

MANUAL DE USUARIO SYSTICK (STANDAR)

Manual de usuario del sistema de solicitudes de tickets de servicio técnico en la Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR.

ACCESO AL SISTEMA

Para el ingreso al sistema se requiere de un proceso de autenticación, se ejecuta a través de un formulario de inicio de sesión el cual se muestra en la siguiente imagen.



The image shows a login form for the SYSTICK system. At the top, the text "..... SYSTICK" is displayed. Below this is the logo of CORPOCESAR, which consists of a stylized water drop icon and the text "CORPOCESAR" with "CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR" underneath. The form contains two input fields: "Usuario" and "Contraseña". Below these fields is a button labeled "Ingresar". At the bottom of the form, the text "Sistema de Solicitud de Tickets para Soporte Técnico" is displayed, followed by "Corporacion Autonoma Regional del Cesar" and "CORPOCESAR".

Los usuarios serán creados previamente por el súper administrador del sistema y este mismo definirá las credenciales (usuario y contraseña) y roles de cada usuario del sistema.

ENTORNO GENERAL DEL SISTEMA



El sistema cuenta con una interfaz intuitiva que se compone de tres bloques principales que se mantienen constantes en todas las vistas del sistema:

1. Barra de título:

En esta barra se tiene información como nombre de usuario con el que se ingresó en el sistema y un icono que permite plegar y desplegar el bloque donde se encuentra el menú. También se encuentra un icono de notificaciones y un botón que permite cerrar la sesión y acceder a una vista para modificar algunos datos del usuario

2. Menú:

Bloque lateral donde se encuentran los diferentes módulos que podrán ser usados por los usuarios que ingresen al sistema, teniendo en cuenta que en este bloque solo se visualizarán los módulos permitidos de acuerdo a los privilegios de su usuario.

3. Contenido:


Espacio donde se visualizara todo el contenido que trae consigo cada módulo que se pueda usar según los privilegios de cada usuario, este contenido puede tener formularios, tablas, gráficos, entre otros.

NOTIFICACIONES Y PERFIL DE USUARIO

En la parte superior derecha del sistema se encuentran dos iconos que nos permitirán visualizar las notificaciones en el sistema y gestionar los datos del usuario con el que se ingresó.

- **NOTIFICACIONES.**

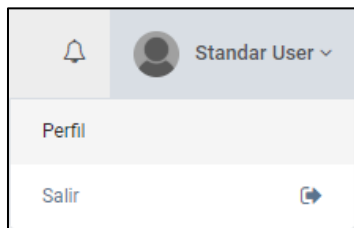
En el apartado de notificaciones encontraremos el icono de una campana que nos mostrará un número que representa la cantidad de notificaciones

sin revisar dentro del sistema , estas notificaciones se pueden generar cuando en el sistema se presenten las siguientes circunstancias:

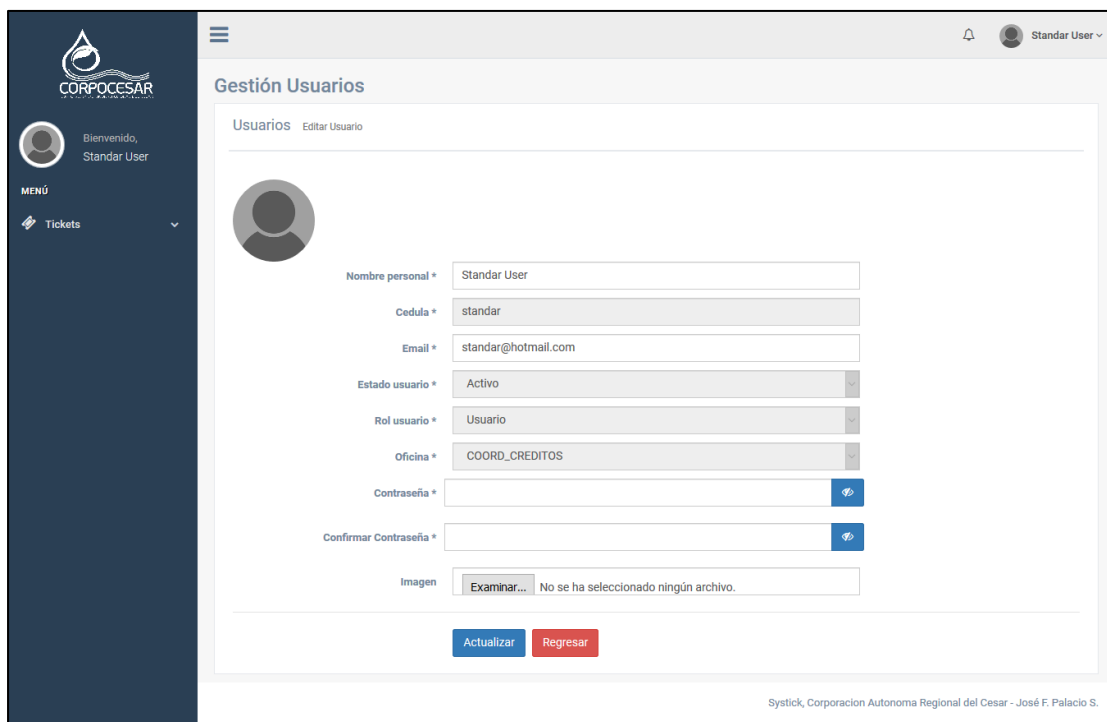
- **Asignación de tickets:** se presenta cuando un ticket que hemos creado es asignado por parte del súper usuario del sistema a uno de los integrantes del personal de soporte técnico.
- **Respuesta de tickets:** Se presenta cuando el personal que tiene asignada nuestra solicitud nos da alguna respuesta a alguno de los tickets que hemos abierto previamente.
- **Cierre de tickets:** Se presenta cuando el personal de soporte cierra un ticket luego de haber dado solución a la petición realizada.
- **Reapertura de tickets:** Se presenta cuando después de que un ticket se haya cerrado, el usuario final consideró que la solución no fue completa o resurgió un nuevo problema asociado a una solicitud creada previamente.

El sistema permitirá visualizar las últimas cuatro (4) notificaciones y en caso de que haya más y quieran ser visualizadas, el sistema permite ingresar a una vista que contiene el listado completo de notificaciones dando clic en el botón [Ver todas las notificaciones >](#) que se muestra al final de la ventana desplegada al dar clic en el botón de las notificaciones; desde allí se podrán ver las notificaciones que se han abierto previamente y las que aún no se han revisado.

- **PERFIL DE USUARIO.**



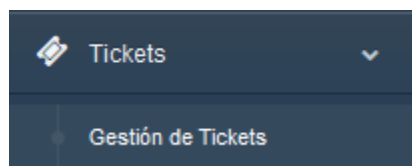
En el apartado del usuario están las opciones de acceder a los datos de nuestro perfil y a la opción de cerrar sesión. Desde el apartado de perfil podremos visualizar el modulo que nos permitirá modificar el nombre de nuestro usuario, correo electrónico, contraseña y la imagen que podremos usar de perfil. Para acceder a esta vista debemos dar clic en el botón [Perfil](#) y se nos mostrara la siguiente vista.



The screenshot shows the 'Gestión Usuarios' interface. On the left is a dark sidebar with the 'CORPOCESAR' logo, a welcome message 'Bienvenido, Standar User', and a 'MENÚ' with a 'Tickets' link. The main content area is titled 'Gestión Usuarios' and has tabs for 'Usuarios' and 'Editar Usuario'. The 'Editar Usuario' tab is active, displaying a form for editing a user profile. The form includes fields for 'Nombre personal *' (Standar User), 'Cedula *' (standar), 'Email *' (standar@hotmail.com), 'Estado usuario *' (Activo), 'Rol usuario *' (Usuario), 'Oficina *' (COORD_CREDITOS), 'Contraseña *' and 'Confirmar Contraseña *' (both with toggle icons), and 'Imagen' (with an 'Examinar...' button and a message 'No se ha seleccionado ningún archivo.'). At the bottom of the form are 'Actualizar' and 'Regresar' buttons. The footer of the page reads 'Systick, Corporacion Autonoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.'

Una vez diligenciada la información a cambiar, podemos dar clic en el botón “guardar” para modificar nuestros datos.

GESTION DE TICKETS




Al dar clic en el menú de tickets, se despliega un submenú de gestión de tickets.

Allí se puede visualizar una tabla con los diferentes tickets registrados en el sistema por parte del usuario y botones para crear nuevos tickets, ver, reabrir y cerrar los tickets registrados.

Las funcionalidades de este módulo son las siguientes:

- Crear ticket.
- Ver ticket.
- Cerrar ticket.
- Reabrir ticket.

- **Crear Ticket.**

Para crear un ticket debemos dar clic en el botón “Nuevo ticket”  y se nos abrirá la interfaz que nos permitirá registrar la información necesaria para radicar un ticket en el sistema.

Gestión Tickets

Tickets

Listado Tickets

Nuevo Ticket

Copy CSV Print

Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			

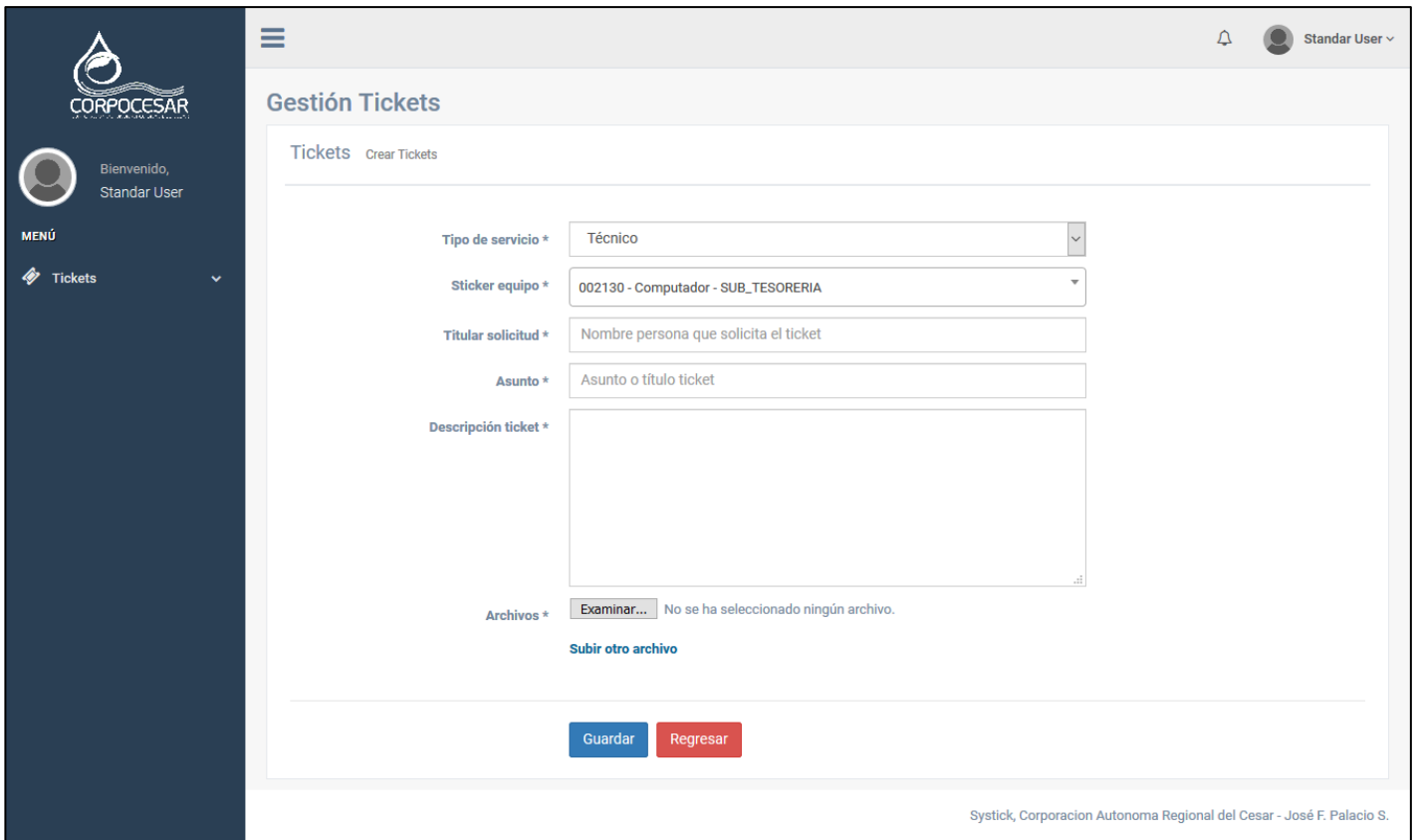
Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

Al crear un nuevo ticket se nos mostrara la siguiente ventana.




The screenshot shows the 'Gestión Tickets' interface. On the left is a dark sidebar with the 'CORPOCESAR' logo, a user profile, and a 'MENÚ' section containing a 'Tickets' link. The main area is titled 'Gestión Tickets' and has a sub-header 'Tickets' with a 'Crear Tickets' link. The form contains the following fields:

- Tipo de servicio ***: A dropdown menu with 'Técnico' selected.
- Sticker equipo ***: A dropdown menu with '002130 - Computador - SUB_TESORERIA' selected.
- Titular solicitud ***: A text input field containing 'Nombre persona que solicita el ticket'.
- Asunto ***: A text input field containing 'Asunto o título ticket'.
- Descripción ticket ***: A large text area.
- Archivos ***: A section with an 'Examinar...' button and the text 'No se ha seleccionado ningún archivo.' Below it is a 'Subir otro archivo' link.



At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar' (blue) and 'Regresar' (red). The footer of the page reads 'Systick, Corporacion Autonoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.'

- **Ver Ticket.**

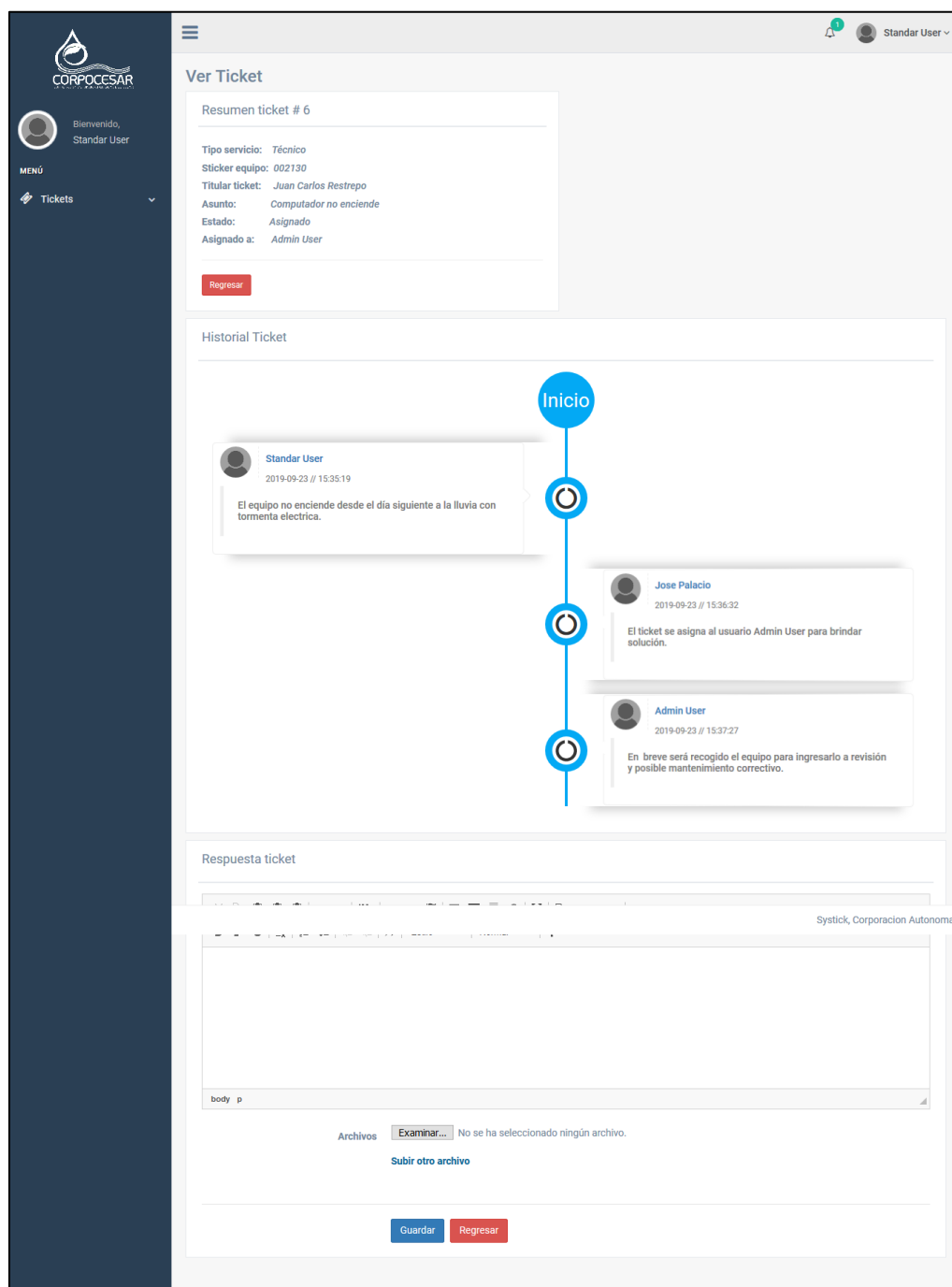
Para visualizar un ticket debemos dar clic en el botón “ver”  y se nos abrirá la interfaz que nos permitirá ver lo que ha escrito el usuario al radicar la solicitud, la respuesta por parte del administrador asignado e información general del ticket creado, tal como se ve en la siguiente imagen.



The screenshot shows the 'Gestión Tickets' interface in table view. At the top, there's a 'Listado Tickets' header and a 'Nuevo Ticket' button. Below this are buttons for 'Copy', 'CSV', and 'Print', and a search bar. The table has the following columns: '# Ticket', 'Asunto', 'Tipo de servicio', 'Usuario', 'Asignado a', 'Estado', 'Ver', 'Reabrir', and 'Cerrar'. The 'Ver' column contains an eye icon, which is highlighted with a red box in the original image. The first row of data shows ticket #4 with the subject 'Computador no enciende', type 'Técnico', user 'Standar User', and status 'Creado'. At the bottom, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and has 'Previous', '1', and 'Next' navigation links.

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			

En la siguiente vista encontraremos información como el número de ticket, tipo de servicio, quien fue la persona que radicó el ticket, en qué estado se encuentra y quien es el usuario administrador que tiene dicha solicitud asignada para darle solución. Además de ver en la parte izquierda lo que escribió el usuario y en la parte derecha lo que responde el usuario administrador que tiene asignada la solicitud.



Ver Ticket

Resumen ticket # 6

Tipo servicio: Técnico
 Sticker equipo: 002130
 Titular ticket: Juan Carlos Restrepo
 Asunto: Computador no enciende
 Estado: Asignado
 Asignado a: Admin User

[Regresar](#)

Historial Ticket

Inicio

Standar User
 2019-09-23 // 15:35:19
 El equipo no enciende desde el día siguiente a la lluvia con tormenta eléctrica.

Jose Palacio
 2019-09-23 // 15:36:32
 El ticket se asigna al usuario Admin User para brindar solución.

Admin User
 2019-09-23 // 15:37:27
 En breve será recogido el equipo para ingresarlo a revisión y posible mantenimiento correctivo.

Respuesta ticket


Systick, Corporacion Autonoma F

body p

Archivos No se ha seleccionado ningún archivo.
[Subir otro archivo](#)

[Guardar](#) [Regresar](#)

- **Cerrar ticket.**

Para cerrar un ticket primero debe estar asignado a un usuario administrador y basta con dar clic en el botón “cerrar” . Esta acción permitirá seguir visualizando las respuestas del ticket pero bloqueara la caja de texto que permite dar respuesta.

Gestión Tickets

Tickets Listado Tickets

[Nuevo Ticket](#)

Copy CSV Print


Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			

Showing 1 to 1 of 1 entries

[Previous](#)
[1](#)
[Next](#)

- **Reabrir ticket.**

Para reabrir un ticket, debemos dar clic en el botón “reabrir” . Esta acción permite volver a responder un ticket cerrado previamente.

Gestión Tickets

Tickets Listado Tickets

[Nuevo Ticket](#)

Copy CSV Print

Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Cerrado			

Showing 1 to 1 of 1 entries

[Previous](#)
[1](#)
[Next](#)