

MESA DE AYUDA

MANUAL DE USUARIO



Versión 0.8.8

Última actualización: 14-02-2020

Departamento de sistemas - HSJD



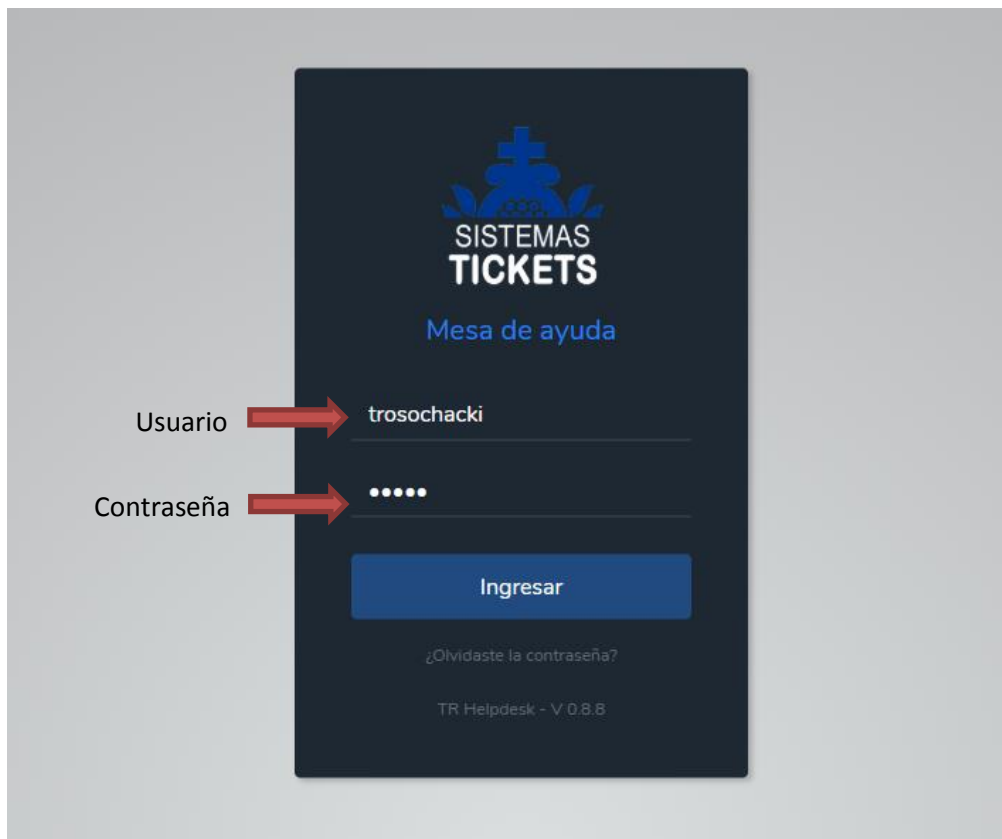
Índice

Conexión.....	3
Pantalla principal.....	3
Ticket	4
Crear ticket.....	4
Gestionar ticket.....	7
Mensaje de información	9
Asunto	9
En copia	9
Cierre de un ticket por tiempo de finalizado	9
Cierre de un ticket por unificación.....	9
Lista de tickets.....	10
Pendientes.....	10
Tickets resueltos.....	10
Todos los tickets.....	11

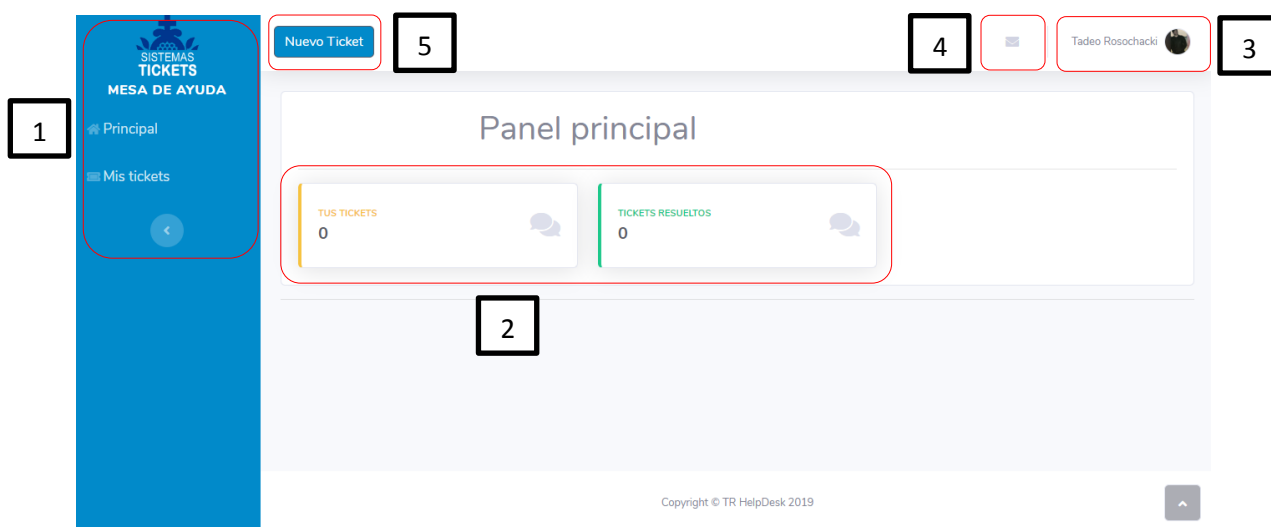


Conexión

Para acceder al sistema, el usuario debe ingresar su nombre de usuario y contraseña y presionar **Ingresar**



Pantalla principal





En la pantalla principal el sistema muestra:

- 1) Menú: Muestra los accesos disponibles al sistema.
- 2) Control de tickets: Muestra una botonera que contiene la cantidad de tickets según su estado.
- 3) Usuario conectado: Muestra el perfil del agente conectado junto a la opción de cerrar sesión.
- 4) Bandeja de mensajes: Muestra una notificación cada vez que se ha respondido un ticket del agente conectado.
- 5) Nuevo ticket: Despliega una pantalla para generar un nuevo ticket.

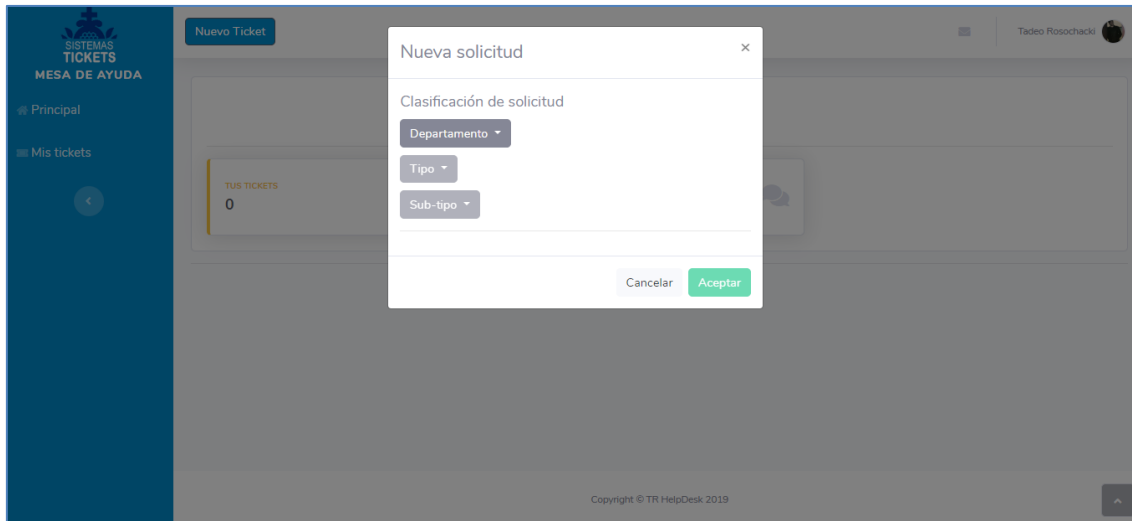
Ticket

Esta sección tratará todos los aspectos de un ticket.

Crear ticket

El usuario selecciona la opción **Nuevo Ticket** ubicado en la parte superior de la pantalla.

El sistema muestra el formulario requerido para crear un ticket.



El usuario selecciona el departamento a quien va dirigido el requerimiento.



Nueva solicitud

Clasificación de solicitud

Departamento ▾

Buscar..

Sistemas

Mantenimiento

Cancelar Aceptar

El sistema habilita la selección del tipo de ticket.

Nueva solicitud

Clasificación de solicitud

Sistemas ▾

Tipo ▾

Buscar..

APS

EQUIPAMIENTO

INDRA

INFINITY

MEDUSA

REDES

RESERVA SALA DE CAPACITACIÓN

TELEFONIA

THINKSOFT

USUARIOS

Aceptar

El usuario selecciona el tipo de ticket que va a generar

El sistema habilita la selección del sub-tipo de ticket, a partir del tipo que se seleccionó.

Nueva solicitud

Clasificación de solicitud

Sistemas ▾

USUARIOS ▾

Subtipo ▾

Buscar..

ALTA

BAJA

BLANQUEO

INICIO DE SESIÓN

MODIFICACIÓN

OTROS

Aceptar

El usuario selecciona el sub-tipo de ticket que va a generar.



El sistema mostrará en el caso de ser necesario una lista de validaciones que hay que tildar para seguir con la generación del ticket.

The screenshot shows a modal window titled 'Nueva solicitud'. Under 'Clasificación de solicitud', the following options are selected: 'Sistemas', 'RESERVA SALA DE CAPACITACIÓN', and 'CAPACITACIÓN'. A red box highlights a message: 'Este tipo de solicitud necesita una serie de validaciones, verifique que su requerimiento no se encuentre en estos tips y tídelos para seguir.' Below this message are two checkboxes: 'La cantidad de personas que asisten es mayor o igual a 5' and 'La cantidad de personas que asisten es menor o igual a 15'. At the bottom are 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons.

El usuario verifica las validaciones y las tilda.

El sistema despliega los campos de asunto y descripción que corresponden al ticket. Estos campos pueden venir autocompletados para facilitar la escritura de los mismos.

The screenshot shows the 'Nueva solicitud' modal window. Under 'Clasificación de solicitud', 'Sistemas', 'USUARIOS', and 'ALTA' are selected. The 'Descripción de solicitud' section contains a text input field with the placeholder 'CLAVES - [Siglas_del_proceso] - [Apellido, Nombre_del_colab]'. Below the input field are icons for text formatting (bold, italic, underline, link, list, etc.). A red box highlights the text input area and the 'Adjuntar archivo' button. At the bottom are 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons.

El usuario selecciona el botón **Aceptar**.

El sistema genera el ticket y redirige al usuario a la gestión del mismo.



Gestionar ticket

Al ingresar a la gestión de un ticket, el sistema mostrará en pantalla el estado actual del mismo.

En la pantalla el sistema muestra:

- 1) Estado del ticket: Muestra un desplazable vertical, el cual tiene varios aspectos del ticket agrupados.
 - a. Información del ticket: Muestra datos principales y más relevantes.

- b. Solicitante: Muestra datos del usuario que solicita el ticket.




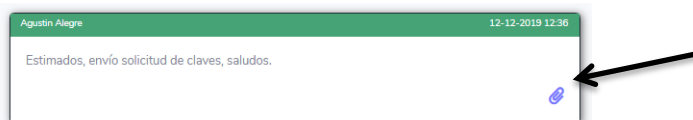
- c. Responsabilidad: Muestra el departamento, sector y agente que se está encargando de la solución del ticket.


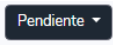

- d. En copia: Permite agregar usuarios a la visualización del ticket, éstos también serán capaces de utilizar el chat.

- e. Tickets del solicitante: Muestra un acceso rápido a los diferentes tickets que fueron solicitados por el mismo solicitante, ordenados de más a menos recientes.

- 2) Chat del ticket: Muestra los mensajes enviados por parte del sistema y los usuarios implicados en el ticket

El sistema muestra un  adherido en la parte inferior derecha si el mensaje contiene un archivo adjunto, el agente clickea sobre el icono para visualizarlo.

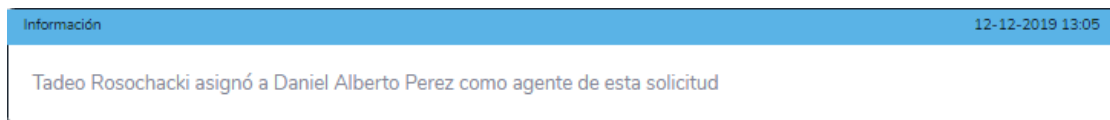


- a.  Permite adjuntar un archivo al siguiente mensaje que se envíe.
- b.  Permite ver el estado del ticket.
- c.  Envía el mensaje al chat.



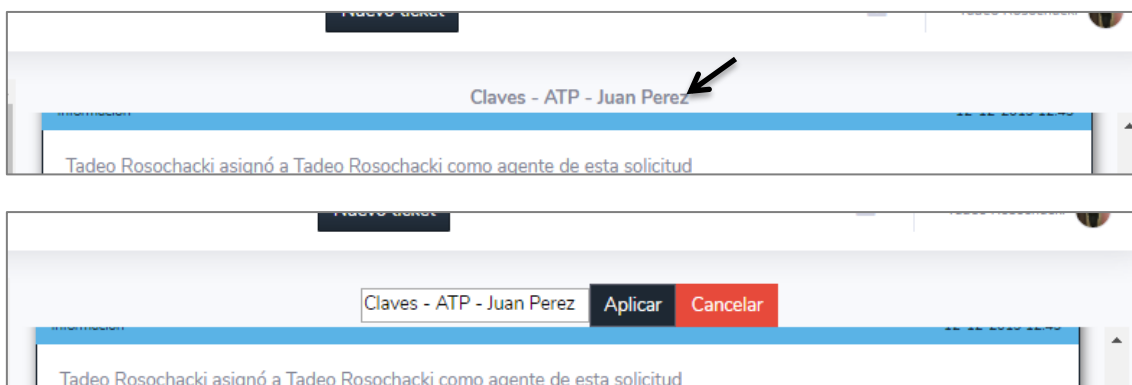
Mensaje de información

Si el usuario hace una modificación en el estado del ticket, el sistema genera un mensaje de información en el chat.



Asunto

El usuario clickea en el asunto del ticket para editarlo, ubicado arriba del chat.



El sistema genera un mensaje de información y muestra en el ticket el nuevo asunto.

En copia

Un agente puede agregar o eliminar usuarios en el grupo de en copia.

El sistema genera un mensaje de información y muestra en el ticket los usuarios en copia en el apartado **en copia**.

Los usuarios agregados tendrán visible el ticket para consultar su estado y la posibilidad escribir en el chat.

Cierre de un ticket por tiempo de finalizado

El sistema cerrará todos los tickets en estado finalizado con más de dos días de la última actualización, estos tickets quedarán inmodificables.

Cierre de un ticket por unificación

Si el agente responsable tiene requerimientos duplicados, tiene la posibilidad de unificar los tickets, el ticket más reciente será cerrado y los usuarios de el mismo serán copiados en el ticket original.



Lista de tickets

El sistema tiene diferentes formas de enlistar los tickets, según las necesidades del usuario.

Tickets pendientes

El usuario selecciona la opción **tus tickets**, ubicado en la [pantalla principal](#) para enlistar los tickets pendientes en los que es responsable.



El sistema enlistará los tickets generados por el usuario y los que esté en copia que todavía no fueron solucionados.

Selecciona un ticket para ver su información

Mostrar 10

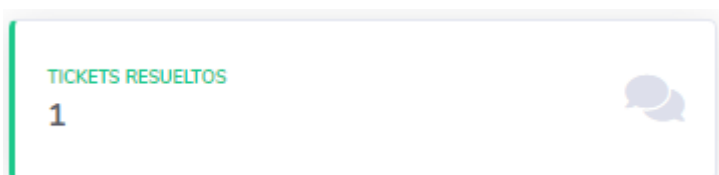
Número	Solicitante	Asunto	Agente	Estado	Fecha
11	Tadeo Rosochacki	CLAVES - [ATP] - [PEREZ, JUAN]		Pendiente	14-02-2020 13:07
8	Tadeo Rosochacki	ASD		Abierto	13-02-2020 11:33
6	Tadeo Rosochacki	AIRE ACONDICIONADO		Abierto	03-02-2020 14:03
Numero	Solicitante	Asunto	Agente	Estado	Fecha

Mostrando 1 a 3 de 3

1

Tickets resueltos


El agente selecciona la opción **tickets resueltos**, ubicado en la [pantalla principal](#) para enlistar los tickets resueltos por él.







El sistema enlistará los tickets resueltos.

Selecciona un ticket para ver su información

Mostrar 10 

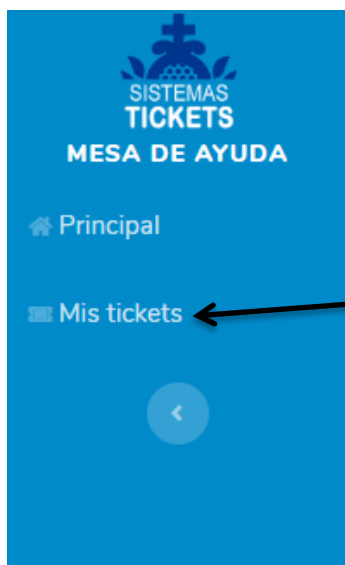
Número	Solicitante	Asunto	Agente	Estado	Fecha
5	 Tadeo Rosochacki	ASD	 Tadeo Rosochacki	Cerrado	03-02-2020 13:32

Mostrando 1 a 1 de 1

1

Todos los tickets

El usuario selecciona la opción **Mis tickets**, ubicado en el menú lateral, para enlistar todos los tickets de su sector.




El sistema enlistará todos sus tickets y los que este copiado.






El usuario puede seleccionar cuantos tickets quiere ver por página.

Selecciona un ticket para ver su información

Mostrar

10
10
25
50
100




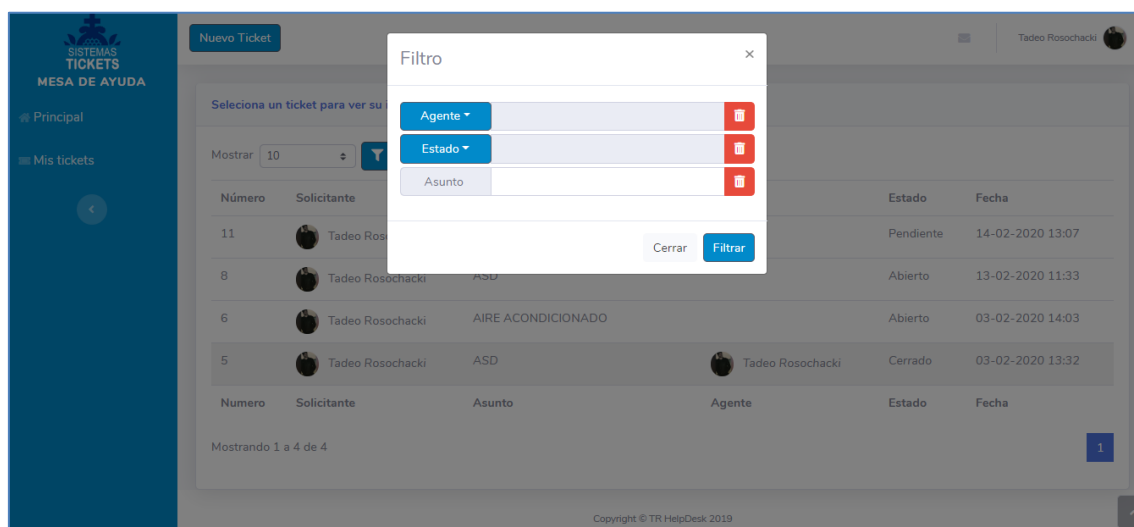
Número	Solicitante	Asunto	Agente	Estado	Fecha
11	 Tadeo Rosochacki	CLAVES - [ATP] - [PEREZ, JUAN]		Pendiente	14-02-2020 13:07
8	 Tadeo Rosochacki	ASD		Abierto	13-02-2020 11:33
6	 Tadeo Rosochacki	AIRE ACONDICIONADO		Abierto	03-02-2020 14:03
5	 Tadeo Rosochacki	ASD	 Tadeo Rosochacki	Cerrado	03-02-2020 13:32

Mostrando 1 a 4 de 4

1



El usuario puede filtrar parámetros con el botón 



Número	Solicitante	Asunto	Agente	Estado	Fecha
11	Tadeo Ros			Pendiente	14-02-2020 13:07
8	Tadeo Rosochacki	ASD		Abierto	13-02-2020 11:33
6	Tadeo Rosochacki	AIRE ACONDICIONADO		Abierto	03-02-2020 14:03
5	Tadeo Rosochacki	ASD	Tadeo Rosochacki	Cerrado	03-02-2020 13:32