


 <p>senatics SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Sistema de Soporte Online</p>	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	<p>Manual de Usuario V1.0</p> <p>13/07/2013</p>	

MANUAL DE USUARIO PARA EL SISTEMA DE SOPORTE ONLINE

Índice de Contenido

<u>1.INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>2</u>
<u>2. ACCEDIENDO A SISTEMA.....</u>	<u>3</u>
<u>3.UTILIZANDO EL SISTEMA.....</u>	<u>4</u>
<u>3.1. Creando una nueva solicitud.....</u>	<u>4</u>
<u>3.2 Errores en la creación del Ticket.....</u>	<u>6</u>
<u>3.3 Notificación por Correo.....</u>	<u>10</u>
<u>4. CONSULTANDO UNA SOLICITUD</u>	<u>11</u>

 <p>SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	Sistema de Soporte Online	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	Manual de Usuario V1.0	

1.INTRODUCCIÓN

El Sistema de Soporte Online está basado en Osticket que es una aplicación opensource para la gestión de solicitudes de soporte mediante tickets online, tiene como objetivo llevar un registro detallado de las consultas y solicitudes de los usuarios que utilizan los servicios de Gobierno Electrónico, para dar respuesta y/o solución a éstos en la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona idónea sobre algún tema en cuestión, de igual manera es una herramienta que permite llevar un seguimiento minucioso de lo ocurrido sobre cada uno de ellos tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta a las inquietudes más comunes de los usuarios.

Algunas de las características principales incluyen:

Soporte por web y correo electrónico: Cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un código (ticket) a través de formularios de correo electrónico, en línea o por teléfono (creado por el personal). Este código sirve para hacer seguimiento de la solicitud que llega al sistema tanto por el usuario como por el grupo de soporte.



Auto respuesta: Respuesta automática que se envía cuando un nuevo boleto (ticket) es abierto o un mensaje es recibido.

Respuestas a preguntas frecuentes: Respuestas predefinidas para las preguntas más frecuentes.

Notas internas: Añadir notas internas de los tickets para el personal Alertas y Avisos. El aplicativo permite que los usuarios se mantengan al día con alertas de correo electrónico.

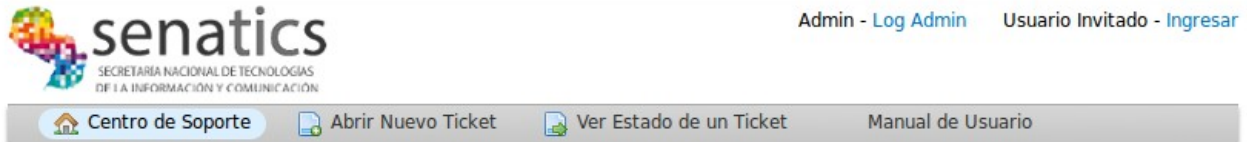
No requiere registro: El usuario no requiere de una cuenta o un registro para utilizar el aplicativo.

Historial de tickets: Todas las solicitudes de apoyo y las respuestas son archivadas.

 <p>SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	Sistema de Soporte Online	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	Manual de Usuario V1.0 13/07/2013	

2. ACCEDIENDO A SISTEMA

Para acceder al sistema de soporte primeramente el usuario deberá acceder al siguiente enlace soporte.senatics.gov.py y visualizará la página principal.



Bienvenido al Centro de Ayuda

Para hacer mas eficiente las solicitudes de atención y servirle mejor, utilizamos un sistema de seguimiento de tickets. A cada ticket, se le asigna un número único, y gracias a este es posible darle seguimiento en línea. Para referencias a futuro le proporcionamos completos archivos e historia de todos sus tickets. Se requiere una dirección de Email válida para enviar un ticket.



Abrir un Nuevo Ticket

Por favor proporcione tanto detalle como sea posible para poder ayudarlo mejor. Para actualizar un ticket enviado con anterioridad por favor utilice el formulario que aparece a la derecha.

[Abrir un Nuevo Ticket](#)

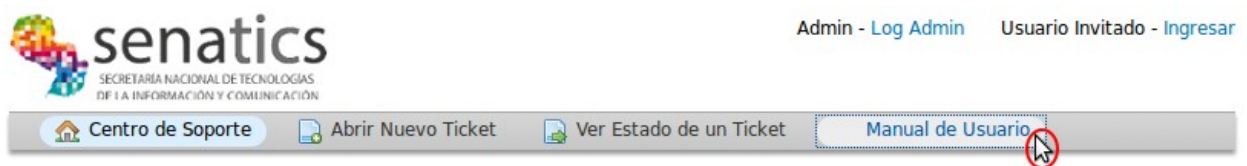


Ver Estado de un Ticket

Contamos con los archivos y la historia de todas sus solicitudes de soporte, actuales y pasados, completas con las respuestas.

[Ver Estado de un Ticket](#)

Para acceder a éste manual deberá hacer click al enlace Manual de Usuario:



Bienvenido al Centro de Ayuda

Para hacer mas eficiente las solicitudes de atención y servirle mejor, utilizamos un sistema de seguimiento de tickets. A cada ticket, se le asigna un número único, y gracias a este es posible darle seguimiento en línea. Para referencias a futuro le proporcionamos completos archivos e historia de todos sus tickets. Se requiere una dirección de Email válida para enviar un ticket.



Abrir un Nuevo Ticket

Por favor proporcione tanto detalle como sea posible para poder ayudarlo mejor. Para actualizar un ticket enviado con anterioridad por favor utilice el formulario que aparece a la derecha.

[Abrir un Nuevo Ticket](#)



Ver Estado de un Ticket


Contamos con los archivos y la historia de todas sus solicitudes de soporte, actuales y pasados, completas con las respuestas.

[Ver Estado de un Ticket](#)

3.UTILIZANDO EL SISTEMA

3.1. Creando una nueva solicitud


En la misma pantalla el usuario deberá pulsar el botón “Crear un nuevo ticket”.



Crear un Nuevo Ticket

Por favor describa el mayor detalle posible para poder brindar la mejor asistencia. Para actualizar un ticket ya creado, por favor inicie sesión.

Crear un Nuevo Ticket



Verificar el Estado de un Ticket

Proporcionamos los archivos y el historial de todas las solicitudes actuales y anteriores con las respuestas completas.

Verificar el Estado de un Ticket

El sistema desplegará el siguiente formulario:

Abrir un Nuevo Ticket

Por favor complete el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket

Nombre y Apellido: *

Dirección Email: *

Teléfono: Int.:

Temas de Ayuda: — Seleccione un tema de ayuda — *

Asunto: *

Mensaje: *Por favor proporcione tanto detalle como sea posible para poder ayudarlo mejor.* *

Adjuntos: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Texto CAPTCHA: A1B66 *Ingrese el texto que se ve en la imagen* *

Crear Ticket
Reinicializar
Cancelar

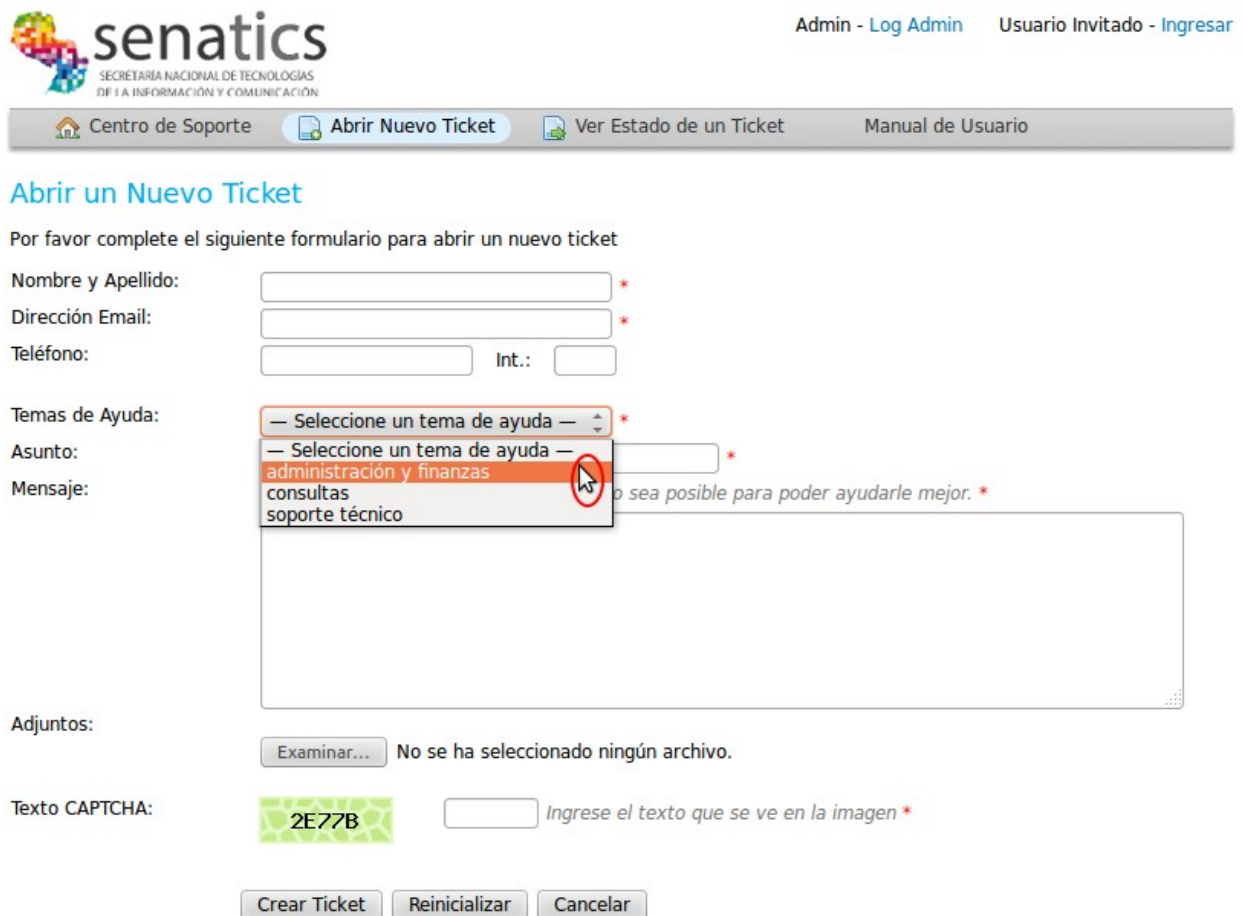
En el campo “**Nombre y Apellido**”, el usuario deberá digitar Nombre y Apellido de quien suscribe el formulario.


En el campo “**Dirección Email**”, el usuario deberá digitar el correo en el cual desea recibir el número del ticket y la información relacionada con su solicitud.

En el campo “**Teléfono**”, el usuario deberá digitar un número de teléfono fijo o celular en el cual lo pueda contactar el Centro de Soporte.

En el campo “**Ext**” el usuario deberá digitar el número de extensión en caso de utilizar una.

En el campo “**Tema de Ayuda**” el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar los temas que clasificarán su solicitud y podrá elegir la que mejor se adapte al tipo de apoyo que está creando.




Admin - [Log Admin](#) Usuario Invitado - [Ingresar](#)


[Centro de Soporte](#) [Abrir Nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#) [Manual de Usuario](#)



Abrir un Nuevo Ticket

Por favor complete el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket

Nombre y Apellido: *
Dirección Email: *
Teléfono: Int.:
Temas de Ayuda: *
Asunto: *
Mensaje: *

Adjuntos: No se ha seleccionado ningún archivo.

Texto CAPTCHA:  Ingrese el texto que se ve en la imagen *

 <p>SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	Sistema de Soporte Online	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	Manual de Usuario V1.0	

En el campo “**Tema de Ayuda**”, el sistema desplegará varios temas de los cuales el usuario deberá elegir el que más se identifique con el tipo de solicitud a enviar.

En el campo “**Asunto**” el usuario deberá resumir en una frase el problema que está reportando.

En el campo “**Mensaje**” el usuario deberá describir de manera detallada el motivo de su solicitud.

En el campo “**Adjunto**” el usuario podrá anexar un archivo que facilite al equipo de soporte solucionar su inquietud. En caso de que necesite enviar más de un archivo, deberá comprimirlos.


Este archivo podrá ser de los siguientes tipos: doc,ods,rar,zip,png,jpg,pdf.

Para anexar el archivo el usuario deberá hacer clic en el botón “**Examinar**”, el sistema desplegará la pantalla con los directorios. El usuario deberá buscar el archivo que desea anexar, pulsar sobre él y finalmente pulsar el botón “Abrir”. Estos archivos no pueden tener un tamaño mayor a **3Mb**.



Finalmente el usuario hará clic en el botón: “**Crear Ticket**”.

3.2 Errores en la creación del Ticket

Si el usuario cometió algún error en la carga del formulario, el sistema desplegará un mensaje como se muestra en la siguiente pantalla:


Admin - [Log Admin](#) Usuario Invitado - [Ingresar](#)

[Centro de Soporte](#) [Abrir Nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

 Faltan datos o son inválidos - Verifique los errores e intente de nuevo 

Abrir un Nuevo Ticket

Por favor complete el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket

Nombre y Apellido: *

Dirección Email: *

Teléfono: Int.:


Temas de Ayuda: *

Asunto: *

Mensaje: *Por favor proporcione tanto detalle como sea posible para poder ayudarlo mejor. **



cómo se pueden generar reportes?


Adjuntos: No se ha seleccionado ningún archivo.

Texto CAPTCHA:  *Ingrese el texto que se ve en la imagen * Ingrese el texto que aparece en la imagen*

El usuario corregirá el error y nuevamente pulsará el botón “**Crear Ticket**”.

Si la creación de la solicitud es exitosa, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

 <p>SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Sistema de Soporte Online</p>	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	<p>Manual de Usuario V1.0</p> <p>13/07/2013</p>	


Admin - [Log Admin](#) Usuario Invitado - [Ingresar](#)

[Centro de Soporte](#) [Abrir Nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

✔ **Ticket de soporte creado**

Juan Perez,

Gracias por contactarnos.
Un nuevo ticket de soporte ha sido creado y un representante se comunicará con usted pronto si es necesario.

Un email con el N° de ticket ha sido enviado a **juanperez@senatics.gov.py**. Necesitará un N° de ticket y su email para ver el estado y progreso del mismo en línea.

Si usted desea enviar comentarios o información sobre el mismo problema, por favor siga las instrucciones provistas en el email.


Equipo de Soporte

Para conocer el número asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar su correo.

3.3 Notificación por Correo

Al correo electrónico que el usuario suministró se le informará el número de ticket y mostrará el vínculo a través del cual podrá consultar el estado de su solicitud. El siguiente es el texto que hallará en el correo:

Support Ticket Opened [#386306]
Recibidos x
🖨️ 📧



soporte-senatics <soporte@senatics.gov.py>

para mí ▾

14:02 (Hace 6 minutos) ☆ ↶ ▾

Juan Perez,

La solicitud de ticket ha sido creada con el siguiente número #386306. En breve recibirá un correo de respuesta sobre la solicitud o un miembro del equipo se pondrá en contacto con usted si es necesario.

Para visualizar el ticket, ingrese a: <http://soporte.senatics.gov.py/tickets.php?e=nuotano@gmail.com&t=386306>

Si desea enviar comentarios o información adicional sobre este tema, por favor, no cree un nuevo ticket. Simplemente ingrese a través del enlace de arriba y deje un comentario.


⋮

soporte-senatics



[Añadir a círculos](#)

✉ ▾

[Mostrar detalles](#)



Haz clic aquí si quieres [Responder](#) o [Reenviar](#) el mensaje

 <p>SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	Sistema de Soporte Online	 <p>ESTRUCTURA BASE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>
	Manual de Usuario V1.0 13/07/2013	

4. CONSULTANDO UNA SOLICITUD

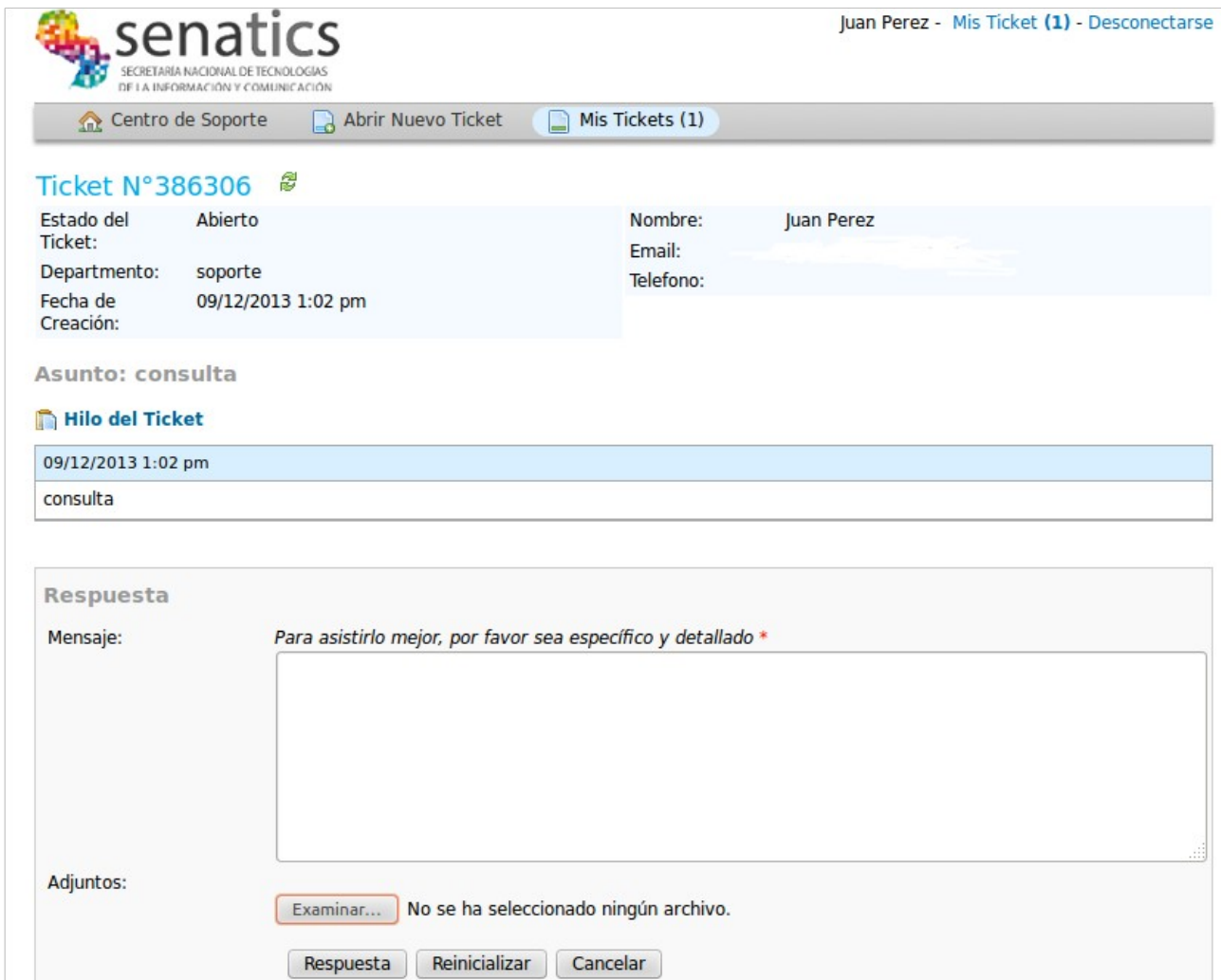
Para consultar una solicitud creada el usuario deberá acceder a través del link enviado en el correo electrónico en el cual aparecerá la siguiente pantalla:



Si esta es la primera vez que nos contacta o si perdió el ID del ticket, por favor [abra un nuevo ticket](#).

De igual manera puede hacerlo ingresando a la web soporte.senatics.gov.py, y hacer click en el link Usuario Invitado- **“Ingresar”**, aparecerá esta misma pantalla, y tendrá que colocar su dirección de email, y el número de ticket que le fue enviado al correo.

Una vez completados los campos de dirección de email, y ID del ticket, el usuario debe hacer click en en botón **“Ver Estado”** y visualizará la siguiente pantalla con el **detalle de la solicitud**:



The screenshot shows the 'senatics' user interface. At the top right, it says 'Juan Perez - Mis Ticket (1) - Desconectarse'. Below the header, there are navigation buttons: 'Centro de Soporte', 'Abrir Nuevo Ticket', and 'Mis Tickets (1)'. The main content area displays 'Ticket N° 386306' with a status of 'Abierto'. Details include: 'Estado del Ticket: Abierto', 'Departamento: soporte', 'Fecha de Creación: 09/12/2013 1:02 pm', 'Nombre: Juan Perez', 'Email: [redacted]', and 'Telefono: [redacted]'. The subject is 'Asunto: consulta'. Below this is the 'Hilo del Ticket' section showing a message from '09/12/2013 1:02 pm' with the subject 'consulta'. At the bottom, there is a 'Respuesta' section with a message input area containing the text 'Para asistirlo mejor, por favor sea específico y detallado *'. Below the input area are buttons for 'Examinar...', 'Respuesta', 'Reinicializar', and 'Cancelar'. A message next to the 'Examinar...' button states 'No se ha seleccionado ningún archivo.'

Estado del Ticket: Abierto (si aún no ha concluído). Cerrado (si ya lo fue).

Departamento: El departamento que está atendiendo la solicitud.

Datos de la creación y del usuario propietario del ticket.

Hilo del Ticket: Se visualizan todos los mensajes (del usuario y del equipo de soporte).

En la parte inferior de la pantalla el usuario puede colocar un mensaje sobre el estado en que va su solicitud y adjuntar un archivo si lo requiere.

El usuario hace clic en el botón “**Respuesta**” para que su comentario llegue al Equipo de Soporte. O puede pulsar el botón “**Reinicializar**” para eliminar el texto escrito en caso de que decida no enviar ningún comentario sobre el estado de su solicitud. O puede pulsar el botón “**Cancelar**” para salir de esta pantalla.

Si el usuario tiene más de un ticket y quiere visualizarlos deberá hacer click sobre el icono “**Mis Tickets**” y desplegará todas las solicitudes abiertas.

Mis Ticket

Abierto (2)
Ir
Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Ticket Abiertos

Ticket N°	Fecha de Creación	Estado	Asunto	Departamento	N° de Telefono
386306	09/12/2013	Abierto	consulta	soporte	
883787	09/12/2013	Abierto	soporte sobre correo	soporte	

Página: **[1]**

Para mirar el detalle de alguna solicitud en particular, el usuario hará clic en el número de ticket de la misma y el sistema desplegará el detalle de la solicitud:

Si el usuario hace clic en la opción **Cualquier Estado**:

Mis Ticket

— Cualquier Estado —
Ir
Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Tickets

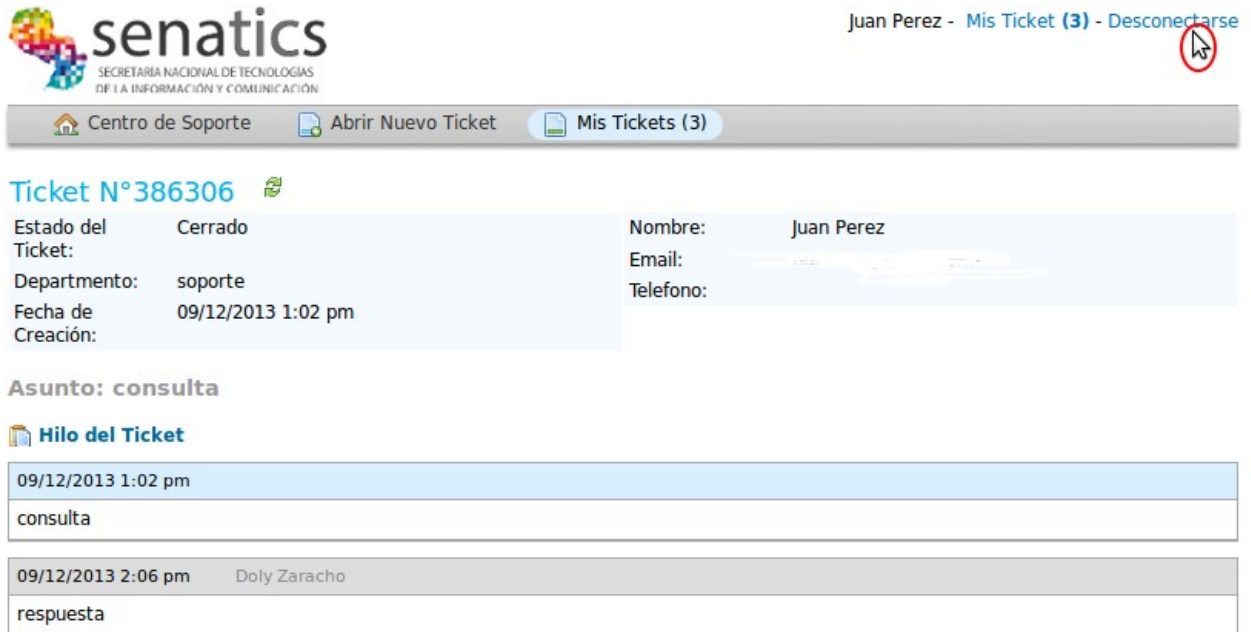
Ticket N°	Fecha de Creación	Estado	Asunto	Departamento	N° de Telefono
883787	09/12/2013	Abierto	soporte sobre correo	soporte	
391841	09/12/2013	Abierto	ticket consultado	soporte	

Página: **[1]**

El sistema desplegará todas las solicitudes abiertas (que aún no han concluido) y cerradas (si ya fueron conclusas), de la misma forma si selecciona la opción **Abierto** seleccionará sólo las solicitudes abiertas, el mismo caso se aplica a la opción **Cerrado** (se visualizarán sólo las solicitudes con estado cerrado).

En caso de que el usuario desee enviar otra solicitud, deberá pulsar sobre la opción **“Abrir nuevo ticket”** que está en la parte superior de la pantalla y realizar el mismo procedimiento citado en el punto **3.1 Creando una nueva solicitud**.

Cuando el usuario desee salir del sistema deberá pulsar la opción: “**Desconectarse**”.



The screenshot shows the user interface of the 'senatics' system. At the top left is the 'senatics' logo and the text 'SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN'. At the top right, the user is identified as 'Juan Perez' with a link to 'Mis Ticket (3)' and a 'Desconectarse' link circled in red. Below this is a navigation bar with 'Centro de Soporte', 'Abrir Nuevo Ticket', and 'Mis Tickets (3)'. The main content area displays 'Ticket N°386306' with a status of 'Cerrado'. The ticket details are as follows:

Estado del Ticket:	Cerrado	Nombre:	Juan Perez
Departamento:	soporte	Email:	[Redacted]
Fecha de Creación:	09/12/2013 1:02 pm	Telefono:	[Redacted]

The subject of the ticket is 'Asunto: consulta'. Below this is a 'Hilo del Ticket' section showing a list of messages:

09/12/2013 1:02 pm	consulta
09/12/2013 2:06 pm	Doly Zaracho respuesta