

Manual de Usuario

Módulo Help Desk

www.ttb institucional.com

Esta aplicación fue desarrollada por la compañía Triplew Digital S.A.S. con las tecnologías de software libre para La Terminal de Transporte de Bogotá.

No se permite sin previa autorización la reproducción por cualquier medio electrónico o mecánico de los datos y en fin de todo el manual e información adicional a terceros ajenos a la entidad.

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES	3
INTRODUCCIÓN	4
1. INGRESO A LA INTRANET	5
1.1 Acceso Intranet.....	5
1.2 Recordar contraseña usuario.....	5
2. INGRESO MÓDULO HELP DESK.....	5
2.1 Ingreso a Módulo.....	5
2.2 Perfil Usuario	6
3. CONSULTAR TICKETS	6
3.1 Estructura de consulta	6
3.2 Búsqueda	7
4. CREAR TICKET	7
4.1 Realización de ticket	8
4.2 Confirmación creación ticket	9
5. DETALLE (SEGUIMIENTO) DE TICKETS.....	10
5.1 Visualización de ticket	10
5.2 Estado de tickets para visualización	12
6. CONFIRMACIÓN DE CIERRE TICKET	13
6.1 Visualización de notificaciones por correo electrónico.....	13
6.1.1 Aceptación de Ticket	13
6.1.2 Rechazo de Ticket	14
7. NOTIFICACIONES POR LA INTRANET.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Visualización de notificaciones	¡Error! Marcador no definido.

TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1 Pantalla de acceso	5
Imagen 2 Ubicación icono Help Desk.....	6
Imagen 3 Pantalla ingreso módulo.....	6
Imagen 4 Pantalla Consulta tickets.....	7
Imagen 5 Pantalla visualización comentario	7
Imagen 6 Acceso Crear ticket	8
Imagen 7 Crear ticket.....	8
Imagen 8 Adjuntar archivo.....	9
Imagen 9 Campos requeridos.....	9
Imagen 10 Confirmación creación ticket	9
Imagen 11 Selección de ticket.....	10
Imagen 12 Detalle ticket primera parte.....	10
Imagen 13 Detalle ticket segunda parte	11
Imagen 14 Detalle ticket tercera parte	12
Imagen 15 Notificación inicial correo electrónico	13
Imagen 16 Resolución de ticket.....	13
Imagen 17 Ticket resuelto.....	14
Imagen 18 Detalle ticket tercera parte.....	14

GENERALIDADES

El objetivo de este manual, es ilustrar a los colaboradores de la intranet de la terminal de Bogotá el manejo del **Módulo Help Desk** que realiza el soporte tecnológico de los diferentes equipos de software o hardware.

Este manual contempla las actividades de creación y consulta de tickets para **usuarios** que integran la intranet.

En cuanto a la estructura del manual, este documento está diseñado por medio de captura de pantallas propias del módulo para facilitar el proceso de aprendizaje y uso de este mismo.

INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra la funcionalidad del perfil usuario en el Módulo Help Desk para la intranet www.ttb institucional.com, este permite gestionar los procesos de soporte tecnológico de los colaboradores que participan en la intranet por medio de generación de tickets para la solución de problemas.

1. INGRESO A LA INTRANET

Para acceder al Módulo de Help Desk, es necesario estar registrado con su usuario de Google Apps de La Terminal para ingresar a la intranet.

1.1 Acceso Intranet

Para acceder al módulo debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar desde su explorador a la dirección www.ttbinstitucional.com
- Digitar el nombre de usuario "<Nombre de Usuario>" y la contraseña "<Contraseña>"
- Dar clic en "Acceder" para continuar.

Imagen No. 1 Pantalla de acceso

1.2 Recordar contraseña usuario

Si no se ha ingresado correctamente el usuario y/o contraseña o tiene problemas con el acceso por favor comuníquese con el administrador del área de tecnología para que revise su acceso a la intranet.

2. INGRESO MÓDULO HELP DESK

2.1 Ingreso a Módulo

Al autenticarse correctamente, el usuario evidencia la Intranet de La Terminal, y en esta el icono Help Desk para ingreso, ubicado al lado izquierdo de la pantalla.

Dar clic en el icono para ingresar al módulo.

Imagen No. 2 Ubicación icono Help Desk

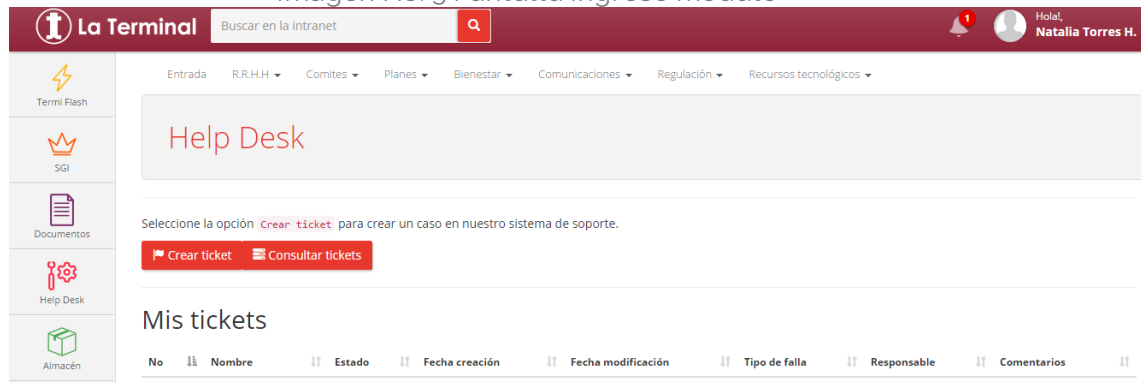


2.2 Perfil Usuario

El perfil **usuario** tiene habilitadas las opciones para "Crear Tickets" y "Consultar sus Tickets".

Al dar clic en el módulo, se evidencian los botones con las opciones para usuario y la lista de tickets realizados (en caso de que tenga creados el usuario que ingresa).

Imagen No. 3 Pantalla ingreso módulo



3. CONSULTAR TICKETS

La consulta de tickets consiste en mostrar una lista con los **tickets** creados por el usuario, permitiendo facilitar el seguimiento de estos y el histórico de las solicitudes realizadas.

3.1 Estructura de consulta

La consulta de tickets está estructurada por los siguientes campos:

Imagen No. 4 Pantalla Consulta tickets

Help Desk

Seleccione la opción **Crear ticket** para crear un caso en nuestro sistema de soporte.

CREAR TICKET **CONSULTAR TICKETS**

Mis tickets

Mostrar 10 registros

Buscar:

No	Nombre	Fecha modificación	Tipo de falla	Responsable	Comentarios
1	Natalia Torres H.	2015-11-05 13:49:31	Software	Manuel Gilede	Comentarios

- No. ticket: Corresponde al número atribuido al ticket.
- Nombre: Usuario que realizo el ticket.
- Fecha de modificación: Se muestra la última fecha en que se realizó algún ajuste o cierre de ticket.
- Tipo de falla: Es la falla reportada.
- Responsable: Usuario del área de tecnología encargada de dar solución.
- Comentarios: Ultimo comentario relacionado al ticket que se muestra colocando el cursor encima de "Comentarios".

Imagen No. 5 Pantalla visualización comentario

NO	PRIORIDAD	NOMBRE	LOCALIZACIÓN	ESTADO	CREACIÓN	MODIFICACIÓN	FALLA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
1	MUY BAJA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-11-05	2015-11-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
2	MEDIA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2014-11-05	2014-11-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
3	BAJA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2014-10-05	2014-10-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
4	ALTA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-10-05	2015-10-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
5	MUY ALTA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-12-05	2015-12-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
6	MEDIA	WILLIAM MORALES	TERMINAL	RESUELTO	2015-11-05	2015-11-20	SEGURIDAD	MANUEL GILEDE	Comentarios

3.2 Búsqueda

Se cuenta con campo llamado "Buscar", en este se digitan las palabras claves o fechas de los campos antes descritos, arrojando así los tickets relacionados a la búsqueda.

4. CREAR TICKET

Para creación de un nuevo ticket dar clic en botón "Crear ticket" que se encuentra en la parte superior del módulo Help Desk.

Imagen No. 6 Acceso Crear ticket

Help Desk

Seleccione la opción Crear ticket para crear un caso en nuestro sistema de soporte.

CREAR TICKET

CONSULTAR TICKETS

Mis tickets

4.1 Realización de ticket

Se muestra el siguiente formulario para completar:

Imagen No. 7 Crear ticket

Fecha de solicitud 2015-11-11T12:35:34	Correo electrónico natyta126@gmail.com
Nombre Natalia Torres H.	Código usuario 7864
Teléfono 5555555	Área de trabajo Oficina Auditoria Interna
Puesto de trabajo Profesional 1	Localización Terminal Sur
Dispositivo Seleccione el dispositivo	Software Seleccione el software
Clasificación de la falla Clasifique la falla	Tipo de falla Tipo de falla
Comentario ticket Escriba un comentario de la falla	
Adjuntar archivo Seleccionar archivo	

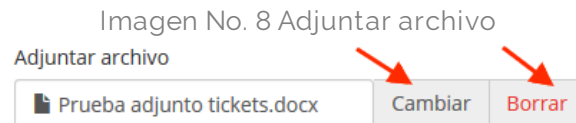
CREAR TICKET

Los campos que están en tono oscuro (gris) se cargan automáticamente con los datos del usuario que ingresa al módulo, los campos son: fecha de solicitud (del día que se crea ticket), correo electrónico, nombre, código usuario, teléfono, área de trabajo, puesto de trabajo y localización.

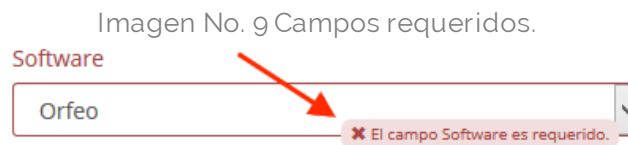
Los campos para diligenciar o seleccionar son:

- a. Dispositivo: Seleccionar el tipo de equipo. Campo requerido.

- b. Software: Seleccionar el software si aplica. Campo requerido.
- c. Clasificación Falla: Se evidencia lista desplegable para elegir una opción de los grupos globales de fallas.
- d. Tipo de Falla: Se evidencia lista desplegable según la clasificación de falla seleccionada en el paso anterior para elección de una falla específica.
- e. Comentario: Campo alfanumérico para ingreso de observaciones relacionadas con el ticket por parte del solicitante.
- f. Adjuntar archivo: Campo para cargar archivo de tipo word, ppt, jpg y png con el fin de soportar el ticket generado. No es un campo requerido.
Al cargar el archivo tiene opción de "Cambiar" o "Borrar" el seleccionado como se ve en la imagen No. 7.



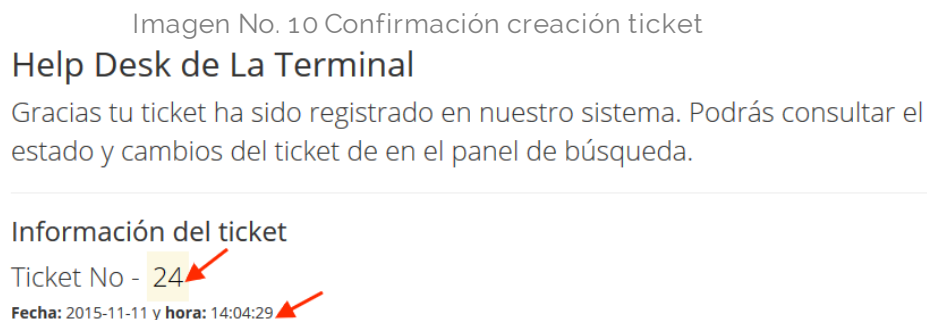
Para los campos requeridos, si no se seleccionan o diligencian, se muestra un mensaje como el mostrado en la imagen No. 8.



Al finalizar el formulario dar clic en el botón "Crear Ticket", para guardar y procesar solicitud.

4.2 Confirmación creación ticket

Al dar clic en "Crear ticket", se muestra mensaje de confirmación de la creación indicando el número del ticket, fecha y hora de generación, para realizar seguimiento respectivo.



El ticket queda inmediatamente relacionado en la lista de consulta.

5. DETALLE (SEGUIMIENTO) DE TICKETS

Todos los tickets creados en el módulo pueden ser consultados por el usuario que lo realizó y dependiendo del estado en que se encuentren puede realizarse seguimiento por medio de adición de comentarios.

Para visualizar el detalle un ticket, se debe dar clic encima del requerido, en cualquier lugar de este.

Imagen No. 11 Selección de ticket

Mis tickets

Mostrar 10 registros

Buscar:

No	Nombre	Fecha modificación	Tipo de falla	Responsable	Comentarios
1	Natalia Torres H.	2015-11-05 13:49:31	Software	Manuel Gilede	Comentarios
2	Natalia Torres H.	2014-11-05 12:30:06	Software	Manuel Gilede	Comentarios

5.1 Visualización de ticket

Al acceder al ticket se visualiza la información que contiene de la siguiente manera:

Imagen No. 12 Detalle ticket primera parte

Detalle de Ticket

CREAR TICKET

CONSULTAR TICKETS

Ticket No - 23

Fecha creacion: 2015-11-10 18:28:27	Fecha modificacion: 2015-11-10 18:28:27	Nombre: Natalia Torres H.
Código usuario: 7864	Puesto de trabajo: Profesional 1	Correo electrónico: natyta126@gmail.com
Teléfono: 5555555	Área de trabajo: Oficina Auditoria Interna	Localización: Terminal Sur
Dispositivo: Impresora	Software: N/A	Clasificación de la falla: Hardware
Tipo de falla: Falla Impresora		

Botones de acción: Se puede acceder a "Crear ticket" para generar uno nuevo y "Consulta Ticket" que lo lleva a la lista de tickets asignados.

Los siguientes campos son informativos, de acuerdo a realización de solicitud.

- a. Ticket: Se muestra el número asignado al ticket.
- b. Fecha de creación: Se evidencia en formato DD/MM/AAAA y hora HH:MM:SS la creación del ticket.
- c. Fecha modificación: Fecha de última actualización de ticket
- d. Nombre: Se carga el nombre del usuario que realizo la solicitud.
- e. Código usuario: Se evidencia código usuario.
- f. Puesto de trabajo: Se evidencia puesto de trabajo de usuario.
- g. Área: Se evidencia área.
- h. Correo electrónico: Correo de usuario.
- i. Teléfono: Numero respectivo de usuario.
- j. Localización: Se evidencia localización que puede ser centro, sur o norte.
- k. Dispositivo: Se muestra equipo que tiene problema técnico.
- l. Software: Se muestra el tipo de software, en caso que aplique.
- m. Clasificación Falla: Se evidencia clasificación de falla.
- n. Tipo de Falla: Se evidencia tipo de falla

Imagen No. 13 Detalle ticket segunda parte

Comentarios de ticket



Por: Natalia Torres H.
Impresora sin conexion. 10/11/2015
2015-11-10 18:29:23



Por: Natalia Torres H.
Aún sin funcionar.
2015-11-11 11:45:25 Archivo Adjunto

Responder comentario

Luego se visualiza en la misma pantalla "Comentarios de ticket" que hace referencia a los comentarios específicos sobre la falla que se presenta, esto está habilitado para que el usuario pueda escribir sus observaciones y hacerles seguimiento de acuerdo a sus necesidades o respuestas que da el personal de soporte. Los comentarios están organizados cronológicamente.

Cada comentario contiene el nombre del usuario, el texto, la fecha y la hora exacta de comentario y el archivo adjunto, en caso que lo tenga.

Después de escribir el comentario y adjuntar archivo (Opcional) dar clic en el botón "Comentar" para que se guarde y quede en el histórico del ticket.

Imagen No. 14 Detalle ticket tercera parte

Características del equipo

Pendiente

Información del ticket

Prioridad Muy Baja	Estado Pendiente
Responsable Por asignar	Origen Intranet

La última parte del detalle de tickets está integrada por la siguiente información:

- a. Características del equipo: Muestra de manera informativa lo referente al software del equipo desde donde se realiza el ticket.
- b. Información ticket
 - a. Prioridad: Se evidencia la prioridad del ticket de acuerdo a la falla.
 - i. Muy baja
 - ii. Baja
 - iii. Mediana
 - iv. Alta
 - v. Muy alta
 - b. Estado: Se evidencia etapa en la que se encuentra el ticket.
 - i. Pendiente
 - ii. En proceso
 - iii. Resuelto
 - iv. Cerrado
 - c. Responsable: Se muestra nombre de la persona de soporte asignada, si no hay asignación aun de persona, se mostrara "Por asignar".
 - d. Origen: Se muestra forma de realización de ticket. (Intranet, Correo Electrónico, Telefónico, Personal, Otro). Cuando el usuario crea el ticket por defecto será "Intranet".

5.2 Estado de tickets para visualización

Los estados de los tickets representan la evolución o etapa en la que está el proceso de soporte, permitiendo así el seguimiento del mismo.

El usuario de soporte tecnológico es quien administra estos estados de acuerdo a la solución del mismo, y se refleja en el detalle. El estado "pendiente" es la primera etapa (cuando se crea y está en lista para verificación por soporte), Estado "En proceso" (indica que en soporte ya se verifico ticket y está en análisis), Estado "Resuelto" (significa que en soporte se le dio solución y está en espera de confirmación de satisfacción por parte del usuario, en donde se puede mantener en proceso el ticket o confirma que está resuelto), y el ultimo estado es "Cerrado" (cuando el usuario solicitante confirma se resolvió el problema tecnológico satisfactoriamente).

En los estados Pendiente y En proceso se permite al usuario realizar comentarios y adjuntar documentos para el seguimiento respectivo.

Para los estados Resuelto y Cerrado, no se permite realizar comentarios, y el detalle es solo como consulta.

6. CONFIRMACIÓN DE CIERRE TICKET

En el momento que el personal de soporte tecnológico cambie el estado de pendiente o en proceso a "**Resuelto**", se envía al correo del usuario que realizó el ticket y como notificación de intranet una confirmación de cierre del ticket para indicar la satisfacción de la solución en el problema.

6.1 Visualización de notificaciones por correo electrónico

Al correo electrónico se envía un mensaje como el que se muestra en la imagen No. 14 con el número de ticket y link "**Este enlace**" para dar clic y poder continuar con el proceso.

Imagen No. 15 Notificación inicial correo electrónico

Hola! Natalia Torres H.

Ha habido un cambio en tu **Ticket No - 24** y requiere de tu atención.
Por favor sigue [este enlace](#) para cerrar el caso.

--

Equipo de La Dirección de Recursos Tecnológicos

El enlace lo lleva a "**Resolución Ticket**" en donde se muestra nuevamente el número del ticket y condición para seleccionar entre dos opciones "**Si, Estoy de acuerdo**" y "**No, estoy de acuerdo**" según la solución y servicio de soporte prestado. Dar clic en alguna de las dos opciones.

Imagen No. 16 Resolución de ticket

Resolución Ticket

Ticket No - 24
Natalia tu Ticket ha sido **resuelto** por nuestro Equipo de Recursos Tecnológicos.

¿Estás de acuerdo con la solución que te hemos brindado?

☒ **Si, estoy de acuerdo** ☐ **No, estoy de acuerdo**

6.1.1 Aceptación de Ticket

Al dar clic en la opción "**Si, Estoy de acuerdo**" se envía a una pantalla para aplicar encuesta de satisfacción.

Después de responder las preguntas y escribir los comentarios, sugerencias u observaciones de clic en el botón "Gracias", al hacer esto el ticket queda en estado Cerrado y finalizado.

Como método de consulta el ticket queda almacenado en la lista de consultas sin opción de habilitarlo de nuevo.

Imagen No. 17 Ticket resuelto

Ticket Resuelto

Encuesta de satisfacción Ticket No - 24
Por favor ayudarnos a mejorar nuestro servicio de soporte, diligencia esta pequeña encuesta.

¿Tu solicitud fue resuelta satisfactoriamente?
☐ Si ☐ No

¿Cómo califica el servicio prestado?
☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Dejanos tus comentarios, sugerencias y observaciones.
 Felicitaciones, comentarios lo que quieras!

GRACIAS

6.1.2 Rechazo de Ticket

Al dar clic en la opción "No, estoy de acuerdo" se envía a una pantalla para que indique porque no está de acuerdo con el cierre del ticket.

Después de clic en el botón "No cerrar", al hacer esto el ticket cambia a estado "En proceso" para que en soporte tecnológico revisen sus observaciones.

Como método de consulta el ticket queda almacenado en la lista de consultas para seguir con el seguimiento.

Imagen No. 18 Detalle ticket tercera parte

Ticket No Resuelto

Encuesta de satisfacción Ticket No - 23
Por favor ayudarnos a mejorar nuestro servicio de soporte, por favor respondenos que ha pasado con tu ticket.

¿Por qué no estas de acuerdo con el cierre de su ticket?
 Escribe la razón por la que debe permanecer abierto tu ticket

No cerrar