



Consultoría IT
Ingeniería de software

YOUR
TECHNOLOGICAL
PARTNER



Manual Web Soporte 2.0

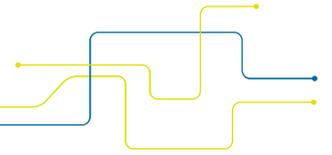
Realizado por: Luisa Escobar – ITEM

Fecha: 12 de Mayo de 2023



Consultoría IT
Ingeniería de software

YOUR
TECHNOLOGICAL
PARTNER



Inicio aplicación

<http://soporte.itemsp.es/>

Después, Introducimos el nombre de usuario y contraseña que nos han facilitado.



Inicio de sesión

Nombre de usuario

Contraseña

INICIAR SESIÓN

Si tiene problemas para acceder a la aplicación,
contacte con nosotros llamando al 921 15 14 14,
o enviando un mail a info@itemsp.com.

Cambiamos la contraseña que nos han facilitado por la que elijamos.



Resetear contraseña

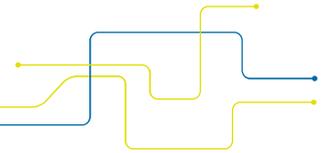
Antigua contraseña

Nueva contraseña

Confirma nueva contraseña

APLICAR

CANCELAR



Dar de alta un ticket



En el menú superior pinchamos en el icono

Se abre la ventana donde creamos nuestra incidencia o tarea.

Tenemos que rellenar todos los campos que tienen asterisco.

Proyecto: saldrán los proyectos en los que está dado de alta como administrador o usuario.

Criticalidad: Urgente: Incidente crítico con un impacto muy alto.

Importante: Incidente grave con un impacto significativo se puede esperar por una solución en 1 o 2 días.

Medio: Tarea o incidente de impacto moderado puede estar solucionado en un periodo de 7 días.

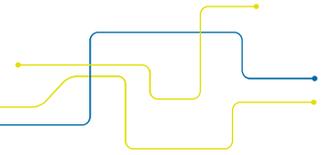
Bajo: Tarea o incidente de bajo impacto. El periodo de solución puede ser de dos semanas.

Tipo: Tarea o Incidencia.

Asunto: breve título de la incidencia o tarea.

Descripción: explicar la incidencia/tarea con todos los detalles que sean necesario para una correcta solución.

Ticket anterior: este campo no es obligatorio pero puede ser útil si la incidencia/tarea está relacionada con otra que hemos creado anteriormente.



Añadir documento

Para adjuntar un archivo tenemos que pinchar en añadir documento, meter un nombre al documento, ejemplo: imagen adjunta, informe adjunto, etc.,. Y darle al botón de aceptar. Si nos hemos equivocado y no queremos adjuntar el archivo le damos a eliminar. 

Si queremos adjuntar más de un archivo tendremos que hacer el mismo proceso todas la veces que sean necesarias según el número de archivos a adjuntar.

Los archivos deberán tener un tamaño máximo de 1 Mb.

Adjuntar Documento

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Aceptar

Cuando tenemos un fichero adjunto se muestra la siguiente imagen.

Documentos

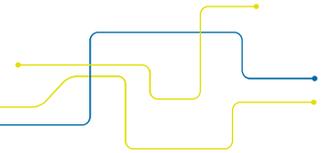
[Añadir documento](#)

| Descripción | 11 |
|-------------|---|
| Prueba | Descargar  |

Guardar ticket

Una vez todos los datos rellenos y los archivos adjuntos si son necesarios para dar mayor claridad a la incidencia/tarea, le damos a guardar y podremos ver la nueva incidencia/tarea creada en la pantalla de consultas o pantalla de inicio.

| Id | Tipo | Proyecto | Asunto | Críticidad | F.Alta | F.Estimada | Estado |
|---------|------------|----------------|--------------------------------|------------|----------|------------|----------------------|
| 2209005 | Incidencia | Gestión de TPA | prueba | Baja | 24/10/22 | | En proceso |
| 2209004 | Incidencia | Gestión de TPA | Prueba alejandro | Importante | 23/09/22 | | Pte.Validación |
| 2208054 | Tarea | Gestión de TPA | Recepción de facturas por mail | Importante | 30/08/22 | 01/09/22 | Confirmación cliente |



Consultar detalle

Si queremos ver todos los datos de una incidencia/tarea en concreto, seleccionamos con el ratón el ticket en cuestión y



damos al botón "Consultar".

INCIDENCIA: 2209005

| | | | |
|----------------|----------------|-----------------|------------|
| *Proyecto | *Criticidad | *Tipo | Estado |
| Gestión de TPA | Baja | Incidencia | En proceso |
| Fecha de alta | Fecha estimada | Fecha de cierre | |
| 24/10/2022 | | | |
| *Asunto | | | |
| prueba | | | |
| *Descripción | | | |
| | | | |

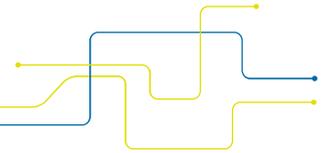
Además de ver todos los detalles del ticket seleccionado se puede ver el flujo de todas las acciones que se han hecho, comunicaciones y documentos adjuntos.

Seguimiento de la incidencia

| Fecha ↓ | Usuario | De estado | A estado | Comentario |
|-------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 26/09/22 10:02 | Buzón soporte | Pte.Validación | Pte.Validación | |
| 26/09/22 09:56 | Buzón soporte | Pte.Validación | Pte.Validación | |
| 26/09/22 09:56 | Buzón soporte | Pte.Validación | Pte.Validación | |
| 26/09/22 09:56 | Buzón soporte | Pte.Validación | Pte.Validación | elimino fichero |

Documentos

| Descripción | |
|-------------|---------------------------|
| prueba | Descargar |
| archivo2 | Descargar |



MODIFICAR TICKET

Podemos modificar desde la pantalla de inicio seleccionando el ticket que queremos modificar y pinchando el botón de



“Editar”. Se abrirá la pantalla de edición.

| | | | |
|------------------|----------------|-----------------|----------------|
| *Proyecto | *Críticidad | *Tipo | Estado |
| Gestión de TPA | Importante | Incidencia | Pte.Validación |
| Fecha de alta | Fecha estimada | Fecha de cierre | |
| 23/09/2022 | | | |
| *Asunto | | | |
| Prueba alejandro | | | |
| *Descripción | | | |

Aparece en la ventana un nuevo campo de Comentario: donde se puede indicar cualquier aclaración sobre el ticket, ejemplo: aún sigue fallando, está todo correcto, etc,... Y seguidamente según sea daremos a “Aprobar” o “Rechazar”.

Si no queremos modificar el ticket pinchamos en “Cancelar”.

También podemos adjuntar un fichero desde ésta opción.

Comentario

Documentos

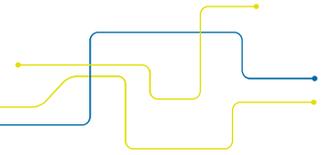
Añadir documento

| Descripción | |
|-------------|-----------|
| logo_nuevo | Descargar |



YOUR
TECHNOLOGICAL
PARTNER

Consultoría IT
Ingeniería de software



FILTRAR TICKETS

Tenemos la posibilidad de filtrar todas los tickets que tenemos en la pantalla de consulta por los siguientes campos: Proyecto, Criticidad y Estado. Además podemos buscar por cualquier concepto en la utilidad de buscar.

CERRAR SESION



Para cerrar la sesión pinchamos en