



Manual de Usuario

Sistema de Soporte de Tickets



9 de Julio 200 – Capital – Mendoza – Argentina

TEL: (0261) 424-8404 / 424-9005 – Email: info@sticuyo.com – site: www.sticuyo.com



Ingreso

Para ingresar al sistema de ticket se debe colocar en la barra de navegación la siguiente dirección <http://www.sticuyo.com/soporte>, desde donde observamos la pantalla de bienvenida.

SISTEMA DE SOPORTE POR TICKET

Inicio Nuevo Ticket Mis Tickets Desconectarse

1 2 3 4

Bienvenido al centro de asistencia.

Con el fin de agilizar las solicitudes de asistencia y servirle mejor a usted, utilizamos un sistema de ticket de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna un único número de ticket que usted puede utilizar para rastrear el progreso y las respuestas en línea. Para su información le proporcionamos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes de soporte.

nuevo Ticket

Ingrese una nueva solicitud de soporte. Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible para que podamos ayudarlo mejor a usted. Para actualizar un Ticket presentado anteriormente, por favor, utilice el formulario a la derecha. Una dirección válida de correo electrónico es obligatorio.

5 **Abrir Nuevo Ticket**

estado Ticket

Compruebe el estado de Tickets abiertos anteriormente, proporcionamos los archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de soporte con las respuestas.

Email:

Ticket#:

6 **Comprobar Estado**

Copyright © osTicket.com. All rights reserved

osTicket Powered

En la siguiente imagen observamos la pantalla de bienvenida, donde nos muestran las opciones disponibles

El menú esta compuesto por Inicio [1], Nuevo ticket [2], Mis Tickets [3], Desconectarse [4], que son las acciones de las que dispone el usuario.



9 de Julio 200 – Capital – Mendoza – Argentina

TEL: (0261) 424-8404 / 424-9005 – Email: info@sticuyo.com – site: www.sticuyo.com



1. Inicio : link a esta pagina de bienvenida
2. Nuevo Ticket: Hacemos click aquí para abrir un nuevo ticket de solicitud de soporte.
3. Mis Ticket: Link para consultar todos los tickets abiertos de un mismo cliente.
4. Desconectarse: Salida del sistema.

5. Abrir Nuevo Ticket: Atajo para abrir un nuevo ticket de requerimiento

6. Comprobar Estado: Ingreso para comprobar el estado de un ticket de soporte, solicita el email y el numero de ticket correspondiente



Abrir un Nuevo Ticket

The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form in the STICUYO system. The page title is 'SISTEMA DE SOPORTE POR TICKET'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Estado de Tickets'. The main heading reads: 'Por favor, complete el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket.' The form fields are: 'Nombre y Apellido:' (text input), 'E-mail:' (text input), 'Telefono:' (text input), 'Motivo:' (dropdown menu with 'Seleccione' selected), 'Asunto:' (text input), and 'Mensaje:' (text area). A red circle with the number '1' is placed over the 'Nombre y Apellido', 'E-mail', and 'Telefono' fields. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Abrir Ticket' (highlighted with a red circle and the number '2'), 'Borrar', and 'Cancelar'. The footer contains the copyright notice 'Copyright © osTicket.com. All rights reserved' and the 'osTicket Powered' logo.

Cuando abrimos un nuevo ticket, debemos completar los datos que son obligatorios [1], como ser el nombre y apellido, email, teléfono, etc.

Con todos los campos completados hacemos click en Abrir Ticket [2] para finalizar la operación, o borrar que los datos completados desaparezcan y cancelar para no realizar ninguna acción.





The screenshot displays the user interface of the STICUYO support ticket system. At the top left is the STICUYO logo and the text "SISTEMA DE SOPORTE POR TICKET" at the top right. Below the header is a navigation bar with three links: "Inicio", "Nuevo Ticket", and "Estado de Tickets". A prominent green banner in the center of the page reads "Support ticket request created". Below this, the user's name "Pablo Flores," is shown next to a circular icon containing the number "1". The main content area contains the following text: "Gracias por ponerse en contacto con nosotros. Un Pedido de ticket ha sido creado, un representante se pondrá en contacto con usted en breve. Un Correo con el número de ticket ha sido enviado a pabloflores@sticuyo.com. Necesitará el número de ticket, junto con su dirección de correo electrónico para ver el estado y los progresos en línea. Si desea enviar comentarios o información adicional en relación con el mismo problema, por favor, siga las instrucciones de la dirección de correo electrónico." Below the text is the label "Equipo de Soporte". At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © osTicket.com. All rights reserved" and the "osTicket Powered" logo.

Si el ticket se abrió correctamente aparece la siguiente pantalla [1]



9 de Julio 200 – Capital – Mendoza – Argentina
TEL: (0261) 424-8404 / 424-9005 – Email: info@sticuyo.com – site: www.sticuyo.com



Email de confirmación



Cuando el ticket se abre correctamente, llega a nuestro correo electrónico un email con el siguiente cuerpo, donde obtenemos el número de ticket [1] y la dirección para ingresar en forma rápida para corroborar el estado del mismo





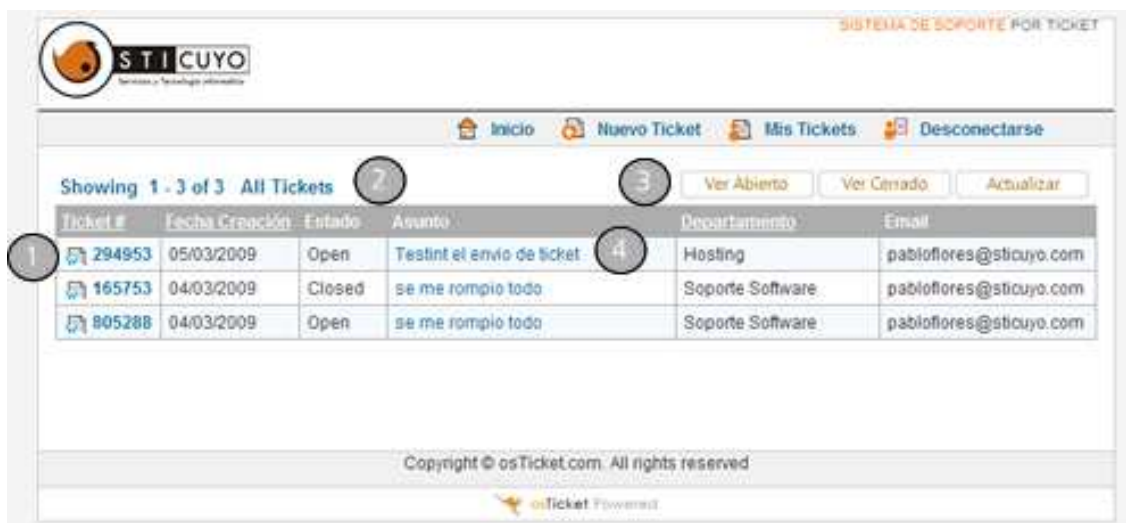
Consulta de Ticket Abierto

The image is a screenshot of the STICUYO website's ticket status page. At the top left is the STICUYO logo. At the top right, it says 'SISTEMA DE SOPORTE POR TICKET'. Below the logo, there are three navigation links: 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Estado de Tickets'. The main content area contains the following text: 'Para ver el estado de un ticket, nos proporciona sus datos de acceso a continuación. Si esta es su primera vez en contacto con nosotros o ha perdido el Ticket de identificación, por favor haga click aquí para abrir una nueva entrada'. Below this text is a form with three input fields: 'E-Mail', 'Ticket ID', and a 'Ver Estado' button. The form is labeled 'Authentication Required' in red text. There are three numbered callouts: '1' points to the E-Mail field, '2' points to the Ticket ID field, and '3' points to the 'Ver Estado' button. At the bottom of the page, it says 'Copyright © osTicket.com. All rights reserved' and 'osTicket Powered'.

Haciendo click en el botón del menú mis tickets, o bien haciendo click en el link que se encuentra en el mail nos lleva a esta página donde debemos colocar nuestro correo electrónico [1] el número de ticket que se encuentra en el cuerpo del mail [2] y luego hacer click sobre el botón Ver Estado [3].



Estado de tickets



Ticket #	Fecha Creación	Estado	Asunto	Departamento	Email
294953	05/03/2009	Open	Testint el envio de ticket	Hosting	pabloflores@sticuyo.com
165753	04/03/2009	Closed	se me rompio todo	Soporte Software	pabloflores@sticuyo.com
805288	04/03/2009	Open	se me rompio todo	Soporte Software	pabloflores@sticuyo.com

Una vez ingresados en el sistema, se nos muestra un listado de todos los tickets abiertos [1], con la fecha de creación, el estado [2] si es open /abierto o closed/cerrado, el cuerpo y el departamento al que se envió dicho ticket. Los tres botones a la derecha Ver Abierto, Ver Cerrado y Actualizar, son opciones para ver la lista. Si hacemos click en [3] Ver Abierto, se mostraran aquellos tickets abiertos, si hacemos click en Ver Cerrado, solo aquellos tickets finalizados y en actualizar para ver cualquier modificación que hay ocurrido en el momento. Para ver el contenido de un ticket, hacemos click sobre el ID del ticket en cuestión [1] o bien en el asunto [4].

Detalle de Ticket y Alta de Mensajes



The screenshot displays the STICUYO ticket management interface. At the top, the logo and name 'STICUYO' are visible, along with the text 'SISTEMA DE SOPORTE POR TICKET'. A navigation bar includes links for 'Inicio', 'Nuevo Ticket', 'Mis Tickets', and 'Desconectarse'. The main content area shows details for 'Ticket #294953', which is in an 'open' state. The user's name is 'Pablo Flores', email is 'pabloflores@sticuyo.com', and phone number is '0261 4248404'. The subject is 'Testint el envío de ticket'. Below this, the 'Entradas del Ticket' section shows a message from 'Thu, Mar 5 2009 12:44pm' with the text 'Solicitud de servicio por facturas que no se pueden conseguir bien'. A text input field labeled 'Ingresar Mensaje' is provided for replying, with an 'Enviar Respuesta' button and 'Borrar' and 'Cancelar' options. The footer contains copyright information for osTicket.com and a 'Powered by osTicket' logo.

La siguiente pantalla nos muestra el ticket en detalle con todos los datos ingresados, el estado [1], y los mensajes o entradas relacionadas con ese ticket [2]. Para crear un nuevo mensaje relacionado solo debemos escribir dentro de la caja de texto [3] y presionar el botón Enviar Respuesta [4] y el mensaje se habrá agregado al ticket.