

Manual de Usuario Sistema de Ticket -Help Desk Portal Clientes

**SECRETARIA DE PLANIFICACION
Y GESTION INSTITUCIONAL**

www.redecofi.unc.edu.ar

AÑO 2010



Manual del Usuario

TABLA DE CONTENIDOS

1.	Introducción	4
1.1	Propósito del documento	4
2.	Conceptos Importantes	6
2.1	Acceso a la Aplicación	6
2.2	Funcionalidades del Sistema de Tickets	9
3.	Guía de Uso	10
3.1	Creación de un ticket nuevo: Opción "Nuevo Ticket"	10
3.2	Modificación y Detalle de un ticket	13
3.3	Consulta de Tickets	16
3.3.1	Mis Tickets	16
3.3.2	Ticket Compañía	18
3.4	Búsqueda	19
3.5	Preferencias	21
3.6	Como adjuntar un archivo al ticket	22
3.7	Como bajar un archivo adjuntado a un ticket	23
3.8	Crear una nota a un ticket	24

TABLA DE IMAGENES

Imagen 1	Esquema Funcional del Portal Clientes	5
Imagen 2	Ingreso al Sistema Ticket	6
Imagen 3	Autenticación del Usuario Cliente	7
Imagen 4	Autenticación incorrecta	7
Imagen 5	Pantalla principal del sistema sin tickets emitidos	8
Imagen 6	Pantalla principal del sistema con 2 tickets	8
Imagen 7	Opciones del Sistema Tickets	9
Imagen 8	Nuevo Ticket	11
Imagen 9	Listado de Tickets	13
Imagen 10	Detalle del Ticket – Notas adjuntas a un Ticket	14
Imagen 11	Detalle del Ticket – Para agregar una nota	15
Imagen 12	Mis Tickets	17
Imagen 13	Tickets Compañía	18
Imagen 14	Buscar Tickets	19
Imagen 15	Adjuntar un archivo al ticket	22
Imagen 16	Descargar un archivo adjunto de un ticket	23
Imagen 17	Nota de un ticket	24

1. Introducción

1.1 Propósito del Documento

El presente documento está dirigido a entregar las pautas de operación del Sistema de Ticket. 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 Help Desk (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 OTRS, una aplicación web Open Source que permite ofrecer servicio on-line con la utilización de tickets soportando multi-usuarios.

El OTRS 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 la UNC y con las distintas áreas de la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional; incluso con otros organismos externos como ser Banco Nación o Daspu .

El Open Ticket Request System (OTRS) es una aplicación Web que permitirá una interacción más transparente y eficaz tanto para usuarios de las dependencias como para el personal de apoyo que brinda el servicio.

La siguiente figura muestra la funcionalidad del portal Clientes del Sistema de Tickets.

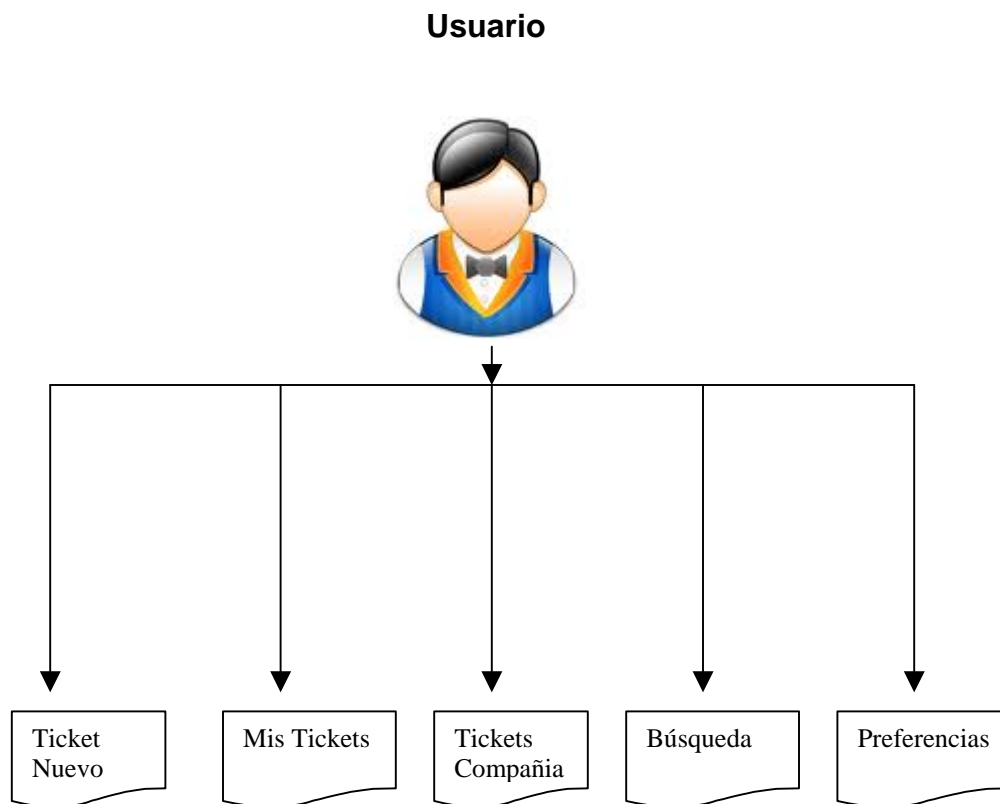


Figura1: Esquema de las funcionalidades del portal Clientes

2. Conceptos Importantes

2.1 Acceso a la Aplicación

El portal de Clientes del Sistema de Tickets de la SPYGI es una aplicación web que puede ser accedida desde cualquier navegador de internet.

La dirección URL es <https://www.redecofi.unc.edu.ar/secretaria.htm/ticket.htm>

El usuario debe ingresar a un navegador web (Explorer, Netscape) y escribir la dirección URL del portal. Una vez cargada la página se visualiza una pantalla en donde se le solicita al usuario ingresar los datos de autenticación que serán entregados por la Dirección General de Tecnologías Informáticas de la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional.

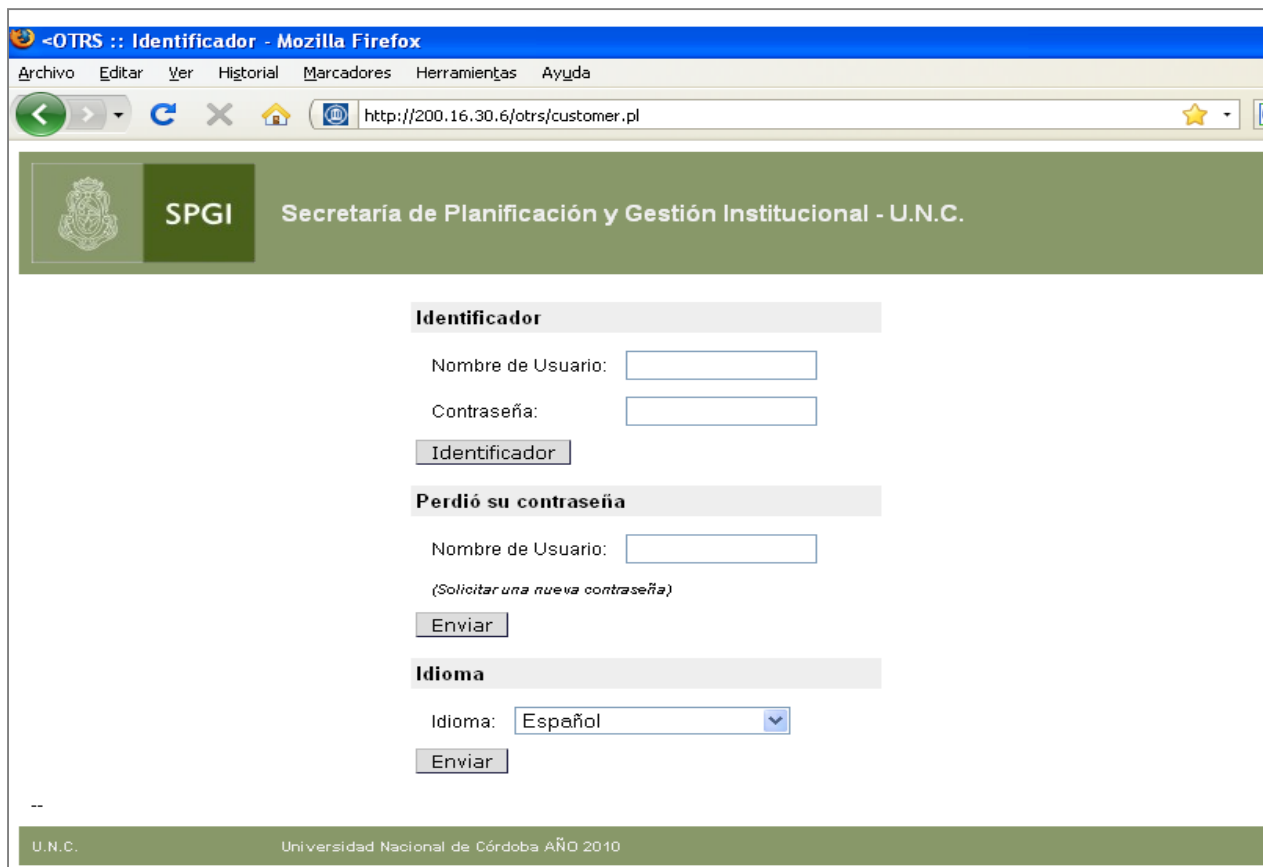


Imagen 2: Ingreso al Sistema

Para comenzar a utilizar el Sistema de Tickets el cliente debe ingresar su nombre de usuario y contraseña y presionar el botón "Identificador"

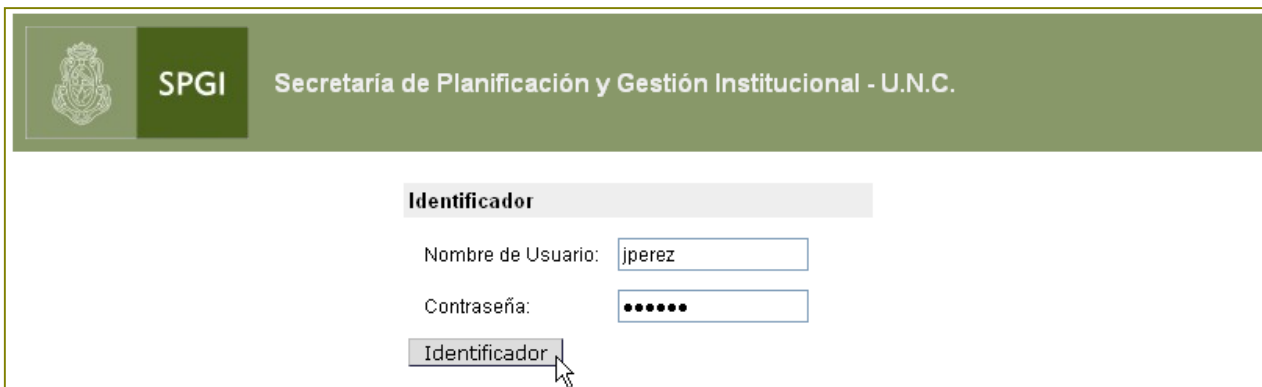


Imagen 3: Autenticación del Usuario

- ✓ Si los datos ingresados por el usuario no son correctos el sistema visualiza un mensaje de error: "Identificación incorrecta. Su nombre de usuario o contraseña fue introducido incorrectamente."

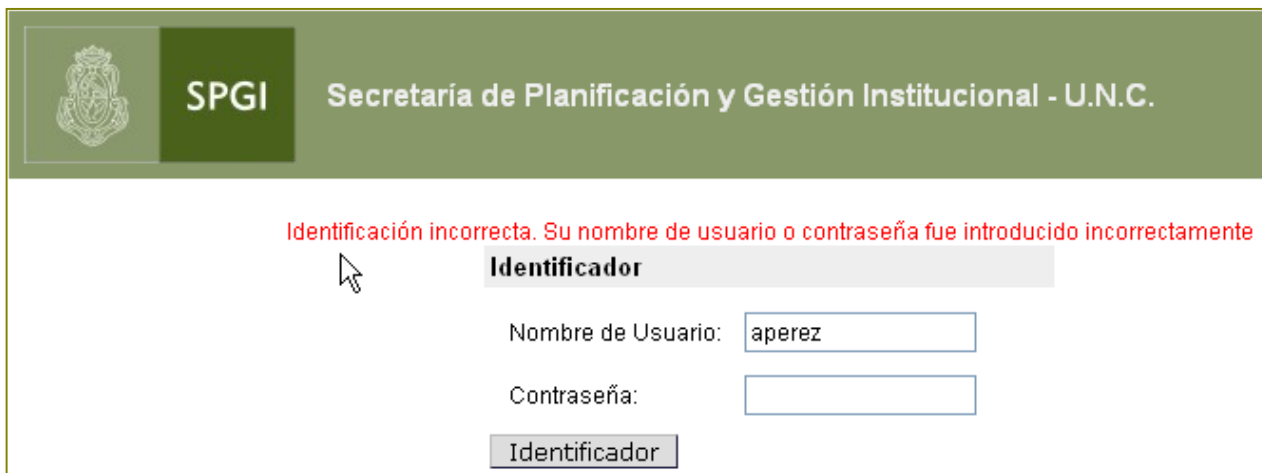


Imagen 4: Autenticación incorrecta

- ✓ Si el nombre de usuario y la clave secreta ingresados son válidos el sistema le ofrece al “usuario” las opciones a las que tiene privilegios. Y por defecto muestra todos los tickets emitidos por el “Usuario” actualmente conectado.



Imagen 5: Pantalla principal del sistema sin tickets emitidos por el usuario conectado

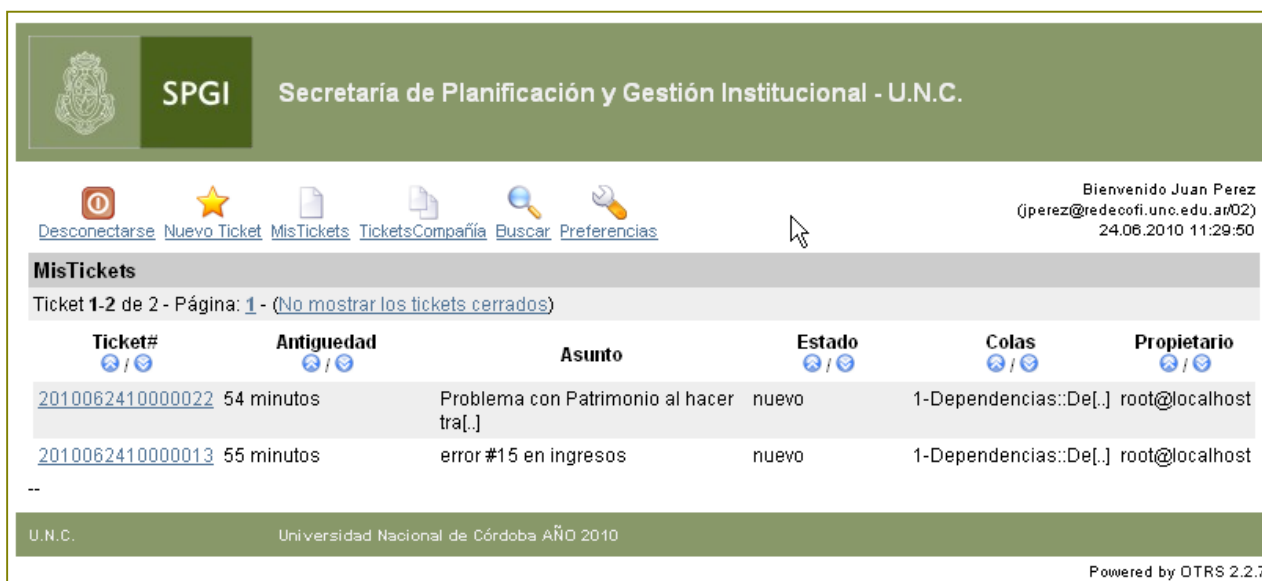


Imagen 6: Pantalla principal del sistema con 2 tickets del usuario conectado (Juan Perez)

2.2 Funcionalidades del Sistema de Tickets

El Sistema de Tickets presenta las siguientes opciones:

- a) Desconectar (Logout)
- b) Nuevo Ticket
- c) Mis Tickets
- d) Tickets Compañía
- e) Buscar
- f) Preferencias



Imagen 7: Opciones del Sistema Tickets

- a) Desconectar: permite al usuario desbloquearse del sistema.
- b) Nuevo Ticket: genera un ticket nuevo.
- c) Mis Tickets: visualiza solo los tickets generados por el usuario conectado al sistema.
- d) Tickets Compañía: visualiza todos los tickets emitidos por todos los usuarios del grupo al que pertenece el usuario conectado.
- e) Buscar: permite realizar exploraciones de los tickets según distintos criterios de búsqueda.
- f) Preferencias: con esta opción el usuario puede modificar algunas configuraciones y ajustes al sistema tickets, como ser idioma del sistema, tiempo de actualización de tickets nuevos, cantidad de tickets a mostrar en la pantalla y otros.

3. Guía de Uso

3.1 Creación de un ticket nuevo: Opción “Nuevo Ticket”

La opción “Nuevo Ticket” sirve para la creación de tickets y permite que un usuario pueda registrar un requerimiento de servicio o de información o cualquier comunicación que necesite realizar, a otro usuario mediante la emisión de un “***ticket***” que será identificado por un número único que facilitará la ubicación del mismo durante toda su gestión.

Los campos obligatorios a completar para crear un ticket son:

- ✓ Para
- ✓ Asunto
- ✓ Texto
- ✓ Anexo
- ✓ Prioridad

Para crear un ticket el usuario debe presionar en el icono:



Se visualiza una pantalla como la de la imagen

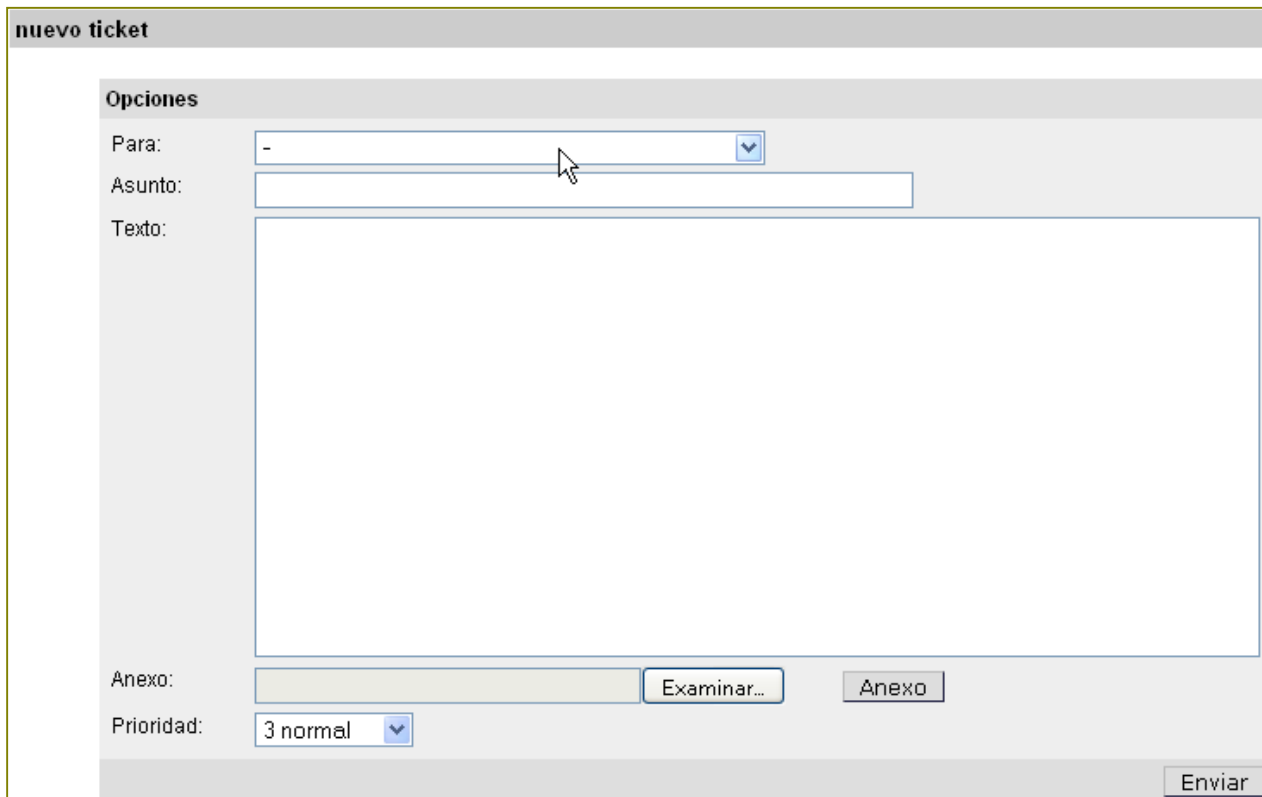


Imagen 8: Nuevo Ticket

El campo “**Para**”, se refiere al lugar (por ejemplo área) donde se prestará el servicio o se analizará lo solicitado en el ticket.

El campo “**Asunto**”, corresponde al título del ticket.

El campo “**Texto**”, permite ingresar el detalle del ticket para ser emitido.

La sección de “**Anexo**”, permite adjuntar archivos (doc, xls, zip, rar, png, bmp, dbf, cdx y otros).

El campo “**Prioridad**”, establece el nivel de importancia del ticket a crear siendo éstas las siguientes:

1. BAJA: Prioridad baja dentro de todos los tickets registrados.

2. NORMAL: Prioridad normal, queda dentro de los tickets registrados, pero tiene mayor prioridad frente a los tickets del tipo “bajo”.
3. ALTA: Prioridad alta sobre los tickets ya registrados en el sistema.
4. URGENTE: Prioridad urgente, se debe tomar inmediatamente, después que se registra el ticket por parte del usuario.

3.2 Modificación y Detalle de un Ticket

Para poder modificar un ticket se lo debe seleccionar presionando sobre el “número del ticket”. Recordemos que los tickets se pueden ver con la opción “Mis Tickets” o “Tickets Compañía”.

La modificación que se realice en los datos de un ticket se registra mediante una nota que se adjunta al ticket original.

El usuario puede agregar nuevos comentarios referentes al tema tratado en el ticket, adjuntar nuevos archivos, cambiar el estado o la prioridad.

En la imagen 9 vemos 3 tickets que el usuario visualiza al presionar previamente la opción “Mis tickets”.

Ej: aquí el usuario quiere agregar una nota al ticket nº 59.













MisTickets					
Ticket 1-3 de 3 - Página: 1 - (No mostrar los tickets cerrados)					
Ticket# 	Antigüedad 	Asunto	Estado 	Colas 	Propietario 
2010062410000059	31 minutos	s	cerrado exitosamen[.]	1-Dependencias::De[.]	root@localhost
2010062410000022	6 horas 38 minutos	Problema con Patrimonio al hacer tra[.]	nuevo	1-Dependencias::De[.]	root@localhost
2010062410000013	6 horas 39 minutos	DATOS CORRECTOS	abierto	1-Dependencias::De[.]	root@localhost

Imagen 9: Listado de Tickets

Al hacer click sobre el número de ticket se ingresa al detalle del mismo, pudiendo observar todas las notas agregadas por los diferentes usuarios que están interviniendo en la gestión del ticket.

A continuación se visualiza en la imagen 10 el detalle del ticket nº 59


SPGI
Secretaría de Planificación y Gestión Institucional - U.N.C.

Desconectarse
Nuevo Ticket
MisTickets
TicketsCompañía
Buscar
Preferencias

Bienvenido Juan Perez
(jperez@redecofi.unc.edu.ar02)
24.06.2010 12:55:04

Detalle Ticket#: 2010062410000013
Antigüedad: 2 horas 21 minutos

Imprimir
Creado: 24.06.2010 10:34:03

1->>> 1. cliente (Solicitud via web) Juan Perez <andrf.t error #15 en ingreso.f. - 24.06.2010 10:34:03
2. agente (nota-externa) Andrea Viviana M[.]: de DGTI: El backup I[.] - 24.06.2010 12:50:40
3. agente (nota-externa) Andrea Viviana M[.]: Datos arreglados - 24.06.2010 12:51:13
4. agente (nota-externa) Maximiliano Goye[.]: avisar si estan ok I[.] - 24.06.2010 12:54:04
5. cliente (Solicitud via web) Juan Perez <jper[.]: DATOS CORRECTOS - 24.06.2010 12:54:32
6. Sistema (email-notification-ext) OTRS System <otr[.]: Nuevo Estado "open" I[.] - 24.06.2010 12:54:32

Estado: **abierto**
Prioridad: **3 normal**
Colas: **1-Dependencias::De[.]**
Número 02
de cliente:

De: Juan Perez <andrea@redecofi.unc.edu.ar>
Para: 1-Dependencias::Dependencia 12 Filosofia:: PARA: Dgti-Soprote Sigeco
Asunto: error #15 en ingresos

Al intentar ingresar a facturar me da el siguiente error "error #15"

Les envio el backup del sigeco ejer2010 para que lo vean.

Imagen 10: Detalle del Ticket –Notas adjuntas a un Tickets

Podemos ver en la imagen 10 que el ticket tiene 5 notas agregadas.

Al texto de cada nota se ingresa haciendo click sobre la misma.

Las notas están identificadas por el agente o usuario que la realizó, incluyendo fecha y hora.

El ticket original se presenta siempre en un primer nivel del cuál se le despliega, en otros niveles inferiores todas las notas realizadas en el mismo.

El detalle del ticket muestra el ticket conjuntamente con sus notas y a continuación los campos en blanco “asunto”, “texto”, “anexo”, “estado” y “prioridad” para que el usuario si desea realice alguna modificación o agregado al ticket original.

Siempre las modificaciones quedan registradas en una nueva nota que se anexa a las ya existentes permitiendo realizar un seguimiento detallado de los cambios registrados al ticket.

Para realizar un cambio o agregar una nota el usuario debe llenar los campos correspondientes y seleccionar el botón **"enviar"**.

Asunto:	<input type="text"/>
Texto:	<div></div>
Anexo:	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="button" value="Anexo"/>
Siguiente estado:	<input type="text" value="abierto"/>
Prioridad:	<input type="text" value="3 normal"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	

Imagen 11: Detalle Ticket-Para agregar una nota

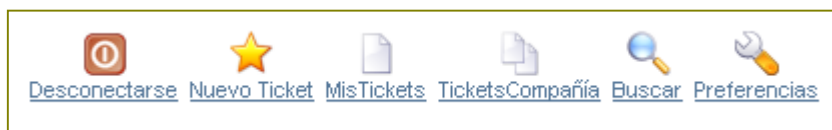
3.3 Consulta de Tickets

3.3.1 Mis Tickets

La opción “Mis Tickets”, permite consultar todos los tickets emitidos por el usuario que se encuentre conectado en el sistema. Para ingresar a esta opción solo se debe hacer click sobre el ícono :



Este ícono se encuentra en el menú horizontal superior :



Los campos que se muestran en este listado son:

- ✓ Número del ticket: identificación del ticket
- ✓ Antigüedad: tiempo transcurrido desde que se creó el ticket.
- ✓ Asunto: título del ticket.
- ✓ Estado: situación en la que se encuentra el ticket.
- ✓ Cola: área, agente o grupo al que está dirigido el ticket para su resolución.
- ✓ Propietario: el que creó el ticket.


SPGI
 Secretaría de Planificación y Gestión Institucional - U.N.C.








Desconectarse
 Nuevo Ticket
 MisTickets
 TicketsCompañía
 Buscar
 Preferencias

Bienvenido Juan Perez
(jperez@redecofi.unc.edu.ar02)
24.06.2010 18:22:45

MisTickets

Ticket 1-3 de 3 - Página: 1 - (No mostrar los tickets cerrados)

Ticket# 	Antigüedad 	Asunto	Estado 	Colas 	Propietario 
2010062410000059	1 hora 41 minutos	a	abierto	1-Dependencias::De[.]	amasuero
2010062410000022	7 horas 47 minutos	Problema con Patrimonio al hacer tra[.]	nuevo	1-Dependencias::De[.]	root@localhost
2010062410000013	7 horas 48 minutos	DATOS CORRECTOS	abierto	1-Dependencias::De[.]	root@localhost
--					

U.N.C.
 Universidad Nacional de Córdoba AÑO 2010

Powered by OTRS 2.2.7

Imagen 12: Mis tickets

Los tickets se pueden ordenar en forma ascendente o descendente bajo cualquier campo, solo se debe hacer click sobre las flechitas azules que se encuentran debajo del campo a ordenar.

Por ejemplo: si deseamos ordenar la consulta en forma ascendente por número de ticket se debe hacer click en la flechita



3.3.2 Ticket Compañía

La opción “Tickets Compañía”, permite listar todos los tickets emitidos por los usuarios de una misma dependencia, área, grupo o equipo de trabajo.

Para ingresar a esta opción el usuario debe seleccionar el ícono:



Imagen 13: Tickets Compañía

Los campos que se muestran en la consulta son los siguientes:

- ✓ N° de ticket
- ✓ Antigüedad
- ✓ Asunto
- ✓ Estado
- ✓ Cola
- ✓ Propietario

3.4 Búsqueda

La opción “Búsqueda” permite realizar exploraciones de los tickets emitidos bajo distintos filtros y los resultados pueden ser exportados a formato xls (Excel), formato impresión o como tabla normal.

Para ingresar a la opción “Búsqueda” el usuario debe hacer click sobre el ícono:



Se permite realizar la búsqueda por número de tickets, por el cliente que lo creó, por el agente que está resolviendo el ticket, por prioridad, por estado, por el texto del asunto o por múltiples combinaciones más entre los campos.

Buscar ticket

Ticket#
Ticket# (ej: 10*5155 o 105658*)

Búsqueda de texto en Artículo (ej. "Mar'in" or "Baue")
De

Para

Copia

Asunto

Texto

Número de cliente

Prioridad

1 muy bajo
2 bajo
3 normal
4 alto
5 muy alto

Estado

abierto
cerrado exitosamente por agente
cerrado exitosamente por cliente
cerrado por SPYGI
cerrado sin exito

Veces
☒ Sin especificación de fecha
☐ Ticket creado último 1 días(s)
☐ Ticket creado entre 25 05 2010 y 24 06 2010

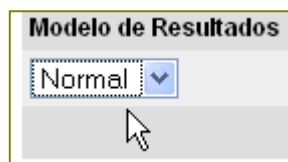
Modelo de Resultados

Normal

Buscar

Imagen 14: Buscar Ticket

Para seleccionar la salida el usuario debe elegir la opción “Modelo de Resultados”:



Los formatos que permite generar son:

- ✓ Normal: muestra los tickets en una tabla similar a la de la sección “Mis Tickets”.
- ✓ CSV: exporta los resultados de la búsqueda a un archivo Excel.
- ✓ Imprimir: opción que realiza una conexión con la impresora y muestra una tabla con los campos principales del ticket.

3.5 Preferencias

El módulo de preferencias permite realizar ajustes a la cuenta del usuario conectado. Para acceder a esta opción el usuario debe seleccionar el ícono:



Las opciones configurables son las siguientes:

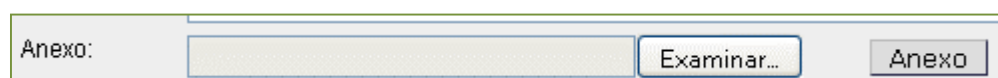
- ✓ Idioma: permite cambiar el idioma del portal del cliente solo para el usuario conectado.
- ✓ Cambiar Contraseña: permite el cambio de contraseña por seguridad a la asignada inicialmente por la DGTI-SPYGI.
- ✓ Tickets Mostrados: cantidad de tickets mostrados por página al momento de seleccionar la opción "Mis tickets" o "Tickets Compañía".
- ✓ Tickets Cerrados: si el usuario desea seguir viendo los tickets una vez cerrados.

3.6 Como adjuntar un archivo al ticket

El usuario puede adjuntar a un ticket un archivo que podrá ser bajado por el agente o los usuarios que tengan permiso para ver el detalle de ese ticket.

El formato del archivo a adjuntar puede ser txt, doc, xls y otros.

- ✓ Si el usuario desea adjuntar el archivo al momento de crear el ticket, solo debe hacer click en el campo examinar:



The image shows a web form for attaching a file to a ticket. It features a label 'Anexo:' followed by a text input field. To the right of the input field is a button labeled 'Examinar...'. Further to the right is a button labeled 'Anexo'.

Imagen 15: Adjuntar un archivo al ticket

Al hacer click se le mostrará el árbol de directorios de su equipo y solo deberá buscar el archivo a adjuntar y hacerle un click sobre el mismo. Si la operación se realizó correctamente se visualizará el nombre del archivo adjunto en el campo anexo.

Si el usuario desea adjuntar un archivo a un ticket ya creado deberá primero buscar el ticket con las opciones ya mencionadas anteriormente (mis tickets, tickets compañía o búsqueda). Una vez seleccionado el mismo se desplegará el detalle del ticket donde se visualizará lo que contiene el ticket y sus notas agregadas en caso que las tuviese y más abajo se visualizarán los campos en blanco para “Agregar” una nueva nota o “Modificar” algún campo al ticket ya creado. Aquí el usuario debe buscar el campo anexo como el que se muestra en la figura 15 y realizar el mismo procedimiento que el explicado en el caso de un ticket nuevo.

3.7 Como bajar un archivo adjunto a un ticket

Si el usuario desea bajar o descargar algún archivo adjunto que tenga un ticket deberá seleccionar el ticket que contiene el adjunto haciendo un click sobre el mismo. Se desplegará así el detalle del ticket.

Allí el usuario deberá seleccionar la nota que contiene el archivo adjunto. Se visualizará entonces el texto de la nota. En la cabecera de dicha nota se mostrará el ícono del archivo adjunto sobre el cuál solo deberá hacer click para poder descargarlo.

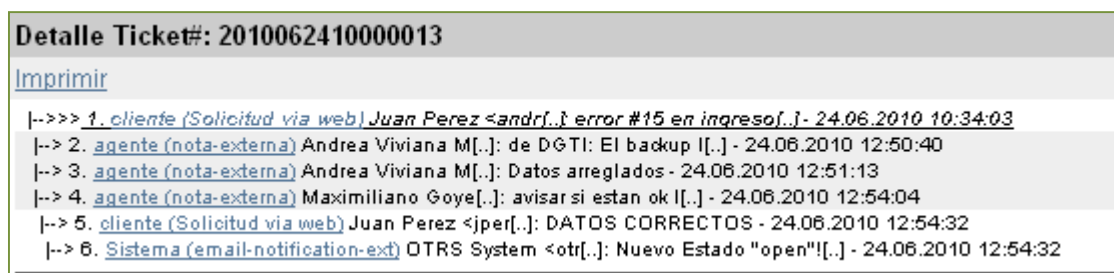









Imagen 16: Descargar un archivo adjunto de un ticket

3.8 Crear una nota a un ticket

Si el usuario desea agregar un comentario o respuesta a un ticket deberá seleccionar el ticket y hacerle click para visualizar el detalle del mismo.
Una vez allí podrá redactar el comentario en el campo **texto**. Y luego seleccionar **enviar**.


SPGI
Secretaría de Planificación y Gestión Institucional - U.N.C.

Desconectarse
Nuevo Ticket
MisTickets
TicketsCompañía
Buscar
Preferencias

Bienvenido Juan Perez
(jperez@redecofi.unc.edu.ar/02)
24.06.2010 12:55:04

Detalle Ticket#: 2010062410000013
Antigüedad: 2 horas 21 minutos

Imprimir
Creado: 24.06.2010 10:34:03

```

|-->> 1. cliente (Solicitud via web) Juan Perez <andrf.1 error #15 en ingresos> - 24.06.2010 10:34:03
|--> 2. agente (nota-externa) Andrea Viviana M[.]: de D&T: El backup [...] - 24.06.2010 12:50:40
|--> 3. agente (nota-externa) Andrea Viviana M[.]: Datos arreglados - 24.06.2010 12:51:13
|--> 4. agente (nota-externa) Maximiliano Goye[.]: avisar si estan ok [...] - 24.06.2010 12:54:04
|--> 5. cliente (Solicitud via web) Juan Perez <jper[.]: DATOS CORRECTOS - 24.06.2010 12:54:32
|--> 6. Sistema (email-notification-ext) OTRS System <otr[.]: Nuevo Estado "open"[.] - 24.06.2010 12:54:32

```

Estado: **abierto**
Prioridad: **3 normal**
Colas: **1-Dependencias::De[.]**
Número 02
de cliente:

De: Juan Perez <andrea@redecofi.unc.edu.ar>
Para: 1-Dependencias::Dependencia 12 Filosofía:: PARA: Dgti-Soporte Sigeco
Asunto: error #15 en ingresos

Al intentar ingresar a facturar me da el siguiente error "error #15"

Les envio el backup del sigeco ejer2010 para que lo vean.

Asunto:
Texto:

Anexo:

Siguiente estado:

Prioridad:

Imagen 17 : Nota de un ticket



Secretaría de Planificación
y Gestión Institucional
Universidad Nacional de Córdoba

Dirección General de Tecnologías Informáticas