



Manual de Usuario Sistema de Ticket -Help Desk

Portal Clientes

Buenos Aires, 27 de Enero de 2017

Grupo InTecSer S.A.

Ayacucho 2337 - San Martín - CP B1650BUA

+ 54 (11) 4713 3808

www.grupoits.com.ar

Tabla de contenido

1. Introducción
 - 1.1 Propósito del Documento
2. Alternativas para la solicitud de soporte
3. Portal Web
 - 3.1 Acceso a la Aplicación
 - 3.2 Funcionalidades del Sistema de Tickets
4. Guía de Uso del portal Web
 - 4.1 Creación de un nuevo ticket: opción "Nuevo Ticket"
 - 4.2 Modificación y Detalle de un Ticket
 - 4.3 Consulta de Tickets
 - 4.3.1 Mis Tickets
 - 4.3.2 Tickets de la Compañía
 - 4.4 Búsqueda

1. Introducción

1.1 Propósito del Documento

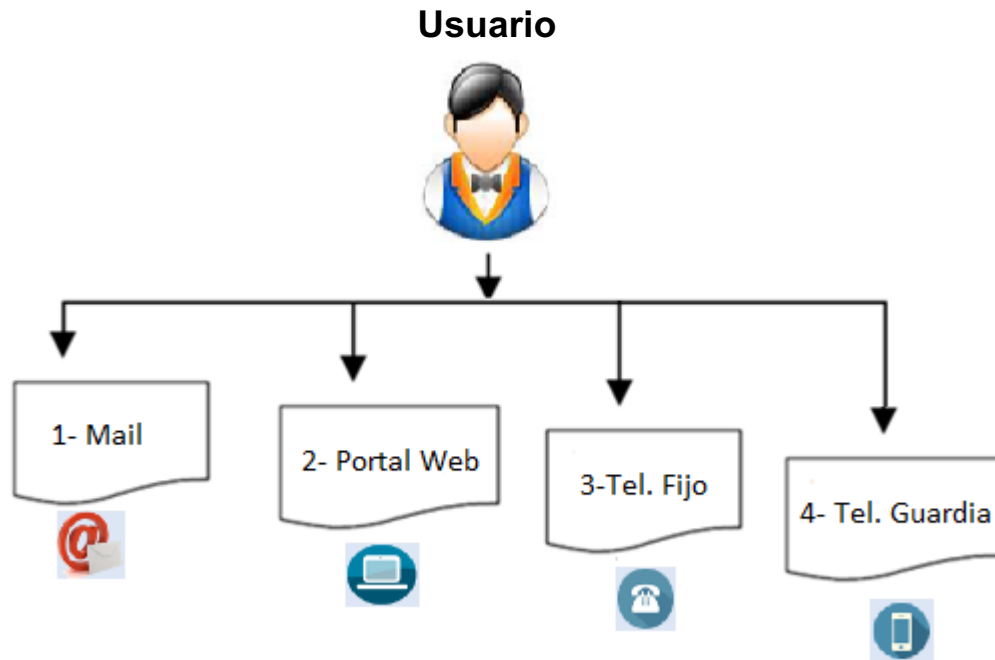
El presente documento está dirigido a dar a conocer las pautas de operación del Sistema de Ticket. Este sistema de IT permite la gestión de requerimientos mediante la creación de tickets.

La gestión del soporte en cualquier ámbito de los sistemas de información (tanto si se trata de soporte interno o para usuarios externos), requiere del uso de herramientas apropiadas que nos permitan hacer un seguimiento de los procesos y tareas, realizar acciones de control o reporting, así como documentar adecuadamente las acciones realizadas.

El Sistema de Tickets es una aplicación Web que permitirá una interacción más transparente y eficaz para los clientes.

2. Alternativas para la solicitud de soporte

A continuación se detallan las distintas alternativas de comunicación para solicitar soporte de IT, las mismas están detalladas en orden **estricto** y debe ser respetado.



@ Mail

Enviando un mail a la dirección sopORTE@grupoits.com.ar, este procedimiento generará automáticamente un ticket que luego se podrá visualizar y seguir a través del portal web.


Es muy necesario que en el mail se detalle lo más posible el problema para poder de esta manera tener mayor certeza sobre la criticidad de la solicitud.

🌐 Portal Web

Accediendo desde el portal web de Help Desk y generando un ticket, este documento le indicará como realizarlo así como las distintas opciones para el seguimiento de su solicitud (Ver punto 3.1)

☎ Teléfono fijo

Usted podrá comunicarse en horario laboral de lunes a viernes de 9 a 18 hs. a Grupo ITS para solicitar asistencia en caso de que no pueda realizar su solicitud por los métodos anteriormente descritos donde una persona de soporte lo atenderá personalmente.

 **011-4713-3808 int. 14**

Teléfono de Guardia

Dependiendo del soporte contratado, ud. contará con un número de teléfono de guardia al que podrá comunicarse para solicitar soporte fuera del horario laboral en caso de que no pueda realizarlo por las 2 primeras vías.

Este número de teléfono le será brindado al momento de contratar el soporte.

3. Portal Web

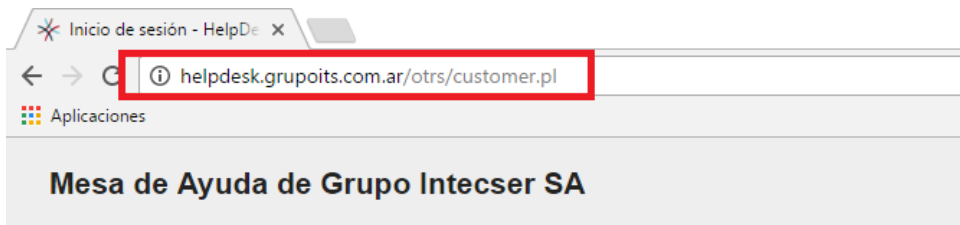
3.1 Acceso al sistema

El portal de Clientes del Sistema de Tickets de GITS es una aplicación web que puede ser accedida desde cualquier navegador de internet o celular.

La URL de acceso es **<https://helpdesk.grupoits.com.ar/otrs/customer.pl>**

El usuario debe ingresar a un navegador web y escribir la dirección URL del portal.

Una vez cargada la página se visualizará una pantalla en donde se le solicita ingresar los datos de autenticación que serán facilitados por Grupo ITS.



Inicio de sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

¿Todavía no está registrado? [Regístrese ahora.](#)

Si usted no ha ingresado al sistema con anterioridad será necesario registrarse (esta tarea se realiza por única vez para cada usuario).

Para esta tarea haga click en el link “regístrese ahora”

Mesa de Ayuda de Grupo Intecser SA

Inicio de sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

¿Todavía no está registrado? [Regístrese ahora.](#)

Esta opción lo llevará a la pantalla en donde deberá completar los siguientes datos sin excepción.

Mesa de Ayuda de Grupo Intecser SA

[← Atrás](#)

Crear una cuenta

Rellene este formulario para recibir las credenciales de inicio de sesión.

Título o saludo
* Nombre
* Apellido
* Correo
Crear

Una vez completados los datos deberá presionar el botón “Crear” recibirá un mail a la dirección registrada anteriormente en donde se confirmarán los datos de creación de la cuenta como así también recibirá una contraseña que se recomienda cambiar ingresando al menú “preferencias” y luego la opción “cambiar contraseña” una vez que haya ingresado

Mesa de Ayuda de Grupo Intecser SA

Tickets [Preferencias](#) [Cerrar Sesión](#)

Idioma de la interfaz Idioma: Español Actualizar	Vista general de tickets Intervalo de actualización: desactivado Actualizar
Número de tickets mostrados Tickets por página: 25 Actualizar	Cambiar Contraseña Contraseña actual Nueva contraseña Verificar la contraseña Actualizar

En la misma pantalla usted también podrá modificar las siguientes opciones:

- **Idioma:** permite cambiar el idioma del portal del cliente solo para el usuario conectado.
- **Tickets Mostrados:** cantidad de tickets mostrados por página al momento de seleccionar la opción “Mis tickets” o “Tickets Compañía”.

Para comenzar a utilizar el Sistema de Tickets el cliente debe ingresar su nombre de usuario y contraseña registrados en el paso anterior y presionar el botón “Iniciar Sesión”

Mesa de Ayuda de Grupo Intecser SA

Inicio de sesión

Nombre de usuario	Contraseña	Iniciar sesión
-------------------	------------	----------------

[¿Olvidó su contraseña?](#)

[¿Todavía no está registrado? Regístrese ahora.](#)

Si el nombre de usuario y la contraseña ingresados son válidos el sistema le ofrece al “usuario” las opciones a las que tiene privilegios. Y por defecto muestra todos los tickets emitidos por el/los “Usuarios” de su empresa si los hubiera.

Mesa de Ayuda de Grupo Intecser SA

Tickets

Bienvenido

Pulse el botón inferior para crear su primer ticket.

Cree su primer ticket

[Cambiar a modo móvil](#)

3.2 Funcionalidades del Sistema de Tickets

Posicionando el mouse sobre el icono  se desplegarán las siguientes opciones:

- Nuevo Ticket:** genera un ticket nuevo.
- Mis Tickets:** visualiza solo los tickets generados por el usuario conectado al sistema.
- Tickets Compañía:** visualiza todos los tickets emitidos por todos los usuarios del grupo al que pertenece el usuario conectado.
- Buscar:** permite realizar búsqueda de los tickets según distintos criterios.

b) **Cerrar la sesión:** permite al usuario cerrar la sesión en el sistema.

4.0 Guía de Uso

4.1 Creación de un ticket nuevo: Opción “Nuevo Ticket”

La opción “Nuevo Ticket” sirve para la creación de tickets y permite que un usuario pueda registrar un requerimiento de servicio o de información o cualquier comunicación que necesite realizar mediante la emisión de un **“ticket”** que será identificado por un número único que facilitará la ubicación del mismo durante toda su gestión.

Los campos obligatorios a completar para crear un ticket son:

- Para -> Haciendo clic en el campo deberá elegir “Soporte”
- Asunto -> Breve descripción del requerimiento.
- Texto -> Descripción lo más detallada posible del requerimiento.
- Prioridad -> El nivel de prioridades se basa en el impacto y la urgencia del incidente (por defecto se aplica nivel “Medio”) pero puede ser modificado según el siguiente cuadro de criterios.

		Impacto		
		Critico	Moderado	Menor
Urgencia	Alta	Alta	Alta	Media
	Media	Media	Media	Media
	Baja	Baja	Baja	Baja

- Adjunto -> permite adjuntar archivos (doc, xls, zip, rar, png, bmp, dbf, cdx y otros).

4.2 Modificación y Detalle de un Ticket

Para poder modificar un ticket se lo debe seleccionar presionando sobre el “número del ticket”. Recordemos que los tickets se pueden ver con la opción “Mis Tickets” o “Tickets Compañía”.

La modificación que se realice en los datos de un ticket se registra mediante una nota que se adjunta al ticket original.

El usuario puede agregar nuevos comentarios referentes al tema tratado en el ticket, adjuntar nuevos archivos, cambiar el estado o la prioridad.

Al hacer clic sobre el número de ticket se ingresa al detalle del mismo, pudiendo observar todas las notas agregadas por los diferentes usuarios que están interviniendo en la gestión del ticket.

Al texto de cada nota se ingresa haciendo clic sobre la misma.

Las notas están identificadas por el agente o usuario que la realizó, incluyendo fecha y hora.

El ticket original se presenta siempre en un primer nivel del cual se le despliega, en otros niveles inferiores todas las notas realizadas en el mismo.


El detalle del ticket muestra el ticket conjuntamente con sus notas y a continuación los campos en blanco “asunto”, “texto”, “anexo”, “estado” y “prioridad” para que el usuario si desea realice alguna modificación o agregado al ticket original.

Siempre las modificaciones quedan registradas en una nueva nota que se anexa a las ya existentes permitiendo realizar un seguimiento detallado de los cambios registrados al ticket.

Para realizar un cambio o agregar una nota el usuario debe llenar los campos correspondientes y seleccionar el botón “enviar”.

4.3 Consulta de Tickets

4.3.1 Mis Tickets


La opción “Mis Tickets”, permite consultar todos los tickets emitidos por el usuario que se encuentre conectado en el sistema. Para ingresar a esta opción solo se debe hacer clic sobre el ícono  y luego ir a la opción “Mis Tickets”

Los campos que se muestran en este listado son:

- ✓ Número del ticket: identificación del ticket
- ✓ Antigüedad: tiempo transcurrido desde que se creó el ticket.
- ✓ Asunto: título del ticket.
- ✓ Estado: situación en la que se encuentra el ticket.


4.3.2 Ticket Compañía

La opción “Tickets Compañía”, permite listar todos los tickets emitidos por los usuarios de una misma empresa, área, grupo o equipo de trabajo.

Para ingresar a esta opción el usuario debe seleccionar la opción “Tickets de la Compañía” debajo del botón 

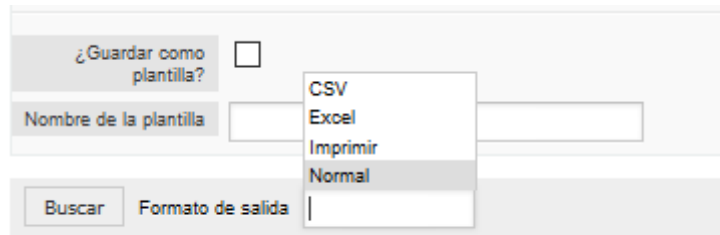
4.4 Búsqueda

La opción “Buscar” permite realizar exploraciones de los tickets emitidos bajo distintos filtros y los resultados pueden ser exportados a formato xls (Excel), formato impresión o como tabla normal.

Para ingresar a la opción “Buscar” deberá seleccionarla haciendo clic sobre el icono  y luego seleccionar la opción.

Se permite realizar la búsqueda por número de tickets, por el cliente que lo creó, por el agente que está resolviendo el ticket, por prioridad, por estado, por el texto del asunto o por múltiples combinaciones más entre los campos.

Para seleccionar la salida el usuario debe elegir la opción “Formato de Salida” al pie de la página:



The screenshot shows a search interface with the following elements: a checkbox for '¿Guardar como plantilla?' (unchecked), a text input field for 'Nombre de la plantilla', a 'Buscar' button, and a 'Formato de salida' dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the following options: CSV, Excel, Imprimir, and Normal. The 'Normal' option is currently selected and highlighted.

Los formatos que permite generar son:

- ✓ Normal: muestra los tickets en una tabla similar a la de la sección “Mis Tickets”.
- ✓ CSV: exporta los resultados de la búsqueda a un archivo Excel.
- ✓ Imprimir: opción que realiza una conexión con la impresora y muestra una tabla con los campos principales del ticket.