

CARACAS VENEZIELA AÑO 2015

**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.**

VISTA ANALISTA/COORDINADORES





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. Pantalla de inicio

2.1. Tickets para los usuarios coordinadores.

2.2. Tickets para los usuarios coordinadores.

2.3 Tickets para los usuarios analistas.

2.4 Pantalla de consulta del ticket vista al usuario coordinador y analista (parte 1).

2.5 Visualización de ticket

✓ Modulo vencidos/cerrados

2.6 Nuevo ticket

2.7 Mensajes Predefinidos/Respuestas

2.8 Lista Personal

2.9. Mi Cuenta/Mi perfil

3. Cambio de contraseña

4. Panel de Control/Registro de sistema

5. Correos

6. Plantillas

7. Lista Negra

8. Personal

9. Nuevo miembro

10. Grupos

11. Departamentos

12. Mis preferencias



MANUAL DE USUARIO



1. INTRODUCCIÓN

1.1 del Documento

Es importante destacar que el sistema automatizado está elaborado de tal manera que los usuarios que ingresen, puedan encontrar la información de una manera ágil. El Sitio fue diseñado para que el usuario pueda, de una forma intuitiva y sin mayor capacitación, realizar búsquedas eficientes dentro del mismo. Como apoyo a esa búsqueda eficiente de información fue diseñado este documento, el cual, brindará al usuario ubicación espacial y explicará el modo de empleo de los diferentes componentes y secciones del sistema. Este documento está elaborado bajo los estándares de diseño del Instituto Nacional de Inamujer, con el propósito de que mantenga la estructura de la información similar a otros instructivos de la Institución.



MANUAL DE USUARIO



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

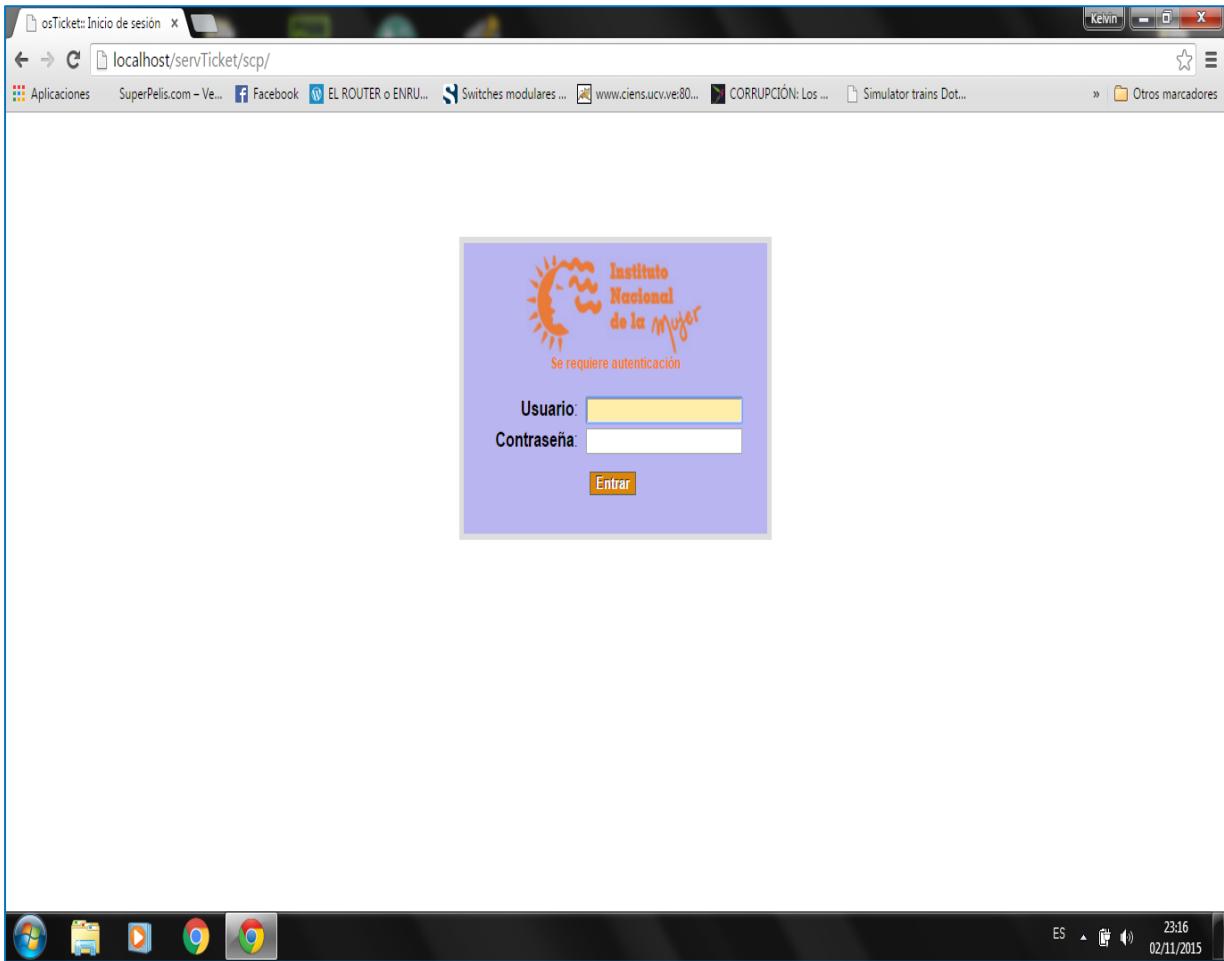
	Botón adjuntar es el que permite abrir una ventana con los directorios de nuestro equipo para especificar los archivos que deseamos adjuntar.
	Botón refrescar se utiliza para actualizar la página en el momento que lo desea el usuario administrador o cualquier otra persona
	Botón del ticket del símbolo 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. PANTALLA DE INICIO



Pantalla de inicio o pestaña “Tickets” para los usuarios coordinadores.



MANUAL DE USUARIO



2.2.TICKETS PARA LOS USUARIOS COORDINADORES.

The screenshot shows the osTicket ticket management system running in a web browser. The title bar reads "osTicket :: Panel de Control". The main content area displays a list of open tickets. At the top of the list, there are buttons for "Tickets", "Msg Predefinidos", "Lista de Personal", and "Mi Cuenta". Below these are buttons for "Abiertos (4)", "Vencidos (4)", "Cerrados", and "Nuevo Ticket". A search bar with the placeholder "Búsqueda:" and a "Buscar" button is present. The table below lists four open tickets:

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
6	07/10/2015	usuario	Redes y Servidores	Alta	gerald
4	05/10/2015	ssv	Redes y Servidores	Alta	Kelvin Perez
3	15/07/2015	nuevos equipos	Redes y Servidores	Alta	Maria Ponte
7	30/10/2015	problemas de permisiología	Soporte	Normal	daniel erazo

At the bottom of the table, there are links for "Seleccionar: Todos", "Invertir Selección", "Ninguno", and "Página: [1]". Below the table are three buttons: "Vencido", "Cerrar", and "Eliminar". The footer of the page includes the copyright notice "Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados." and the system status "ES 23:17 02/11/2015".



MANUAL DE USUARIO



2.3 TICKETS PARA LOS USUARIOS ANALISTAS.

The screenshot shows the osTicket ticket management system interface. At the top, there is a header with the INAMUJER logo and navigation links for 'Tickets', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Below the header, there are tabs for 'Abiertos (2)', 'Vencidos (1)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. A search bar labeled 'Búsqueda:' is followed by a 'Buscar' button and a link for 'Búsqueda Avanzada'. A table titled 'Mostrando 1 - 2 de 2 Abierto' lists two tickets:

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
568387	26/06/2015	maquina	Soporte	Normal	Iaura Lopez
7	31/10/2015	problemas de permisiologia	Soporte	Normal	daniel erazo

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.' The bottom right corner of the screen shows the Windows taskbar with icons for various applications and the system clock showing '23:45 02/11/2015'.



MANUAL DE USUARIO



2.4 PANTALLA DE CONSULTA DEL TICKET VISTA AL USUARIO COORDINADOR Y ANALISTA (PARTE 1).

The screenshot shows the osTicket ticket viewer interface. At the top, there's a header with the logo of the Instituto Nacional de la Mujer, the title "osTicket :: Panel de Control", and a user session message "Bienvenido, jcadir | Panel de Configuración | Mis Preferencias | Salir". Below the header is a navigation menu with tabs: Tickets, Msg Predefinidos, Lista de Personal, and Mi Cuenta. The "Tickets" tab is selected, showing four buttons: Abiertos (4), Vencidos (4), Cerrados, and Nuevo Ticket. The main content area displays ticket details for Ticket ID 6. The ticket is marked as "Abierto" (Open) with "Alta" priority, assigned to "Redes y Servidores". It was created on "07/10/2015 - 20:13:20" by "geraldo" (email: gcarre@namujer.gob.ve). The subject is "Asunto: usuario". The ticket has been marked as "Vencido" (Expired). A note from "Dom, 11 Oct 2015 8:13 p.m. - Creada por system" states: "Ticket marcado como vencido" (Ticket marked as expired). The ticket history shows a message from "Jue, 08 Oct 2015 0:13 a.m." with the text "eefr". At the bottom, there are buttons for "Acción: Seleccionar" and "Prioridad: -La Actual-", with a "Cambiar" button. The status bar at the bottom right shows the date and time: "23:19 02/11/2015".



MANUAL DE USUARIO



2.5 VISUALIZACIÓN DE TICKET

Pantalla de módulo de “Vencidos” para los usuarios coordinadores y analistas, puedan visualizar los tickets vencidos

Dom, 11 Oct 2015 8:13 p.m. - Creado por system
Ticket marcado como vencido
Ticket marcado como vencido por el sistema.

Historial del Ticket
Jue, 08 Oct 2015 8:13 a.m.
qefr

Responder Nota Interna Transferir a Departamento Asignar Ticket

Responder

Respuesta Preestablecida Seleccionar Incluir

Incluir Firma: Ninguna Mi Firma
Estado del Ticket: Cerrar al Responder

Enviar Respuesta Restablecer Cancelar

Copyright © 2015 INAMUER. Todos los Derechos Reservados.



MANUAL DE USUARIO



Pantalla de módulo de “Cerrados” para los usuarios coordinadores y analistas.

Bienvenido, joaquin | Panel de Configuración | Mis Preferencias | Sair

Tickets Mis Pedidos Lista de Personal Mi Cuenta

Abiertos (0) Vencidos (4) Cerrados Nuevo Ticket

Búsqueda Avanzada

Mostrando 1 - 4 de 4 Tickets Vencidos

Ticket	Fecha	Asunto	Desarrollador	Prioridad	Dic
6	07/10/2015	usuario	Redes y Servidores	Alta	geraldo
4	05/10/2015	rrhh	Redes y Servidores	Alta	Karen Perez
3	15/07/2015	nuevos equipos	Redes y Servidores	Alta	Maria Porte
7	30/10/2015	problemas de permisología	Soporte	Normal	daniel erazso

Seleccionar Todos | Invertir Selección | Ninguno | Página: [1]

Crear Resumen Eliminar



MANUAL DE USUARIO



2.6 NUEVO TICKET

The top screenshot shows the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form. The fields are as follows:

Email:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Enviar alerta al usuario.
Nombre:	<input type="text"/>	*
Teléfono:	<input type="text"/>	Ext: <input type="text"/>
Origen del Ticket:	<input type="button" value="Seleccionar"/>	*
Departamento:	<input type="button" value="Seleccionar"/>	*
Asunto:	<input type="text"/>	*
Resumen:	<input type="text"/>	Visible al Usuario/Cliente *
Nota Interna:	<input type="text"/>	Nota interna (Opcional).
Fecha de Vencimiento:	<input type="text"/> La hora esta basada en tu zona horaria (GM-4.0)	<input type="button" value="00:00"/>

The bottom screenshot shows a list of closed tickets:

Mostrando 1 - 2 de 2 Cerrado					
Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
5	06/10/2015	ksalidaskf	Redes y Servidores	Alta	macle
568387	26/06/2015	maquina	Soporte	Normal	laura lopez

Pantalla del módulo “Nuevo Ticket” vista al usuario coordinador y analista que permite crear nuevo ticket (parte 1)



MANUAL DE USUARIO



osTicket :: Panel de Control

localhost/servTicket/scp/tickets.php?a=open

Teléfono: _____ Ext: _____

Origen del Ticket: Seleccionar *

Departamento: Seleccionar *

Asunto: _____

Resumen: Visible al Usuario/Cliente *
Respuesta Predefinida: Seleccionar Anexar

Nota Interna: Nota Interna (Opcional).

Fecha de Vencimiento: La hora esta basada en tu zona horaria (GM -4:0) 00:00

Prioridad: Normal

Departamento: Seleccionar

Asignar: Asignar a- Enviar alerta al Staff asignado.

Firma: Ninguna Firma Personal Firma del Dpto (si existe)

Enviar Ticket **Restablecer** **Cancelar**

Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.

ES 23:22 02/11/2015

The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form in the osTicket software. The form is divided into several sections: 'Contact Information' (Phone number, Origin, Department), 'Ticket Details' (Subject, Summary, Due Date, Priority, Department), 'Assignee' (Assign to, Alert Staff), and 'Signature' (Signature Type). At the bottom are 'Send', 'Reset', and 'Cancel' buttons. The status bar at the bottom right shows the system language as Spanish (ES), the date as 02/11/2015, and the time as 23:22.

Pantalla del módulo “Nuevo Ticket” vista al usuario coordinador y analista que permite crear nuevo ticket (parte 2).



MANUAL DE USUARIO



2.7 MENSAJESS PREDEFINIDOS

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
Ejemplo (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	25/06/2015 - 11:26:11

Mostrando 1 - 1 de 1

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

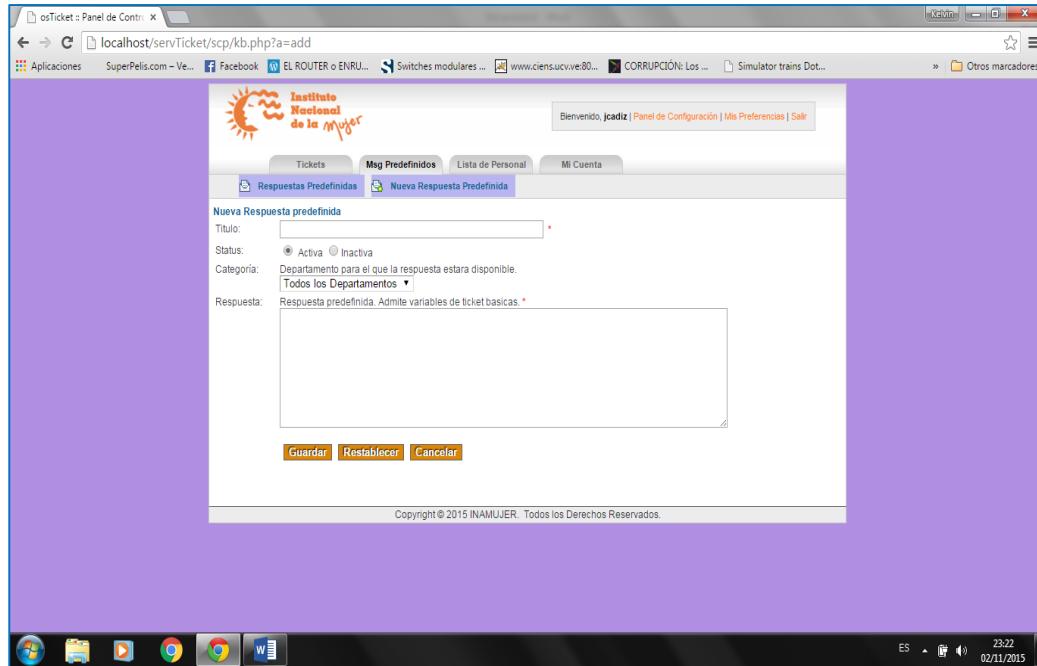
Activar Desactivar Eliminar

Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.

Pantalla de la pestaña “Msg Predefinidos” o módulo “Respuestas Predefinidas” para el usuario coordinador. Permite utilizar mensajes predefinidos que arroje el sistema al usuario solicitante del servicio de soporte.



MANUAL DE USUARIO



Pantalla del módulo “Nueva Respuesta Predefinida” para el usuario coordinador.



MANUAL DE USUARIO



2.8 LISTA PERSONAL

Nombre	Dpto.	Email	Tel	Movil
Maycile Blanco	Soporte	maycilejenires@inamujer.gob.ve	04123335545 Ext.123	04123335545
Juan Cadiz	Soporte	juan.cadiz236@gmail.com	0212-5960260 Ext.260	04163115063
Wendy Diaz	Redes y Servidores	wendy@inamujer.gob.ve	04121234567 Ext.124	04121234567
Kelvin Perez	Soporte	kelvinlenel.perez@inamujer.gob.ve	+584167259206 Ext.123	+584167259206

Pantalla de la pestaña “Lista de Personal” para los usuarios coordinadores y analistas, permite la visualización de los miembros de staff y sus perfiles.



MANUAL DE USUARIO



2.9 MI PERFIL

The screenshot shows a Windows desktop environment with a purple background. A window titled "osTicket - Panel de Control" is open, displaying the URL "localhost/servTicket/scp/profile.php". The window title bar also shows "Kevin". The browser's address bar includes "localhost/servTicket/scp/profile.php", "Aplicaciones", "SuperPelis.com – Ve...", "Facebook", "EL ROUTER o ENRU...", "Switches modulares ...", "www.ciens.ucv.ve:80...", "CORRUPCIÓN: Los ...", "Simulator trains Dot...", and "Otros marcadores". The main content area of the window has a white header with the INAMUJER logo and navigation links: "Tickets", "Msg Predefinidos", "Lista de Personal", "Mi Cuenta", "Mi Perfil" (which is highlighted in blue), and "Cambiar Contraseña". Below this is a form titled "Mi Perfil" with fields for "Usuario" (jcadir), "Nombre" (Juan), "Apellidos" (Cadir), "Email" (juan.cadir236@gmail.com), "Teléfono" (0212-5960260 Ext 260), "Movil" (04163115063), and "Firma" (Coordinacion de Redes y Servidores). At the bottom of the form are buttons for "Guardar", "Restablecer", and "Cancelar". A copyright notice at the bottom of the window reads "Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados." The taskbar at the bottom of the screen shows icons for the Start button, File Explorer, Google Chrome, and other system icons. The system tray shows the date and time as "02/11/2015 23:23".

Pantalla de la pestaña “Mi Cuenta” o módulo “Mi Perfil” para los usuarios coordinadores y analistas.



MANUAL DE USUARIO



3. CAMBIO DE CONTRASEÑA

The screenshot shows a Windows desktop environment with a purple background. A window titled "osTicket - Panel de Control" is open, displaying a form for changing a password. The form includes fields for "Contraseña Actual", "Contraseña Nueva", and "Repita Contraseña". Below the form are three buttons: "Enviar" (Send), "Restablecer" (Reset), and "Cancelar" (Cancel). At the bottom of the window, a copyright notice reads "Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados." The taskbar at the bottom of the screen shows various application icons, including Internet Explorer, File Explorer, and Google Chrome.

Pantalla de módulo de “Cambiar Contraseña” para los usuarios coordinadores y analistas.



MANUAL DE USUARIO



4. PANEL DE CONTROL/REGISTRO DE SISTEMA

The screenshot shows a Windows desktop environment with a purple background. A web browser window titled 'osTicket > Panel de Control' is open, displaying the 'Registros del Sistema' (System Logs) module. The browser's address bar shows 'localhost/servTicket/scp/admin.php'. The page header includes the INAMUJER logo and a welcome message for 'jcadiz'. Navigation tabs at the top include 'Panel de Control', 'Correos', 'Personal', and 'Departamentos', with 'Panel de Control' being the active tab. Below the tabs is a search bar with fields for 'Buscar fecha: de' (from), 'hasta el' (to), 'Tipo:' (Type), and a 'Buscar' (Search) button. A table titled 'Todos los Registros' lists system log entries with columns for date, icon, and description. The log entries are:

Todos los Registros
Vie, 02 Oct 2015 2:47 p.m. Inicio de sesión de Staff
Vie, 02 Oct 2015 2:47 p.m. Desconexión Miembro del Staff
Mie, 15 Jul 2015 11:32 a.m. Failed login attempt (client)
Mie, 15 Jul 2015 11:31 a.m. Plantilla de error de captura
Mie, 08 Jul 2015 7:51 p.m. Failed login attempt (client)
Vie, 26 Jun 2015 3:37 p.m. Failed login attempt (client)
Jue, 25 Jun 2015 3:26 p.m. ostiserv Instalado

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.' The taskbar at the bottom of the screen shows several icons for common applications like File Explorer, Internet Explorer, and Google Chrome. The system tray indicates the date as '02/11/2015' and the time as '23:23'.

Pantalla de la pestaña “Panel de Control” o módulo “Registros del Sistema” para los usuarios coordinadores. Permite visualizar actualizaciones del sistema.



MANUAL DE USUARIO



5. CORREOS

Cuenta	Auto-Respuesta	Departamento	Prioridad	Ultima Actualización
Alertas de Ticket <alerts@inamujer.gob.ve>	Si	Soporte	Baja	25/06/2015 - 11:26:11
ejemplo@inamujer.gob.ve	Si	Soporte	Baja	25/06/2015 - 11:26:11
Soporte <jcadi@inamujer.gob.ve>	Si	Redes y Servidores	Normal	27/10/2015 - 2:43:02

Pantalla de la pestaña “Correos” o módulo “Direcciones de Correo” para el usuario coordinador, muestra los correos del departamento o predefinidos.



MANUAL DE USUARIO



The screenshot shows the osTicket Admin Panel with the following details:

- Header:** osTicket :: Panel de Control, localhost/servTicket/scp/admin.php?t=email&a=new
- Top Navigation:** Aplicaciones, SuperPeliculas.com – Ve..., Facebook, EL ROUTER o ENRU..., Switches modulares ..., www.cienciacvve:80..., CORRUPCIÓN: Los ..., Simulator trains Dot..., Otros marcadores
- Left Sidebar:** Logo of the Instituto Nacional de la Mujer, Bienvenido: jcadir | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir
- Main Navigation:** Panel de Control, Correos (selected), Personal, Departamentos
- Sub-navigation:** Direcciones de Correo, Añadir Correo, Plantillas, Lista Negra
- Form Title:** Añadir Nueva Cuenta de Correo
- Section:** Información de la Cuenta
- Fields:** Cuenta de Correo (required), Nombre Remitente, Prioridad Tickets nuevos, Dpto. Ticket Nuevo, Respuesta Automática, Deshabilitar Resp. Automática para esta cuenta.
- Section:** Datos de Acceso (opcional)
- Fields:** Usuario, Contraseña
- Section:** Ajustes de la cuenta para la captura de correo (Opcional)
- Text:** Opciones para captura de correo entrante. La captura de correo tiene que estar habilitada con el autocrón activo o mediante un "cron" externo (Email Fetch). Ten paciencia... El sistema intentara validarse en el servidor de correo para verificar la información de acceso.
- Fields:** Estado (Habilitar, Deshabilitar), Host, Puerto, Protocolo (Seleccionar), Encriptación (Ninguna, SSL), Frecuencia de captura (Intervalo de demora en minutos), Correos por captura (Número máximo de correos por captura).

Pantalla del módulo “Añadir Correo” vista al usuario coordinador que permite añadir un correo predefinido (parte 1).



MANUAL DE USUARIO



osTicket :: Panel de Control x localhost/servTicket/scp/admin.php?t=email&a=new

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

Datos de Acceso (opcional) requienda cuando IMAP/POP y/o SMTP estan activados.

Usuario _____
Contraseña _____

Ajustes de la cuenta para la captura de correo (Opcional)

Opciones para captura de correo entrante. La captura de correo tiene que estar habilitada con el autocrón activo o mediante un "cron" externo (Email Fetch). Ten paciencia... El sistema intentara validarse en el servidor de correo para verificar la información de acceso

Estado Habilitar Deshabilitar
Host _____
Puerto _____
Protocolo Seleccionar ▾
Encriptación Ninguna SSL
Frecuencia de captura Intervalo de demora en minutos _____
Correos por captura Número máximo de correos por captura _____
Eliminar Mensajes Eliminar mensajes capturados (recomendado cuando se utiliza POP)

Configuración SMTP (Opcional)

Al configurarlo, la cuenta de correo utilizará el servidor SMTP en lugar de la función interna de correo PHP para los correos salientes. Ten paciencia, el sistema intentara validarse en el servidor SMTP para verificar la información de acceso.

Estado Habilitar Deshabilitar
Host SMTP _____
Puerto SMTP _____
¿Requiere autenticación? Si No
Encriptación El mejor método de autenticación disponibles es auto-seleccionado en base a lo que tu servidor soporte.

Guardar Restablecer Cancelar

Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.

ES 23:24 02/11/2015

Pantalla del módulo “Añadir Correo” vista al usuario coordinador que permite añadir un correo predefinido (parte 2).



MANUAL DE USUARIO



6.PLANTILLAS

Bienvenido, jcadir | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir

Panel de Control Correos Personal Departamentos

Direcciones de Correo Añadir Correo Plantillas Lista Negra

Plantillas de Correo (autorespuestas)

Nombre	En Uso	Última actualización	Creada
Plantilla por defecto	No	25/06/2015 - 11:26:11	25/06/2015 - 11:26:11

Añadir Nueva Plantilla

Para añadir una nueva plantilla elige un nombre, selecciona una existente para copiar y editala posteriormente.

Nombre: * Copiar: *

Variables

Las variables se utilizan en las plantillas de correo como repositorios. Ten en cuenta estas variables se utilizan en función del contexto.

Variables Básicas	Otras Variables
%id	Ticket ID (ID interno)
%ticket	Ticket ID (externo ID)
%email	Correo Electrónico
%name	Nombre
%subject	Asunto
%topic	Tema de Ayuda (solo web)
%phone	Teléfono
%status	Estado
%priority	Prioridad
%dept	Departamento
%assigned_staff	Personal Asignado (de existir)
%createdate	Creado
%duedate	Vencido
%closedate	Fecha Cerrado
	%message Mensaje (entrante)
	%response Respuesta (saliente)
	%note Nota Interna
	%staff Nombre de Staffs (alertas y notificaciones)
	%assignee Staff a quien se asigna el ticket
	%assigner Staff que asigna el ticket
	%url URL base (FQDN)

Pantalla del módulo “Plantillas” para el usuario coordinador y permite la consulta de las plantillas o creación de plantillas.



MANUAL DE USUARIO



7. LISTA NEGRA

The screenshot shows a Windows desktop environment with a taskbar at the bottom. The taskbar icons include the Start button, File Explorer, Task View, Google Chrome, and Microsoft Word. The system tray shows the date as 02/11/2015 and the time as 23:25. The system language is set to Spanish (ES).

The main window is titled "osTicket :: Panel de Control" and displays the URL "localhost/servTicket/scp/admin.php?t=banlist". The page header includes the INAMUJER logo and the text "Bienvenido, jcadir | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir".

The navigation menu at the top has tabs: "Panel de Control", "Correos" (selected), "Personal", and "Departamentos". Below the tabs are buttons for "Direcciones de Correo", "Añadir Correo", "Plantillas", and "Lista Negra".

A search bar labeled "Búsqueda:" is followed by a "Buscar" button and an "(Agregar)" link.

The main content area is titled "Cuentas de correo restringidas:" and contains a table with three columns: "Cuenta de Correo", "Enviado por", and "Agregado". A single row is shown in the table:

Cuenta de Correo	Enviado por	Agregado
Cuenta de Correo		(Agregado)

Below the table, a message states: "La consulta ha devuelto 0 resultados [Lista Index](#)".

At the bottom of the page, a copyright notice reads: "Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados."

Pantalla del módulo “Lista Negra” para el usuario coordinador, permite visualizar o agregar correos en lista negra, es decir, prohibidos o bloqueados.



MANUAL DE USUARIO



8.PERSONAL

Nombre	Nombre de Usuario	Estado	Grupo	Departamento	Incorporado	Último Acceso
Maycle Blanco	mblanco	Activo	Jefes de Departamento	Soporte	06/10/2015	07/10/2015 - 13:20:13
Juan Cadiz	jcadiz	Activo	Administradores	Soporte	24/06/2015	02/11/2015 - 23:47:23
Wendy Diaz	wdiaz	Activo	Jefes de Departamento	Redes y Servidores	06/10/2015	07/10/2015 - 13:22:13
Kelvin Perez	kperez	Activo	Miembros del Staff	Soporte	06/10/2015	02/11/2015 - 9:35:09

Pantalla de la pestaña “Personal” o módulo “Miembros del Staff” para el usuario coordinador y administrador.



MANUAL DE USUARIO



9. NUEVO MIEMBRO

The screenshot shows a Windows desktop environment with a purple taskbar at the bottom. The main window is titled 'osTicket - Panel de Control' and displays the 'Nuevo Miembro' (New Member) creation form. The form is divided into several sections:

- Añadir Nuevo Miembro**: The title of the form.
- Cuenta de Usuario**: The main section containing user information fields.
 - Información de la Cuenta**: Fields for Nombre, Departamento (dropdown), Grupo de Usuarios (dropdown), Nombre y Apellidos, Email, Teléfono, and Movil.
 - Contraseña**: Fields for Contraseña temporal (obligatoria) and Confirmar Contraseña.
 - Forzar Cambio de Contraseña**: A checkbox labeled 'Requerir cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión'.
- Estado y Configuración de Permisos**: A section about permissions for staff members based on group assignment.
 - Text: 'Los permisos para los miembros del Staff están también basados en la asignación de grupo. El Administrador no se ve afectado por los permisos del grupo.'
 - Estado de la Cuenta**: Radio buttons for 'Activa' (selected) and 'Bloqueada'.
 - Tipo de Cuenta**: Radio buttons for 'Administradora' (selected) and 'Miembro del Staff'.

Pantalla del módulo “Nuevo Miembro” vista al usuario coordinador y administrador que permite añadir un miembro al staff (parte 1)



MANUAL DE USUARIO



osTicket :: Panel de Control X

localhost/servTicket/scp/admin.php?t=staff&a=new

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

Información de la Cuenta

Nombre:	*
Departamento:	Seleccionar *
Grupo de Usuarios:	Seleccionar *
Nombre y Apellidos:	*
Email:	*
Teléfono:	Ext.
Móvil:	
Firma:	
Contraseña:	Contraseña temporal (obligatoria)
Confirmar Contraseña:	
Forzar Cambio de Contraseña:	<input checked="" type="checkbox"/> Requerir cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión
Estado y Configuración de Permisos	
Los permisos para los miembros del Staff están también basados en la asignación de grupo. El Administrador no se ve afectado por los permisos del grupo.	
Estado de la Cuenta	<input checked="" type="radio"/> Activa <input type="radio"/> Bloqueada
Tipo de Cuenta	<input type="radio"/> Administradores <input checked="" type="radio"/> Miembros del Staff
Mostrar en el Listado	<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar miembro en el directorio del Staff
Modo Vacaciones	<input type="checkbox"/> Miembro en modo vacaciones. (No asignarle Tickets o Alertas)

Guardar Restablecer Cancelar

Copyright © 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados.

ES 23:26 02/11/2015

Pantalla del módulo “Nuevo Miembro” vista al usuario coordinador y administrador que permite añadir un miembro al staff (parte 2).



MANUAL DE USUARIO



10.GRUPOS

Nombre del Grupo	Estado del Grupo	Miembros	Agregado	Última Actualización
Administradores	Activo	1	25/06/2015	02/07/2015 - 10:53:10
Jefes de Departamento	Activo	2	25/06/2015	02/07/2015 - 10:53:10
Miembros del Staff	Activo	1	25/06/2015	02/07/2015 - 10:54:10

Pantalla del módulo “Grupos” para el usuario administrador y coordinador, permite visualizar grupos de usuarios.



MANUAL DE USUARIO



11. DEPARTAMENTOS

Departamento	Clase	Usuarios Email de Salida Primario	Manager
Redes y Servidores	Publico	1 Soporte <jcadiz@namujer.gob.ve>	
Sistema y Desarrollo	Publico	0 ejemplo@namujer.gob.ve	
Soporte	Publico	3 Soporte <jcadiz@namujer.gob.ve>	

Pantalla del módulo “Departamentos” para el usuario coordinador y administrador, permite visualizar departamentos encargados del soporte.



MANUAL DE USUARIO



12. MIS PREFERENCIAS

The screenshot shows the 'Mis Preferencias' (My Preferences) page of the osTicket control panel. At the top, there's a navigation bar with links for Tickets, Msg Predefinidos, Lista de Personal, Mi Cuenta, Mi Perfil, and Cambiar Contraseña. Below this, the 'Mis Preferencias' section contains the following configuration options:

- Tamaño máximo de página: A dropdown menu set to 25, with a note: "Tickets/Artículos por página".
- Refrescar Página: An input field set to 0, with a note: "(Cada cuantos minutos se refrescara la página de Tickets. Entrar 0 para deshabilitar)".
- Zona Horaria Preferida: A dropdown menu set to GMT -4.0 (Atlantic Time (Venezuela), Caracas, La Paz).
- Horario de Verano: A checked checkbox labeled "Habilitar horario de verano".
- Hora Actual: A timestamp showing 02/11/2015 - 23:57:23.

At the bottom of the page are three buttons: Guardar (Save), Restablecer (Reset), and Cancelar (Cancel). The footer of the page includes the copyright notice: "Copyright© 2015 INAMUJER. Todos los Derechos Reservados." and the system status: "ES 23:27 02/11/2015".

Pantalla del módulo “Mis Preferencias”, para el usuario coordinador y analista, permite configurar: zona horaria, tiempo para refreshar página y tickets a visualizar por página.



MANUAL DE USUARIO



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?

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) Processador 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 observaran si estarán cerrados, abiertos, vencidos entre otros.

