



MANUAL DE USUARIO



MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE AL USUARIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER (INAMUJER) MUNICIPIO LIBERTADOR, DEL DISTRITO CAPITAL.



**VENTANAS DESDE
EL USUARIO INAMUJER**

CARACAS VENEZUELA AÑO 2015



MANUAL DE USUARIO



Contenido

1 INTRODUCCIÓN

- 1.1 Propósito del Documento
- 1.2 Descripción general del sistema automatizado
- 1.3 Botones de uso común por el sistema

2. Abrir Ticket O Comprobar Estado De Tickets

3. Crear Ticket Nuevo

4. Estado De Un Ticket O Comprobar Todos

5. Pantalla De Inicio Ticket

6. Modulo Abierto Ticket

7. Modulo Cerrado Ticket



1. INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del Documento

El presente documento está dirigido a entregar las pautas de operación del Sistema SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE AL USUARIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER

Este sistema permite la gestión de requerimientos mediante la creación de tickets.

La gestión del soporte en cualquier ámbito de los sistemas de información (tanto si se trata de soporte interno o para usuarios externos), requiere del uso de herramientas apropiadas que nos permitan hacer un seguimiento de los procesos y tareas, realizar acciones de control o reporting, así como documentar adecuadamente las acciones realizadas. Existen una multitud de herramientas orientadas a la gestión de incidencias, tickets o bugs (errores). Herramientas que nos pueden servir para la gestión de un HelpDesk (Mesa de Ayuda) o como Soporte al desarrollo de nuevos proyectos o la gestión de Los bugs y problemas detectados en un producto software o proceso. Una de ellas es el sistema automatizado considerado una aplicación web que permite ofrecer servicio vía web donde está presente la utilización de tickets soportando diferentes -usuarios.

El sistema automatizado permite realizar una gestión integrada de las solicitudes de servicio, información o cualquier requerimiento que realice un usuario a un área, dirección o cualquier entidad o agente que le solicite asistencia. Así es que el Sistema de Tickets nos posibilita interactuar con los usuarios de las dependencias de INAMUJER y con las distintas áreas de los departamentos .

El Sistema automatizado es una aplicación Web que permitirá una interacción más transparente y eficaz tanto para usuarios de las dependencias como para el personal que forma parte del INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER

1. Descripción general del sistema AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE AL USUARIO

El SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE AL USUARIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER es el encargado principalmente de las actividades que se lleven en la oficina de sistema de tecnología y información (piso 6), estas son la solicitud de soporte al usuario realizadas por parte de (INAMUJER)

Por tal motivo se llevó a cabo la implementación de un Sistema Automatizado para la Gestión de Solicitud de Soporte al Usuario en la Oficina de Sistema de Tecnología e Información del Instituto Nacional de la mujer (INAMUJER) Municipio Libertador, del Distrito Capital surge con el propósito de mejorar los servicios de tecnologías de información que presta la dirección de informática, alinear los procesos y garantizar un eficiente servicio de atención al usuario.

Al mismo tiempo se construyó un manual de usuario el cual es un documento técnico de un determinado sistema que intenta dar asistencia que sus usuarios.













MANUAL DE USUARIO



1.3 BOTONES DE USO COMÚN

	Botón adjuntar es el que permite abrir una ventana con los directorios de nuestro equipo para especificar los archivos que deseamos adjuntar.
	Botón refrescar se utiliza para actualizar la página en el momento que lo desea el usuario administrador o cualquier otra persona
	Botón del ticket del símbolo que aparece en el sistema
	Botón del ticket creado a través de un correo electrónico.
	Botón del ticket creado a través de una llamada telefónica.
	Botón del ticket creado a través de la web.
	Botón para editar datos personales, departamentos.
	Botón para agregar departamentos nuevos ejemplo de tecnología.



MANUAL DE USUARIO



2. ABRIR/COMPROBAR ESTADO DEL TICKET

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Bienvenido al centro de soporte de INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER
PRONTO LE ATENDEREMOS SU REQUERIMIENTO "TRABAJAMOS PARA USTED"

Abrir un Ticket Nuevo
Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha.
Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton
[Abrir Ticket Nuevo](#)

Comprobar estado de los Tickets
Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.
Email:
Ticket ID:
[Ver Estado](#)

En la Figura 2 se indica dos estados uno para abrir un ticket nuevo desde cero y el otro para comprobar el estado del ticket si está en proceso o finalizado. Para el usuario general de INAMUJER.



MANUAL DE USUARIO



3. CREAR TICKET NUEVO

servTicket

localhost/servTicket/open.php?

Aplicaciones SuperPelis.com - Ve... Facebook EL ROUTER o ENRU... Switches modulares ... www.ciens.ucv.ve:80... CORRUPCIÓN: Los ... Simulator trains Dot...

Otros marcadores

Instituto Nacional de la Mujer

Inicio Ticket Nuevo Consulta de Tickets

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre:

Email:

Teléfono: Ext

Tema de ayuda:

Asunto:

Descripción del Problema:

Prioridad:

Enviar Ticket Restablecer Cancelar

ES 23:32 02/11/2015

Figura 3 Pantalla para crear Ticket Nuevo por parte del usuario general de INAMUJER.



MANUAL DE USUARIO



4. ESTADO DE UN TICKET O COMPROBAR TODOS

[Inicio](#)[Ticket Nuevo](#)[Consulta de Tickets](#)

Para ver el estado de un ticket, proporciona a continuación tus datos de acceso.,
Si es la primera que te pones en contacto con nosotros o has perdido el ID del Ticket, [Clic Aquí](#) Para abrir un ticket nuevo.

Se Requiere Autenticación

E-Mail:	<input type="text"/>	Ticket ID:	<input type="text"/>	Ver Estado
---------	----------------------	------------	----------------------	----------------------------

Figura 4 Pantalla para consultar el estado de un Ticket o Consultar todos los tickets creados, por parte del usuario general de INAMUJER.

5. PANTALLA DE INICIO TICKET

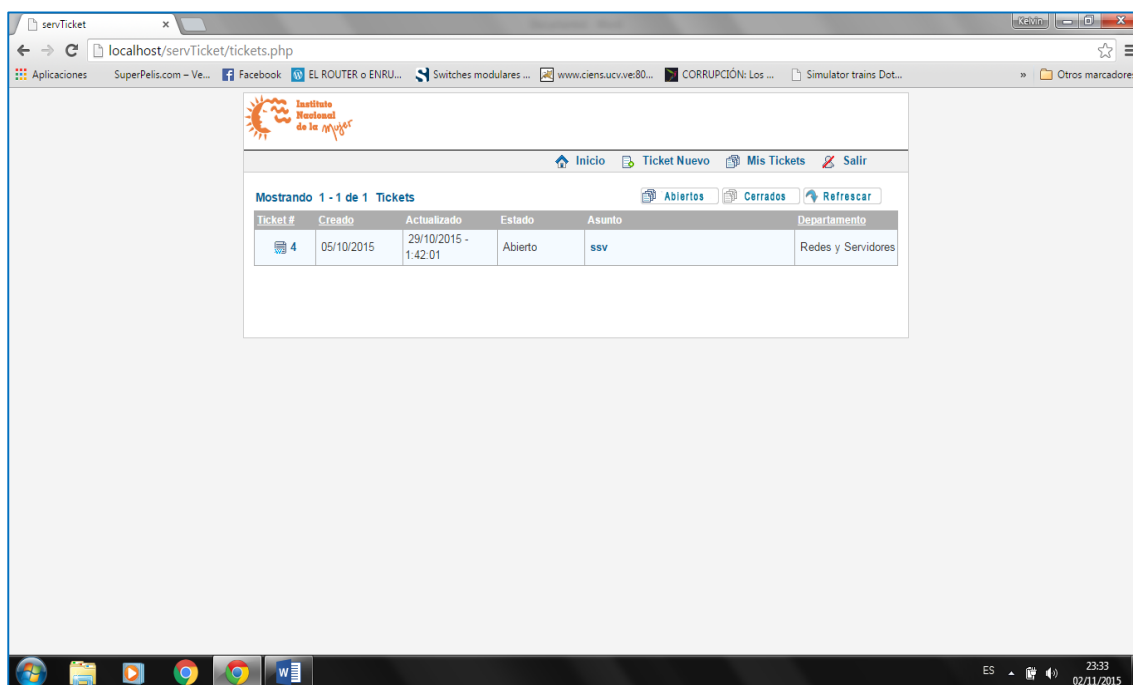


Figura 5 Pantalla de inicio o “Tickets”, luego de haber ingresado campos requeridos para consultar, para el usuario general de INAMUJER.

6. MODULO ABIERTO TICKET

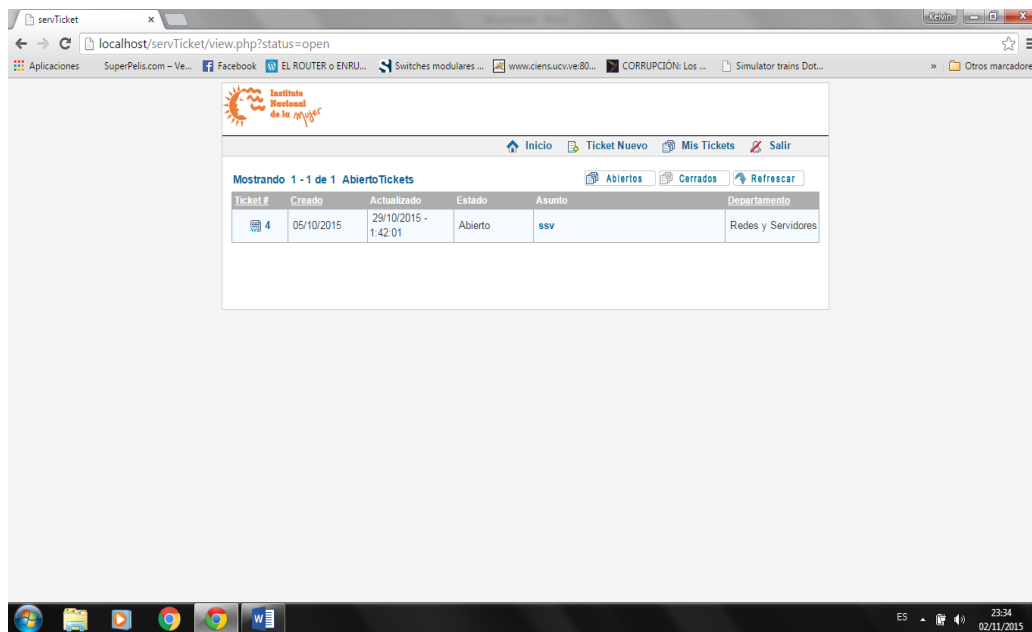


Figura 6 Pantalla de módulo “Abiertos”, muestra los tickets que han sido abiertos por personal de soporte, al usuario general de INAMUJER.



MANUAL DE USUARIO



7. MODULO CERRADO TICKET

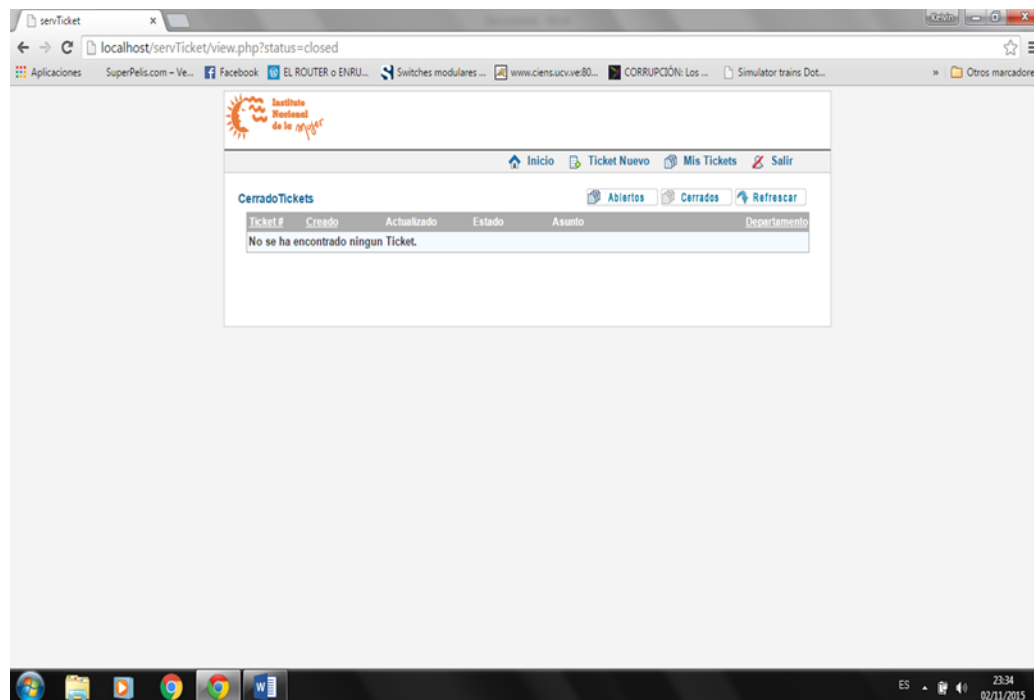


Figura 7 Pantalla de módulo “Cerrados”, muestra los tickets que han sido cerrados por personal de soporte, al usuario general de INAMUJER.

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS RELACIONADAS CON EL SISTEMA
AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE
AL USUARIO EN LA OFICINA DE SISTEMA DE TECNOLOGÍA E
INFORMACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER
(INAMUJER) MUNICIPIO
LIBERTADOR, DEL DISTRITO CAPITAL.**



1. ¿Puedo prestarle mi clave de usuario a alguien más?

R = Esa es responsabilidad de cada usuario, pues las claves están personalizadas así que el mal o buen uso que se le dé, será responsabilidad del titular.

2. ¿Qué beneficios proporciona el sistema a los usuarios de Inamujer?

R = Los beneficios que les otorga el sistema son:

- a) Es de fácil operación ya que se opera en línea por Internet.
- b) La implementación del sistema automatizado facilita una reducción significativa en el tiempo de respuesta a los planteamientos y demás operaciones.
- c) Es de uso externo e interno lo que se traduce en contacto continuo e interacción con la Oficina del Sistema de Tecnología e Información
- d) Como usuario final ya se cuenta con acceso directo a la información.
- e) Se tendrá un mejor control de los planteamientos tanto enviados como contestados.
- f) El sistema es personalizado para cada usuario del mismo por lo que el servicio mejorará significativamente.

5. ¿El uso de este sistema tendrá algún costo?

R = No, el uso del sistema será totalmente gratuito.

6. En caso de presentarse alguna problemática con el sistema, ¿A quién podemos recurrir? e) Se tendrá un mejor control de los planteamientos tanto enviados como contestados.

f) El sistema es personalizado para cada usuario del mismo por lo que el servicio mejorará significativamente.

5. ¿El uso de este sistema tendrá algún costo?

R = No, el uso del sistema será totalmente gratuito.

6. En caso de presentarse alguna problemática con el sistema, ¿A quién podemos recurrir?

R = Para cualquier duda o problemática relacionada con el sistema podrán consultar vía correo electrónico de los estudiantes.

8. ¿Se requerirá alguna aplicación especial para poder ingresar al Sistema automatizado?

R = No, es un sistema que se utiliza completamente en Internet, por lo que no tendrán que instalar ninguna aplicación extra.

9. ¿Cuáles serán los requerimientos informáticos mínimos para que se pueda utilizar el sistema automatizado?

R = a) Procesador Pentium II a 500 Mega-Hertz o mayor.

b) Cualquier Windows

c) Internet Explorer 5 o mayor.

11. ¿Se almacenará algún historial de ticket que se envíen?

R = Así es, en la cuenta personalizada del historial se almacenarán todos los ticket enviados.

12. ¿Cómo se enterarán los usuarios que sus planteamientos ya han sido atendidos?

R = Al hacer la consulta en los botones Ticket observarán si estarán cerrados, abiertos, vencidos entre otros.

