

## 2. Instructivo para usuarios

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. Nuevos tickets ..... 5

4. Visualizar y responder tickets ..... 6

5. Adjuntar archivos..... 7

5. Finalizar tickets..... 8

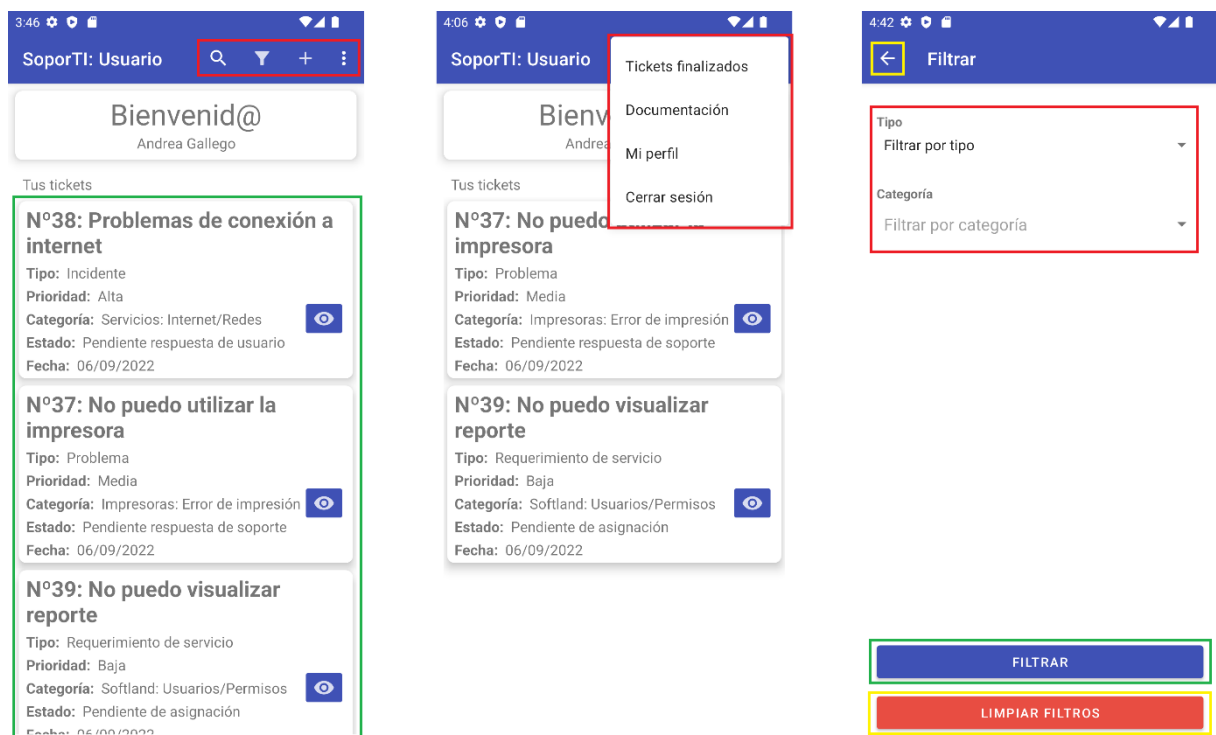
6. Tickets finalizados ..... 9

7. Documentación ..... 10

## 1. Introducción

El presente instructivo explica y detalla cómo utilizar todas las funcionalidades disponibles para el rol de tipo usuario 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 usuario 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).
- Nuevos tickets (barra de tareas).

### 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 usuario 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 creados por el usuario logueado.

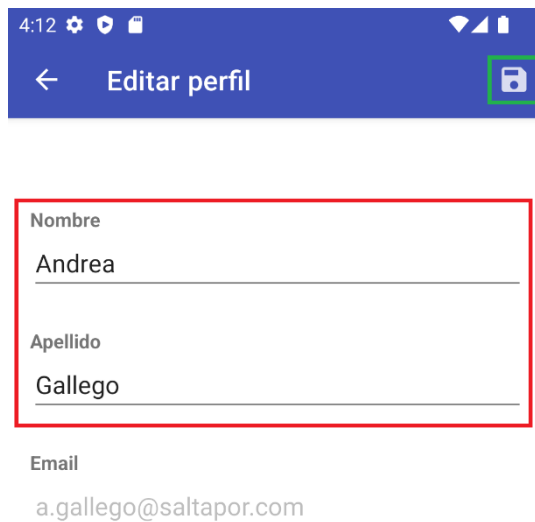
A su vez, los tickets se pueden filtrar por tipo o categoría al seleccionar el ícono de filtro de la barra de tareas, lo cual abrirá la pantalla que vemos a la derecha, en donde podrá seleccionar el tipo y categoría a filtrar (resaltados en rojo). El botón “Filtrar” (resaltado en verde) filtra los tickets 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.

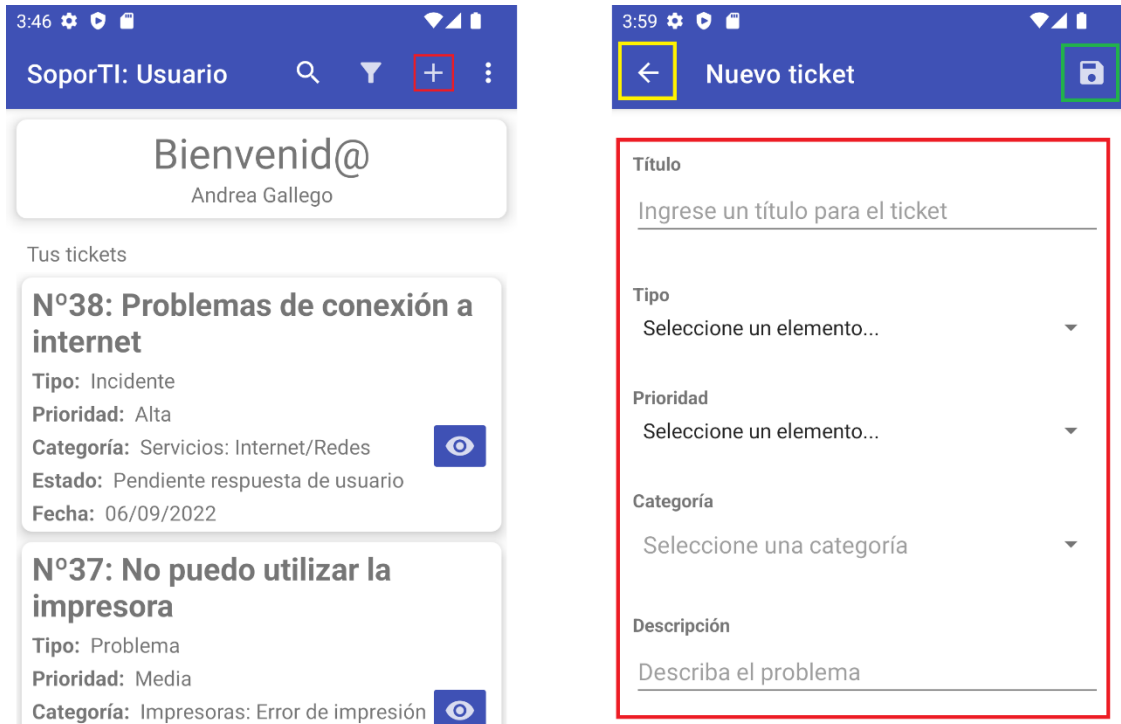
### 2.3 Mi perfil



#### 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. Nuevos tickets

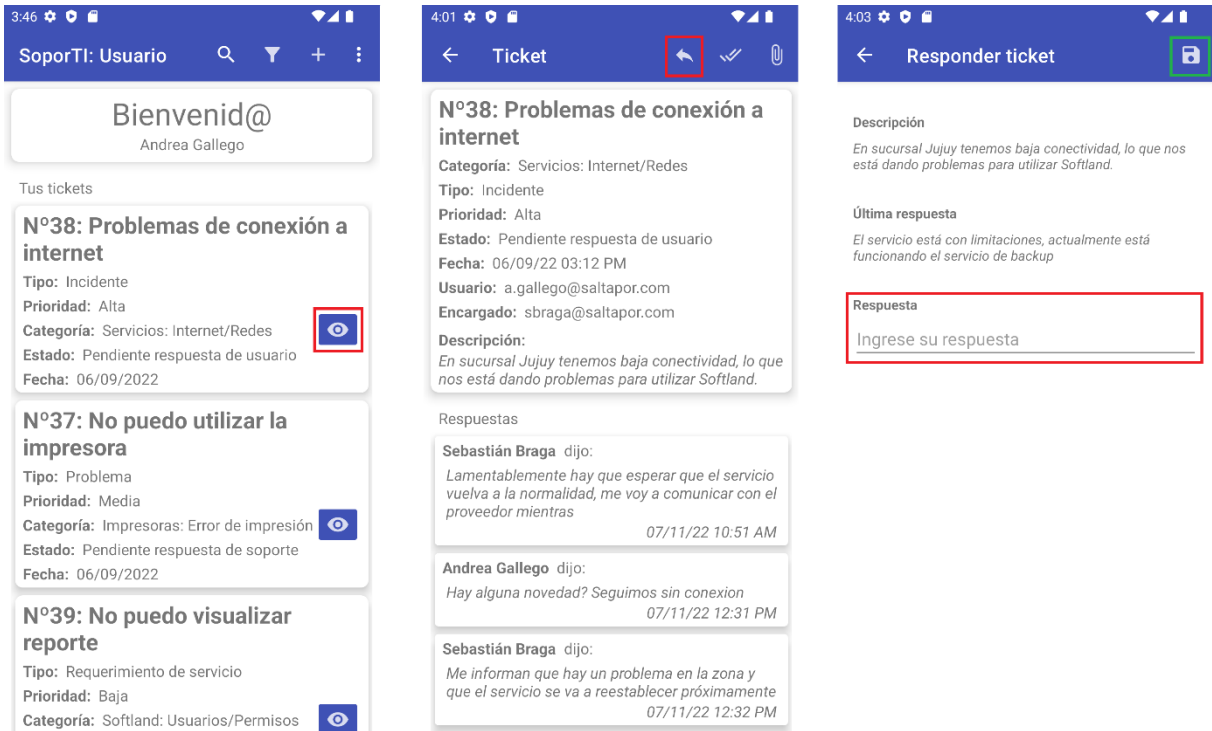


#### 3. Nuevos tickets.

1. Para crear un nuevo ticket, el usuario debe seleccionar el símbolo "+" de la barra superior (resaltado en rojo). Esto abrirá la pantalla que vemos a la izquierda.
2. Aquí, el usuario debe ingresar un título, tipo, prioridad, categoría y descripción para el ticket (resaltados en rojo en la imagen de la derecha).
3. Luego de ingresar estos campos (todos son requeridos), el usuario puede crear el ticket seleccionando el ícono de guardado en la barra superior (resaltado en verde).
4. Al seleccionar la flecha de la barra superior (resaltada en amarillo), el usuario descarta la información ingresada, como en cualquier pantalla de la app en donde este ícono sea visible.

Se debe tener en cuenta que el tipo, prioridad y categoría seleccionadas, pueden ser modificadas por el usuario administrador al momento de asignar el ticket a un Profesional de TI.

## 4. Visualizar y responder tickets



### 4. Visualizar y responder tickets.

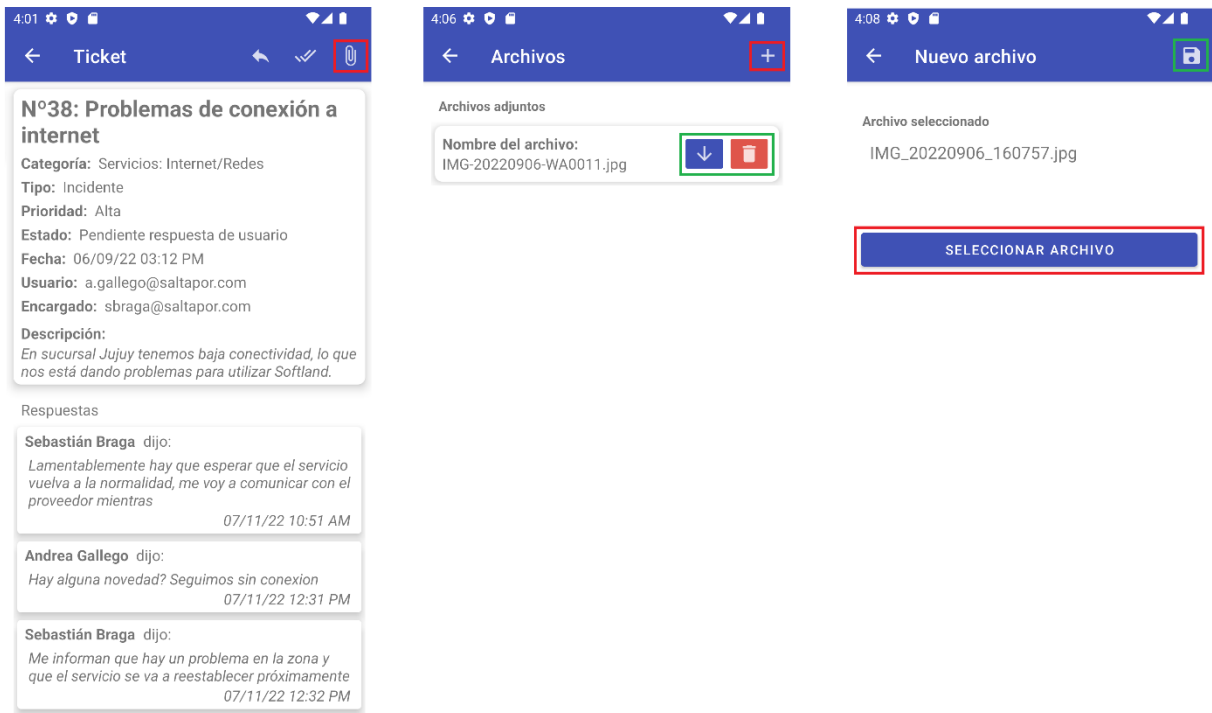
Para visualizar cualquier ticket creado por sí mismo, el usuario debe seleccionar el ícono de visualizar del ticket (resaltado en rojo en la imagen de la izquierda). Esto abrirá la pantalla que se puede observar en el centro de la imagen. En esta pantalla el usuario puede visualizar toda la información del ticket y las respuestas asociadas al mismo.

El ticket podrá ser respondido si se encuentra en estado "Pendiente respuesta de usuario", es decir que ya fue respondido por el Profesional de TI asignado, quien responde indicando una posible solución o solicitando información adicional sobre el problema al usuario. Para responder un ticket, el usuario 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 su respuesta (en el campo resaltado 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 a estar "Pendiente respuesta de soporte".

## 5. Adjuntar archivos



### 5. Visualizar y adjuntar archivos.

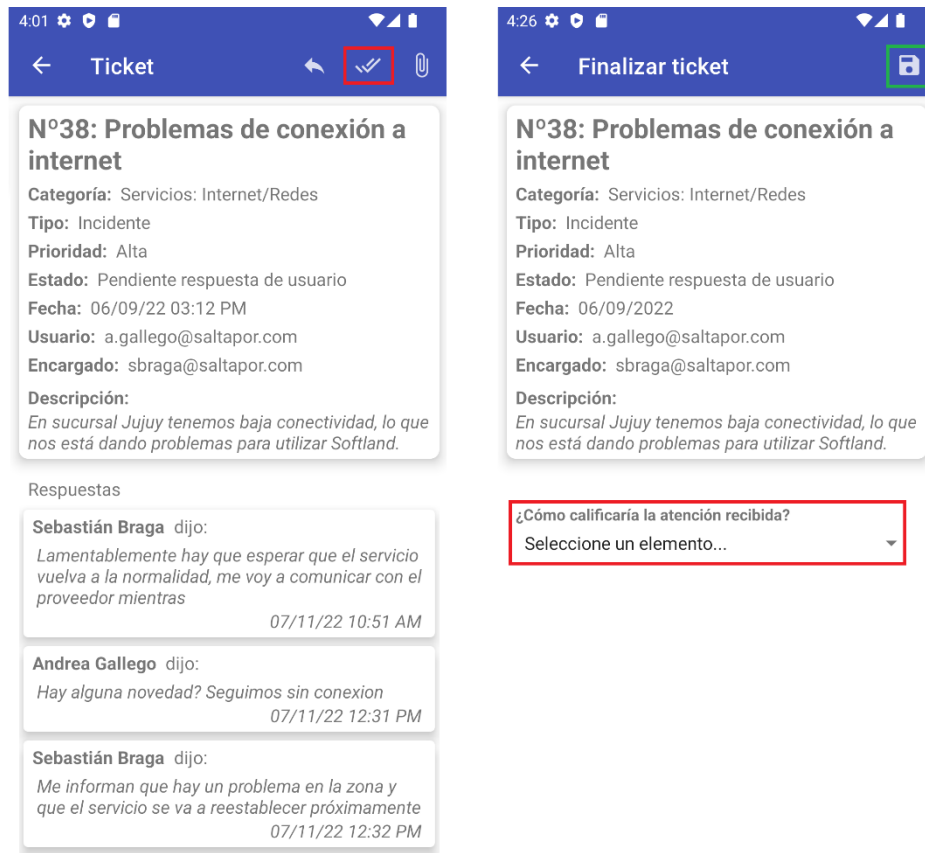
En todos los tickets que se encuentran activos, es decir, con estado distinto de “Finalizado por usuario” o “Finalizado”, tanto el usuario como el Profesional de TI puede adjuntar cualquier tipo de archivo que ayude a la resolución del ticket o el entendimiento del problema.

Para visualizar los archivos adjuntos se debe seleccionar el ícono del clip de la barra superior (resaltado en rojo en la imagen de la izquierda). Esto abrirá la pantalla del centro de la imagen.

Desde esta pantalla el usuario puede descargar cualquier archivo adjunto o eliminarlo (seleccionando, en ese orden, los botones resaltados en verde). Los archivos adjuntos pueden ser agregados, visualizados y eliminados tanto por el usuario creador del ticket, como por el Profesional de TI asignado al mismo. También puede agregar archivos nuevos seleccionando el botón “+” de la barra superior (resaltado en rojo).

Este abrirá la pantalla de la derecha, en donde el usuario, al presionar el botón “Seleccionar archivo” (resaltado en rojo), visualizará la pantalla de la derecha de la imagen, en donde puede seleccionar cualquier tipo de archivo almacenado en el teléfono. Luego de seleccionar ese archivo, puede adjuntarlo al ticket seleccionando el botón de guardado (resaltado en verde en la barra de tareas). Esto almacenará el archivo en la nube.

## 5. Finalizar tickets



### 6. Finalizar tickets

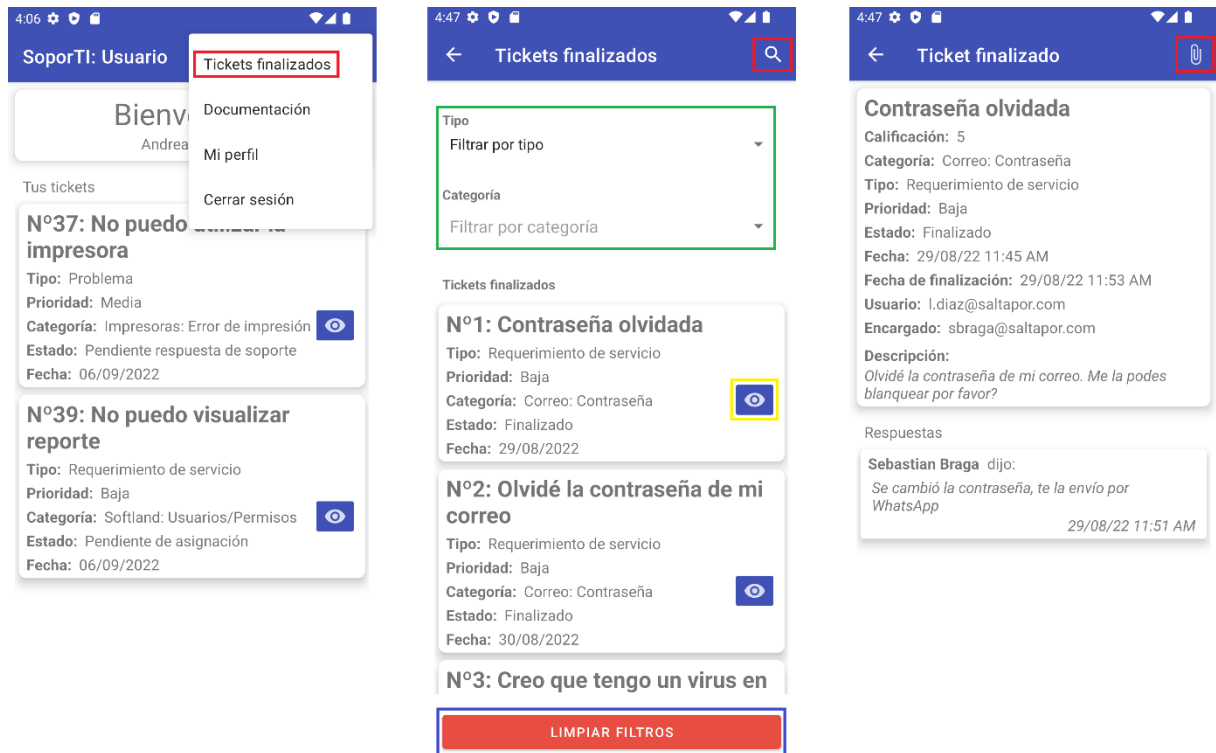
Cuando un ticket está “Pendiente respuesta de usuario”, el mismo puede ser finalizado, esto quiere decir que el problema ya ha sido solucionado. Para finalizar el ticket:

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 finalización del ticket, a la derecha de la imagen, en donde se deberá calificar la atención recibida (resaltado en rojo) por parte del Profesional de TI en una escala del 1 al 5.
3. Una vez seleccionada la calificación, se guardan los cambios seleccionando el botón de guardado de la barra superior (resaltado en verde).

Una vez finalizado, el ticket pasará al estado “Finalizado por usuario”. Resta que el Profesional de TI asignado lo concluya para que figure en el listado de “Tickets finalizados”.



## 6. Tickets finalizados



### 7. Tickets finalizados

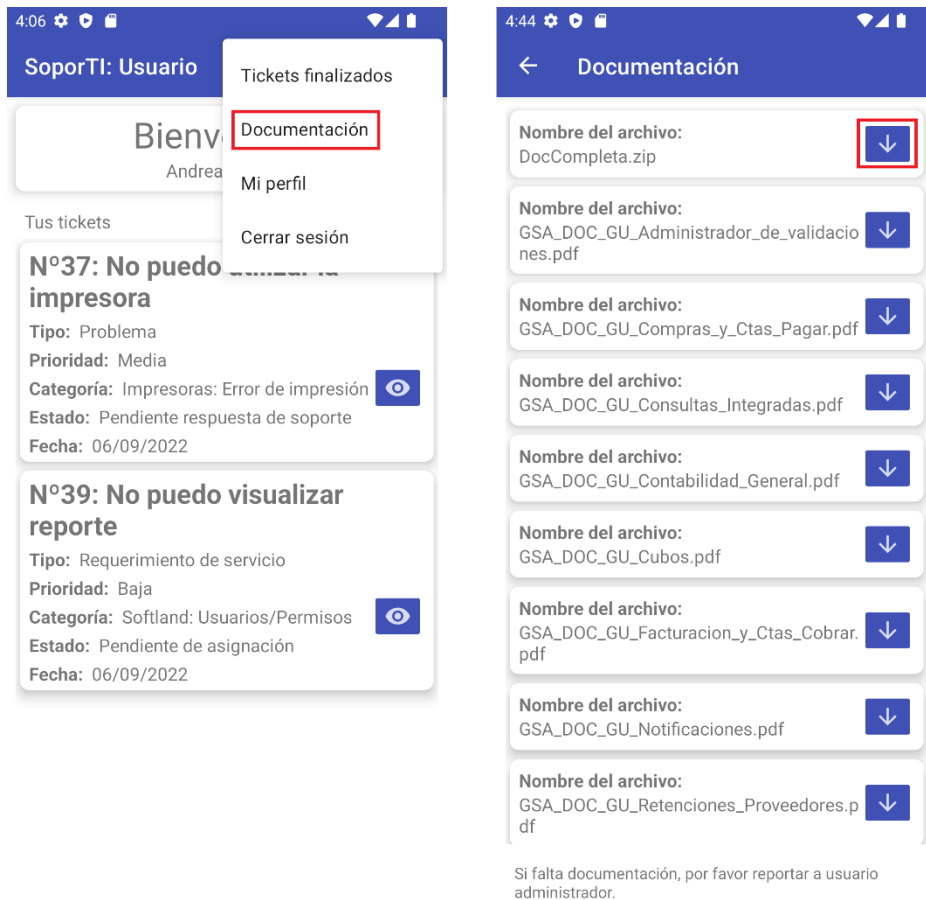
Desde el menú desplegable del menú principal, se puede acceder a visualizar los “Tickets finalizados” (desde la opción resaltada en rojo en la pantalla de la izquierda). Esta pantalla (la del centro de la imagen) nos muestra todos los tickets con estado “Finalizado” (es decir que fue concluido por soporte), y es útil para saber si otro usuario no tuvo un problema igual o similar al que se quiera solucionar, y así evitar redundancias.

Los tickets que se observan aquí pueden ser visualizados (con el botón de visualización resaltado en amarillo) y filtrados de la misma manera que los de la pantalla principal utilizando la lupa para palabras clave (resaltada en rojo), el tipo y categoría (resaltados en verde), y el botón “Limpiar filtros” (resaltado en azul).

Al visualizar el ticket se abrirá la pantalla de la derecha de la imagen, que muestra todos los detalles y respuestas del mismo, y permite también acceder a sus archivos adjuntos desde el ícono del clip (resaltado en rojo).

Al visualizar los archivos adjuntos de un ticket finalizado, los mismos ya no podrán ser eliminados, no se podrán agregar nuevos, pero podrán descargarse aquellos que hayan quedado adjuntos al momento de finalizar el ticket.

## 7. Documentación



### 8. Documentación

En la sección de documentación de la app, accesible desde el menú principal en la opción “Documentación” desplegable (resaltada en rojo en la pantalla de la izquierda), se puede acceder a descargar la documentación de los distintos sistemas que utiliza la empresa. La misma puede ser actualizada por el usuario administrador, el cual también puede agregar nueva documentación de ser necesario.