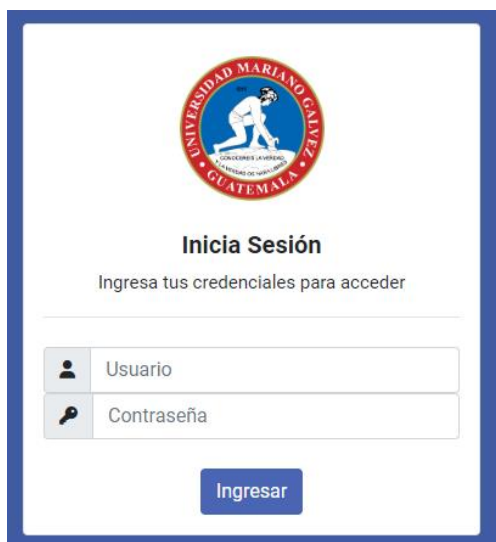




Manual de Usuario

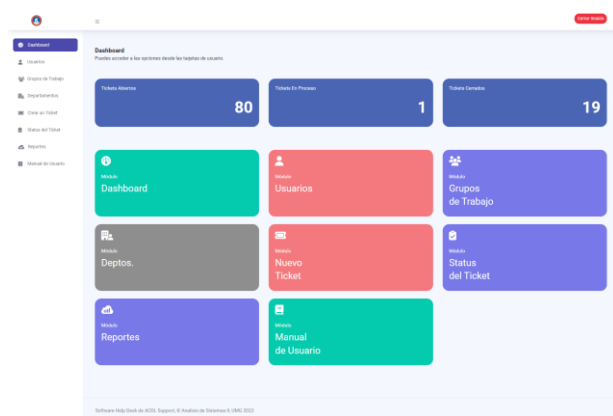
Sistema de Tickets de Ayuda

Versión v1.0.0



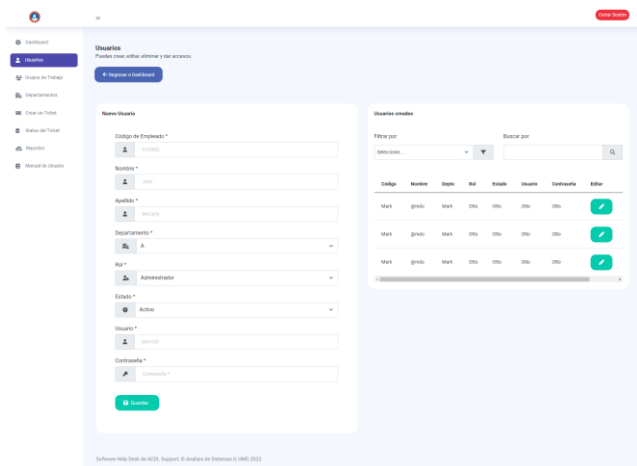
Pantalla Inicial

Se debe ingresar al sistema con un Usuario y contraseña previamente Generado por algún administrador.



Dashboard Principal

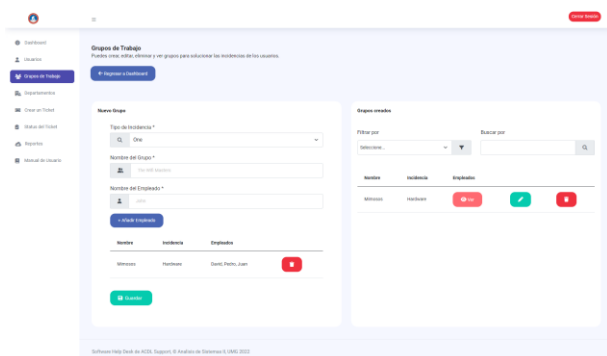
En la pantalla principal se podrá Observar un resumen de la Actividad en la plataforma tal Como "Tickets Abiertos", etc, y Un menú de opciones para realizar Tareas dentro de la plataforma.



Usuarios

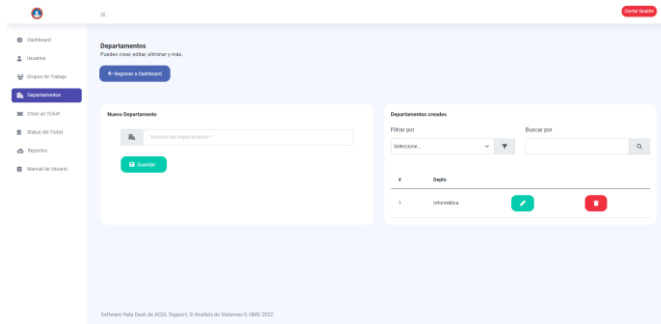
En este módulo podrás crear
Los usuarios que usarán
la plataforma
Con su rol correspondiente

Grupos de Trabajo



En este apartado podrás crear
Grupos de trabajo por incidencia,
Es decir, si tienes una incidencia
De hardware, habrá un grupo de
Ingenieros que solventarán ese
Ticket.

Departamentos



Podrás crear los departamentos

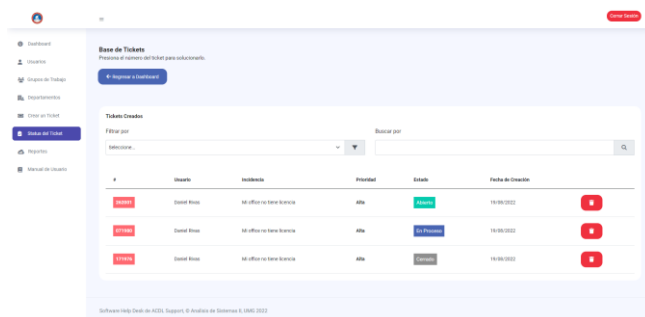
Que la empresa maneja para

Que al usuario se le despliegue

Qué departamento seleccionar

Según en el cual se encuentra.

Base de Tickets



En el apartado Base de Tickets

Podrás ver los tickets que tienes

Designado según el usuario

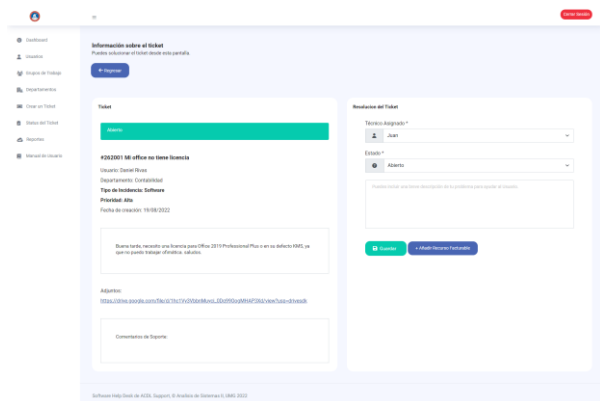
Que esté logueado, su prioridad,

El tipo de incidencia y el estado,

Para resolverlo, debes dar clic

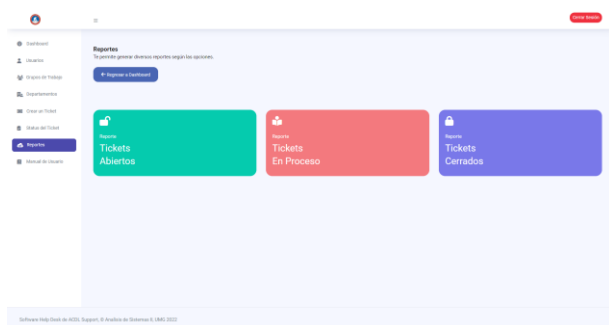
Sobre el ID del ticket.

Información sobre el Ticket



En este módulo podrás resolver
El ticket y visualizar la información
A detalle de la petición de usuario,
Podrás añadir recursos facturables
Y más.

Reportes



En este módulo podrás generar
Reportes de todos los tickets
Según el estado que elijas, este
Se genera en un archivo el cual
Podrás ver y así llevar un control
Físico de la plataforma.