

## *HelpDesk*

### *Sistema de soporte técnico 9-1-1*

El sistema de soporte técnico permitirá que los usuarios puedan crear un ticket en donde describirán el problema que están presentando, de igual manera ingresaran información que ayudara al técnico a conocer de donde se envía el ticket, se llenara un formulario con la siguiente información:

- Nombre del usuario
- Correo electrónico
- Departamento
- Catálogo de problemas
- Descripción del problema que presenta.

Al llenar esta información se enviará un correo con un Ticket Id, este permitirá al usuario conocer el estado del ticket y se podrá guardar o imprimir la información ingresada. Una vez el ticket allá sido abierto se enviará un correo que indicara que el ticket está siendo visto, una vez resuelto el ticket se recibirá otro correo donde indicara el estado y la solución del problema que el técnico resolvió.

El técnico contará con una pestaña llamada ***Administrar tickets*** en la cual se encuentran las siguientes categorías de tickets

- Ticket especial
- Tickets pendientes
- Tickets en proceso
- Tickets resueltos
- Tickets rechazados.

Se maneja de esta forma para obtener un mejor orden, así el técnico está más concentrado en los tickets pendientes que es ahí donde van ingresando los tickets creados por los usuarios.

El técnico al momento de abrir un ticket podrá observar:

- Información del usuario
- Departamento que pertenece
- Leer el problema que presenta
- Descripción del problema
- Cambiar el estado del ticket
- Describir la solución
- Atendido por.

Los tickets especiales son los que el administrador crea, estos tickets tienen información importante, por ejemplo: El mantenimiento y limpieza de equipos de un área específica donde se le da instrucciones al técnico, que estación/área debe de darle mantenimiento, fecha y hora a realizar. Se cuenta con un botón para subir un archivo en formato PDF en donde ira de manera más explicada las tareas a realizar, el técnico al momento de terminar la asignación deberá de subir un reporte para hacer constar el cumplimiento del mismo y también deberá de entregarlo en forma física.

El administrador tendrá acceso a todo y será el encargado de crear tickets especiales, asignar tickets, crear nuevos usuarios ya sea técnico o administrador. Contará con un área para actualizar su información y poder cambiar su contraseña.

Al técnico se le asignará un usuario y una contraseña temporal que este al ingresar al sistema podrá cambiarlos. Este cambio lo podrá hacer en la pestaña de actualizar datos.


## Vistas del HelpDesk

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

InicioAdministrar TicketsSubir ReportesAdministrador

Soporte Técnico 9-1-1

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1viernes 26 de noviembre del 2021 - 13:35 PM.




Bienvenido al Centro de Soporte Técnico 9-1-1

Si tiene problemas con su equipo nos puede enviar un Ticket, nosotros lo respondemos y solucionaremos su problema.

Si ya nos ha enviado un ticket puede consultar el estado de este mediante su Ticket ID.

Nuevo Ticket




Abrir un Ticket

Si tiene un problema con cualquier equipo o Sistema repórtelo creando un Ticket y le ayudaremos a solucionarlo.

Para abrir un nuevo ticket has clic en el siguiente botón

Nuevo Ticket

Comprobar estado de Ticket



Consultar estado de Ticket

Email

ID Ticket


Consultar

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

InicioAdministrar TicketsReportesAdministrador

Soporte Técnico 9-1-1


Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1viernes 26 de noviembre del 2021 - 13:44 PM.



¿Cómo abrir un nuevo Ticket?

Para abrir un ticket deberá de llenar todos los campos del siguiente formulario. Usted podrá verificar el estado de su ticket mediante el Ticket ID que se le proporcionara a usted cuando llene y nos envíe el siguiente formulario.

Crear Ticket



Por favor llene todos los datos de este formulario para abrir su ticket. El Ticket ID será enviado a la dirección de correo electrónico proporcionada en este formulario.

Fecha2021-11-26 13:44:32

Nombre

Email

Departamento

Seleccionar Departamento

Catálogo de Problemas

Seleccionar Problema

Describe el problema que presenta


Enviar Ticket

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

InicioAdministrar TicketsSubir ReportesAdministrador

Soporte de Tickets

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1viernes 26 de noviembre del 2021 - 13:38 PM.




Crear TicketActualizarRegresar a inicio

Bienvenido aquí se muestran los Tickets que han ingresado al Sistema


Para poder ver los Tickets de clic en el botón del Ticket deseado.

Todos los Tickets




Abrir Todos los Tickets

Tickets Pendientes




Abrir Tickets Pendientes

Tickets Resueltos




Abrir Tickets Resueltos

Ticket Especial




Abrir Tickets Especiales

Tickets en Proceso



Abrir Tickets en Proceso

Tickets Rechazados



Abrir Tickets Rechazados

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

Inicio

Administrar Tickets


Reportes

Administrador

Soporte de Tickets

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

viernes 26 de noviembre del 2021 - 12:52 PM.



Bienvenido aquí se muestran todos los Tickets Pendientes.

Actualizar

Regresar a Administrar Tickets

#	Fecha y hora	Ticket N°	Estado del Ticket	Nombre Usuario	Problema	Departamento	Atendido por	Ticket Asignado	Atendido	Opciones
1	2021-11-22 14:40:05	TK39N26	Pendiente	Usuario	Configuración de Equipos de Oficina	Gerencia Administrativa	No asignado	Arthur	2021-11-22 14:47:44	<div><div></div><div></div><div></div></div>
2	2021-11-12 11:24:13	TK49N28	Pendiente	Usuario	Acceso a la red Wi-Fi	Gerencia de Planificación	No asignado	Sin atender	Sin atender	<div><div></div><div></div><div></div></div>
3	2021-11-12 11:24:13	TK70N29	Pendiente	Usuario	Acceso a la red Wi-Fi	Gerencia de Planificación	No asignado	Sin atender	Sin atender	<div><div></div><div></div><div></div></div>
4	2021-11-12 09:38:56	TK00N25	Pendiente	Usuario	Acceso a la red Wi-Fi	Gerencia de Recursos Humanos	No asignado	Cesar	2021-11-12 15:49:43	<div><div></div><div></div><div></div></div>
5	2021-11-12 09:16:45	TK39N24	Pendiente	Usuario	Manejo de Documentos por Red	Gerencia de Recursos Humanos	No asignado	Joel	2021-11-22 10:51:21	<div><div></div><div></div><div></div></div>

<

1

>

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

Inicio

Administrar Tickets


Reportes

Usuarios

Soporte Técnico 9-1-1

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1


viernes 26 de noviembre del 2021 - 14:11 PM.



Ver + administrar tickets


Fecha

2021-11-12 11:24:13




Ticket

TK49N28




Nombre Usuario

Usuario




Email

usuario@hotmail.com




Departamento

Gerencia de Planificación




Problema que presenta

Acceso a la red Wi-Fi




Mensaje

Clave de laca de ctdio




Estado

Pendiente (Actual)




Solución

Pendiente




Atendido por

No asignado (Actual)



Fecha

2021-11-26 14:11:36



Actualizar ticket

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

Inicio

Administrar Tickets


Reportes

Administrador

Soporte de Tickets

Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1

viernes 26 de noviembre del 2021 - 12:39 PM.



Bienvenido, aquí podrá agregar nuevos administradores y actualizar sus datos.

+ Agregar nuevo Usuario

Nombre completo

Nombre completo

Usuario

Nombre de usuario

Contraseña

Contraseña

Correo

Correo

Agregar Usuario

Actualizar datos de cuenta Administrador

Nombre completo

Usuario anterior

Nuevo nombre de Usuario

Nombre de Usuario

Contraseña anterior

Contraseña anterior

Nueva contraseña

Nueva contraseña

Correo

Actualizar datos