

INSTRUCTIVO REDUCIDO DE INGRESO, GENERACION DE TICKET Y AVANCE

Para solicitar el alta a un nuevo usuario se solicita que un personal Jerárquico (Director, Subdirector, Jefe de Dpto) genere un mail a: ojoals@mendoza.gov.ar con los siguientes datos

- 1) Apellido y Nombre
- 2) DNI
- 3) Correo electrónico
- 4) Teléfono laboral
- 5) Lugar de Trabajo

La oficina de Gestión Interna de la Dirección de Tecnología de la Información confecciona un formulario con esos datos y los pasa a mesa de entrada de la Dirección Provincial de Informática.

Cuando el operador de la DIC da de alta a un nuevo usuario, el sistema le envía un correo al nuevo usuario, donde contiene el nombre del usuario y link de acceso al Sistema Tickets para crear la contraseña (la contraseña elegida por el usuario debe ser alfanumérica).

Pinchar en el Link y lo llevará directo al Sistema (sugerencia conviene marcarlo como favorito) Cuando Ud. ingresa al sistema por primera vez solicita que ingrese su nombre de usuario y que coloque clave. Finalmente presionar la tecla “Enter” y vuelve a pedir una nueva clave que será la definitiva.

Sugerencia:

Conviene cuando solicita la primer clave poner cualquiera por ejemplo el día de la semana y lo mismos para confirmar.

En esa misma pantalla inicial encontraran lo siguiente:

GUÍAS RÁPIDAS

[SIMBOLOGÍA](#)

[NUEVO TICKET - Carga completa F8](#)

[NUEVO TICKET - Carga rápida F7](#)

[AVANCE DE UN TICKET](#)

[MÓDULO TICKETS - Filtros de búsqueda](#)

Que corresponde al manual completo del Sistema Ticket de la Provincia de Mendoza.

En este punto haremos un breve resumen del manual

Carga rápida F7 es usada solamente para personal del Contact Center

Carga completa F8 es usada por el resto del personal de la ATM

Dentro del Sistema (Carga Completa)

Paso 1: Datos del Solicitante

 Ingresar el DNI y dar Buscar, por primera vez debe llenar los campos con sus datos Obligatorio

Paso 2: Descripción del Ticket (en este paso es igual que al correo institucional)

 En asunto: colocar una breve descripción

En el cuerpo: La descripción de lo que se solicita

Paso 3: Clasificación del Ticket

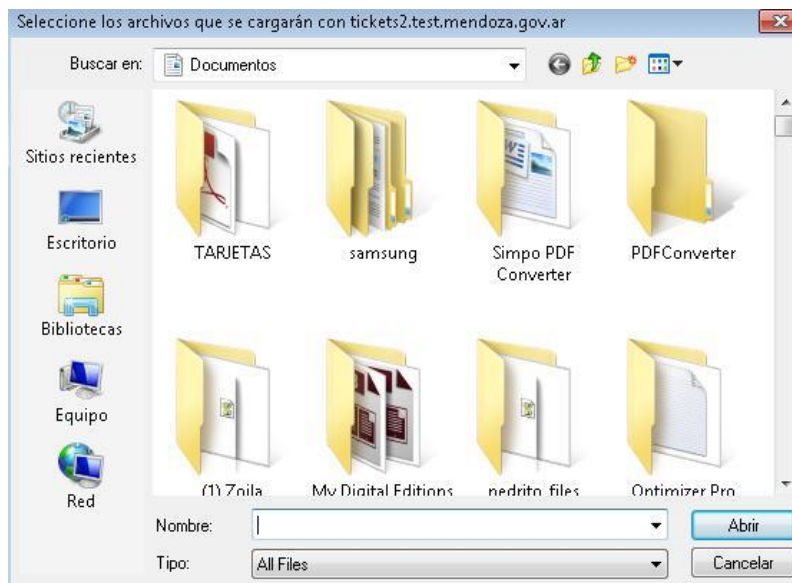
Categoría: Gestión Interna

Tema : Datos
Hardware
Software
Usuarios
Virus

Tipo Depende del Tema

Paso 4: Archivos Relacionados

Hacer click en Examinar (funciona igual que el correo) allí se puede insertar archivos de diferentes extensiones por ejemplo: .XLS, .DOC, ETC.



Paso 5: Datos extras del Tickets

Área y Sub-área (prestar atención en elegir a la oficina que pertenece)

Luego dar Confirmar, se pasa a una segunda pantalla

Ticket creado correctamente

Ticket 27866 creado correctamente [Ver ticket](#)

Información

Estado actual: Asignado a usuario	Solicitante: FERNANDEZ, JULIETA (Se le ha enviado mail con información del reclamo correctamente)
Categoría: DEFENSA AL CONSUMIDOR	Prioridad: 3 = Normal
Tema: ALIMENTOS	Responsable actual del ticket: , operador
Tipo: RECLAMO	

Seleccione la siguiente acción que desea hacer con el ticket

CREAR AVANCE	ASIGNAR A PERSONA	CERRAR TICKET	DERIVAR A EMPRESA	IR A TICKETS
<input type="button" value="Crear avance"/>	Usuario: [SELECCIONE] <input checked="" type="checkbox"/> ¿Envío mail a usuario asignado?	Estado al cerrar ticket: Cerrado exitosamente <input type="checkbox"/> Usuario que resolvió ticket: OPERADOR <input type="checkbox"/> ¿Enviar mail de cierre al solicitante? <input type="checkbox"/> ¿Enviar mail de cierre a quien lo resolvió?	Empresa: [SELECCIONE] Usuario de la empresa: [SELECCIONE] <input type="checkbox"/> ¿Enviar mail a empresa derivada?	<input type="button" value="Ir a Tickets"/>
	<input type="button" value="Asignar"/>	<input type="button" value="Cerrar ticket"/>	<input type="button" value="Derivar"/>	

Luego en Asignar a persona, encontraran los nombres del personal que integran la Oficina de Gestión Interna de la Dirección de Tecnología de la Información:

- GQUIROGA (Graciela Quiroga)
- ELUCERO (Eleonora Lucero)
- VMARTINE (Analía Martinez)
- OJOALS (Omar Joals)

A cualquiera de estas personas le pueden asignar el Ticket, nuestra oficina los re categoriza y los envía al sector que dependa de la tarea solicitada, una vez concluida la tarea la devolvemos por medio del Ticket creado por ustedes y pueden contener adjuntos como planillas, archivos, etc.

Tienen que revisar lo solicitado y de estar bien, nos envían el avance diciéndonos que procedamos a cerrar el Ticket.

En caso de que no nos devuelvan la contestación en un plazo de 10 días hábiles, procederemos de oficio al cierre de dicho Ticket.

Para realizar un avance

Existen dos tipos de avances:

Automático: Es generado por el sistema y transparente al usuario. Ejemplo, al momento de la creación del ticket.

No automático: Es generado manualmente por el usuario.

Creación de Avance

Ticket 37334 COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES > INSTALACIONES > ESCUELA
Solicitante: DU20937550 ORTOLANO, MARINA

1-Descripción del avance *Fecha/Hora de Solicitud de Avance: 16/08/16 10:25:03 (Fecha/Hora exacta en la que se produce el avance en el Ticket) *Descripción del Avance: <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div>	2-Datos extras del ticket ORGANISMO: PPP MOTIVO: AGUA
3-Estado y Prioridad del ticket Prioridad: 3 = Normal Estado: <input checked="" type="checkbox"/> Asignado a usuario <input type="checkbox"/> Cerrado exitosamente <input type="checkbox"/> Cerrado sin éxito <input type="checkbox"/> Cierre forzado por el administrador <input type="checkbox"/> Suspendido	4-Responsable del ticket Usuario asignado: ADMIN
3-Archivos relacionados Examinar	6-Envío de Emails Automáticos al Crear Avance <input checked="" type="checkbox"/> Mail de notificación de avance a usuario asignado <input type="checkbox"/> Mail de notificación de avance a solicitante <input type="checkbox"/> Mail de notificación de avance a usuario de creación de ticket

Confirmar Cancelar

Deberá entrar al Sistema Ticket, colocar en número y presionar IR, una vez tomado el ticket encontrara una solapa de Avance de Ticket, presionan y encontraran al margen derecho un signo + en negro, presionan allí, y pasaran a un cuadro de dialogo 'Descripción de Avance' colocan la descripción si el ticket que se creo, esta bien, mal, o en su defecto ampliando la pauta, etc. y en su margen izquierdo encontraran el punto 4 que es el responsable a quien va dirigido, acordarse de que son personal de la Oficina de Gestionada Interna de la Dirección de Tecnología de la Información:

- GQUIROGA (Graciela Quiroga)
- ELUCERO (Eleonora Lucero)
- VMARTINE (Analía Martinez)
- OJOALS (Omar Joals)

Luego en punto 6 presionar Confirmar y se produce el envío del ticket.