

# Manual de Usuario

---

**APP SolicitudesTI**

## Contenido

1.	DESCRIPCION DEL SISTEMA.....	3
1.1.	TIPOS DE USUARIO .....	3
2.	COMPONENTES DEL SISTEMA.....	4
2.1	URL ACCESO .....	4
2.2	AUTENTICACION.....	4
2.3	CAMBIO DE CONTRASEÑA .....	5
2.4	PAGINA PRINCIPAL .....	6
2.4.1	INICIO .....	7
2.4.2	NUEVO TICKET .....	7
2.4.3	CONSULTAR TICKET .....	10

## Imágenes

Ilustración 1 – Login .....	4
Ilustración 2 – Cierre de Sesión .....	5
Ilustración 3 – Perfil.....	5
Ilustración 4 - Formulario de Perfil.....	6
Ilustración 5 - Página principal .....	7
Ilustración 6 – Nuevo .....	8
Ilustración 7 - Formulario Nuevo Ticket.....	9
Ilustración 8 – Ticket generado .....	9
Ilustración 9 - Consulta de ticket.....	10
Ilustración 10 - Detalle de ticket 1 .....	11
Ilustración 11 - Detalle de ticket 2 .....	11
Ilustración 12 - Detalle de ticket 3 .....	12
Ilustración 13 – Ticket cerrado.....	12
Ilustración 14 - Reapertura de ticket 1.....	13
Ilustración 15 - Reapertura de ticket 2.....	13
Ilustración 16 - Reapertura de ticket 3.....	13

## 1. DESCRIPCION DEL SISTEMA

APP SolicitudesTI 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 de servicio y permitirá contar con el seguimiento de estos en tiempo real.

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

### 1.1.TIPOS DE USUARIO

**Soporte:** Usuario encargado de entregar solución a las solicitudes y canalizarlas según requerimientos.

**Usuario:** Puede elevar solicitudes y hacer seguimiento de ellas.

## 2. COMPONENTES DEL SISTEMA

### 2.1 URL ACCESO

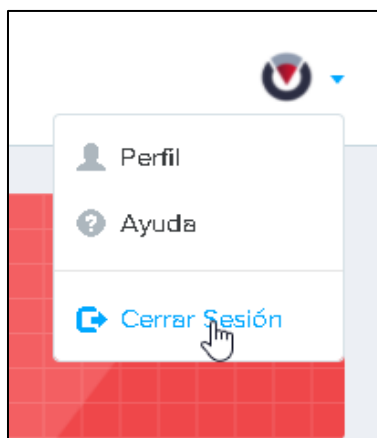
<http://solicitudesti.sercoing.cl>

### 2.2 AUTENTICACION

The illustration shows a login interface. At the top is a circular logo with a grey outer ring and a red and white inner design. Below the logo is the text 'Acceso Usuario'. There are two input fields: the first is labeled 'e-mail' and the second is labeled 'Contraseña'. Below these fields is a blue link that says 'Acceso Soporte'. At the bottom is a blue button with the text 'Acceder'.

*Ilustración 1 – Login*

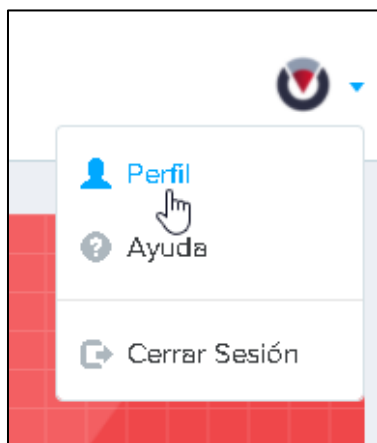
El ingreso a la aplicación se debe hacer con correo corporativo y contraseña de este mismo correo. Para cerrar sesión presione sobre el icono ubicado en la parte superior derecha y luego vaya a la opción “Cerrar Sesión”.



*Ilustración 2 – Cierre de Sesión*

## 2.3 CAMBIO DE CONTRASEÑA

Tal como se indicó anteriormente la contraseña por defecto será la contraseña del correo corporativo de Sercoing. Una vez dentro del sistema, en la opción “Perfil”, puede hacer cambio de esta.



*Ilustración 3 – Perfil*

Test test

## 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

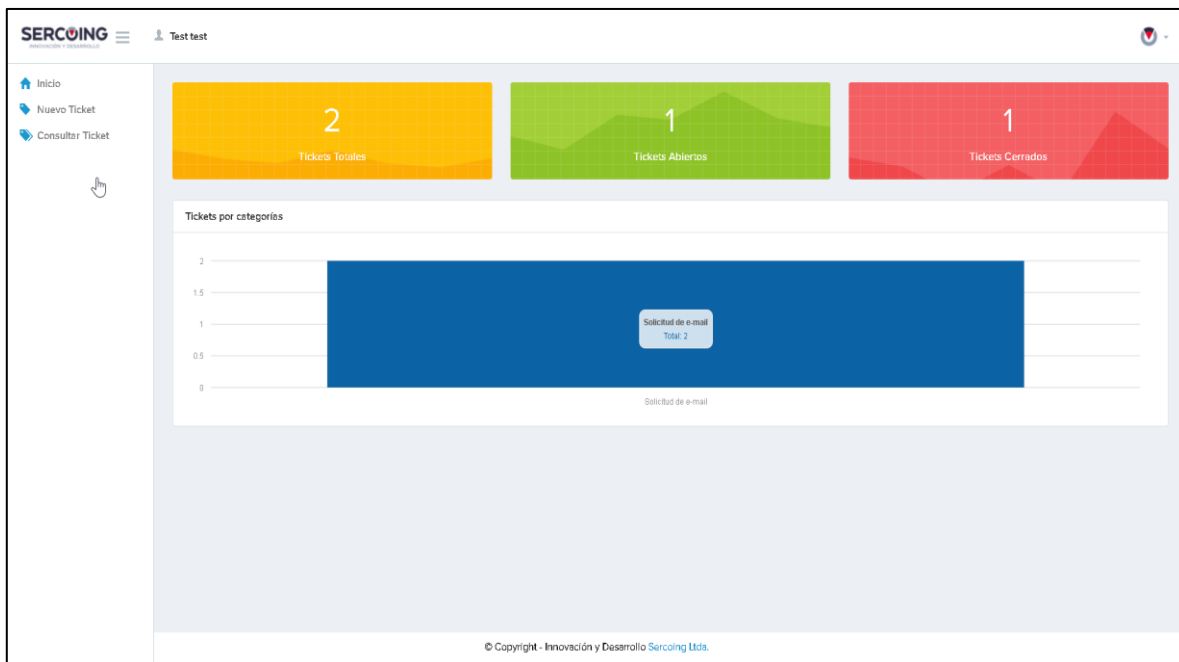
Actualizar

Ilustración 4 - Formulario de Perfil

## 2.4 PAGINA PRINCIPAL

En la página principal encontrará:

- Menú de opciones:
  - Inicio
  - Nuevo Ticket
  - Consultar Ticket
- Resumen de tickets del usuario
- Gráfico de categorías



*Ilustración 5 - Página principal*

### 2.4.1 INICIO

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

### 2.4.2 NUEVO TICKET

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

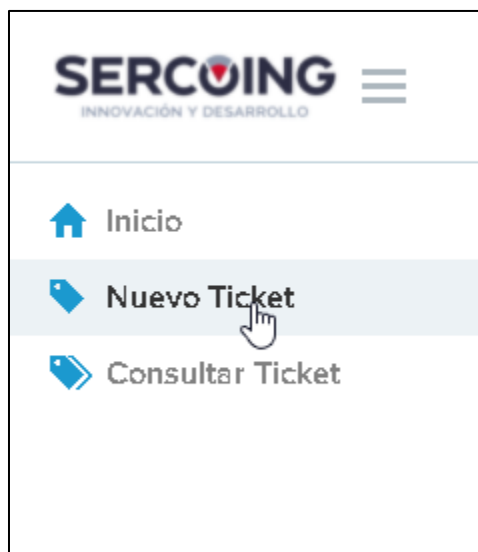


Ilustración 6 – Nuevo

#### 2.4.2.1 FORMULARIO DE NUEVO TICKET

Campos requeridos:

- Categoría: Toda solicitud debe ser asociada a una categoría que permitirá asignar de forma efectiva la solución de esta. Este campo es **obligatorio**.
- Contrato: Las solicitudes son asociada a un contrato. Este campo es **obligatorio**.
- Asunto: El asunto es una breve descripción de la solicitud. Este campo es **obligatorio**.
- Documentos Adicionales: En esta opción se pueden agregar archivos relacionados a la solicitud. Pueden ser uno o mas archivos de cualquier formato. Este campo es **opcional**.
- 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. Este campo es **obligatorio**.

Para ingresar un “Nuevo Ticket”, primero hay que elegir una categoría desde la lista desplegable y 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+shit+s). Esto será una ayuda a la hora de solucionar un problema relacionado a Software o Sistema Operativo.

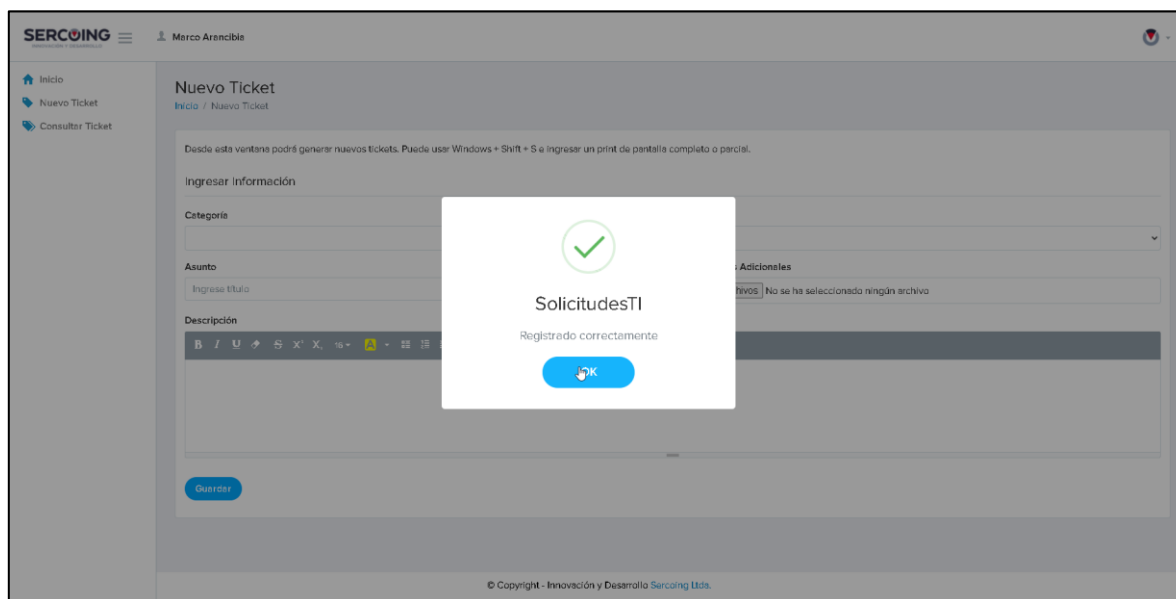
Adjunte uno o mas archivos si es necesario para la solicitud.



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

The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form in the SERCOING system. The interface includes a sidebar with navigation links: 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Consultar Ticket'. The main content area is titled 'Nuevo Ticket' and includes a breadcrumb 'Inicio / Nuevo Ticket'. Below the title, there is a text box stating: 'Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets. Puede usar Windows + Shift + S e ingresar un print de pantalla completo o parcial.' The form is divided into two columns. The left column contains 'Categoría' (Software), 'Asunto' (Problemas con Outlook), and 'Descripción' (with a rich text editor). The right column contains 'Contrato' (OFICINA CENTRAL) and 'Documentos Adicionales' (with a file upload button). A 'Guardar' (Save) button is located at the bottom left of the form. The footer of the page reads '© Copyright - Innovación y Desarrollo Sercoing Ltda.'

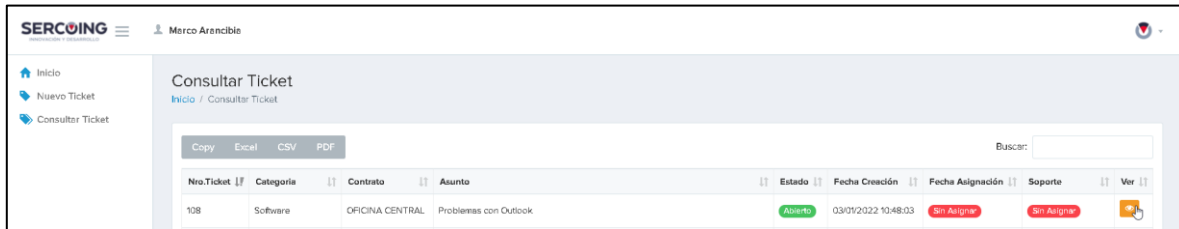
*Ilustración 7 - Formulario Nuevo Ticket*



*Ilustración 8 – Ticket generado*

### 2.4.3 CONSULTAR TICKET

La opción “Consultar Ticket” permitirá acceder a una tabla con los tickets que se han ingresado. Podremos ver el número del ticket, la categoría, el contrato, el título, el asunto, la fecha de creación, la fecha de asignación, el soporte (a quien ha 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.



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

Ilustración 9 - Consulta de ticket

#### 2.4.3.1 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 llegaran las notificaciones a al área 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 ticket ha sido resuelto es necesario el área de soporte cerrara el ticket.

El usuario tendrá la opción de volver a abrir la solicitud si hay nuevos requerimientos asociados. Para hacerlo debe pinchar en el “Estado” que aparecerá como “Cerrado” y en color rojo. Luego se abrirá 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.

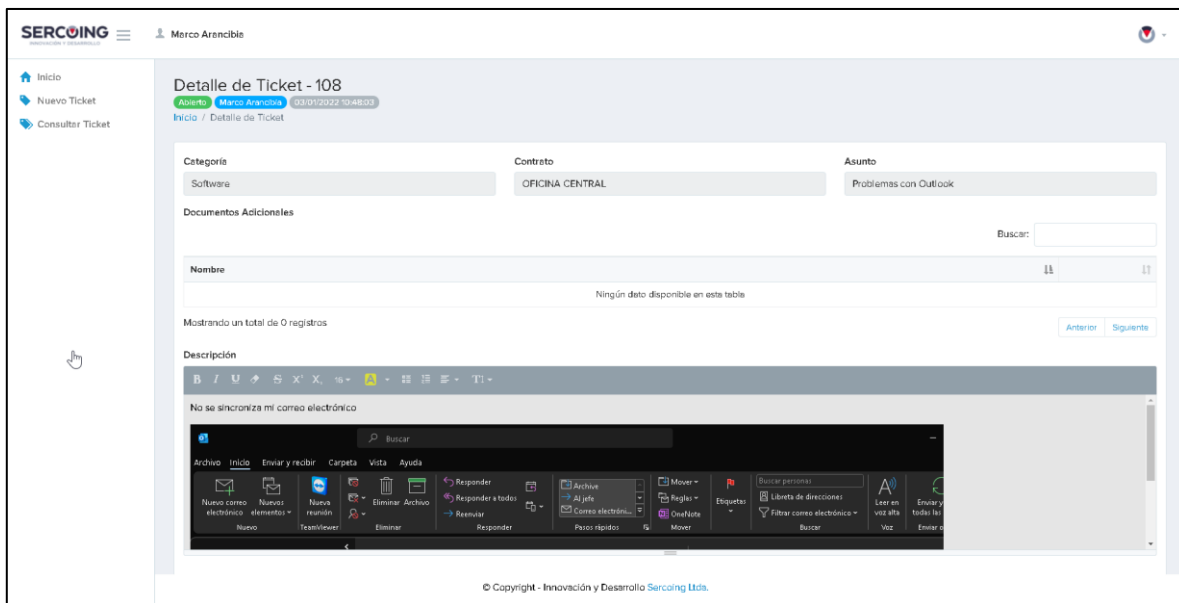


Ilustración 10 - Detalle de ticket 1

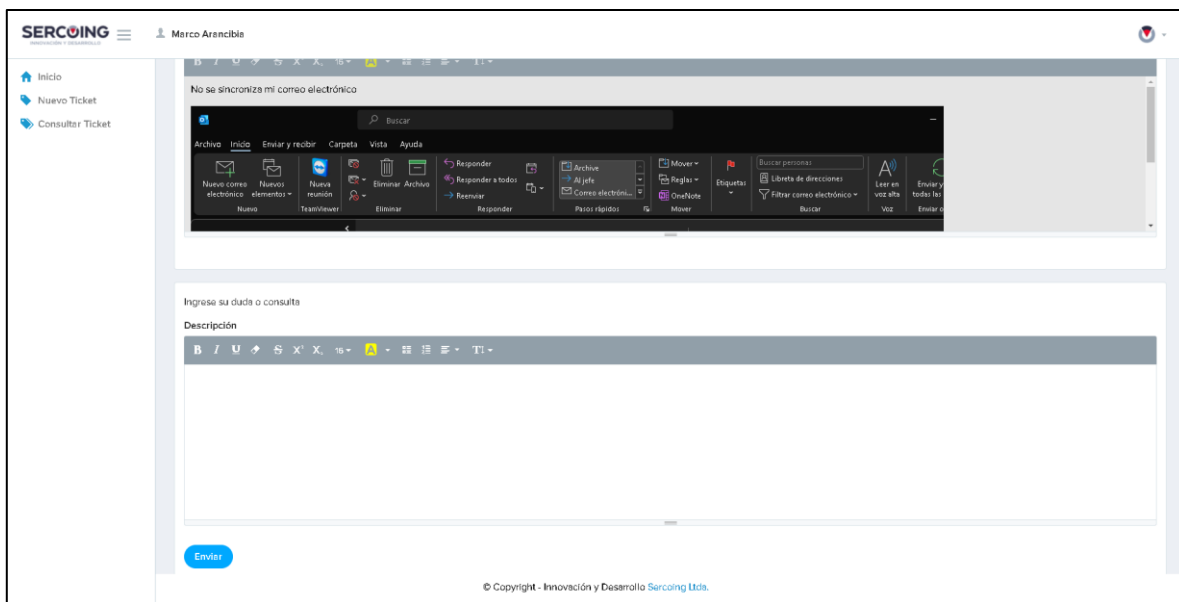


Ilustración 11 - Detalle de ticket 2

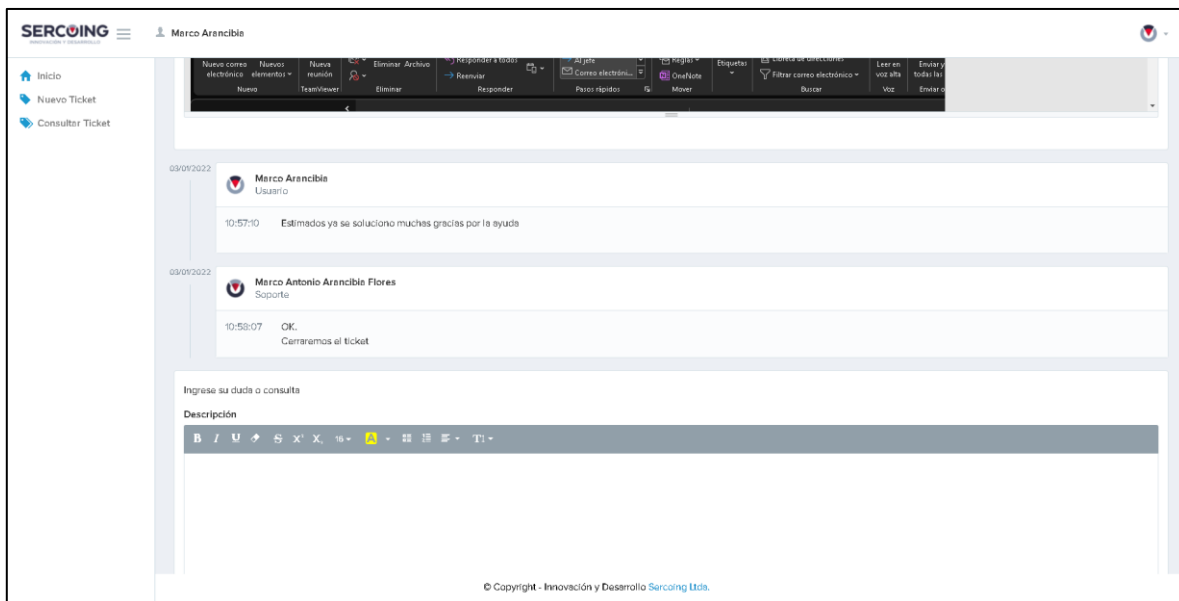


Ilustración 12 - Detalle de ticket 3

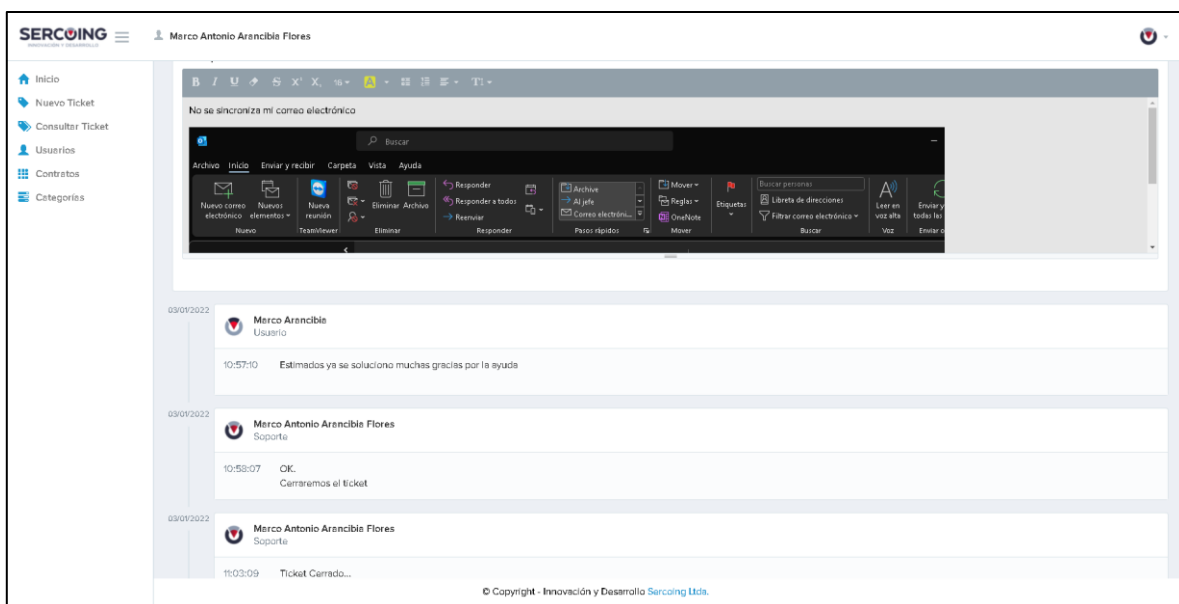


Ilustración 13 – Ticket cerrado



Ilustración 14 - Reapertura de ticket 1

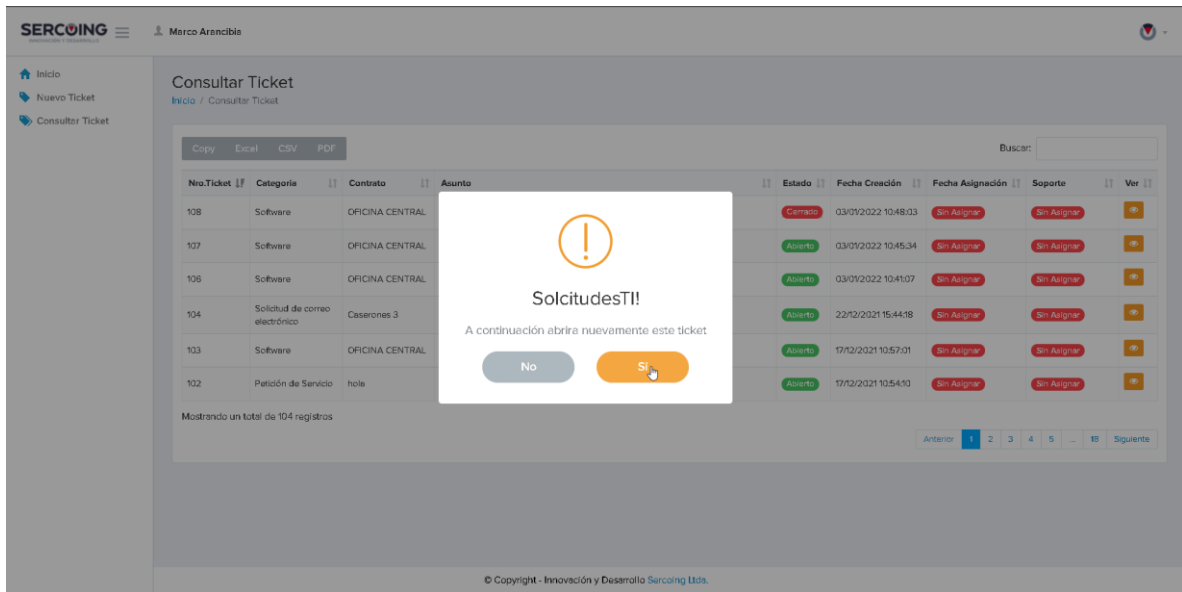


Ilustración 15 - Reapertura de ticket 2

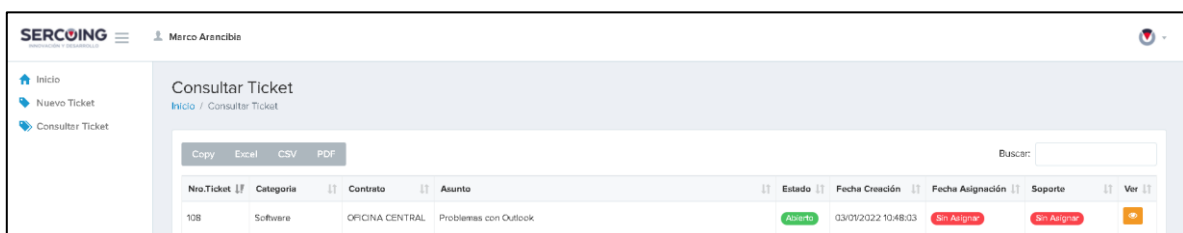


Ilustración 16 - Reapertura de ticket 3