#### 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



Microsoft

Edge

Optimizado para:



#### Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	1
Sobre el sistema	2
ngreso 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 proporcional al personal las herramientas que necesitan para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible; algunas de las características principales incluyen:

- 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.
- 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

🕴 Trabaia Perú Soporte TI 🗙 +			- D X
← → C ① No es seguro   mesadeavuda.trabaiaper	u.gob.pe		\$ Ø <b>0</b>
🔢 Aplicaciones 📋 Oauth Security 📋 Design Patterns 🛄 E	F Core 🧧 Mockups		Nueva pestaña Ctrl + T
🔒 Abrir	un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket		Nueva ventana Ctrl + N
PE PE	Niledaerio de Trabaja Promoción del Empleo	Iniciar sestion	Historial Descargas Ctrl + Mayos + N Marcadores D
Bienve	enidos al Centro de Soporte TI		Zoom - 100 % + []
Con el Cada si	fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un m folicitud de soporte se le asigna a un número de Ticke star on línea	ejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. It único que sepuede utilizar para rastrear el progreso y	Imprimir Ctrl + P Enviar Buscar Ctrl + F
Para su	i referencia proporcionamos archivos completos y la	historia de to	Más herramientas
una dir	ección válida de correo electrónico para presentar T	cket. Borrar datos de navegación Ctrl + Mayús + Supr Extensiones Administrador de tareas Mayús + Esc	Editar Cortar Copiar Pegar Configuración Ayuda
		Herramientas para desarrolladores Ctrl + Mayús + I	Salir
	Abrir un nuevo Ticket	Ver Estado de un Ticket         Image: State of the	
	rourned by <b>HSTicket</b>	OSTICKETAWESOME HERDOSDUETHIER	

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:

th Trabaja Perd Soporte TI X +	- 0 ×
← → C () No es seguro   mesadeayuda.trabajaperu.gob.pe	☆ ◊ : ⊖ :
🔛 Aplicaciones 📕 Oauth Security 🚺 Design Patterns 🧧 EF Core 📕 Mockups	
🖈 Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket	•
Vertician del Empiro Inician sesión	
Bienvenidos al Centro de Soporte TI	
Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.	
Proventity <b>Sticket OSlicketAWESOME</b>	*

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

 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.

1 Trabaja Perui Soporte TI x +		_		×
← → C ① No es seguro   mesadeayuda.trabajaperu.gob.pe/open.php	☆		Θ	:
Aplicaciones     Guuth Security     Design Patterns     EF Core     Mockups				
Verification of Financial     Verification of Financial       Verification     Trabaja       Iniciar sesión				
Ingresar a Trabaja Perú				
Imail o nombre de usuario     Soy un agente Acceda por aquí       Contraseña     Si es la primera vez que se pone en contacto con mosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket				
Powered to JOSTicket OCTICKet ANY SOME				Ŧ

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.



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

Zimbra: Bandeja de entrada	× +			- 🗆 X	
← → C	nail.trabajaperu.gob.pe/#1 curity 🗧 Design Patterns 📃 EF Core 🧧	Mockups		* • ☆ �	
@zimbra			⊠ ▼ Buscar	Q Dino Torchiani Estrada 👻	
Correo Contactos	Agenda lareas Maletin Pre	Archive Fliming	Saura Mar Animus a	Samula la anda	
V Carpetas de correo	Responder Codes Codes Codes	Archivo Eliminar	Spann Ticket de conorte abierte (#000010)	seguir leyendo	
Bandeja de entrada     Enviados     Borradores	Trabaja Perú - Soporte Ti     Ticket de soporte abierto [#000010] - ESTIM	10:11 ADO DINO,	De: (Trabaja Perú - Soporte TI)     Para: (Dino Torchiani Estrada)	5 de Noviembre 2018 10:12	
🐻 Spam 🕎 Papelera	Dino Torchiani Estrada	09:39	Estimado Dino,		
Búsquedas G Etiquetas G Zimlets	las ► Dino, William - 2 S	08:41	Se ha creado una solicitud de soporte y se le asigno el número #000010. Un responsal TI hara el seguimiento necesario. puede ver el progreso de este ticket en linea.		
	<ul> <li>Natali, Dino, William - 3</li> <li>G. Moises, Yamil - 3</li> </ul>		Su equipo Trabaja Perú, Soporte e Infraestructura	- No. or Son	
			Si desea proporcionar comentarios adicionales o información sobre el problema, respondo este correo electrónico o inicie sesión en su cuenta para obtener un archivo completo de s solicitudes de soporte.		
	● ► Dino, Carlos - 🕄	05:52			
D L M M J V S 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Juan Laos	31 de Octubre - COMI №			
11         12         13         14         15         16         17           18         19         20         21         22         23         24           25         26         27         28         29         30         1	● ► Juan, Beker, Edhuar, Dino - 🔟	31 de Octubre			

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.

$\leftrightarrow$ $\rightarrow$ C (1)	No es seguro   n	nesadeayuda.trabajape	ru.gob.pe/tickets.php		☆ <⊅   ⊖ :	
Aplicaciones 🛄	Oauth Security	] Design Patterns 📃	EF Core 📃 Mockups			
	n Abrir un	nuevo Ticket Ticke	ts (5)			
	🕎 PERÚ	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Trabaja Perú	Dino Torchiani Estrada Ticke	ts (5) Cerrar sesión	
	βuscar		٩	Temas de ayuda: 📃 — Todos los temas d	e ayuda —	
	Tickets Mostrando 1 -	2 de 2 Tickets abierto	15	Abrir @	Cerrado ③	
	#	Creado en	Estado	Asunto	Departamento	
	000009	5/11/18	Abierto	Resumen del problema, requerimiento o consu	Tecnologías de la Información	
	800000	31/10/18	Abierto	presetnatcion Capacitacion	Tecnologías de la Información	
	Página: [1]					
Powered by Slicket OSlicketAWESOME						

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 <u>soporte@trabajaperu.gob.pe</u>