

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

MANUAL DEL USUARIO DE OTRS

**ASIGNATURA**

PROYECTO II

**PRESENTADA POR**

ALARCÓN LOAYZA JAIR FÉLIX

JORGE FRANCISCO CHIPANA CONDORI

**DOCENTE**

ING. GARCÍA FARJE RUBÉN

**ASESOR**

ING. EIRIKU YAMAO

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**Lista de Ilustraciones**

[**Ilustración 1 Inicio de sesión 3**](#_Toc145866857)

[**Ilustración 2 Vista del panel principal 3**](#_Toc145866858)

[**Ilustración 3 Botón de tickets bloqueados 4**](#_Toc145866859)

[**Ilustración 4 Botón de tickets bloqueados y asignados 4**](#_Toc145866860)

[**Ilustración 5 Botón de configuración 4**](#_Toc145866861)

[**Ilustración 6 Botón de cerrar sesión 4**](#_Toc145866862)

[**Ilustración 7 Visualización de tickets 4**](#_Toc145866863)

[**Ilustración 8 Información del ticket 5**](#_Toc145866864)

[**Ilustración 9 Lista de direcciones a mover el ticket 5**](#_Toc145866865)

[**Ilustración 10 Sección de propietario 5**](#_Toc145866866)

[**Ilustración 11 Formulario de propietario del ticket 6**](#_Toc145866867)

[**Ilustración 12 Formulario del asunto del ticket 6**](#_Toc145866868)

[**Ilustración 13 Botón de enviar 7**](#_Toc145866869)

[**Ilustración 14 Selección de crear ticket 7**](#_Toc145866870)

[**Ilustración 15 Seleccionar el área a enviar 8**](#_Toc145866871)

[**Ilustración 16 Formulario del asunto del ticket 8**](#_Toc145866872)

[**Ilustración 17 Formulario de la descripción del ticket 8**](#_Toc145866873)

[**Ilustración 18 Boton de registrar el ticket 9**](#_Toc145866874)

1. Ingresar al OTRS

Se debe acceder al enlace del sistema web: <http://10.0.2.15/otrs/index.pl>

1. Ingresar el usuario y contraseña

Se debe ingresar las credenciales ofrecidas por el administrador.

**Ilustración 1 Inicio de sesión**

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

**Fuente**: Elaboración propia.

1. Visualizar el panel principal

Ingresar en la sección de Panel principal

**Ilustración 2 Vista del panel principal**

Captura de pantalla de computadora

Descripción generada automáticamente **Fuente**: Elaboración propia.

* Nuevos tickets bloqueados

**Ilustración 3 Botón de tickets bloqueados**



**Fuente**: Elaboración propia.

* Total de tickets bloqueados y asignados

**Ilustración 4 Botón de tickets bloqueados y asignados**



**Fuente**: Elaboración propia.

* Configuración

**Ilustración 5 Botón de configuración**



**Fuente**: Elaboración propia.

* Cerrar sesión

**Ilustración 6 Botón de cerrar sesión**



**Fuente**: Elaboración propia.

1. Visualizar tickets:

Ingresar en la sección de Tickets, y seleccionar uno de ellos

**Ilustración 7 Visualización de tickets**

**Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Tabla

Descripción generada automáticamente Fuente**: Elaboración propia.

**Ilustración 8 Información del ticket**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Fuente**: Elaboración propia.

1. Interactuar con el ticket

En la información del ticket se presenta las siguientes acciones

* Mover ticket:
  + Hacer clic en mover

**Ilustración 9 Lista de direcciones a mover el ticket**

****

**Fuente**: Elaboración propia.

* + Hacer clic en la pestaña propietario

**Ilustración 10Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Tabla

Descripción generada automáticamente Sección de propietario**

**Fuente**: Elaboración propia.

* + Clic en el nombre del propietario y seleccionar el usuario que desea seleccionar

**Ilustración 11Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamente Formulario de propietario del ticket**

**Fuente**: Elaboración propia.

* + En el asunto poner cambio de propietario

**Ilustración 12Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente Formulario del asunto del ticket**

**Fuente**: Elaboración propia.

* + Enviar el ticket

**Ilustración 13Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente Botón de enviar**

**Fuente**: Elaboración propia.

1. Crear un ticket

Para poder elaborar un ticket se debe realizar las siguiente acciones:

* Hacer clic en tickets y luego, hacer clic ticket de correo electrónico nuevo

**Ilustración 14Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente Selección de crear ticket**

**Fuente**: Elaboración propia.

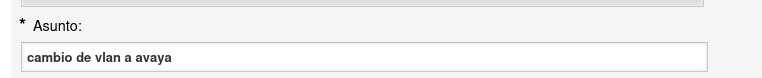
* Seleccionar a la cola que desearía que fuese atendido

**Ilustración 15Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente Seleccionar el área a enviar**

**Fuente**: Elaboración propia.

* Escribir el asunto

**Ilustración 16 Formulario del asunto del ticket**

**Fuente**: Elaboración propia.

* Escribir la descripción

**Ilustración 17 Formulario de la descripción del ticket**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

**Fuente**: Elaboración propia.

* Registrar el ticket dando click en enviar

**Ilustración 18Aplicación

Descripción generada automáticamente con confianza media Boton de registrar el ticket**

**Fuente**: Elaboración propia.