

MANUAL DE USUARIO

Cliente OTRS



Dirección de Informática
Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

Contenido

Introducción.....	I
¿Dónde ingresar?	1
¿Cómo ingresar?	1
Ingresar por primera vez.....	1
¿Cómo registrarse?	2
Panel principal.....	3
¿Cómo crear tickets para soporte técnico?	4
Llenar formulario de ticket	4
Tipo de Solicitud.....	5
Solicitud de equipo	5
Soporte técnico	6
Soporte web.....	6
Para	6
Servicio.....	7
SLA.....	7
Asunto	7
Texto	7
Adjunto	7
Prioridad.....	8
Observaciones.....	10
Índice de imágenes	11

Introducción

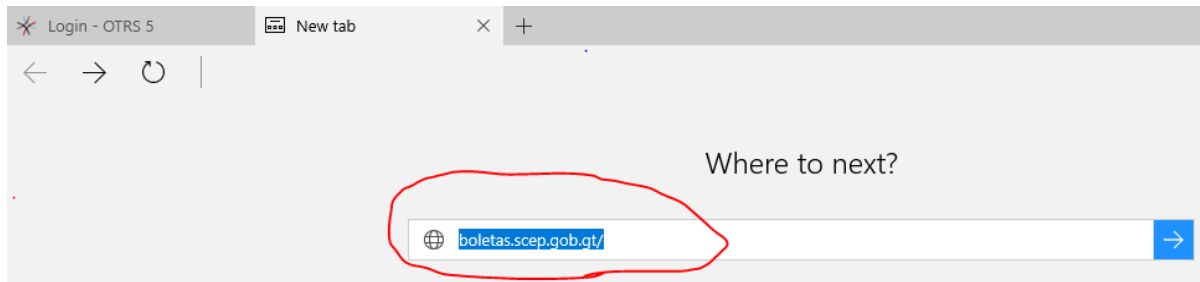
Manual de usuario, para utilizar la aplicación web, OTRS, donde se podrán hacer las solicitudes de soporte técnico a la Dirección de Informática de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la presidencia

¿Dónde ingresar?

Para ingresar primero es necesario abrir su navegador web, en este caso se le recomienda que utilice Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge, para tener una mejor experiencia.

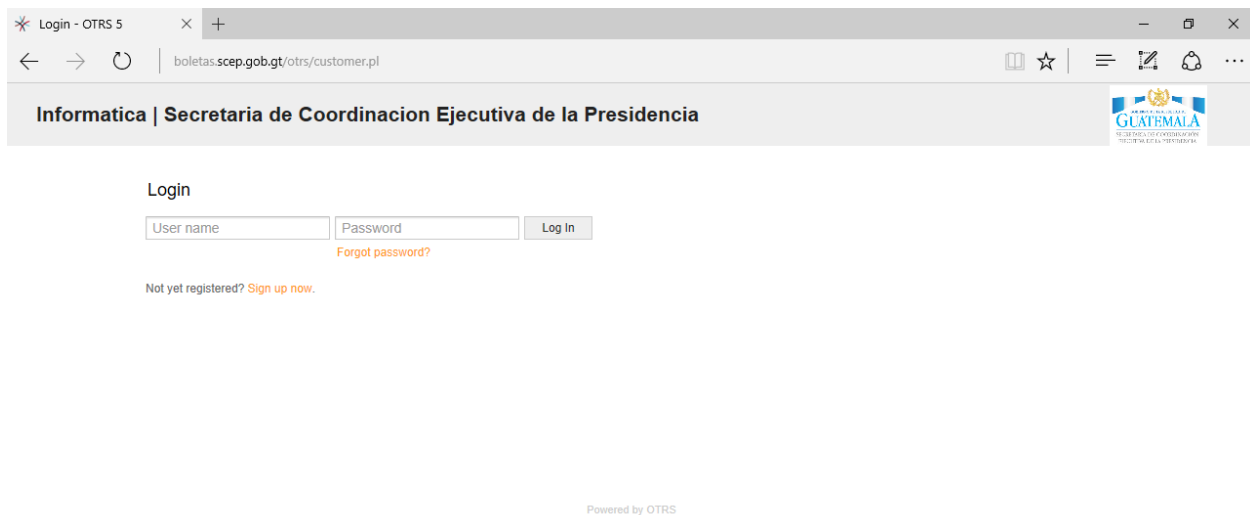
¿Cómo ingresar?

Cuando tenga abierto su navegador, en la barra de direcciones ingrese **boletas.scep.gob.gt**, como se muestra en la imagen.



1 Ingresar dirección en el navegador

Después de ingresar la dirección este le mostrara la página principal de autenticación donde es necesario ingresar su nombre de usuario y contraseña, de ser la primera vez que ingresa, deberá registrarse primero.



2 Página de autenticación de Usuario

Ingresar por primera vez

Cuando ingresa por primera vez a la aplicación es necesario primero que se registre, con nombre de usuario y contraseña para poder utilizar la aplicación, para que pueda realizar solicitudes de soporte técnico.

¿Cómo registrarse?

Para registrarse es necesario que haga clic en la opción **Sign Up Now**, como se muestra en la imagen.

Informatica | Secretaria de Coordinacion Ejecutiva de la Presidencia

Login

User name Password Log In

[Forgot password?](#)

Not yet registered? [Sign up now.](#)

3 Opción de registro

Esto le mostrara el formulario de ingreso de datos, donde existen cuatro campos, de los cuales solo los que tengan un asterisco (*) son los que obligatoriamente debe llenar.

- Title or salutation: Es el titulo o saludo que lo identifica a usted como usuario
- Firstname: Son los nombres, por ejemplo; Juan Andres.
- Lastname: Son los apellidos, por ejemplo; Matinés González
- Email: En este campo deberá ingresar el nombre de su cuenta institucional, por ejemplo; bcastro@scep.gob.gt

← Back

Create Account

Please fill out this form to receive login credentials.

Title or salutation

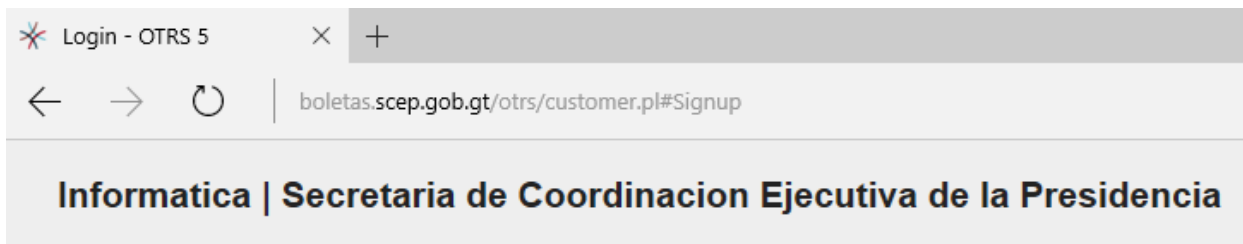
* Firstname

* Lastname

* Email

Create

4 Formulario de Registro



[← Back](#)

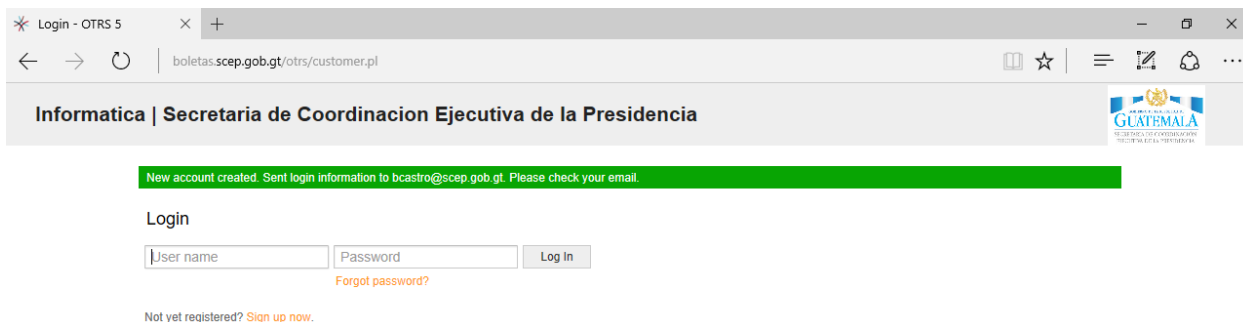
Create Account

Please fill out this form to receive login credentials.

Create

5 Formulario de registro lleno

Después de llenar el formulario usted recibirá un correo, en su cuenta de correo institucional que ingreso anteriormente. El sistema lo re direccionara nuevamente al formulario de autenticación. Indicándole que su cuenta se ha creado y que debe revisar su correo para ver los datos de acceso que le fueron enviados.

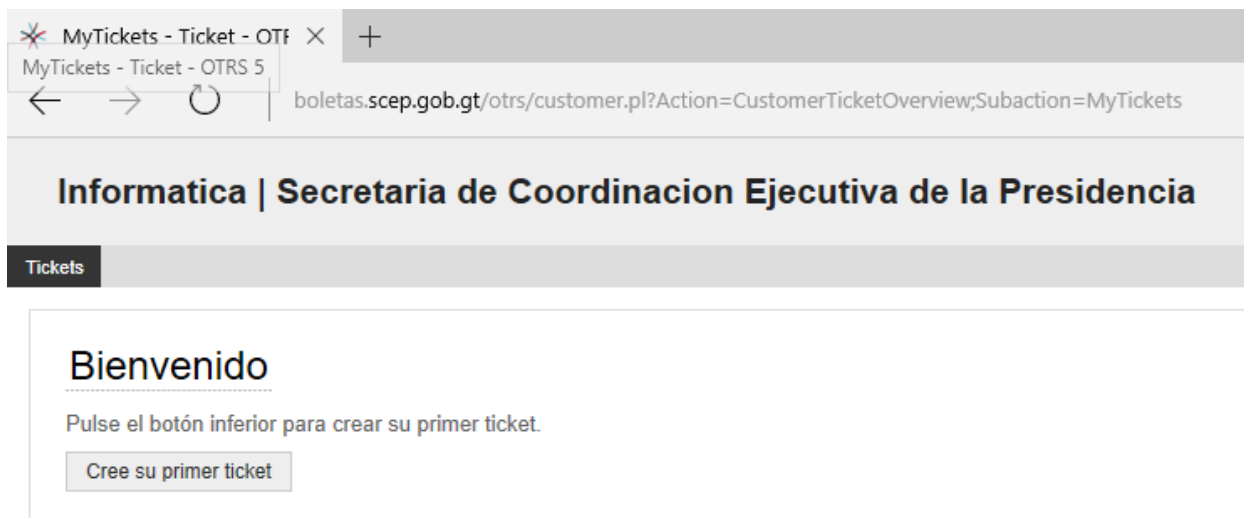


6 Cuenta creada con éxito

Con los datos que le fueron enviados a su cuenta de correo, deberá utilizar para poder ingresar al sistema.

Panel principal

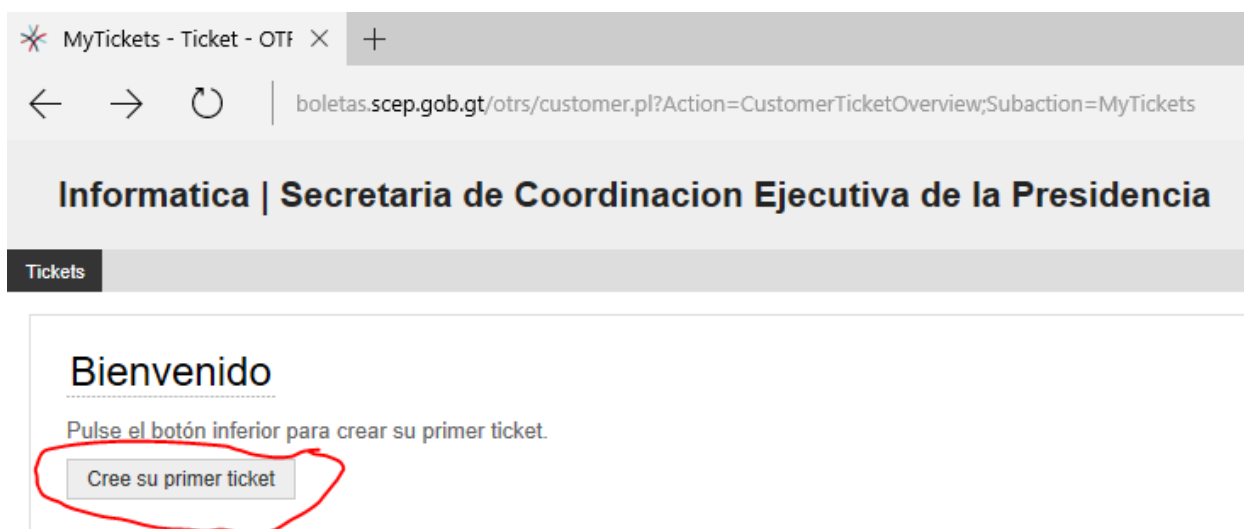
Cuando usted haya ingresado al sistema con sus datos de accesos, se le mostrará el panel principal de bienvenida, donde usted podrá crear tickets para solicitar soporte técnico.



7 Panel principal de tickets

¿Cómo crear tickets para soporte técnico?

Para crear un ticket de solicitud de soporte técnico, si es la primera vez que utiliza el sistema, deberá hacer clic sobre el botón, **Cree su primer ticket**, cuando ya se han creado tickets, usted puede pasar el cursor sobre la opción tickets, y elegir la opción **Nuevo Ticket**.



8 Crear primer ticket

Se desplegará un formulario que deberá llenar, donde deberá indicar, cuál es el problema técnico que tiene, donde solicita la ayuda de un técnico para solucionar su problema.

Llenar formulario de ticket

Usted deberá llenar el formulario, que se le despliega, donde todos los campos con asterisco (*) son obligatorios y no deben quedar en blanco.

Nuevo Ticket - Ticket - | X +

boletas.scep.gob.gt/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage

Informatica | Secretaria de Coordinacion Ejecutiva de la Presidencia

Tickets

*Tipo:

* Para:

Servicio:

SLA:

* Asunto:

* Texto:

B I U S | | | | | | | | | | | |

Formato - Fuente - Tam... - A - A - Ix - Ω - ↶ - ↷

Adjunto: Browse...

Prioridad:

Enviar

9 Ticket de soporte técnico

Tipo de Solicitud

La primera opción que deberá de llenar, es el tipo de solicitud, tiene tres opciones de los cuales debe elegir el que se adapte a sus necesidades, a continuación, se describe cada uno de ellos.

Solicitud de equipo

Solicitud de equipo: Se utiliza para solicitar equipo de cómputo para actividades, utilice esta opción si necesita algunos de estos equipos, Laptop, cañonera, puntero, pantalla, impresora, para eventos de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

Soporte técnico

Esta opción es para solicitar soporte técnico en general, elija esta opción si lo que necesita es el apoyo de un técnico, para solucionar un problema que tenga con su equipo de cómputo, problema con impresoras, otros.

Soporte web

Esta opción se utiliza si su dirección tiene una aplicación o página que fue desarrollado por la dirección de informática y se necesite realizar un cambio o ajustes a alguna funcionalidad.

*Nota: Si necesita una nueva funcionalidad no existente en la aplicación o página, solicitar el desarrollo de una nueva aplicación o página, no utilice esta aplicación, debe hacerlo por medio de un oficio firmado por el director de la dirección solicitante.

Nuevo Ticket - Ticket - | X +

boletas.scep.gob.gt/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage

Informatica | Secretaria de Coordinacion Ejecutiva de la Presidencia

Tickets

*Tipo: |

* Para: Solicitud de Equipo
Soporte Tecnico
Soporte Web

Servicio: Soporte Web

10 Tipo de Solicitud

Para

Este campo se utiliza para indicar dónde se está solicitando el soporte, aquí se encuentran todas las direcciones de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

Usted debe elegir la dirección a la que pertenece, se le muestra la imagen a continuación.

* Para: |

Servicio: |

SLA: |

* Asunto: |

* Texto: |

- Comunicacion Social
- Consejos de Desarrollo
- Descentralizacion
- Despacho
- Direccion Administrativa Financiera
- Dirección de Auditoria Interna
- Dirección Técnica de Operaciones
- Planificacion
- PNDRI
- Recursos Humanos
- Soporte Informatica

11 Ubicación de la solicitud

Servicio

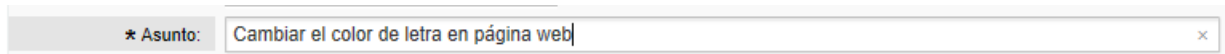
Este campo no se utiliza, se encuentra deshabilitado.

SLA

Este campo no se utiliza, se encuentra deshabilitado.

Asunto

En este campo deberá de colocar el asunto de la solicitud de soporte, por ejemplo, problemas con la impresora, mi correo no funciona, etc.

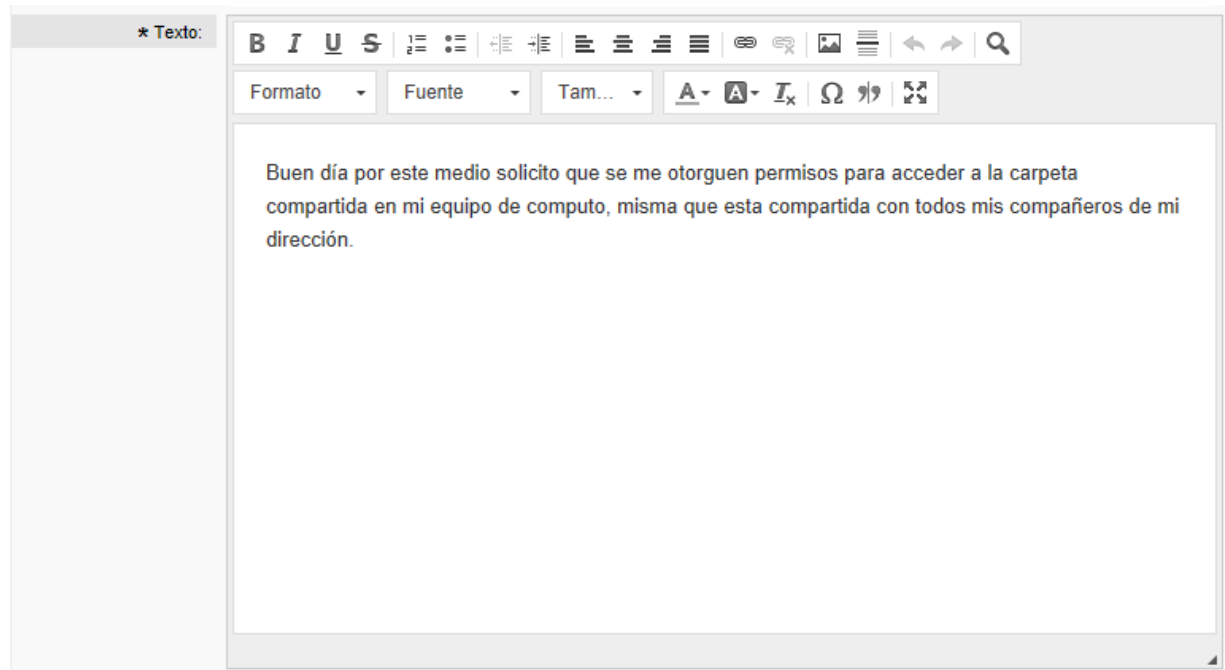


* Asunto: Cambiar el color de letra en página web

12 Asunto del ticket

Texto

Aquí es donde deberá de describir todo su problema, se muestra a continuación un ejemplo.



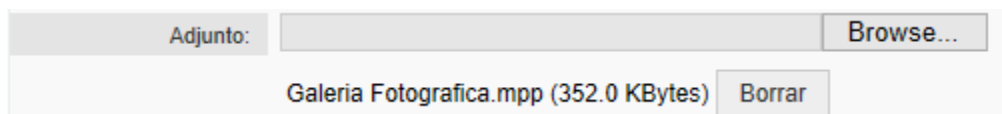
* Texto:

Buen día por este medio solicito que se me otorguen permisos para acceder a la carpeta compartida en mi equipo de computo, misma que esta compartida con todos mis compañeros de mi dirección.

13 Texto descriptivo del ticket

Adjunto

Este campo se utiliza para adjuntar archivos, por ejemplo, adjuntar una captura de pantalla.




Adjunto: Galeria Fotografica.mpp (352.0 KBytes) Borrar Browse...

14 Archivo adjunto

Prioridad

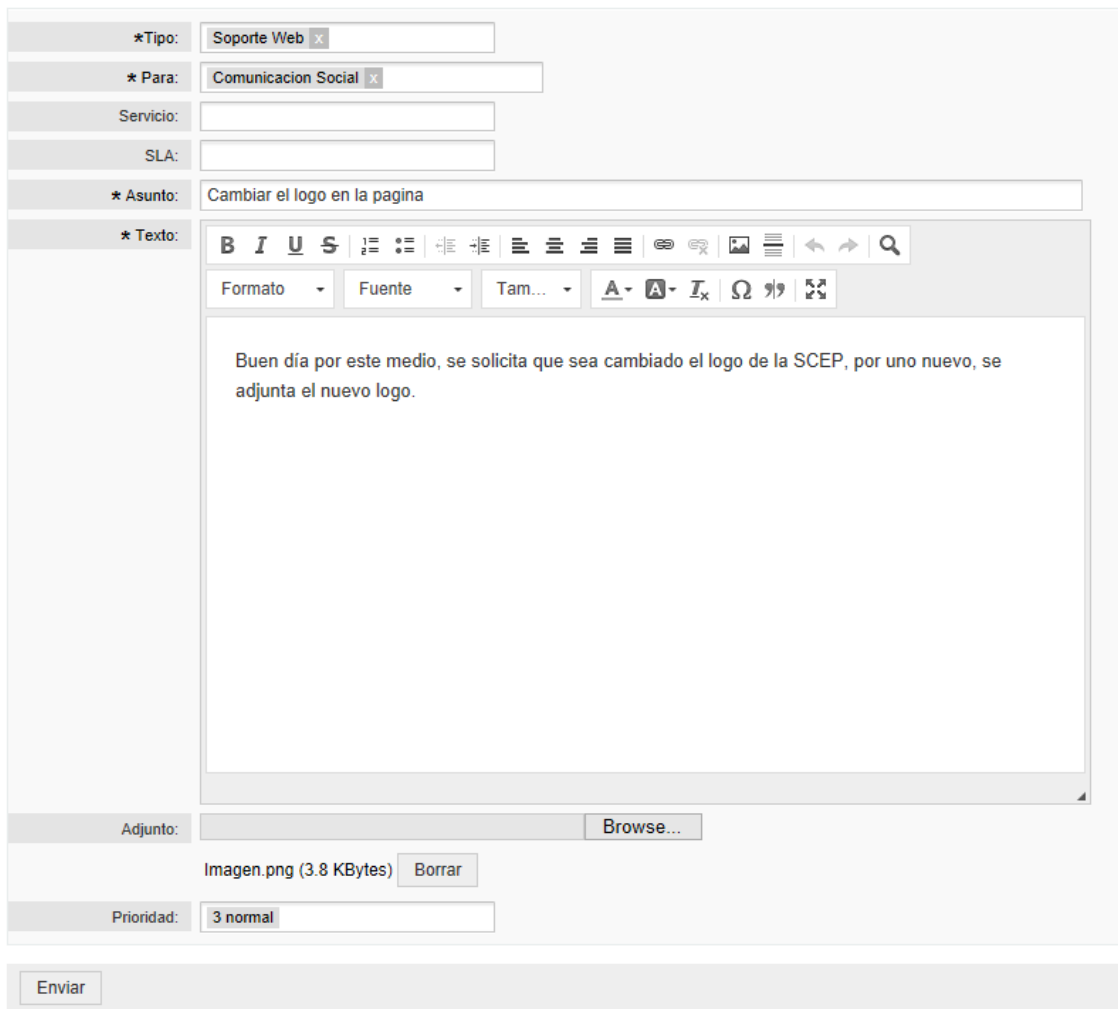
Este campo se utiliza para saber la prioridad que debe tomarse por parte del técnico, tome en cuenta que conforme van entrando las solicitudes así es como se van tomando. Por defecto está en normal, pero hay otras prioridades, que usted puede utilizar.



A dropdown menu showing five priority levels: 1 muy baja, 2 baja, 3 normal (highlighted), 4 alta, and 5 muy alta. Below the menu is a label 'Prioridad:' followed by a text input field containing a vertical bar.

15 Prioridad del ticket

Se muestra un ejemplo de un formulario lleno



A screenshot of a ticket form with the following fields and content:

- *Tipo: Soporte Web x
- * Para: Comunicacion Social x
- Servicio: [Empty]
- SLA: [Empty]
- * Asunto: Cambiar el logo en la pagina
- * Texto: [Rich text editor with content: "Buen día por este medio, se solicita que sea cambiado el logo de la SCEP, por uno nuevo, se adjunta el nuevo logo."]
- Adjunto: [Empty] Browse...
- Imagen.png (3.8 KBytes) [Borrar]
- Prioridad: 3 normal
- [Enviar]

16 Ejemplo ticket lleno

Luego de llenar un ticket el sistema lo re direccionará al panel principal, donde se mostrará el estado de su ticket.

Informatica | Secretaria de Coordinacion Ejecutiva de la Presidencia

Tickets

Todo (1) | Abierto (1) | Cerrado (0)

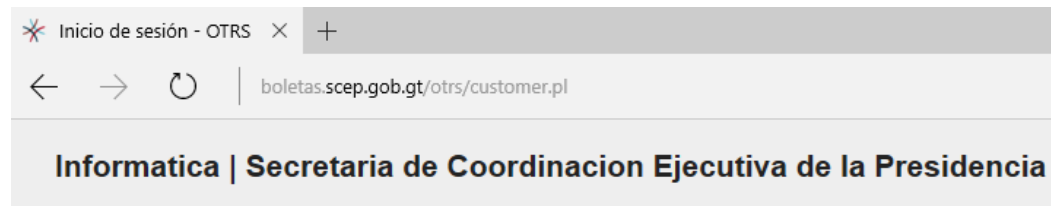
2017032888000014 Cambiar el logo en la pagina - Buen día por este medio, se solicita que sea cambiado el logo de la SCEP, por uno nuevo, se adjunta el nuevo logo.

17 Ticket abierto

A partir de este momento el ticket será procesado por el sistema y el técnico será el encargado de dar solución al ticket.

¿Cómo recuperar mi contraseña?

Si en algún momento pierde su contraseña de acceso a la aplicación web de soporte técnico, usted puede solicitar una nueva contraseña en el sistema haciendo clic en la opción **¿olvidó su contraseña?**.

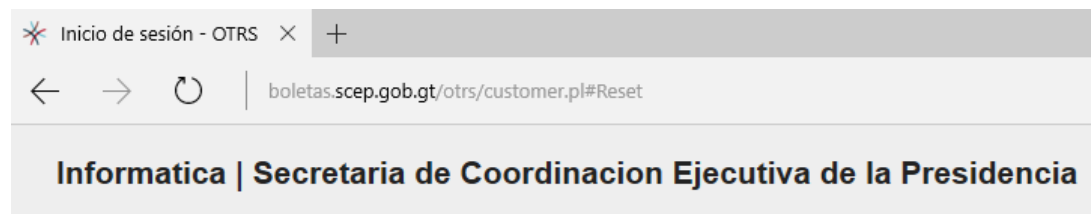


Inicio de sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

18 Opción para obtener otra contraseña

Cuando le dé clic a la opción, este le mostrara un campo que debe llenar, con su nombre de usuario, que en este caso es su dirección de correo electrónico institucional.



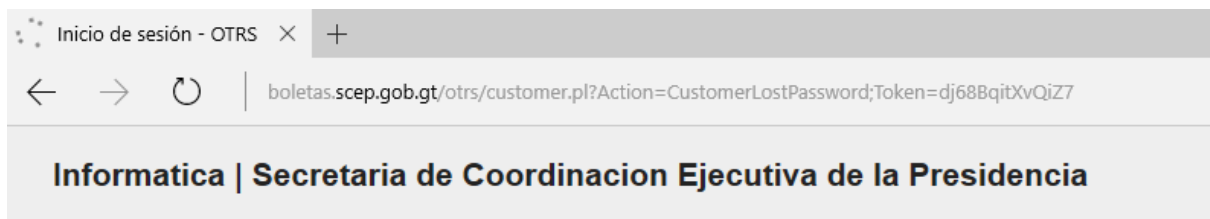
[← Atrás](#)

Solicitar una nueva contraseña

Se le enviará una nueva contraseña a su dirección de correo electrónico.

19 Solicitar nueva contraseña

Luego el sistema le enviara un link a su cuenta de correo institucional, el cual deberá de abrir, esto le llevara al sistema, que automáticamente creara una nueva contraseña, que será enviado a su correo, para luego redireccionarlo a la página de autenticación.



Enviada nueva contraseña a soporte-web@scep.gob.gt. Por favor, revise su correo electrónico.

Inicio de sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

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

20 Nueva Contraseña enviada al correo

Observaciones

En esta aplicación web solo se dará soporte a lo siguiente:

1. Soporte Técnico (en sustitución de la boleta INFO-TEC-P1).
2. Soporte Web.
3. Solicitud de equipo (en sustitución de la boleta INFO-TEC-P4).

Para el resto de necesidades que se detallan a continuación

- Solicitud de dictamen técnico.
- Solicitud de creación de usuarios.
- Solicitud de desarrollo de aplicaciones y software.

Se debe de realizar un oficio formal dirigido a la dirección de informática, firmado por el (la) director (a) de la dirección solicitante, esto con el fin de cumplir con el acuerdo interno **DS-007-2016** y tener un respaldo físico.

Índice de imágenes

1 Ingresar dirección en el navegador	1
2 Página de autenticación de Usuario	1
3 Opción de registro.....	2
4 Formulario de Registro	2
5 Formulario de registro lleno	3
6 Cuenta creada con éxito	3
7 Panel principal de tickets	4
8 Crear primer ticket.....	4
9 Ticket de soporte técnico.....	5
10 Tipo de Solicitud.....	6
11 Ubicación de la solicitud	6
12 Asunto del ticket	7
13 Texto descriptivo del ticket.....	7
14 Archivo adjunto.....	7
15 Prioridad del ticket.....	8
16 Ejemplo ticket lleno	8
17 Ticket abierto	9