificaciones de seguimiento:	<input type="text" value="No"/>
Enviar notificaciones de seguimiento de tickets	
Notificación de bloqueo de tickets por tiempo:	<input type="text" value="No"/>
Enviar notificaciones de bloqueo de ticket por tiempo excedido	
Notificación de movimiento de ticket:	<input type="text" value="No"/>
Enviar notificaciones de movimiento de ticket	
QueueView Refresh Time:	<input type="text" value="desactivado"/>
Refrescar la Vista de colas tras	

Una vez culminado con el llenado del formulario, procedemos a presionar “Enviar”.



Notificación de bloqueo de tickets por tiempo:	<input type="text" value="No"/>	Enviar notificaciones de bloqueo de ticket por tiempo excedido
Notificación de movimiento de ticket:	<input type="text" value="No"/>	Enviar notificaciones de movimiento de ticket
QueueView Refresh Time:	<input type="text" value="desactivado"/>	Refrescar la Vista de colas tras
Pantalla posterior a nuevo ticket:	<input type="text" value="CreateTicket"/>	Mostrar esta pantalla después de crear un nuevo ticket
Comentario:	<input type="text"/>	
Límite en la Vista general «pequeña» de tickets:	<input type="text" value="25"/>	Límite de tickets por página en la Vista general de tickets «pequeña»
Límite de la vista de resumen pequeña:	<input type="text" value="25"/>	Survey limit per page for Survey Overview "Small"
Límite en la Vista general «mediana» de tickets:	<input type="text" value="20"/>	Límite de tickets por página en la Vista general de tickets «mediana»
Límite en la Vista general «previsualización» de tickets:	<input type="text" value="15"/>	Límite de tickets por página en la Vista general de tickets «previsualización»
<input type="button" value="Enviar"/> o Cancelar		

4.1.9 Añadir Agentes:

Esta opción nos permitirá asociar agentes con roles.

Gestión de agentes

Agentes
Crear y editar agentes

Agentes <-> Grupos
Asociar Agentes a Grupos

Agents <-> Roles
Asociar Agentes a Roles

Grupos
Crear y editar grupos

Roles
Crea y edita Roles

Roles <-> Grupos
Asociar roles a grupos

Una vez seleccionada esta opción, se procede a seleccionar un Rol, el cual será habilitado para el agente que sea necesario.

Filter for Agents <input type="text"/>	Resumen																							
Filter for Roles <input type="text"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AGENTS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>aespinoza (Angel Espinoza Zacarias)</td></tr> <tr><td>amedina (Antonino Medina Vega)</td></tr> <tr><td>cgamboa (Cesar Gamboa)</td></tr> <tr><td>dsocola (Darwin Socola)</td></tr> <tr><td>ecastro (Elvis Castro)</td></tr> <tr><td>elazo (Enrique Lazo Diaz)</td></tr> <tr><td>flperez (Flavio Perez)</td></tr> <tr><td>JAMEDINA (JAIME MEDINA)</td></tr> <tr><td>jcoronado (Jeanette Coronado)</td></tr> <tr><td>jmunoz (Jacklin Muñoz)</td></tr> <tr><td>joperez (Jorge Pérez Salinas)</td></tr> <tr><td>jyovera (José Yovera)</td></tr> <tr><td>lpalacin (Lubia Palacin)</td></tr> <tr><td>magonzales (Miguel Gonzalez)</td></tr> <tr><td>mpatino (Maria Patiño)</td></tr> <tr><td>mrenteria (Miguel Renteria)</td></tr> </tbody> </table>	AGENTS	aespinoza (Angel Espinoza Zacarias)	amedina (Antonino Medina Vega)	cgamboa (Cesar Gamboa)	dsocola (Darwin Socola)	ecastro (Elvis Castro)	elazo (Enrique Lazo Diaz)	flperez (Flavio Perez)	JAMEDINA (JAIME MEDINA)	jcoronado (Jeanette Coronado)	jmunoz (Jacklin Muñoz)	joperez (Jorge Pérez Salinas)	jyovera (José Yovera)	lpalacin (Lubia Palacin)	magonzales (Miguel Gonzalez)	mpatino (Maria Patiño)	mrenteria (Miguel Renteria)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Administrador</td></tr> <tr><td>Soporte de aplicaciones MINEM</td></tr> <tr><td>Soporte Tecnico</td></tr> <tr><td>Usuario</td></tr> </tbody> </table>	ROLES	Administrador	Soporte de aplicaciones MINEM	Soporte Tecnico	Usuario
AGENTS																								
aespinoza (Angel Espinoza Zacarias)																								
amedina (Antonino Medina Vega)																								
cgamboa (Cesar Gamboa)																								
dsocola (Darwin Socola)																								
ecastro (Elvis Castro)																								
elazo (Enrique Lazo Diaz)																								
flperez (Flavio Perez)																								
JAMEDINA (JAIME MEDINA)																								
jcoronado (Jeanette Coronado)																								
jmunoz (Jacklin Muñoz)																								
joperez (Jorge Pérez Salinas)																								
jyovera (José Yovera)																								
lpalacin (Lubia Palacin)																								
magonzales (Miguel Gonzalez)																								
mpatino (Maria Patiño)																								
mrenteria (Miguel Renteria)																								
ROLES																								
Administrador																								
Soporte de aplicaciones MINEM																								
Soporte Tecnico																								
Usuario																								

Esta ventana se presentará una vez hallamos seleccionado el Rol a añadir, se seleccionará Activo, en caso requiramos que el agente tenga activa ese rol.

Manage Role-Agent Relations

Acciones

Ir a la vista general

Filtro

Change Agent Relations for Role Soporte de aplicaciones MINEM

AGENTE	<input type="checkbox"/> ACTIVO
aespinoza (Angel Espinoza Zacarias)	<input type="checkbox"/>
amedina (Antonino Medina Vega)	<input type="checkbox"/>
cgamboa (Cesar Gamboa)	<input checked="" type="checkbox"/>
dsocola (Darwin Socola)	<input checked="" type="checkbox"/>
ecastro (Elvis Castro)	<input checked="" type="checkbox"/>
elazo (Enrique Lazo Diaz)	<input type="checkbox"/>
flperez (Flavio Perez)	<input checked="" type="checkbox"/>
JAMEDINA (JAIME MEDINA)	<input checked="" type="checkbox"/>
jcoronado (Jeanette Coronado)	<input checked="" type="checkbox"/>
jmunoz (Jacklin Muñoz)	<input checked="" type="checkbox"/>
joperez (Jorge Pérez Salinas)	<input type="checkbox"/>
jyovera (José Yovera)	<input type="checkbox"/>
lpalacin (Lubia Palacín)	<input checked="" type="checkbox"/>
magonzales (Miguel Gonzalez)	<input checked="" type="checkbox"/>
mpatino (Maria Patiño)	<input checked="" type="checkbox"/>
mrenteria (Miguel Renteria)	<input checked="" type="checkbox"/>
ogomez (Oscar Gomez)	<input type="checkbox"/>
pchavez (Pedro Chavez)	<input type="checkbox"/>
rchambi (Rosario Chambi Gonzales)	<input type="checkbox"/>
rgonzalez (Raul Gonzalez)	<input checked="" type="checkbox"/>
root@localhost (Admin OTRS)	<input type="checkbox"/>
soporte (soporte mem)	<input checked="" type="checkbox"/>
sraqui (Samuel Raqui)	<input checked="" type="checkbox"/>
temp_inf04 (Hugo Zumaeta)	<input checked="" type="checkbox"/>
temp_inf07 (Gaby Acosta)	<input checked="" type="checkbox"/>
vbustamante (Victoria Bustamante)	<input checked="" type="checkbox"/>
wealfaro (Wendy Alfaro)	<input checked="" type="checkbox"/>

Enviar

o Cancelar

4.1.10 Creacion de Colas:

Esta opción nos va permitir crear nuevas Colas en caso fuese necesario.

Ajustes de las colas

Colas
Create and manage queues.

Respuestas
Create and manage response templates.

Una vez presionado la opcion “ Colas” , se nos presentara la siguiente pantalla. Aquí observamos la lista de colas que tenemosq actualmente.



Gestionar las colas

Acciones

Añadir cola

Lista

NOMBRE	GRUPO	COMENTARIO	VÁLIDO	MODIFICADO
Basura	users	Todos los tickets basura	no válido	21/11/2013 - 14:52 (-5)
Cola de Infraestructura	Grupo de Infraestructura	Cola de Infraestructura	válido	21/11/2013 - 15:31 (-5)
Cola de aplicaciones MINEM	Grupo de Soporte de aplicaciones	Cola de las aplicaciones d[...]	válido	21/11/2013 - 17:24 (-5)
Cola de soporte tecnico	Grupo de Soporte Técnico		válido	27/11/2013 - 06:32 (-5)
Cola de soporte tecnico VIP	Grupo de Desarrollo		válido	03/11/2013 - 11:55 (-5)
Fila Defecto	users	Todos los tickets por defe[...]	no válido	21/11/2013 - 14:51 (-5)
Miscelanea	users	Todos los tickets de Miscel[...]	no válido	21/11/2013 - 14:50 (-5)
Postmaster	users	Cola Postmaster	no válido	21/11/2013 - 14:42 (-5)

Con la opcion “añadir Cola” , sera posible añadir una nueva Cola, el cual una vez presionado el boton ; se nos presentara el siguiente formulario.

Añadir cola

★ Nombre:

Subcola de:

-

★ Grupo:

Grupo de Administradores

Tiempo para desbloqueo automático minutos:

0 = sin desbloqueo - 24 horas = 1440 minutos - Sólo se contarán las horas de trabajo
If an agent locks a ticket and does not close it before the unlock timeout has passed, the ticket will unlock and will become available for other agents.

Escalada - fecha de la primera respuesta (minutos):

(Notificado por -)

0 = sin escalada - 24 horas = 1440 minutos - Sólo se contarán las horas de trabajo
If there is not added a customer contact, either email-external or phone, to a new ticket before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalada - fecha de actualización (minutos):

(Notificado por -)

0 = sin escalada - 24 horas = 1440 minutos - Sólo se contarán las horas de trabajo
If there is an article added, such as a follow-up via email or the customer portal, the escalation update time is reset. If there is no customer contact, either email-external or phone, added to a ticket before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalada - fecha de solución (minutos):

(Notificado por -)

0 = sin escalada - 24 horas = 1440 minutos - Sólo se contarán las horas de trabajo
If the ticket is not set to closed before the time defined here expires, the ticket is escalated.

★ Opción de seguimiento:

posible

Specifies if follow up to closed tickets would re-open the ticket, be rejected or lead to a new ticket.

Una vez culminado con el llenado del formulario, procedemos a enviar.

Sistema de Apoyo a la Atención a Usuarios

Página 25 de 30

* Opción de seguimiento:

Specifies if follow up to closed tickets would re-open the ticket, be rejected or lead to a new ticket.

* Bloquear un ticket después del seguimiento:

If a ticket is closed and the customer sends a follow up the ticket will be locked to the old owner.

* System address:

Será la dirección del emisor en esta cola para respuestas por correo.

Default sign key ():

* Saludo:

Saludo para respuestas por correo.

* Firma:

Firma para respuestas por correo.

Calendario:

* Válido:

Comentario:

o

Una vez enviado el formulario de Creacion de Cola, esta estara disponible para utilizarla.

4.1.11 Prioridad del ticket:

Ajustes de los tickets	
Agent Notifications Create and manage notifications that are sent to agents.	Notificaciones (Event) Create and manage event based notifications.
Tipos Create and manage ticket types.	Estados Create and manage ticket states.
Prioridades Create and manage ticket priorities.	Servicios Create and manage services.
Acuerdos de nivel de servicio Create and manage Service Level Agreements (SLAs).	

Gestión de prioridades

Acciones

Añadir prioridad

Lista

NOMBRE	VÁLIDO	MODIFICADO	CREADO
1 bajo	válido	31/10/2013 - 14:05 (-5)	25/06/2013 - 10:29 (-5)
2 moderado	válido	31/10/2013 - 14:06 (-5)	25/06/2013 - 10:29 (-5)
3 normal	válido	25/06/2013 - 10:29 (-5)	25/06/2013 - 10:29 (-5)
4 alto	válido	31/10/2013 - 14:06 (-5)	25/06/2013 - 10:29 (-5)
5 muy alto	válido	31/10/2013 - 14:06 (-5)	25/06/2013 - 10:29 (-5)

Añadir prioridad

* Nombre:

* Válido:

válido

Enviar

o Cancelar


4.1.12 Cambio de Responsabilidad del Ticket

La característica de responsabilidad de ticket , facilita el procesamiento completo de un ticket por un agente que no sea el propietario de este.

En caso fuera necesario, es factible cambiar la responsabilidad del ticket a otro agente.

A continuación se muestra como realizar el cambio de responsable.

Entramos al ticket que deseemos efectuar el cambio de responsable.


Ticket#2013121610000137 — Pc sin internet

1 Artículo(s)

Antigüedad: 39 m — Creado: 16/12/2013 - 11:00 (-5)

Atrás | Historial | Imprimir | Campos libres | Enlazar | Propietario | **Responsable** | Cliente | Nota | - Mover -

☆	Nº	TIPO	↔	DE	ASUNTO	CREADO	📄
	1	cliente —	☐←	RZUNIGA Zuniga Alanya Raquel (D	Pc sin	16/12/2013 - 11:00	

▼ #1 — Pc sin internet

Creado: 16/12/2013 - 11:00 (-5)

Dividir | Imprimir

De: RZUNIGA Zuniga Alanya Raquel (D Proces, transporte)

Para: Cola de soporte tecnico































Pc sin internet

Procedemos a llenar el siguiente formulario, explicando el porque del cambio de responsable del ticket.

Cambiar el responsable del ticket : 2013121510000041 - HOLA

[Cancelar y cerrar esta ventana](#)

Opciones

*Título:	<input type="text" value="prueba"/>
Responsable:	<div><div>Muñoz Jacklin (jmunoz) Palacín Lúbia (lpalacin) Patiño María (mpatino) Pérez Flavio (flperez) Pérez Salinas Jorge (joperez) Raquí Samuel (sraqui) Rentería Miguel (mrenteria) Socola Darwin (dsocola) Zumaeta Hugo (temp_inf04) mem soporte (soporte)</div></div>
*Asunto:	<input type="text" value="Actualización del responsable"/>
*Texto:	<div><div><div>B I U S</div><div></div></div></div>

4.1.13 Bloqueo de Tickets

El bloqueo / desbloqueo de tickets, es utilizado para permitir que otro agente pueda atender dicho ticket.

Por ejemplo, un agente presiona el botón “Desbloquear”, esto significa que este ticket permite que otros agentes puedan atender dicho ticket en caso fuese necesario.

Caso contrario, si el ticket se encuentra bloqueado, solo el agente responsable podrá dar respuesta o atender dicho ticket.

1 Artículo(s)		Antigüedad: 1 d 1 h – Creado: 15/12/2013 - 09:51 (-5)
Atrás	Desbloquear	Historial Imprimir Prioridad Campos libres Enlazar Propietario Responsable Cliente Nota Fusionar Pendiente Cerrar
- Mover -		

5. CONSULTAS Y REPORTES

Son diferentes las consultas y reportes que se pueden obtener a partir del uso del sistema.

[Nombre de la consulta o reporte 1]

- [Descripción]
- [Forma de obtención]
- [Descripción de los componentes del reporte: columnas, totalizadores, quiebres]

- [Nombre de la consulta o reporte 2]

- [Descripción]
- [Forma de obtención]
- [Descripción de los componentes del reporte: columnas, totalizadores, quiebres]

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agente. Técnico especialista en uno o más de los servicios que brinda la Oficina de Informática del MINEM.

Backlog. Acumulación de trabajo no completado. Es el remanente de tickets pendientes de un día para otro.

Incidente. Es una necesidad de apoyo para mejorar, prevenir, facilitar la operación de uno o más servicios.

Mesa de ayuda. En inglés: *Help Desk* es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de



requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Nivel. Asociado a los servicios de TI, es el conjunto de especialidades necesarias para atender un conjunto de servicios en función de su complejidad.

OTRS. En inglés de *Open-source Ticket Request System*, es un software de arquitectura modular y de uso mundial que consiste que apoya a la gestión de servicios de TI.

Requerimiento. Es una necesidad de apoyo para mejorar, prevenir, facilitar la operación de uno o más servicios.

Servicio. Es un medio para entregar valor a los usuarios. Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario.

Ticket. Es un registro en el sistema OTRS de una solicitud o requerimiento de atención del usuario de servicios de TI (Tecnologías de Información).