

# MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

## PROGRAMA TRABAJA PERÚ



# Manual de Usuario

Sistema de mesa de ayuda para el registro de solicitudes de usuarios del programa - OsTicket



Optimizado para:



## Tabla de contenidos

---

Tabla de contenidos.....	1
Sobre el sistema .....	2
Ingreso al sistema .....	3
Registro de una solicitud o ticket.....	5
Seguimiento a su ticket .....	8
Versión digital de este manual .....	10
Sobre sus dudas y comentarios.....	10

## Sobre el sistema

---

El sistema *OsTicket* fue implementado para facilidad y comodidad en el momento de gestionar un requerimiento de soporte. Tiene como objetivo llevar un registro detallado de las solicitudes de los usuarios del programa Trabaja Perú, como parte de la mesa de ayuda del equipo de Sistemas para dar respuesta y/o solución a éstos a la brevedad posible, llevando un seguimiento minucioso de lo ocurrido sobre cada uno de ellos tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta y poder brindar una atención eficiente y clara.

Está diseñado, además, para proporcionar al personal las herramientas que necesitan para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible; algunas de las características principales incluyen:

1. **Soporte Web.** Cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un código (ticket) a través de formularios Web. Este código sirve para hacer seguimiento de la solicitud que llega a la mesa de ayuda tanto por el usuario como por el equipo de sistemas designado.
2. **Auto respuesta.** Respuesta automática que se envía cuando un nuevo boleto (ticket) es abierto o un mensaje del equipo de sistemas es recibido.
3. **Notas internas.** Añadir notas internas de los tickets para el personal
4. **Alertas y Avisos.** El aplicativo permite que los usuarios se mantengan informados con alertas de correo electrónico.
5. **No requiere registro.** El usuario de la Unidad Central, utilizará su cuenta de red (Windows) para utilizar el sistema. Los usuarios de las Unidades Zonales, que no tienen acceso actualmente al dominio, se les creará y comunicará una cuenta de red.
6. **Apoyo a la Historia.** Todas las solicitudes generadas y las respuestas son archivadas. Esto permitirá poder analizar la información con el fin de tomar decisiones que mejoren los sistemas, infraestructuras tecnológicas y capacitaciones a los usuarios.

*OsTicket* es ampliamente utilizado por su eficacia, debido a que integra sin problemas las consultas creadas a través de los formularios web en una sencilla interfaz multiusuario fácil de usar. En este pequeño manual le enseñaremos como usar el sistema.

*La Coordinación Funcional de Sistemas*

# Ingreso al sistema

El sistema se encuentra en el enlace: <http://mesadeayuda.trabajaperu.gob.pe/>

**Nota:** Poder acceder al sistema OsTicket con sólo un clic desde el escritorio, es posible con el navegador Google Chrome que permite hacerlo de forma tan fácil creando un acceso directo (icono) en el escritorio de Windows siguiendo los siguientes pasos:

1. Acceder al sistema mediante el enlace.
2. Ir a **Ajustes > Más herramientas**
3. Hacer clic sobre **Crear acceso directo**

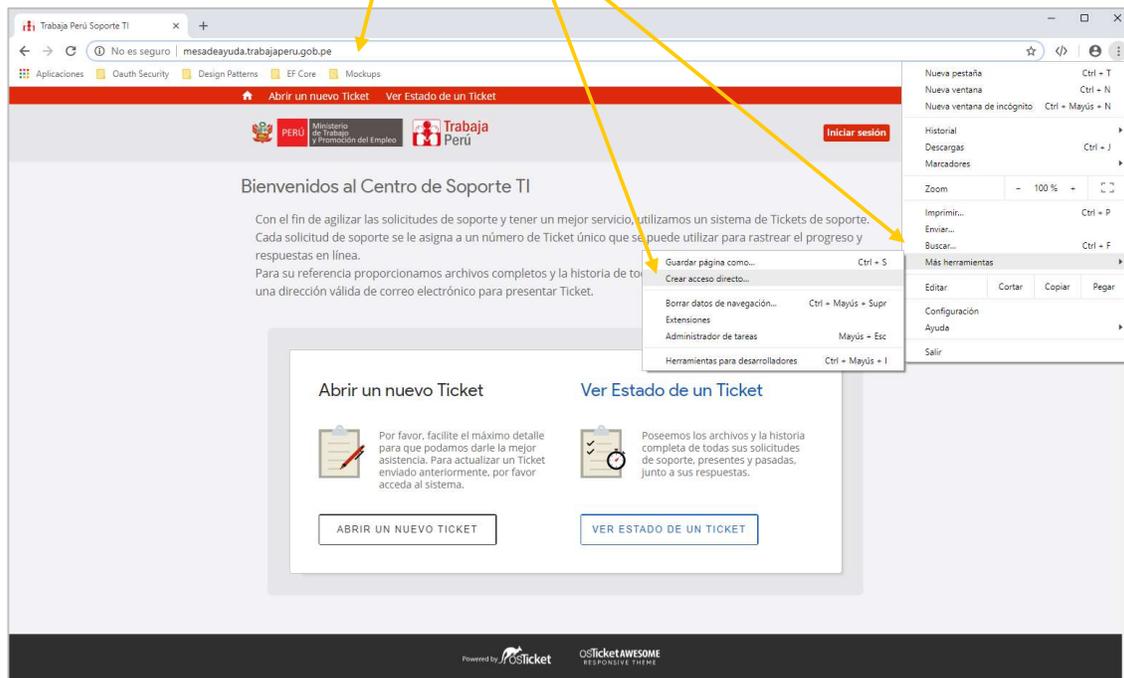


Ilustración 1: Crear acceso directo desde Google Chrome

4. Se mostrará una ventana emergente. Guardar el acceso con el nombre por defecto: "Trabaja Perú Soporte TI" dándole clic en **Crear**.



Ilustración 2: Ingreso del nombre del ícono de acceso directo



Ilustración 3: Acceso directo en el escritorio

5. Desde el enlace o el acceso directo creado en el escritorio, se mostrará la página principal del sistema dando la bienvenida y una pequeña reseña del sistema OsTicket:

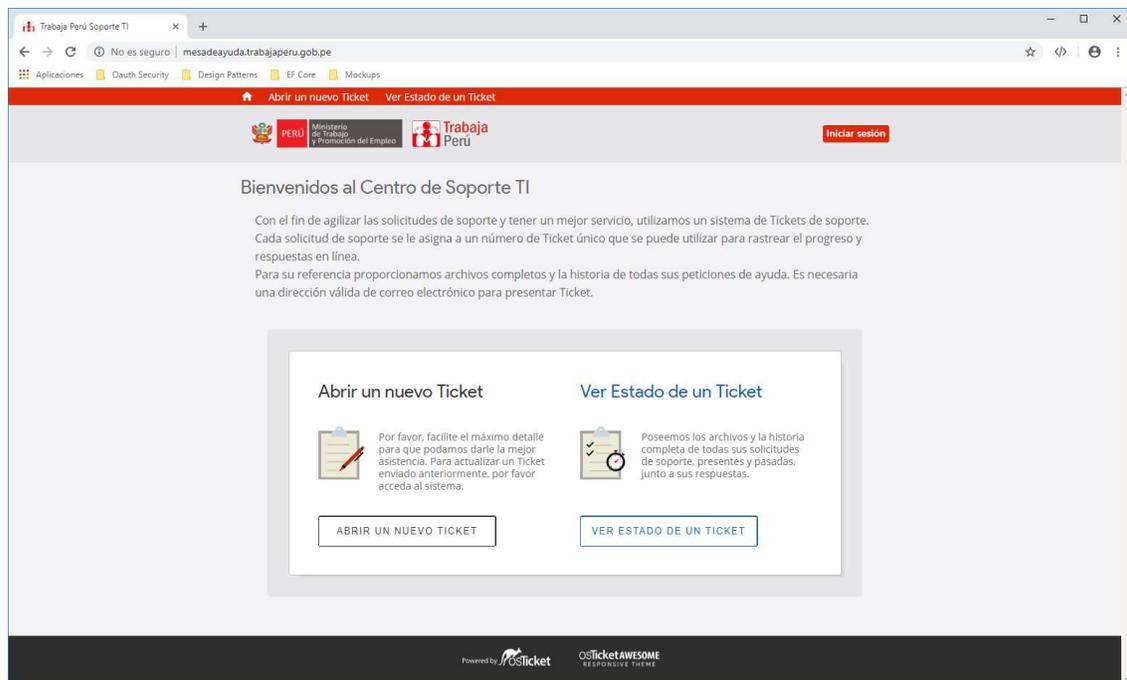


Ilustración 4: Página principal del sistema

# Registro de una solicitud o ticket

Mediante un ticket podrá enviar una solicitud, un requerimiento, una consulta o algún comentario al equipo de soporte según el tema seleccionado. A continuación, se explica paso a paso como añadir un ticket:

1. En la parte inferior existen 2 opciones a elegir. Para registrar una nueva solicitud, seleccionaremos la primera **Abrir un nuevo Ticket**:

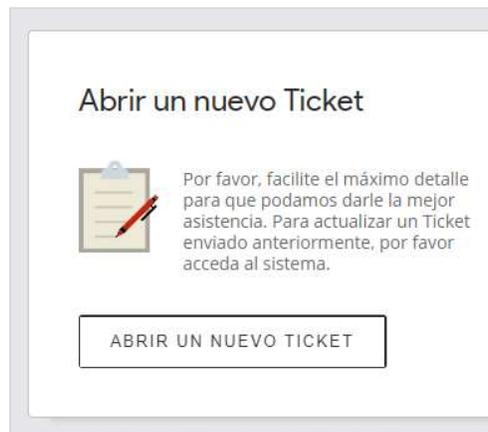


Ilustración 5: Abrir un nuevo ticket

2. Si aún no ha iniciado sesión, el sistema mostrará el formulario para acceder al sistema. Los usuarios deberán ingresar **su Usuario y Contraseña de red** (Windows). Si es un usuario de una Unidad Zonal y no se le ha creado y comunicado su usuario de red, deberá solicitarlo al correo: [sopORTE@trabajaperu.gob.pe](mailto:sopORTE@trabajaperu.gob.pe).

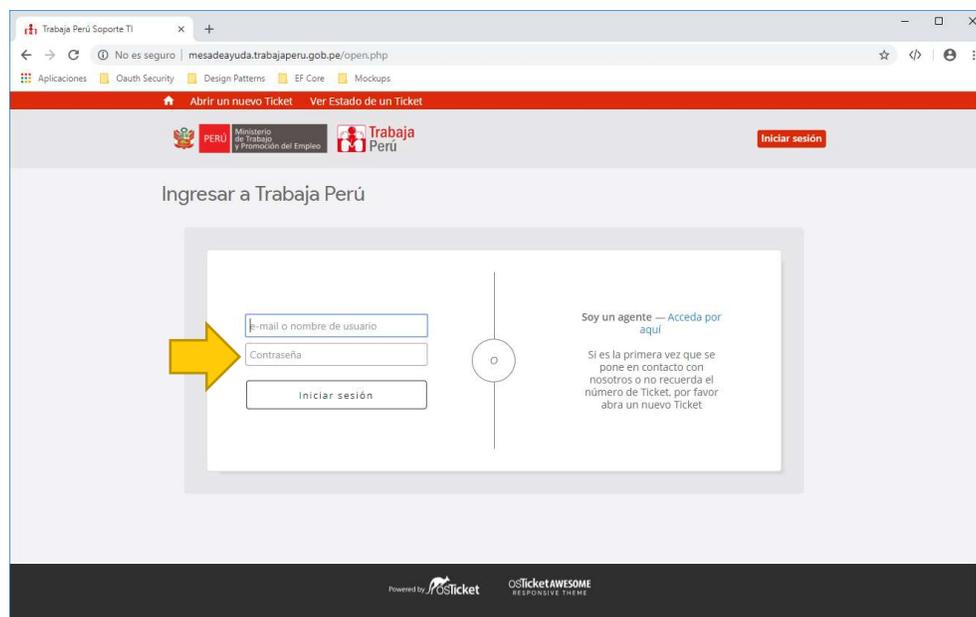


Ilustración 6: Formulario de ingreso al sistema.

3. Ahora debemos llenar el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Recuerda que los campos que tiene un asterisco es obligatorio llenarlos.

**Donde dice Temas de ayuda:** Seleccione el tema o categoría de su requerimiento, incidencia, consulta u otro tipo de solicitud.

**Donde dice Asunto:** Ingrese un resumen de su solicitud.

**Donde dice Detalles:** Ingrese toda la información de detalle relacionada a su solicitud. El sistema permite adjuntar cualquier tipo de archivo que permita conocer más detalles de la solicitud.

The screenshot shows a web browser window with the URL `mesadeayuda.trabajaperu.gob.pe/open.php`. The page title is 'Abrir un nuevo Ticket' and it has a 'Tickets (4)' indicator. The user is logged in as 'Dino Torchiani Estrada'. The form contains the following elements:

- Email:** A text input field.
- Cliente:** A text input field containing 'Dino Torchiani Estrada'.
- Temas de ayuda \*:** A dropdown menu with the option '— Seleccione un tema de ayuda —'.
- Detalle de Ticket:**
  - Asunto del problema \*:** A text input field with the placeholder 'Resumen del problema, requerimiento o consulta'.
  - Detalles del requerimiento o solicitud:** A rich text editor area with a toolbar and a warning message: 'Debe tener en cuenta, que para poder atender de manera satisfactoria su ticket y con el menor tiempo de respuesta posible, el equipo de sistemas de la CFS, necesita conocer todo el detalle posible. Caso contrario, a través de los mensajes registrados por el sistema, el equipo se pondrá en contacto con usted, aumentando los tiempos de atención.'
- Archivos:** A section with the text 'Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)'.
- Buttons:** 'Crear Ticket' (highlighted with a yellow arrow), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Ilustración 7: Formulario de registro de un nuevo ticket

**Nota:** Debe tener en cuenta, que para poder atender de manera satisfactoria su ticket y con el menor tiempo de respuesta posible, el equipo de sistemas de la CFS, necesita conocer todo el detalle posible. Caso contrario, a través de los mensajes registrados por el sistema, el equipo se pondrá en contacto con usted, aumentando los tiempos de atención.

4. Hacer clic en **Crear Ticket**. Al crearse un nuevo ticket, el sistema le mostrará el ticket generado y enviará un email, indicando que su ticket fue creado, el número correlativo generado automáticamente y explicando cómo darle seguimiento.

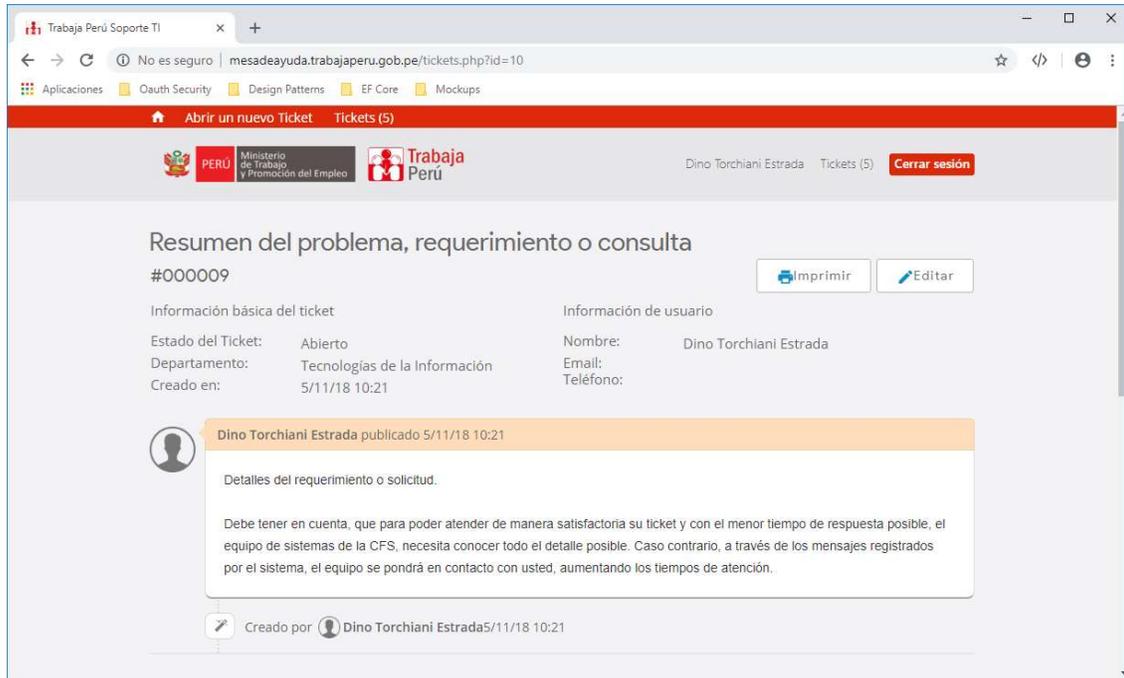


Ilustración 8: Información del ticket registrado

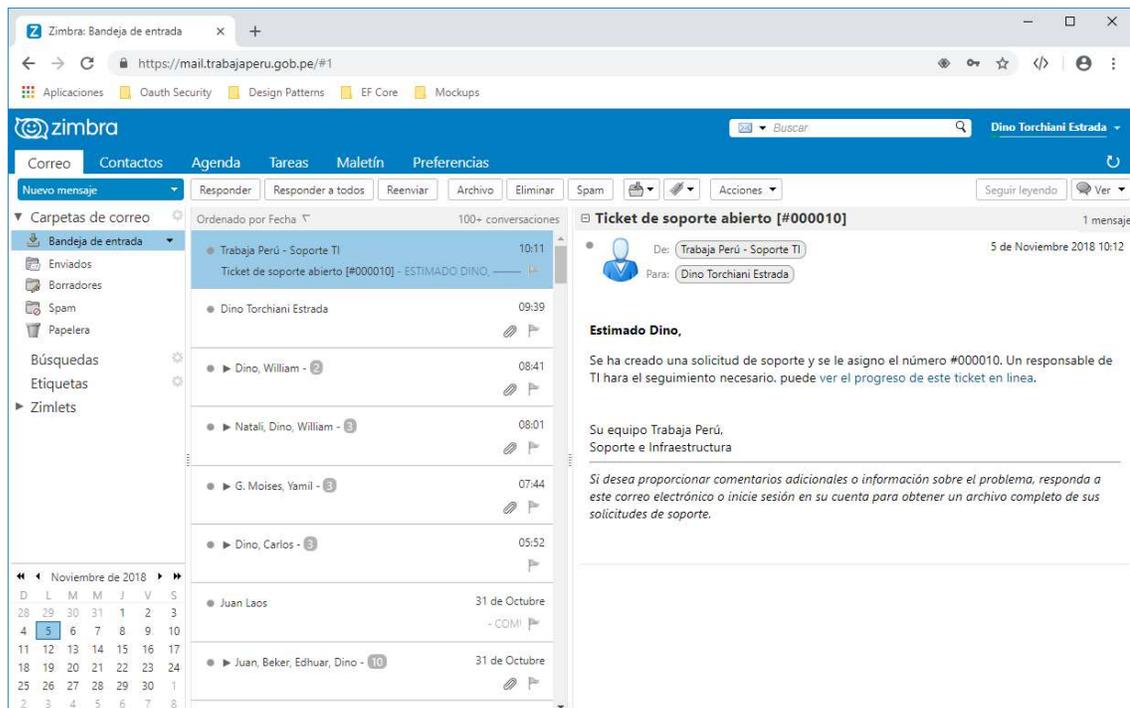


Ilustración 9: Email del sistema indicando la creación exitosa del ticket

# Seguimiento a su ticket

El sistema le permite monitorear el estado, las respuestas que le envió el equipo de sistemas del programa y la fecha estimada de atención. A continuación, le explicamos cómo consultar el estado de tus tickets y como responder a la persona (agente) asignada para su atención:

1. Deberá entrar sistema mediante el enlace o el acceso directo creado en su escritorio.
2. Una vez que hemos ingresado, nos vamos a la sección de **Ver estado de un Ticket:**

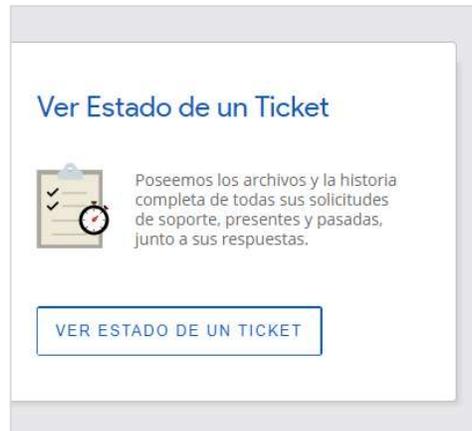


Ilustración 10: Opción para ver el estado de un ticket

3. Escriba su cuenta de correo electrónico junto con el ID o número del ticket que quiere consultar. A continuación, haga clic en **Enlace de acceso por correo.**

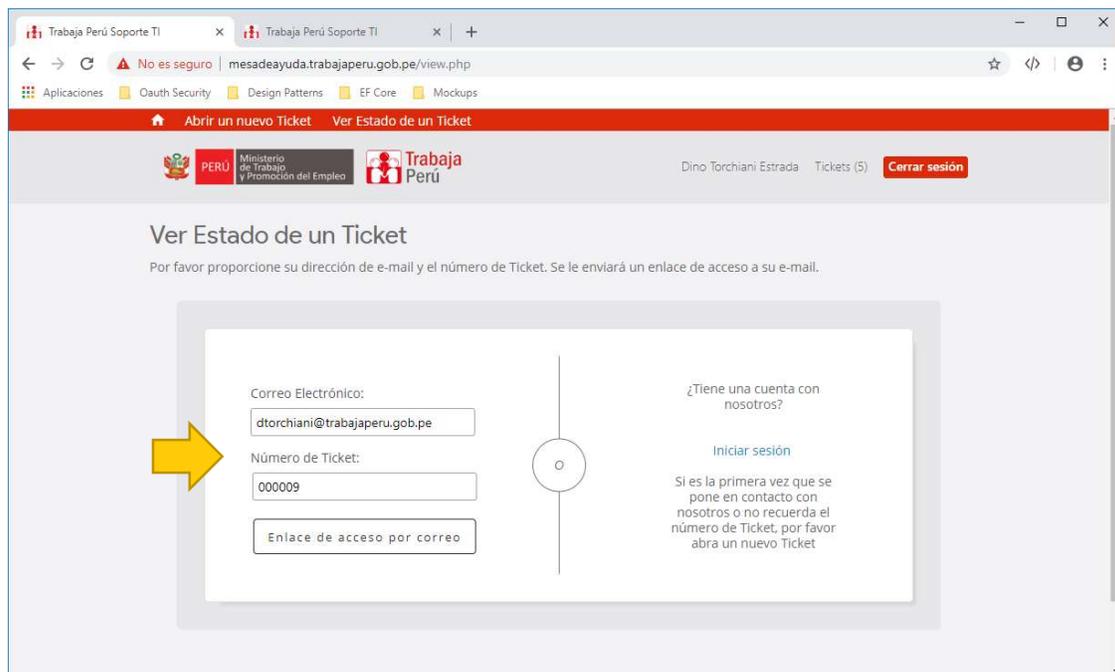


Ilustración 11: Ver estado de un ticket

4. Recibirá un correo como se muestra en la imagen a continuación:

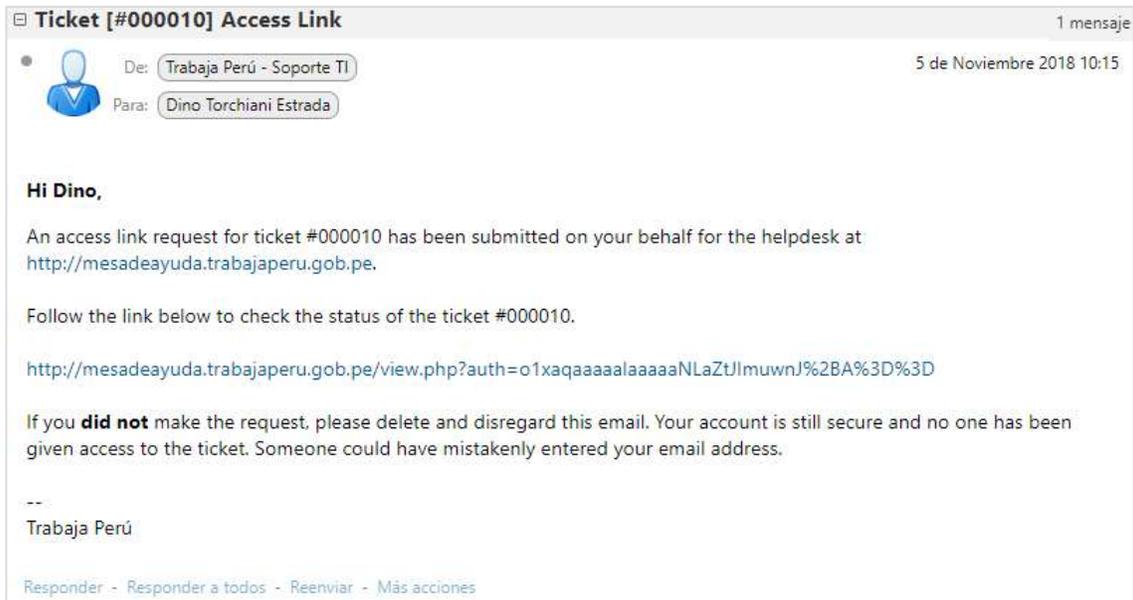


Ilustración 12: Correo de información del ticket

**Inténtelo:** También puede ver un historial de sus tickets registrados. Para ello deberá iniciar sesión en el sistema e ir al menú **Tickets:**



Ilustración 13: Menú del sistema

El sistema le mostrará una lista de sus tickets.

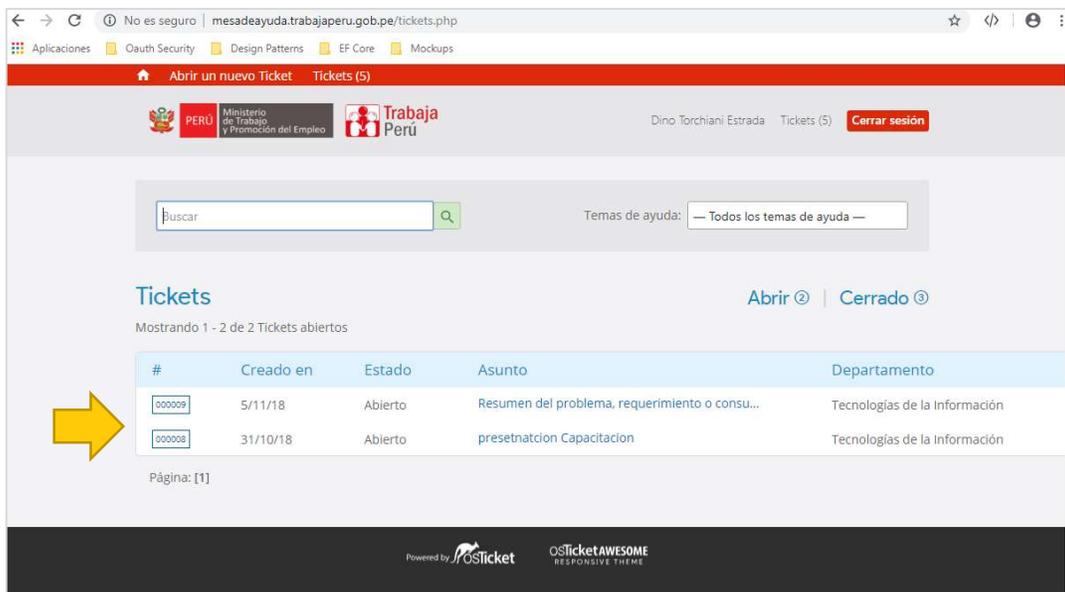


Ilustración 14: Lista de tickets registrados por el usuario

## Versión digital de este manual

---

Para ver el presente manual en versión digital, ingrese al siguiente enlace a través de su navegador:

<https://almacenamientotp.blob.core.windows.net/osticketfiles/documentacion/Manual.pdf>

O escanee el siguiente código QR:



## Sobre sus dudas y comentarios

---

Recuerde que este sistema es para ofrecerle un mejor servicio y tiempo de respuesta, reducir tiempos en llamadas, correos y visitas presenciales al área de sistemas; y también para estar informados acerca del proceso de atención de sus solicitudes.

Cualquier duda, comentario o sugerencia sobre el uso de este sistema *OsTicket*, por favor enviar un correo a [soporte@trabajaperu.gob.pe](mailto:soporte@trabajaperu.gob.pe)