



Manual de usuario
APP Solicitudes TI
V1.0

Los Andes, julio de 2022

CONTENIDO

1.	Control de versiones	3
2.	Descripción del sistema.....	4
2.1.	Tipos de usuario	4
3.	Componentes del sistema.....	5
3.1.	URL acceso.....	5
3.2.	Autenticación	5
3.3.	Cambio de contraseña	6
3.4.	Restauración de contraseña.....	8
4.	Página principal	10
4.1.	Inicio	10
4.1.1.	Nuevo ticket	10
4.1.2.	Consultar ticket	13

IMÁGENES

Imagen 1 - Login	5
Imagen 2 - Cierre de Sesión.....	6
Imagen 3 - Perfil	6
Imagen 4 - Formulario de perfil	7
Imagen 5 - Solicitar recuperar contraseña.....	8
Imagen 6 - Recuperar contraseña	8
Imagen 7 - Nueva contraseña	9
Imagen 8 - Página principal	10
Imagen 9 - Nuevo ticket	11
Imagen 10 - Formulario "Nuevo ticket"	12
Imagen 11 - Ticket generado.....	12
Imagen 12 - Consulta ticket.....	13
Imagen 13 - Detalle de ticket 1	14
Imagen 14 - Detalle de ticket 2	14
Imagen 15 - Detalle de ticket 3	15

Imagen 16 - Ticket cerrado.....	15
Imagen 17 - Reapertura de ticket 1.....	16
Imagen 18 - Reapertura de ticket 2.....	16
Imagen 19 - Reapertura de ticket 3.....	16

1. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Detalle	Fecha
1	Primera edición Manual de usuario “APP Solicitudes TI”	julio de 2022
Realizado por:		Aprobado por:
Marco Arancibia Flores		Patricio Palma Lobos

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

“APP Solicitudes TI” es una aplicación desarrollada por el Departamento TI de Sercoing Ltda, para uso exclusivo de toda la organización de Sercoing Ltda.

Mediante esta APP se podrán elevar requerimientos de tipo técnico o solicitudes de servicio al Área TICA (informática), permitiendo contar con el seguimiento de estos en tiempo real.

Asociado a lo anterior, es necesario contar con las aprobaciones necesarias y entregar toda la información para poder dar curso a las solicitudes.

2.1. TIPOS DE USUARIO

- **Usuario:** Puede elevar solicitudes y hacer seguimiento de ellas.
- **Soporte:** Usuario encargado de entregar solución a las solicitudes y canalizarlas según requerimientos.
- **Administrador:** Usuario encargado de la asignación de cada ticket generado en la plataforma.

3. COMPONENTES DEL SISTEMA

3.1. URL ACCESO

Para el acceso, se puede ingresar a través de la siguiente URL:

<https://soporte.sercoing.cl>

Otra opción, es hacerlo a través del sitio corporativo de Sercoing Ltda. (<https://www.sercoingltda.cl/>), desde la opción “Intranet”, apartado “Soporte”.



3.2. AUTENTICACIÓN

A screenshot of the user login page. At the top is the Sercoing logo. Below it is the title 'Acceso Usuario'. There are two input fields: 'e-mail' and 'Contraseña'. Below the fields are two links: 'Acceso Soporte' and 'Recuperar contraseña'. At the bottom is a blue button labeled 'Acceder'.

Imagen 1 - Login

El ingreso a la aplicación se debe hacer con correo corporativo y contraseña asignada para este proceso. Esta última, para el caso de los usuarios cuya cuenta de correo electrónico corporativo haya sido asignada posterior a la primera versión de la APP, será la misma contraseña del correo; para el caso de usuarios anteriores a la puesta en marcha, el Departamento TI, a través de soporte, le asignará una contraseña. Para cerrar sesión presione sobre el icono ubicado en la parte superior derecha y luego vaya a la opción “Cerrar Sesión”.

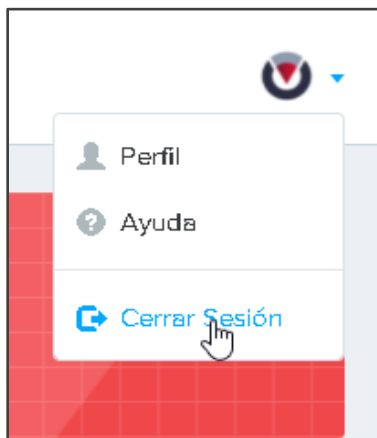


Imagen 2 - Cierre de Sesión

3.3. CAMBIO DE CONTRASEÑA

Tal como se indicó anteriormente, la contraseña será la misma del correo electrónico corporativo, o bien la asignada por el Departamento TI de Sercoing. Una vez dentro del sistema, en la opción “Perfil” puede hacer cambio de esta.

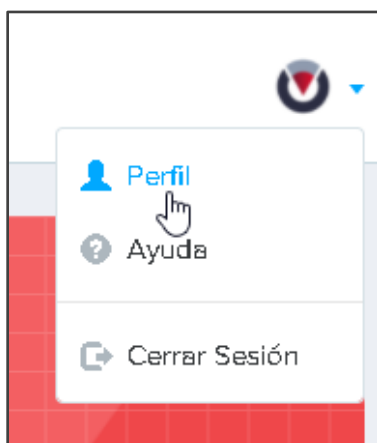


Imagen 3 - Perfil

Perfil de usuario
[Inicio](#) / Perfil de usuario

Información de Usuario

Nombres
Test

Apellidos
test

Correo
test@test.cl

Cambiar contraseña

Nueva Contraseña
XXXXXXXXXX

Confirmar contraseña
XXXXXXXXXX

Actualizar

Imagen 4 - Formulario de perfil

3.4. RESTAURACIÓN DE CONTRASEÑA

En caso de olvidar la contraseña de acceso a la plataforma, existirá una opción de cambio de esta. En dicho proceso, se generará de manera automática una nueva contraseña que le será enviada al correo que tenga registrado este usuario. Para llevar a cabo este cambio, el usuario deberá acceder a la opción “*Recuperar contraseña*” del cuadro de Login.



Imagen 5 - Solicitar recuperar contraseña

Posteriormente será direccionado a un formulario en donde deberá ingresar el correo registrado en plataforma, habiendo hecho esto y seleccionando la opción “*Enviar*”, podrá revisar su bandeja de entrada en donde encontrará la nueva contraseña.



Imagen 6 - Recuperar contraseña



Imagen 7 - Nueva contraseña

Esta nueva contraseña, si el usuario lo estima, puede ser modificada siguiendo los pasos descritos en punto 3.3 *Cambio de contraseña*.

4. PAGINA PRINCIPAL

En la página principal encontrará:

- I. Menú de opciones:
 - Inicio.
 - Nuevo Ticket.
 - Consultar Ticket.
- II. Resumen de tickets del usuario.
- III. Gráfico de categorías.

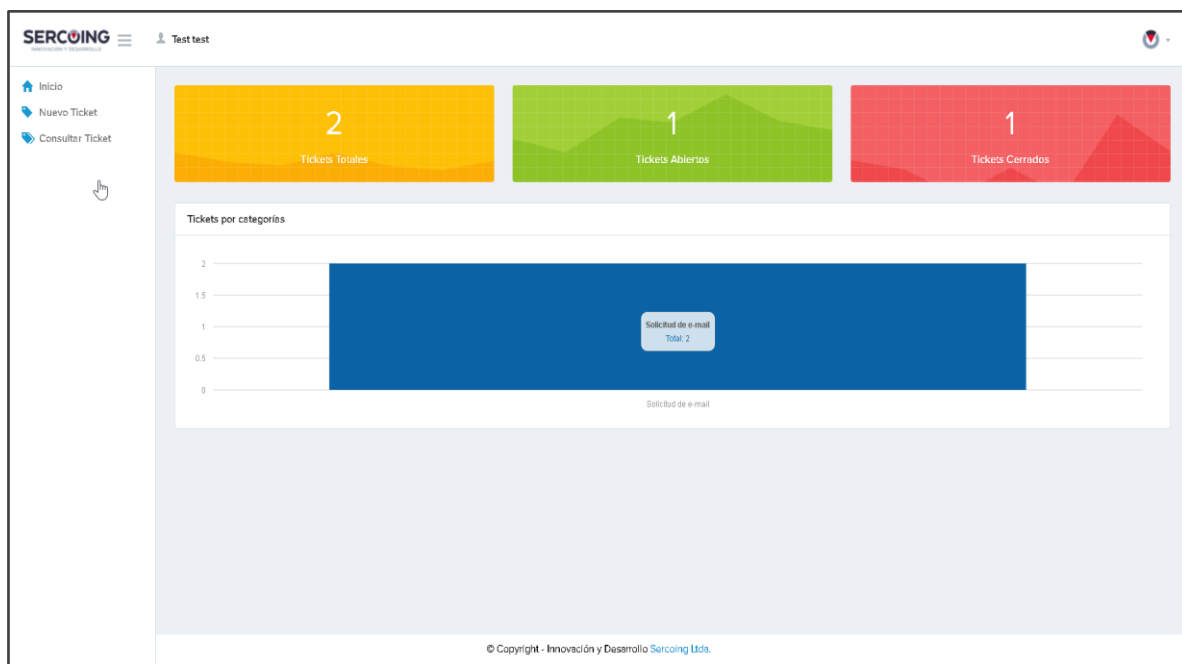


Imagen 8 - Página principal

4.1. INICIO

La opción “Inicio”, siempre dirigirá a la pantalla principal.

4.1.1. NUEVO TICKET

La opción “Nuevo Ticket” abre el formulario de registro de una nueva solicitud.

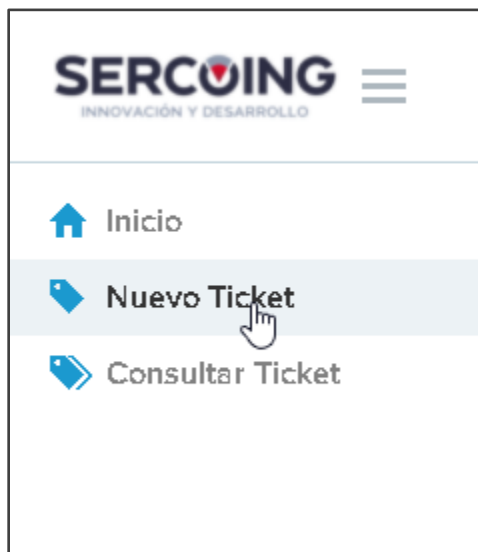


Imagen 9 - Nuevo ticket

Formulario de nuevo ticket

Campos requeridos:

- **Categoría***: Toda solicitud debe ser asociada a una categoría principal que permitirá asignar de forma efectiva la solución a esta.
- **Subcategoría***: Subconjunto de características de la categoría principal seleccionada.
- **Contrato***: Las solicitudes son asociada a un contrato.
- **Asunto***: El asunto es una breve descripción de la solicitud.
- **Documentos Adicionales**: En esta opción se pueden agregar archivos relacionados a la solicitud. Pueden ser uno o más archivos de cualquier formato.
- **Descripción***: En la descripción se ingresará información detallada sobre la solicitud. Es necesario aportar toda la información que se requiere para dar curso a las solicitudes.

Para ingresar un “Nuevo Ticket”, primero hay que elegir una categoría desde la lista desplegable, posteriormente será necesario asignar una subcategoría para detallar el requerimiento; por último, se debe asociar la solicitud a un contrato también desde la lista desplegable.

Luego se debe ingresar el “Asunto” y también la “Descripción”. En la descripción es posible agregar un *print* de pantalla completa o parcial utilizando la herramienta de recorte de pantalla de Windows (Windows + Shift + S) o similar. Esto será una ayuda a la hora de solucionar un problema relacionado a Software o Sistema Operativo.

Adjunte uno o más archivos si es necesario para la solicitud.

* Campo obligatorio
APP Solicitudes TI
Departamento TI – Sercoing Ltda.

Una vez ingresados todos estos datos se debe seleccionar la opción “*Guardar*”. El sistema guardará el ticket y será enviado un correo electrónico a su bandeja de entrada y a Soporte TI. Desde su perfil podrá consultar la información de la solicitud.

Imagen 10 - Formulario "Nuevo ticket"

Imagen 11 - Ticket generado

4.1.2. CONSULTAR TICKET

La opción “Consultar Ticket” permitirá acceder a una tabla con los tickets que se han ingresado. Se podrá ver el número de ticket, categoría, contrato, título, asunto, fecha de creación, fecha de asignación, asignación soporte (en caso de que ya haya sido asignado el ticket) y la opción “Ver”, donde podrá acceder al detalle del ticket. En el cuadro de búsqueda puede filtrar por cualquier palabra contenida en el ticket, así como ordenar los tickets según el ítem requerido.



The screenshot shows the 'Consultar Ticket' page in the SERCOING system. It features a sidebar with navigation links: Inicio, Nuevo Ticket, and Consultar Ticket. The main content area displays a table of tickets. Above the table, there are buttons for 'Copy', 'Excel', 'CSV', and 'PDF', and a search bar labeled 'Buscar:'. The table has columns for 'Nro.Ticket', 'Categoría', 'Contrato', 'Asunto', 'Estado', 'Fecha Creación', 'Fecha Asignación', 'Soporte', and 'Ver'. A single ticket is listed with the number 108, category Software, contract OFICINA CENTRAL, and subject Problemas con Outlook. The status is 'Asignado' (green), and the creation date is 03/09/2022 10:48:03. The support column shows 'Sin Asignar' (red) and the 'Ver' column has a magnifying glass icon.

Nro.Ticket	Categoría	Contrato	Asunto	Estado	Fecha Creación	Fecha Asignación	Soporte	Ver
108	Software	OFICINA CENTRAL	Problemas con Outlook	Asignado	03/09/2022 10:48:03		Sin Asignar	

Imagen 12 - Consulta ticket

Ver detalle de ticket

La opción “Ver” nos permite entrar al detalle del ticket donde estará la información antes ingresada. Además de esto, podremos ingresar información adicional o hacer consultas sobre el mismo ticket. Cada vez que se envíe una consulta llegarán las notificaciones a al área de Soporte TI.

El área de soporte podrá responder de la misma forma y todo quedará guardado en una línea de tiempo que podrá consultar para ver el estado de la solicitud. Una vez que el técnico haya contestado el requerimiento y por tanto el ticket ha sido resuelto y, sin existir réplica desde el usuario solicitante, la administración de plataforma cerrará dicho ticket.

El usuario tendrá la opción de volver a abrir la solicitud si hay nuevos requerimientos asociados.

Para hacerlo debe seleccionar el “Estado” que aparecerá como “Cerrado” y en color rojo, luego se desplegará el cuadro de “Reapertura de ticket”.

Una vez solucionados los nuevos requerimientos, el área de soporte volverá a cerrar el ticket ingresando la nueva información y referenciando lo necesario para ello.

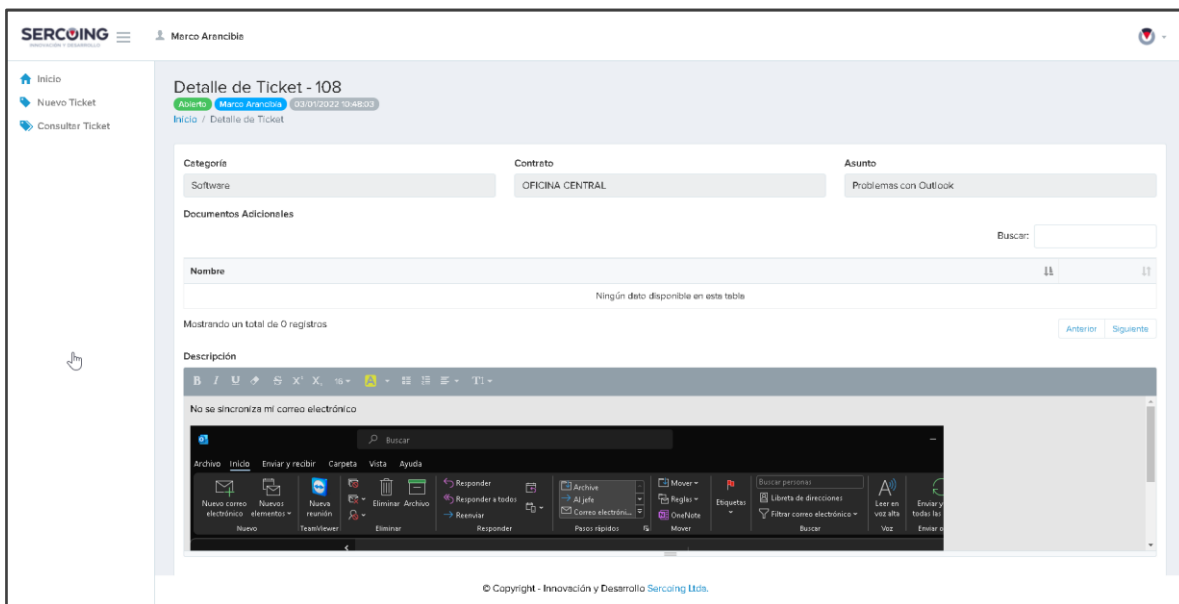


Imagen 13 - Detalle de ticket 1

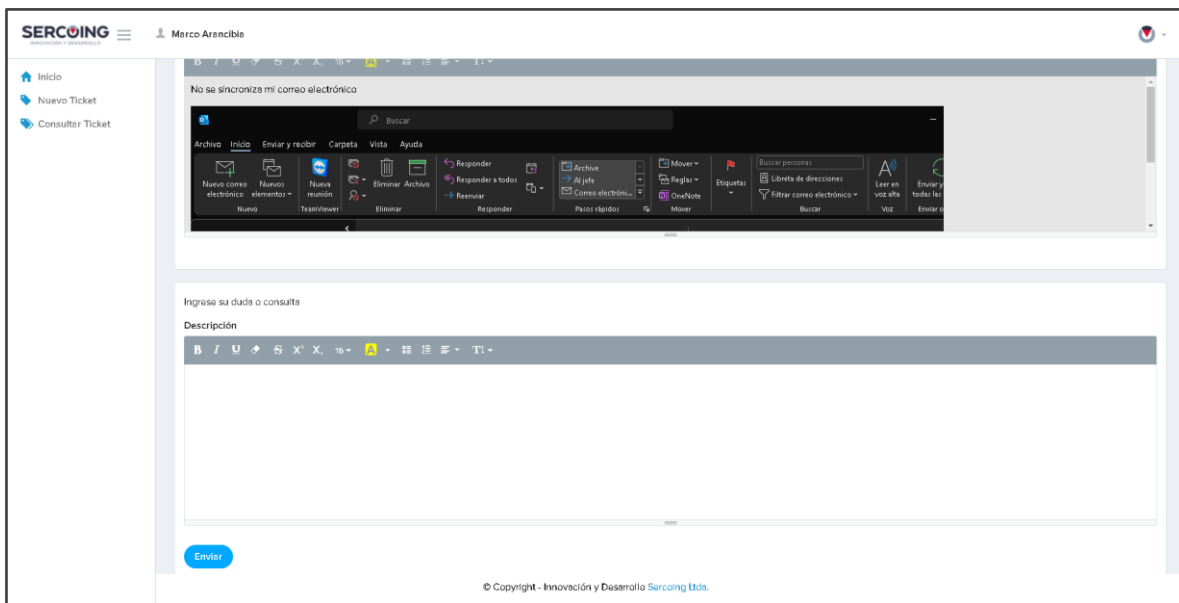


Imagen 14 - Detalle de ticket 2

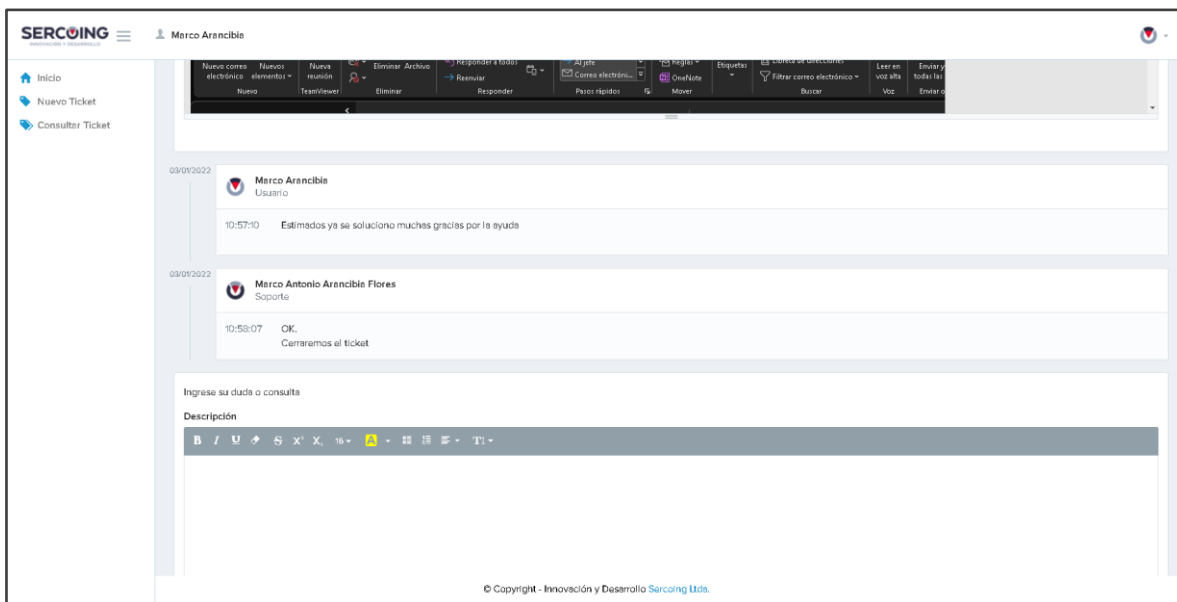


Imagen 15 - Detalle de ticket 3

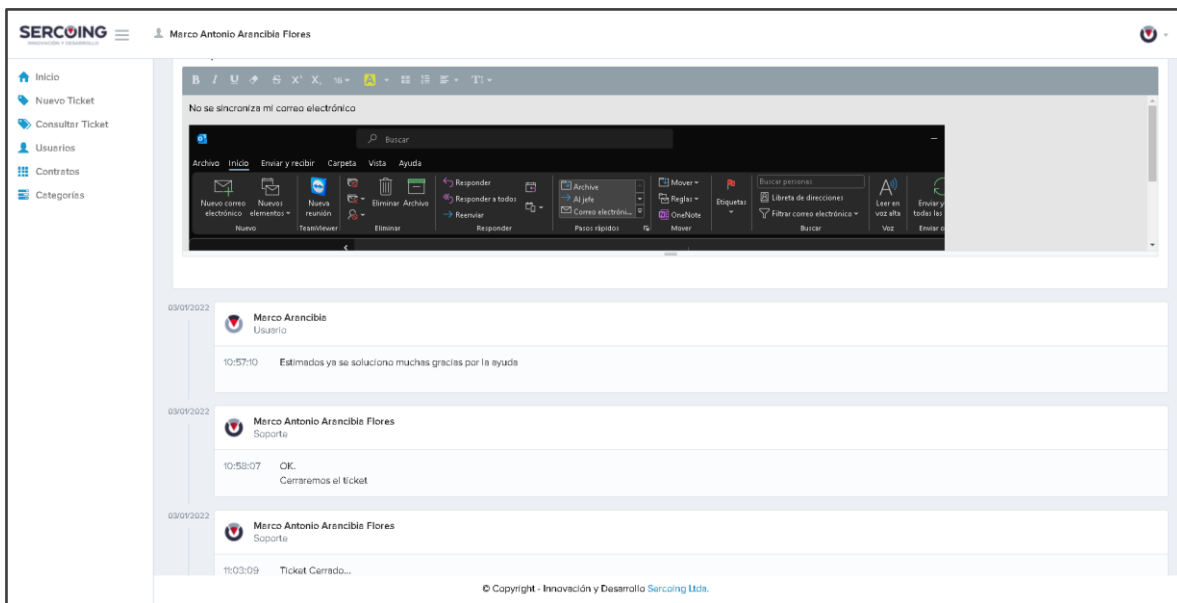


Imagen 16 - Ticket cerrado



Imagen 17 - Reapertura de ticket 1

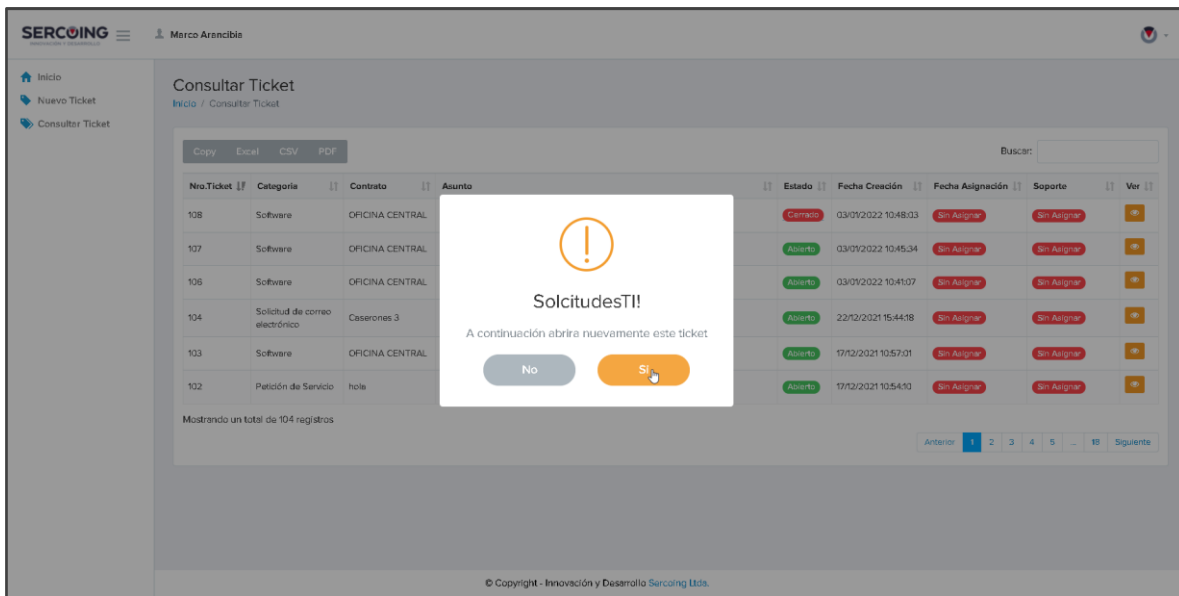


Imagen 18 - Reapertura de ticket 2



Imagen 19 - Reapertura de ticket 3