

Manual de Sistema de Tickets - Clientes

INTRODUCCIÓN

Los clientes obligatoriamente deberán utilizar el Sistema de Tickets para solicitar soporte técnico, a continuación, se menciona conceptos importantes:

- **Ticket:** Un ticket de soporte técnico es una consulta o requerimiento que realiza el cliente y queda registrado en el sistema para ser atendido, cada ticket tiene un número único de identificación.
- **Estados:** Todos los tickets tienen un estado que cambian a medida que se van contestando.
 - Nuevo: Este estado se coloca cuando el ticket es creado por el cliente.
 - Abierto: Este estado se coloca cuando el ticket es creado desde el centro de Soporte Técnico o cuando el ticket entra en revisión.
 - Pendiente de Recordatorio: Este estado se coloca cuando el ticket debe ser revisado por el departamento de Desarrollo.
 - Cerrado por garantía: Este estado se coloca cuando el ticket ha sido finalizado y el Soporte Técnico es por una falla dentro del sistema.
 - Cerrado por Implementación: Este estado se coloca cuando el ticket ha sido finalizado y el Soporte Técnico es por implementación del sistema, se consume el tiempo de las horas compradas con el sistema.
 - Cerrado sin éxito: Este estado se coloca cuando el ticket ha sido finalizado y el técnico no logró conectarse con la máquina brindada para el soporte (pese a llamadas que se realizarán para lograr la conexión).

- Cerrado y Facturado: Este estado se coloca cuando el ticket ha sido finalizado y el soporte técnico es por falla del usuario y se debe facturar la hora técnica. El tiempo mínimo del soporte técnico es de 15 minutos, estos tiempos se van acumulando hasta cumplir la hora técnica para ser facturado.

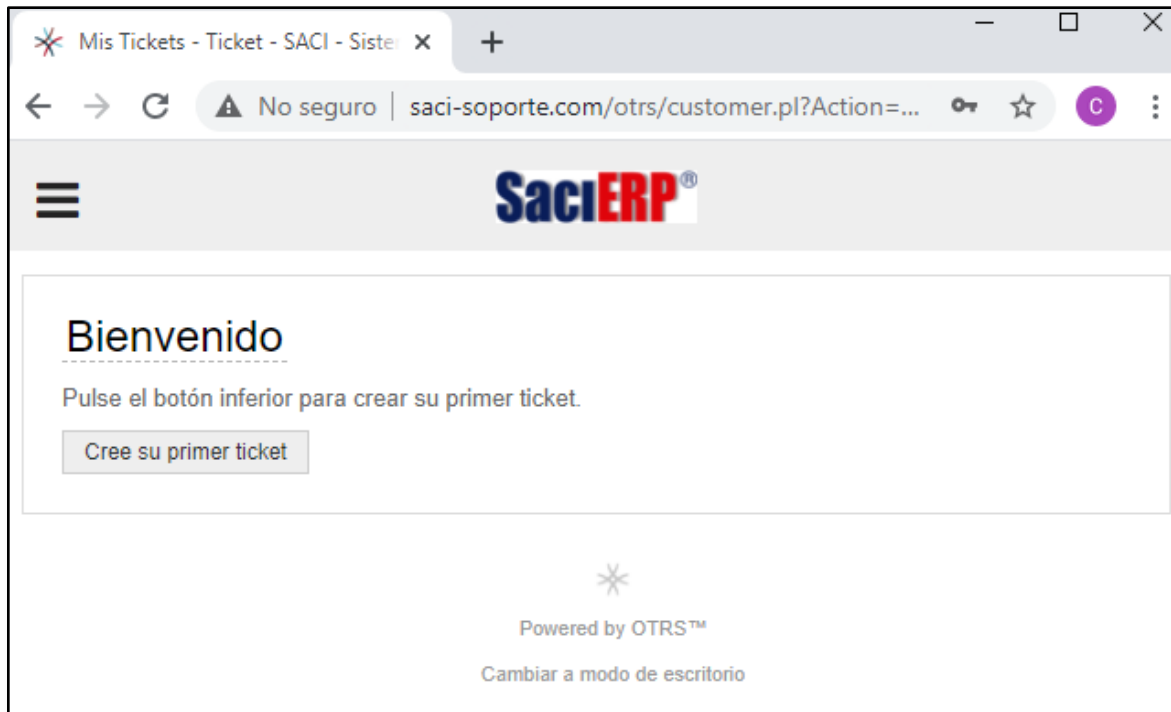
MANUAL

Para ingresar un ticket de soporte técnico se debe seguir los siguientes pasos:

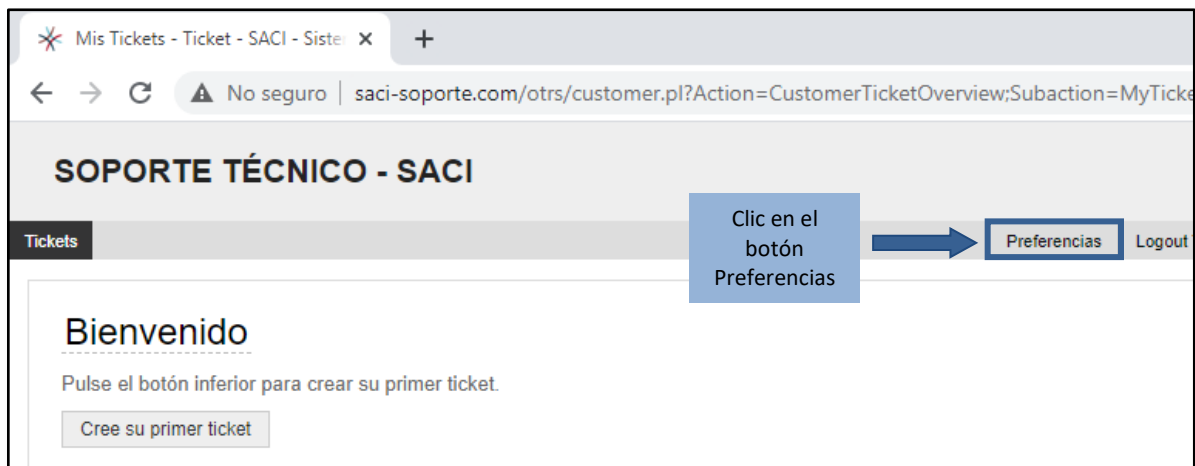
- 1) Dirigirse al siguiente link para ingresar al sistema de tickets:
 - <http://www.saci-soporte.com>
- 2) Iniciar sesión en el sistema con el usuario y contraseña asignados.
 - Usuario: RUC del cliente.
 - Contraseña: RUC del cliente (Posteriormente podrá ser cambiada).



- 3) Cuando en la empresa no existe un ticket creado se visualizará la siguiente pantalla dándole la bienvenida:



- 4) Para modificar las preferencias del usuario (cambio de contraseña) se debe ingresar al menú "Preferencias".



The screenshot shows a web browser window with the title 'Preferencias - SACI - Sistema de...'. The address bar shows 'No seguro | saci-soporte.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerP...'. The page header features the SaciERP logo and a hamburger menu icon. The main content area has two sections:

- Cambiar Contraseña**: A section titled 'Set a new password by filling in your current password and a new one.' It contains three input fields: 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Verificar contraseña'. Below these fields is an 'Actualizar' button. A blue arrow points from a text box 'Cambiar la contraseña actual' to the 'Contraseña actual' field.
- Idioma de la interfaz**: A section titled 'Selecciona el idioma principal de la interfaz.' It contains a label 'Idioma' and a dropdown menu currently showing 'Español'. Below the dropdown is an 'Actualizar' button. A blue arrow points from a text box 'Idioma Español por defecto' to the dropdown menu.

- Las contraseñas pueden ser alfanuméricas, se sugiere que un solo usuario sea el encargado de ingresar al sistema y colocar los requerimientos con sus adjuntos.
- Si se olvida la contraseña ingresada, se debe notificar a SACI para que se reestablezca al Ruc inicial por defecto.
- Otras configuraciones en Preferencias de Usuario.

Zona horaria

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.

Zona horaria

America/Guayaquil

Actualizar

2 minutos

5 minutos

7 minutos

10 minutos

15 minutos

desactivado

should refresh automatically.

Actualizar

Número de tickets mostrados

Select how many tickets should be shown in overviews by default.

Tickets por página

25

Actualizar

Vista General de Tickets:

Este es el tiempo de actualización automática.

Se sugiere colocar (dos) 2 Minutos por defecto.

Número de Tickets mostrados.

Muestra el número de tickets que se visualizará en pantalla.

5) Creación de un nuevo ticket de soporte técnico (obligatoriamente tiene que llenar todos los campos).

- **Servicio:** en este campo identificar el servicio en dos opciones según sea el caso requerido:
 - **Soporte Técnico:** Se refiere a una solicitud de Soporte Técnico en el sistema SaciJava, Saci Visual Basic, SaciAnex ATS y SACI Facturación Electrónica (puede ser facturado o no).
 - **Solicitud de Desarrollo:** Se refiere a un pedido o solicitud de Desarrollo dentro del sistema SaciJava (facturado).

ORACLE®  Java  SUGARCRM  pentaho®

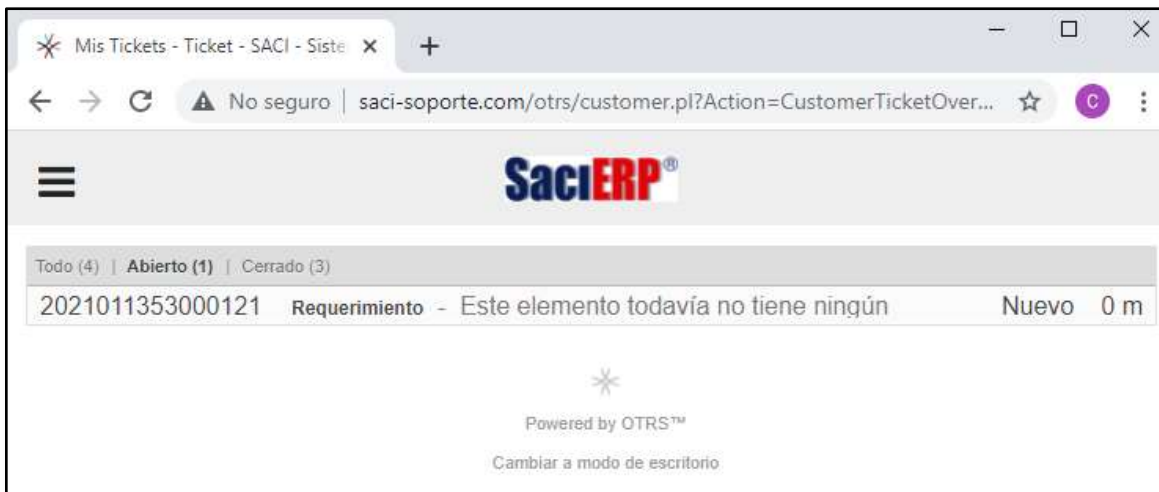
The screenshot shows the top part of the SaciERP web application. It features a hamburger menu icon and the SaciERP logo. Below the header, a message states: "Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios." The main form area is titled "Servicio:" and contains a dropdown menu. The dropdown is currently open, showing two options: "Solicitud de Desarrollo" and "Soporte Técnico".

- **Descripción Formulario Para Tickets**

- **Asunto:** Breve descripción del requerimiento.
- **Texto:** En este campo se debe ingresar toda la información necesaria para que el técnico asignado pueda identificar de manera oportuna el requerimiento y posible solución en el menor tiempo posible.
- **Archivos Adjuntos:** Recoge todos los detalles pertinentes e ingresar todo lo que considere necesario para que el técnico pueda validar.
- **Enviar:** Para crear el Ticket y que este se ponga en cola para la atención.

The screenshot shows the "Tickets" form in the SaciERP application. It includes a header with the application name and a message: "Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios." The form has several sections: "Servicio:" with a dropdown, "Asunto:" with a text input, and "Texto:" with a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, and text color. Below the text editor is the "Archivos adjuntos:" section, which includes a file upload icon and the text "Click to select files or just drop them here." At the bottom of the form is an "Enviar" button.

- 6) Luego de ingresar su nuevo ticket, usted puede seguir el estado de este ingresando en el panel principal y podrá visualizar la totalidad de los tickets abiertos (pendientes) y cerrados por el Centro de Control de Soporte técnico SaciJava.



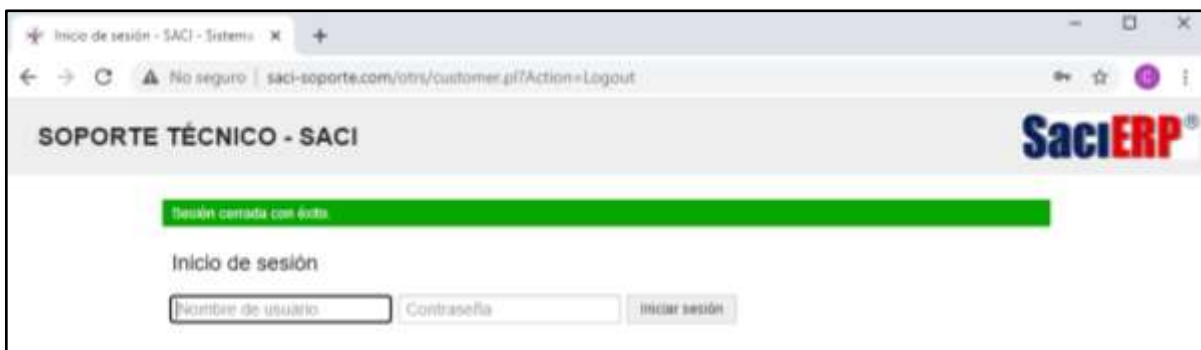
- Así mismo dando clic en el ticket usted podrá ver todos los artículos (interacciones) del mismo.
- Esta pestaña se actualiza cada 2 minutos o la puede refrescar manualmente (F5) para poder ver las interacciones en tiempo real, así mismo podrá estar atento a un posible pedido por parte del técnico asignado.



- En el menú de Tickets se despliega las opciones Nuevo Ticket- Mis Tickets – Tickets de Empresa y Buscar. Todos estas Opciones para visualizar la totalidad de los requerimientos tanto ingresados, como solucionados en tiempo real. Usted podrá tener acceso a múltiple información técnico/usuario y podrá descargar el informe técnico correspondiente posterior a la solución del mismo.



- 7) Posteriormente si no va a utilizar el sistema dar clic en Logout para que su sesión sea cerrada con éxito.



Nota: La Administración de Soporte Técnico enviará un correo electrónico con la descripción del ticket y el respectivo informe técnico cada vez que un ticket sea finalizado.