

## 3. Instructivo para soporte

Índice

Índice..... 2

1. Introducción ..... 3

2. Pantalla principal ..... 3

    2.1 Búsqueda y filtros ..... 3

    2.2 Cerrar sesión ..... 4

    2.3 Mi perfil ..... 4

3. Visualizar y responder tickets ..... 4

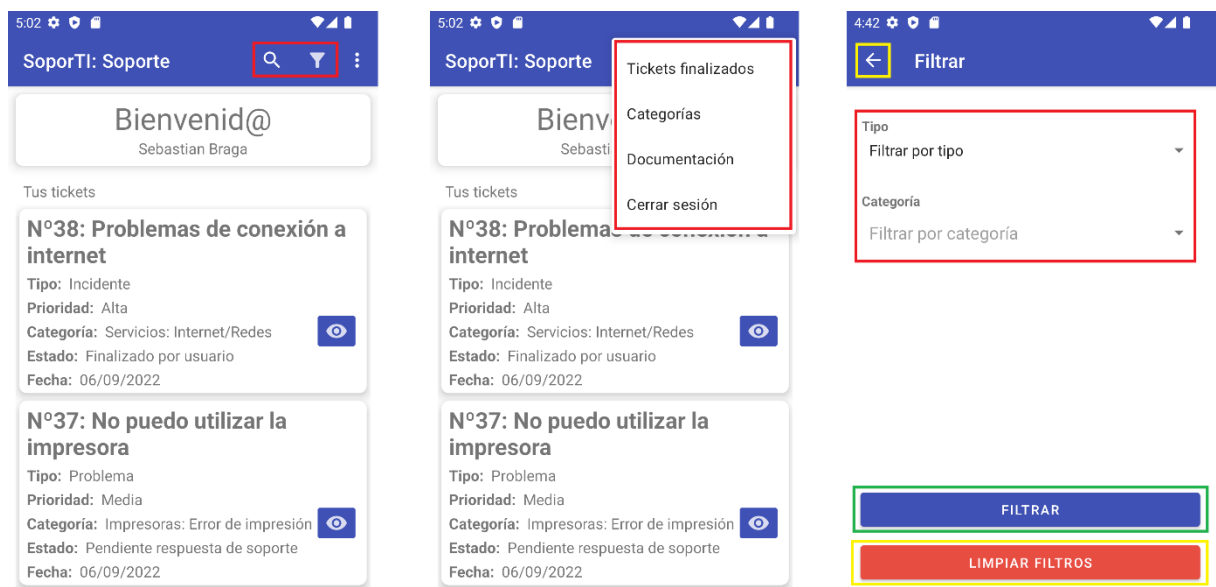
5. Concluir tickets ..... 6

6. Otros ..... 7

## 1. Introducción

El presente instructivo explica y detalla cómo utilizar todas las funcionalidades disponibles para el rol de tipo soporte en la aplicación. Se recomienda seguir los manuales en el orden propuesto para un mejor entendimiento de la aplicación.

## 2. Pantalla principal



1. Pantalla principal del rol soporte y filtros.

Desde la pantalla principal del rol de usuario se tiene acceso a varias funcionalidades:

- Búsqueda y filtrado de tickets (barra de tareas).
- Cerrar sesión (opciones adicionales).
- Mi perfil (opciones adicionales).

### 2.1 Búsqueda y filtros

Seleccionando la lupa de la barra superior (resaltada en rojo en la imagen de la izquierda), la misma se convierte en un campo tipo texto en donde el Profesional de TI podrá ingresar las palabras a buscar para filtrar el título, descripción o estado de los tickets que se observan en esta pantalla (resaltados en verde), los cuáles son todos los tickets asignados al Profesional de TI logueado.

A su vez, los tickets se pueden filtrar por tipo o categoría al seleccionar el ícono de filtro de la barra de tareas, lo cual abrirá la pantalla que vemos a la derecha, en donde podrá seleccionar

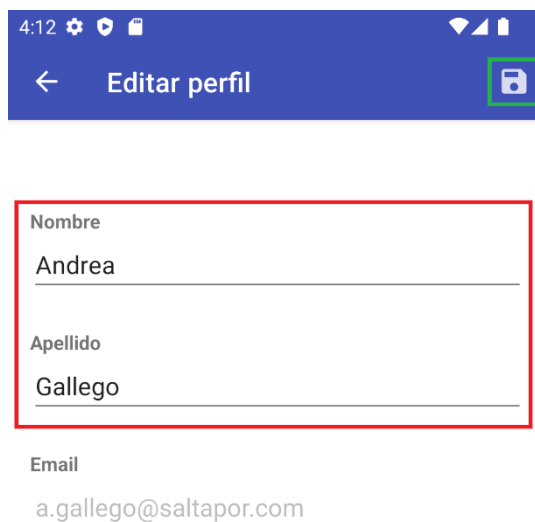
el tipo y categoría a filtrar (resaltados en rojo). El botón “Filtrar” (resaltado en verde) filtra los tickets de la pantalla principal en base a las opciones seleccionadas. El botón “Limpiar filtros”, vuelve ambos campos a su estado inicial.

Presionar la flecha de la barra de tareas (resaltada en amarillo), vuelve a la pantalla anterior sin cambios. Este botón cumple la misma funcionalidad en todas las pantallas de la app.

## 2.2 Cerrar sesión

Seleccionando el botón cerrar sesión de la pantalla principal, la sesión activa del usuario se desconectará de la app.

## 2.3 Mi perfil



4:12

← Editar perfil

Nombre  
Andrea

Apellido  
Gallego

Email  
a.gallego@saltapor.com

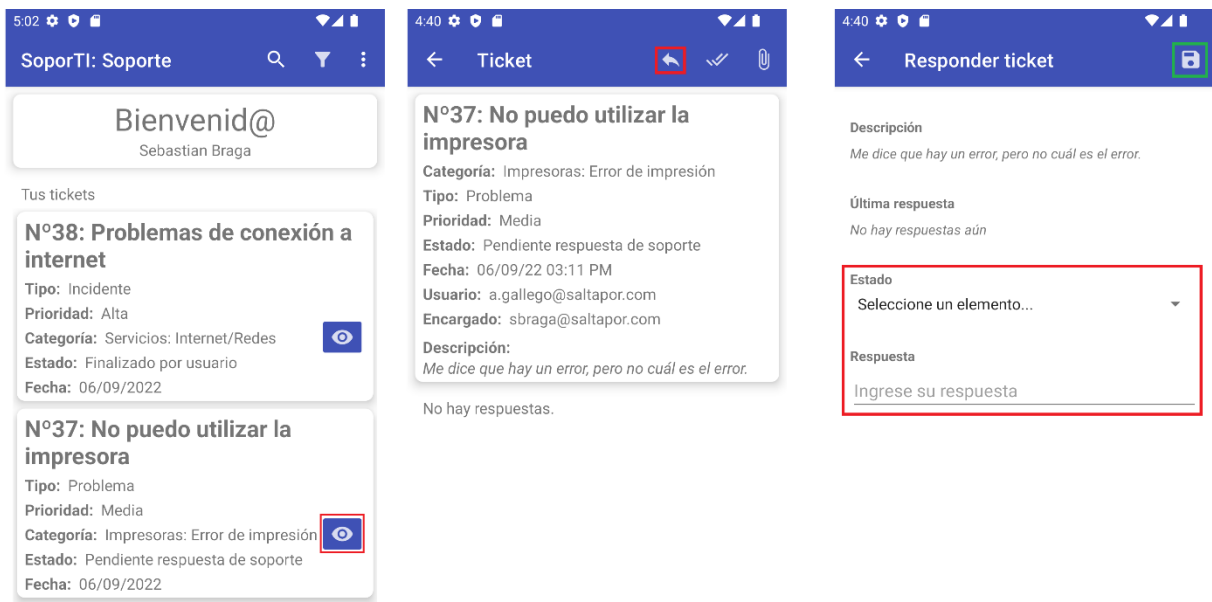
### 2. Editar perfil

Desde esta opción el usuario podrá acceder a visualizar su nombre, apellido (resaltados en rojo) e email, permitiendo editar las primeras dos opciones en caso de ser necesario. Luego de editar, puede guardar los cambios presionando en el botón de guardado de la barra superior (resaltado en verde).

## 3. Visualizar y responder tickets

Para visualizar cualquier ticket que se le haya sido asignado, el Profesional de TI debe seleccionar el ícono de visualizar del ticket (resaltado en rojo en la imagen de la izquierda).

Esto abrirá la pantalla que se puede observar en el centro de la imagen. En esta pantalla el usuario puede visualizar toda la información del ticket y las respuestas asociadas al mismo.



### 3. Visualizar y responder tickets.

El ticket podrá ser respondido si se encuentra en estado “Pendiente respuesta de soporte”, es decir que fue recientemente asignado o ya fue respondido por el usuario que lo creó, brindando información adicional sobre el mismo. Para responder un ticket, el Profesional de TI debe:

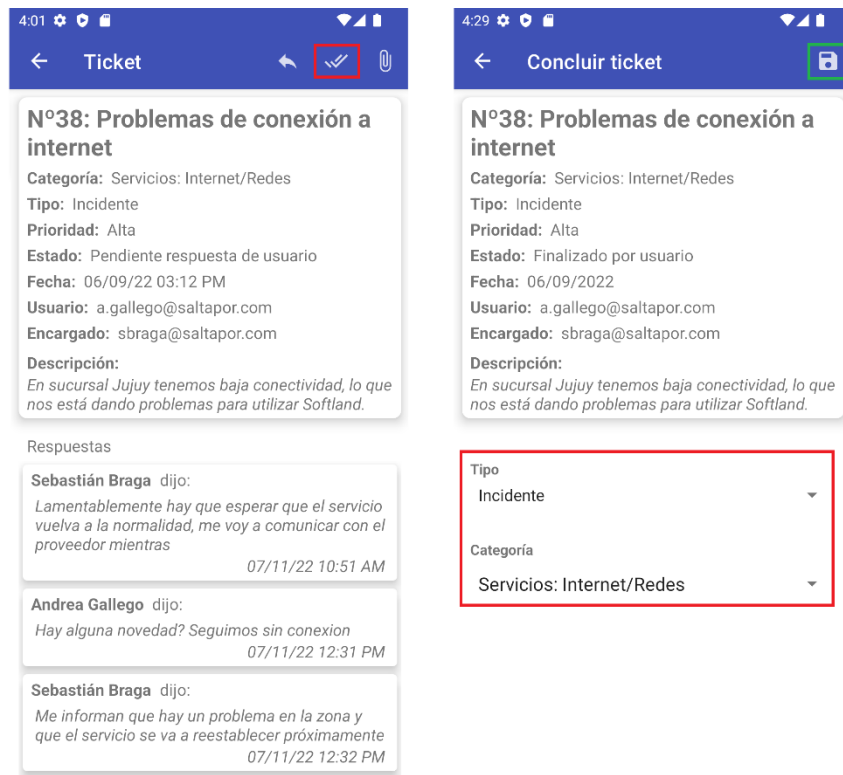
1. Seleccionar el botón de respuesta de la barra superior (resaltado en rojo en la visualización del ticket), lo cual abrirá la pantalla que se observa a la derecha. En esta pantalla, el usuario puede observar la descripción del ticket y la última respuesta de soporte al mismo.
2. Ingresar el nuevo estado del ticket (“Pendiente respuesta de usuario” o “Derivado a desarrollo/proveedor”) y su respuesta (en los campos resaltados en rojo).
3. Guardar la respuesta seleccionando el botón de guardado de la barra superior (resaltado en verde).

Al responder, se agregará el comentario al ticket y el mismo pasará al estado indicado.

Al seleccionar el estado “Derivado a desarrollo/proveedor” el ticket seguirá pudiendo ser respondido por el Profesional de TI, pero no por el usuario. Esto permite que pueda mantener informado al usuario sobre el estado del ticket, sin necesidad de esperar una respuesta del mismo. Podrá marcarlo como “Pendiente respuesta de usuario” si encuentra una posible solución o necesita información adicional.

## 5. Concluir tickets

Cuando un ticket está “Finalizado por usuario”, el mismo puede ser concluido, esto quiere decir que el problema ya ha sido solucionado. Para concluir el ticket:



### 4. Concluir tickets

1. Seleccionar el botón de finalización de la barra superior en la pantalla de visualización del ticket (resaltado en rojo en la imagen de la izquierda).
2. Esto abrirá la pantalla de conclusión del ticket, a la derecha de la imagen, en donde se podrá corregir el tipo y categoría finales del ticket (resaltados en rojo), los cuales pueden no haber sido interpretados correctamente por el administrador al momento de la asignación.
3. Una vez cargados los campos, se guardan los cambios seleccionando el botón de guardado de la barra superior (resaltado en verde).

Una vez concluido, el ticket pasará al estado “concluido” y podrá ser consultado desde la sección “Tickets finalizados”.

Es importante hacer una distinción entre *finalizar* y *concluir* un ticket. La primera acción es realizada por el usuario para indicar que ese problema ya está resuelto, la segunda es realizada por el Profesional de TI, únicamente con el objetivo de corregir los errores en los campos mencionados, antes de que quede finalizado de forma definitiva.

## 6. Otros

Las funcionalidades de “Tickets finalizados” y “Documentación”, funcionan de forma idéntica a las del perfil de usuario; al igual que la funcionalidad “Categorías”, que es idéntica a la del perfil administrador. Para más información dirigirse a los respectivos instructivos.