



# Manual de Usuario

## Helpdesk

Material de Apoyo

Versión 1.0

Agrícola Paredes

Elaborado por: Miguel Ángel Espinoza Salmorán

Agosto 2020



# ÍNDICE

## **1.0 Información General**

1.1 Objetivo General .....	3
1.2 Objetivos Específicos .....	3

## **2.0 Interfaz de Usuario**

2.1 Login .....	4
2.2 Verificar Cuenta.....	5
2.3 Registro de Usuarios.....	6

## **3.0 Panel Principal**

3.1 Dashboard.....	8
3.2 Detalle Ticket.....	9
3.3 Ticket.....	10



## **1.0 Información General**

### **1.1 Objetivo General**

Desarrollar e implementar sistema de mesa de ayuda que permita ser un único punto de contacto entre los usuarios y el área de sistemas, además de poder brindar soluciones a incidencias, estimar niveles de errores y fallos en los sistemas y atender peticiones por parte de los usuarios de la empresa Agrícola Paredes SAPI DE CV.

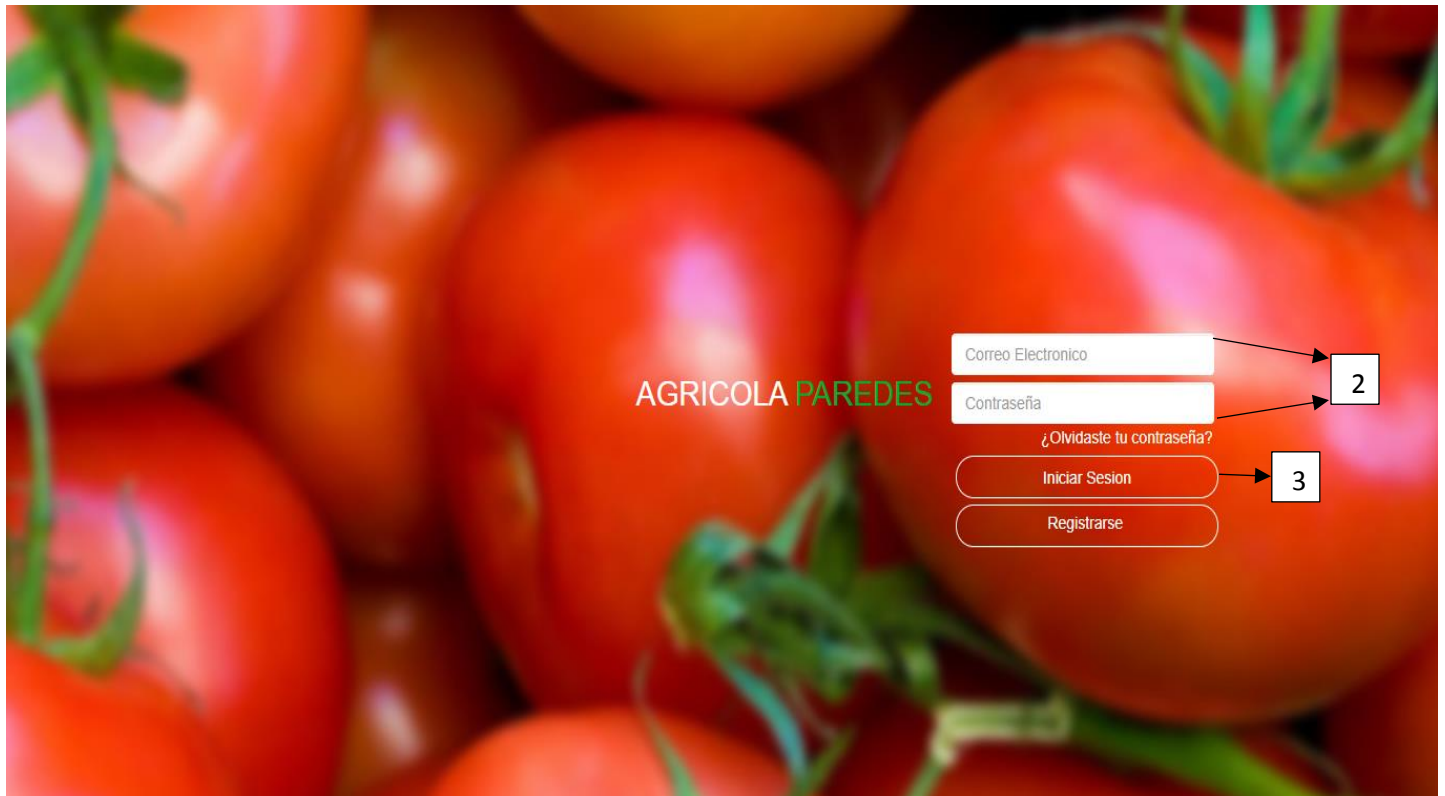
### **1.2 Objetivos Específicos**

- Implementar un canal de comunicación para resolver las peticiones por parte de los usuarios
- Reducir el tiempo de respuesta a las incidencias reportadas
- Gestionar, controlar y monitorear la cantidad de errores en todos los sistemas

## 2.0 Interfaz de Usuario

### 2.1 Login

1. El usuario deberá acceder a la siguiente liga: [192.168.1.22:8001/login](http://192.168.1.22:8001/login)  
Una vez dentro, se mostrará la siguiente ventana:



2. El usuario deberá llenar correctamente los campos Correo Electrónico y contraseña (**Nota:** no se permiten campos vacíos).
3. Una vez realizado el paso 2, el usuario deberá oprimir el botón iniciar sesión, que validará si los datos proporcionados son correctos y se pueda continuar con el acceso al sistema.

## 2.2 Verificar Cuenta

En caso de que el usuario inicie sesión por primera vez, el sistema mostrara la siguiente notificación y enviara vía correo electrónico una liga de verificación que será necesaria para poder continuar con el acceso a la cuenta.

Si el usuario no recibe la notificación en el correo con el que inicio la sesión, deberá presionar la liga que aparece en la notificación que se muestra abajo para reenviar nuevamente la liga de activación.

---

AGRICOLA PAREDES

Verifica tu correo Electronico

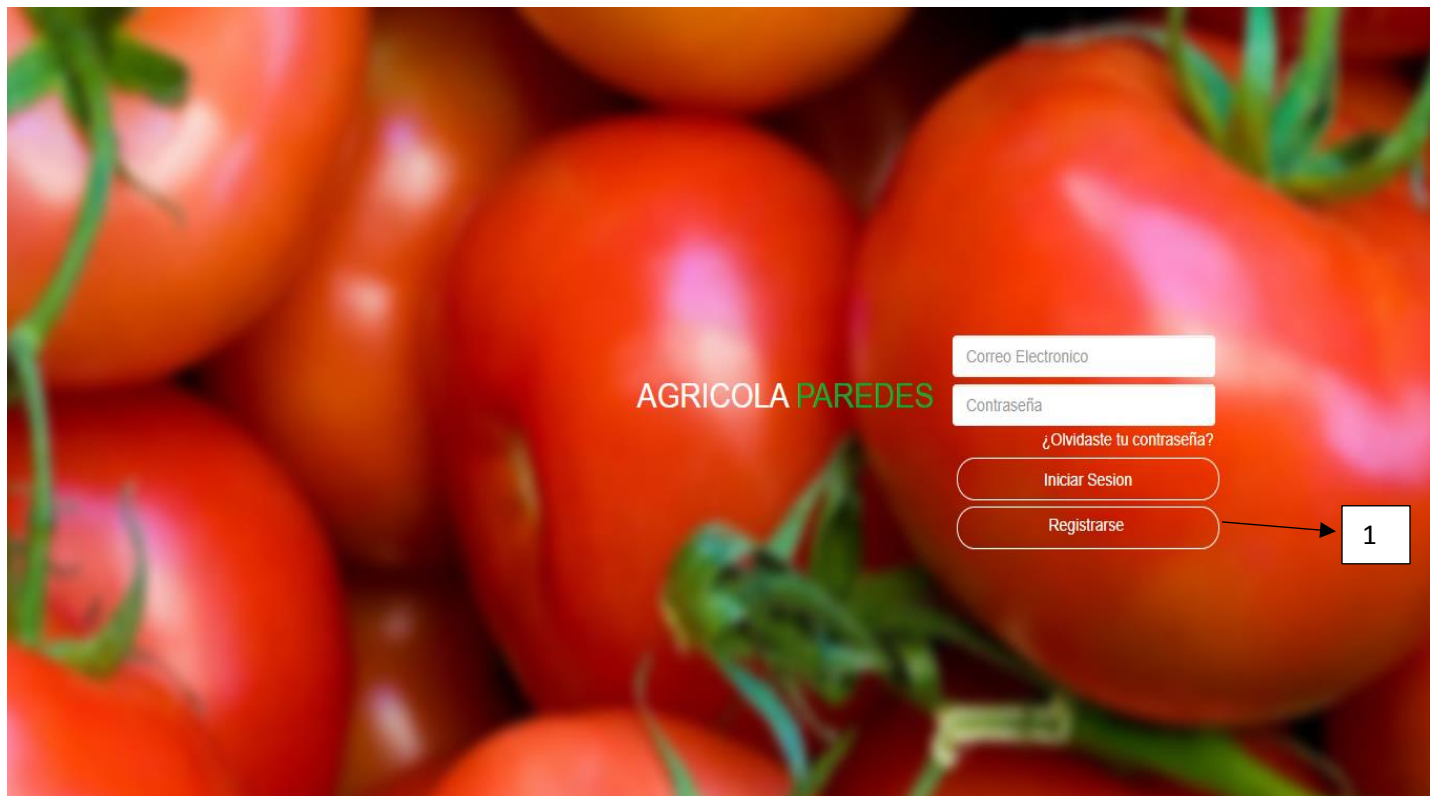
Antes de seguir, por favor revisa nuevamente tu correo. Si no recibiste el link en tu correo

[Presiona aqui para enviar nuevamente.](#)

Liga para reenviar nuevamente

## 2.3 Registro de usuario

1. Para poder realizar el registro de usuario es necesario dirigirse al botón Registrarse ubicado en la pantalla Inicio de Sesión.



2. Al concluir el paso 1, el usuario será redirigido a otro formulario que deberá llenar con la información solicitada (**Nota:** El campo Correo Electrónico debe ser llenado con el Correo Electrónico proporcionado por la empresa Agrícola Paredes SAPI DE CV).



Registro de usuario  
AGRICOLA PAREDES

Nombre

Apellido

Numero de empleado

Correo Electronico

Contraseña

Repetir contraseña

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Registrarse

Cancelar

2

2.1

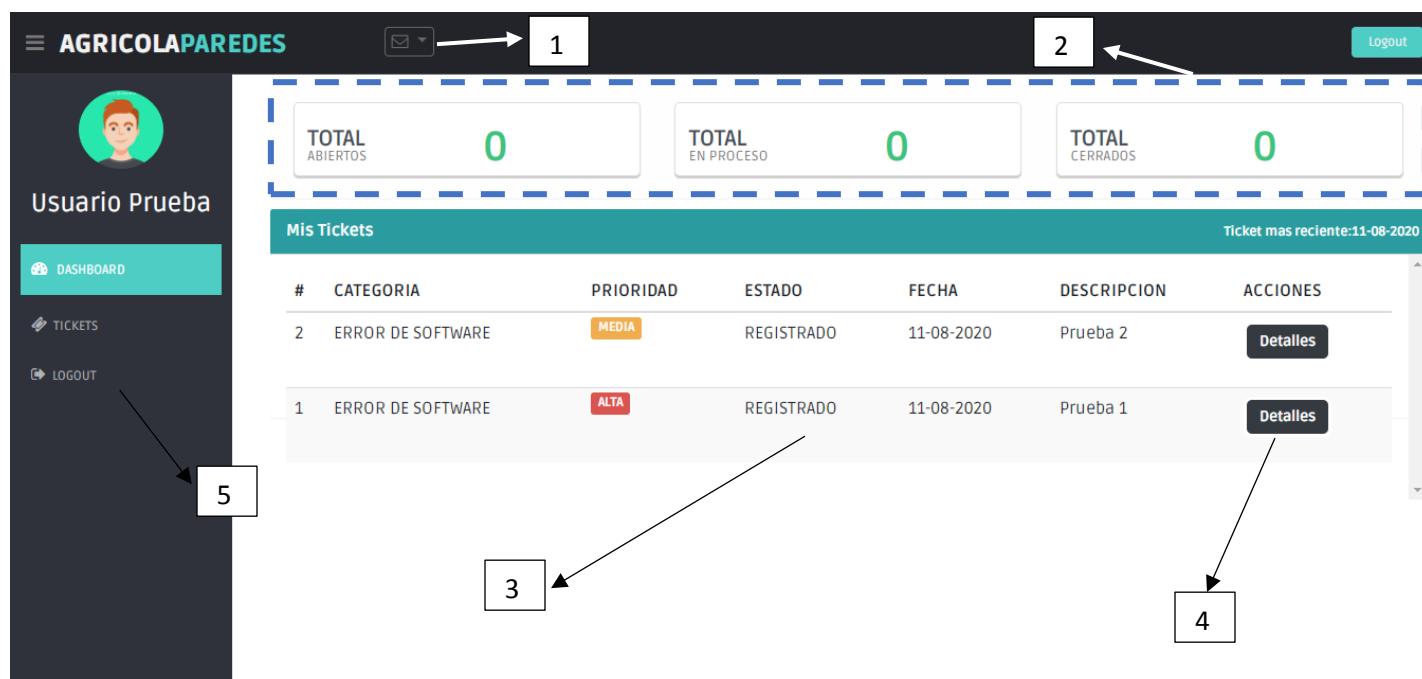
3

2.1. El campo **seleccionar archivo** permite al usuario cargar una imagen que será utilizada más adelante como foto perfil, en caso de no cargar la imagen será asignada una por defecto que podrá ser actualizada después.

3. Una vez que todos los campos hayan sido llenados correctamente con los datos del usuario, se procederá a guardar la información, oprimiendo el botón Registrarse.

## 3.0 Panel principal

### 3.1 Dashboard



The screenshot shows the AGRICOLAPAREDES dashboard. At the top, there is a navigation bar with the logo, a notification bell icon (1), a user profile icon (2), and a Logout button. Below the navigation bar, the dashboard is divided into two main sections. On the left is a sidebar with a user profile (Usuario Prueba) and navigation links: DASHBOARD, TICKETS, and LOGOUT (5). On the right is the main content area. It features three summary cards: TOTAL ABIERTOS (0), TOTAL EN PROCESO (0), and TOTAL CERRADOS (0). Below these is a section titled 'Mis Tickets' with a table of tickets. The table has columns for #, CATEGORIA, PRIORIDAD, ESTADO, FECHA, DESCRIPCION, and ACCIONES. There are two tickets listed, both for 'ERROR DE SOFTWARE' on '11-08-2020'. The first ticket has a 'MEDIA' priority and the second has an 'ALTA' priority. Both are in 'REGISTRADO' state. Each ticket has a 'Detalles' button (4). A callout (3) points to the 'Mis Tickets' section header.

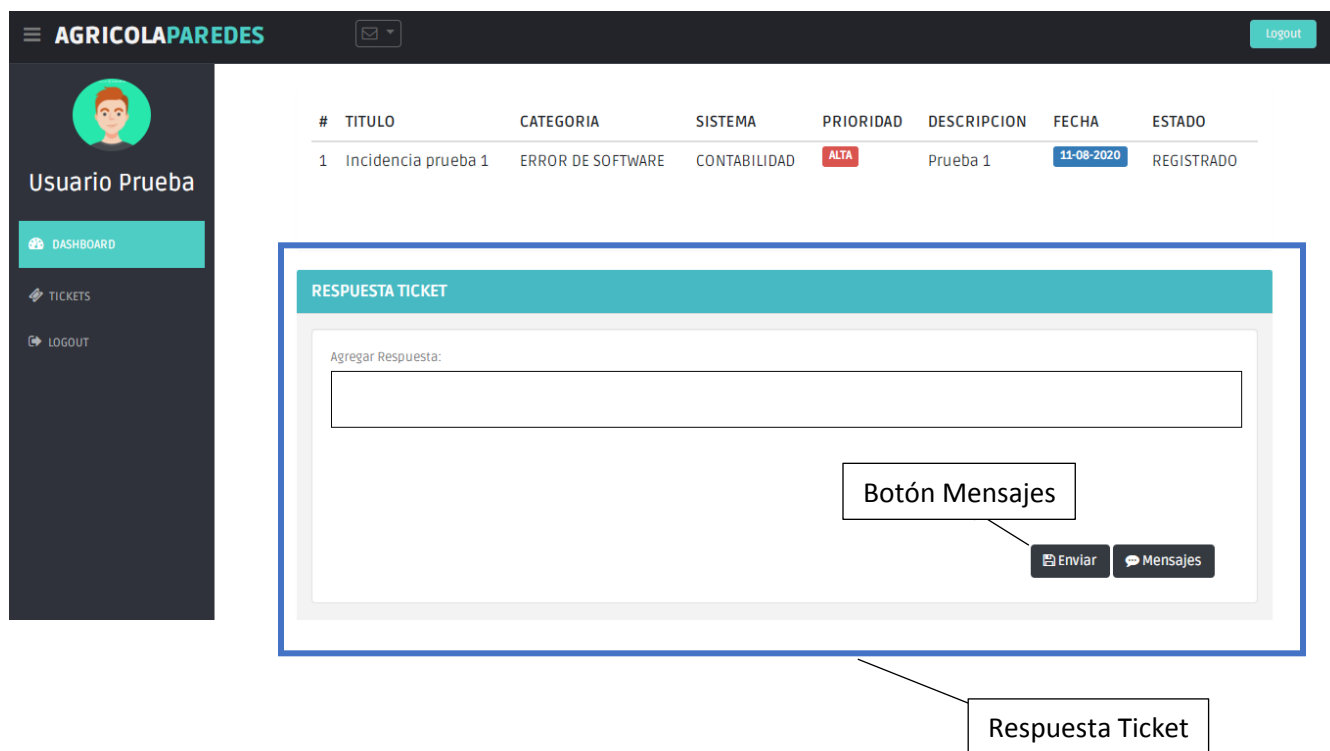
#	CATEGORIA	PRIORIDAD	ESTADO	FECHA	DESCRIPCION	ACCIONES
2	ERROR DE SOFTWARE	MEDIA	REGISTRADO	11-08-2020	Prueba 2	Detalles
1	ERROR DE SOFTWARE	ALTA	REGISTRADO	11-08-2020	Prueba 1	Detalles

1. **Buzón de entrada:** El usuario recibirá una notificación cada vez que el administrador envíe un mensaje solicitando información adicional.
2. **Contador de Tickets:** El usuario podrá saber la cantidad de ticket que ha generado, además de saber el estado en el que se encuentran.
3. **Mis Tickets:** El usuario podrá visualizar todos los tickets que ha generado.
4. **Detalles:** El usuario podrá ver a detalle la información del ticket generado.
5. **Logout:** El usuario finalizara la sesión en el sistema.



### 3.2 Detalles Ticket

El botón detalles redireccionará al usuario a otro apartado donde será capaz de visualizar a detalle el ticket seleccionado.



The screenshot shows the AGRICOLAPAREDES dashboard. On the left is a sidebar with a user profile 'Usuario Prueba' and navigation links for DASHBOARD, TICKETS, and LOGOUT. The main area displays a table of tickets:

#	TITULO	CATEGORIA	SISTEMA	PRIORIDAD	DESCRIPCION	FECHA	ESTADO
1	Incidencia prueba 1	ERROR DE SOFTWARE	CONTABILIDAD	ALTA	Prueba 1	11-08-2020	REGISTRADO

Below the table is a 'RESPUESTA TICKET' section. It contains a text input field labeled 'Agregar Respuesta:' and a 'Botón Mensajes' button. At the bottom right of this section are two buttons: 'Enviar' and 'Mensajes'. A callout box labeled 'Respuesta Ticket' points to the 'RESPUESTA TICKET' section.

En caso de que el usuario necesite agregar información adicional, podrá ponerse en contacto con el administrador mediante un mensaje que podrá realizar en el apartado **Respuesta Ticket**.

El historial de mensajes intercambiados entre usuarios podrá ser visualizado oprimiendo el botón mensajes.

### 3.3 Ticket

El usuario deberá reportar las incidencias que se le presenten mediante un ticket que será atendido a la brevedad por un administrador, es necesario llenar todos los campos lo mas breve posible.

REGISTRAR TICKET

Título:

Título

Categoría/Tipo:

ERROR DE SOFTWARE

Sistema:

CONTABILIDAD

Prioridad:

ALTA

Descripcion del problema:

Descripcion del problema

REPORTAR

CANCELAR

1. **Título:** En este campo el usuario introducirá un titulo lo mas breve posible para el ticket que se vaya a generar.
2. **Categoría/Tipo:** En este campo el usuario seleccionara una de las categorías a la que pertenecerá el ticket que se genere.
3. **Sistema:** En este campo el usuario seleccionara el sistema en donde se presenta el inconveniente.
4. **Prioridad:** En este campo el usuario seleccionara un nivel de prioridad o de urgencia para el problema que se está presentando.



5. **Descripción:** En este campo el usuario introducirá una breve descripción acerca del inconveniente que se esta presentado