

GUIA RÁPIDA PARA EL USUARIO

1). Inicio de sesión: El usuario podrá loguearse después de que el soporte haya creado su usuario.

El primer vistazo será la pagina principal en donde se mostrará un gráfico de todos los tickets creados que tenga el usuario, además de un menú en la parte izquierda de la pantalla donde se podrá crear un nuevo ticket y consultar alguno ya existente.

En la página principal se muestra una gráfica en tiempo real de la cantidad de tickets creados por el usuario, así como en el estado en el que se encuentran (abierto o cerrado).

2). Creación de tickets

Presionando el botón “nuevo ticket” en la parte izquierda de la página se abrirá un formulario para la creación del nuevo ticket, donde se deberá agregar un título, especificar la categoría del problema y describirlo de una manera clara y concisa, como agregado podrá insertar una imagen para tener evidencia clara del problema.

Todos los campos deben ser llenados obligatoriamente o el ticket no se creará.

3). Consultar tickets

Presionando el botón “consultar ticket” en la parte izquierda de la pagina nos mostrara la lista de tickets que tenemos hasta el momento y el estado de cada uno de ellos (Abierto o Cerrado).

Para actualizar y agregar información adicional o comprobar la respuesta del soporte asignado presione el icono “visualizar ticket” en la parte derecha del ticket.

También se podrá ver el time-line del ticket, lo primero que se muestra es la información con la que se creó y siguen las diferentes respuestas que se le han dado hasta el cierre del ticket.

4). Cerrar ticket

Para cerrar un ticket se debe estar en la visualización de este, explicada en el paso anterior, y presionar el botón “cerrar ticket” y confirmar el cierre.

GUIA RAPIDA PARA EL SOPORTE

1). Inicio de sesión: El soporte podrá loguearse después de que un usuario soporte haya creado su usuario.

El primer vistazo será la página principal en donde se mostrará un gráfico de todos los tickets DEL SISTEMA, además de un menú en la parte izquierda de la pantalla donde se podrá dar mantenimiento a los usuarios y consultar algún ticket ya existente.

En la página principal se muestra una gráfica en tiempo real todos los tickets creados por los usuarios, así como en el estado en el que se encuentran (abierto o cerrado).

2). Crear, editar o eliminar usuarios

2.1 Crear usuario: Presionar el botón “mantenimiento usuario” en la parte izquierda de la página y después presionar el botón “nuevo registro” donde se deberán llenar todos los campos de manera obligatoria para la creación de este (también se asigna el rol de soporte o usuario).

2.2 Editar o eliminar usuario: Presionar el botón “mantenimiento usuario” en la parte izquierda de la página y después presionar el botón “editar” o “eliminar” según se requiera desde la parte derecha de la página. En caso de editar el usuario modificar el campo que se requiere.

2.3 Asignar soporte al ticket: El soporte podrá asignar a los tickets cualquier usuario soporte para que dé solución al problema que este presente.

3). Consultar tickets

Presionando el botón “consultar ticket” en la parte izquierda de la página nos mostrara la lista de tickets que tenemos hasta el momento y el estado de cada uno de ellos (Abierto o Cerrado).

Para actualizar y agregar información adicional o comprobar la respuesta del soporte asignado presione el icono “visualizar ticket” en la parte derecha del ticket.

También se podrá ver el time-line del ticket, lo primero que se muestra es la información con la que se creó y siguen las diferentes respuestas que se le han dado hasta el cierre del ticket.

4). Cerrar ticket

Para cerrar un ticket se debe estar desde la visualización de este, explicada en el paso anterior, y presionar el botón “cerrar ticket” y confirmar el cierre.

5). Descargar lista de tickets en diferentes formatos.

Presionar el botón “consultar ticket” y seleccionar alguna de las diferentes opciones (Excel, Csv, PDF) de la parte superior de los tickets para descargar un listado de estos, en el caso de la opción “copy” se creará un script.

6). Descargar lista de usuarios en diferentes formatos.

Presionar el botón “Mantenimiento usuario” y seleccionar alguna de las diferentes opciones (Excel, Csv, PDF) de la parte superior de los usuarios para descargar un listado de estos, en el caso de la opción “copy” se creará un script.