

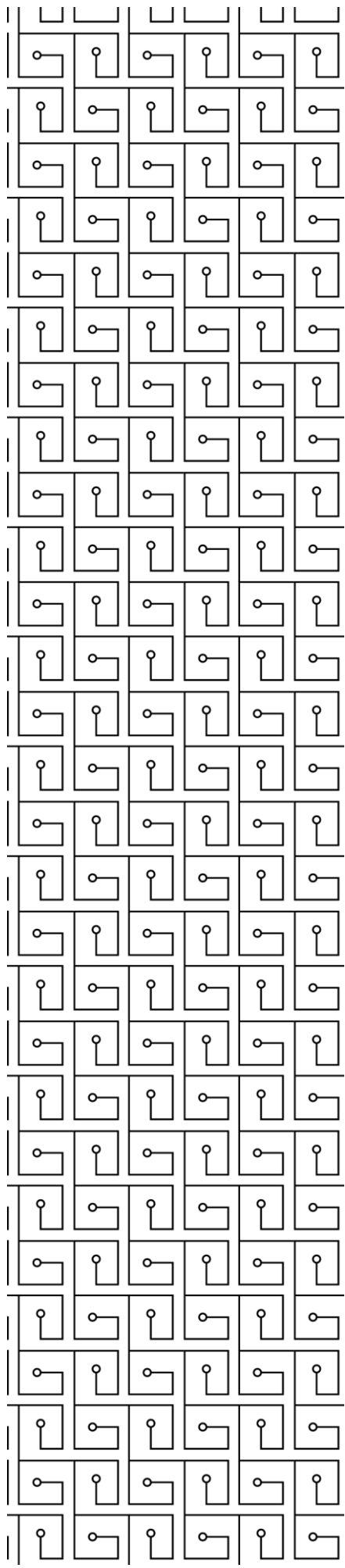


DGTID
Dirección General de Tecnologías
e Innovación Digital



MANUAL DE USUARIO

APERTURA DE TICKETS



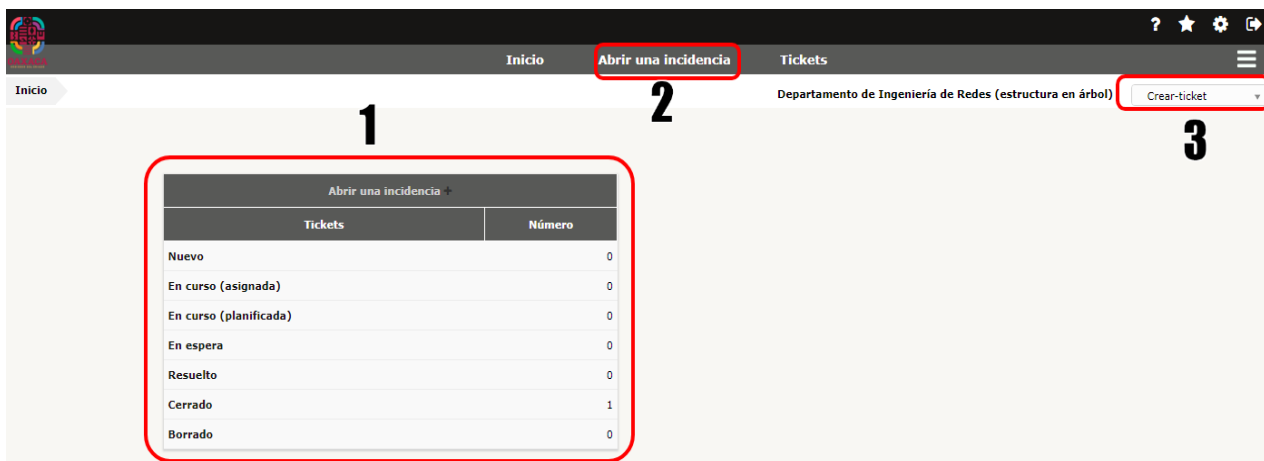


Se accede mediante la URL: <http://ayuda.oaxaca.gob.mx/>, se muestra la siguiente pantalla de inicio:



Las credenciales de acceso se envían al correo institucional del enlace informático.

Una vez introducidas las credenciales, se mostrará la pantalla siguiente:



Con las siguientes opciones:

1. Área donde se muestra el estado de las peticiones (Tickets) que ha levantado el usuario.
2. Permite acceder a la creación de un ticket para hacer una petición de servicio a la DGTID.
3. Es el perfil predeterminado para los Enlaces Informáticos.



APERTURA DE TICKETS

Seleccionamos la opción **Abrir una Incidencia**, lo cual nos llevara a la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web form for creating a ticket. At the top, it displays a breadcrumb trail: (Entidad Raíz > OaxacaGob > Ciudad Judicial > Secretaría de Finanzas > Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital > Unidad de Red Estatal > Departamento de Ingeniería de Redes). The form fields are as follows:

- Type:** A dropdown menu with 'Solicitar' selected.
- Categoría*:** A dropdown menu with a red box around it and the number '1' next to it.
- Tipo de material:** A dropdown menu with 'General' selected and an 'Añadir' button next to it.
- Location*:** A dropdown menu with a red box around it and the number '2' next to it.
- Watchers:** A dropdown menu with a red box around it and the number '3' next to it.
- Título:** A text input field with a red box around it and the number '4' next to it.
- Descripción*:** A large text area with a red box around it and the number '5' next to it.
- Attachments:** A dashed box containing a file upload area with a red box around it and the number '6' next to it. The text inside says 'Drag and drop your file here, or Elegir archivos Ninguno archivo selec.'
- Submit:** A button labeled 'Enviar mensaje' with a red box around it and the number '7' next to it.

1. **Categoría:** Lista desplegable que mostrara las opciones sobre tipos de problemas / Incidentes, se recomienda elegir una opción para que sea más rápido definir a que área le corresponde resolver el ticket.
2. **Location:** Seleccione la dependencia a la que pertenece.
3. **Watchers** (Observadores): Son aquellos usuarios que supervisaran el proceso que lleva la resolución del problema, Por ejemplo, el jefe de área. (opcional)
4. **Título:** debe dar una idea de lo que se está presentando.
5. **Descripción:** Debe describir la petición o problemática presentada.
6. Permitirá adjuntar un archivo (captura de pantalla, pdf) como evidencia para ejemplificar su problemática si así lo desea.
7. Enviará la petición que acaba de capturar.



A continuación, el ejemplo de un ticket creado y la respuesta del mismo

Type: Solicitar

Categoría: Servicio de Internet > Alta de MAC

Tipo de material: General **Añadir**

Location: ...General de Tecnologías e Innovación Digital

Edgar Alan Vasquez San German

Watchers: +

Título: Alta de MAC

Descripción: Buen día:
Favor de dar de Alta el siguiente equipo
tipo de conexión (Ethernet, Wifi): Ethernet
nivel solicitado: 4A
nodo (edificio, nivel, puerto): Edf 1 Planta baja nodo 150
dirección MAC: 00:00:00:00:00:00
tipo de dispositivo (laptop, escritorio,etc.):Laptop
nombre completo del usuario:Victor Toshiro Aguilar Matias
dependencia:Secretaría de Administración
área interna: Dirección de Tecnologías
puesto:Asesor
correo institucional (en caso de tener): Victor.lazo@oaxaca.gob.mx
correo personal:victor.lazo@gmail.com
número de extensión: 10573
Saludos.

oficio 1026.pdf 152.62 Kio (152.62Kio)

Drag and drop your file here, or
Elegir archivos Ninguno archivo selec.

Enviar mensaje

Ticket - Alta de MAC (Entidad Raíz > OaxacaGob > Ciudad Judicial > Secretaría de Finanzas > Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital > Unidad de Red Estatal > Departamento de Ingeniería de Redes)

Processing ticket 1

Estadísticas

Base de conocimiento

Items

Histórico 5

Todos

Añadir: Followup Document

Actions historial:

20-01-2023 14:53 oficio 1026.pdf (application/pdf)

Omar Santiago Luis i

20-01-2023 14:53

Omar Santiago Luis i

Alta de MAC Ticket# 24057 description

Buen día:
Favor de dar de Alta el siguiente equipo
tipo de conexión (Ethernet, Wifi): Ethernet
nivel solicitado: 4A
nodo (edificio, nivel, puerto): Edf 1 Planta baja nodo 150
dirección MAC: 00:00:00:00:00:00
tipo de dispositivo (laptop, escritorio,etc.):Laptop
nombre completo del usuario:Victor Toshiro Aguilar Matias
dependencia:Secretaría de Administración
área interna: Dirección de Tecnologías
puesto:Asesor
correo institucional (en caso de tener): Victor.lazo@oaxaca.gob.mx
correo personal:victor.lazo@gmail.com
número de extensión: 10573
Saludos.

Information

Documento movido correctamente.
Su solicitud ha sido grabada correctamente.. (Ticket: 24057)
Elemento añadido correctamente: Alta de MAC



Cuando un ticket es asignado a un técnico, en el apartado de "Status" aparecerá como "en curso (Asignada)" y en el apartado "Asignado a Técnico" aparecerá el nombre del técnico que está atendiendo la solicitud.

Mostrar (número de artículos) 15 From 1 to 1 of 1

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Requester - Requester	Asignada a - Técnico	Categoría	Time to resolve
24 057	Alta de MAC	En curso (asignada)	20-01-2023 14:55	20-01-2023 14:53	Mediana	Omar Santiago Luis	Victor Ángel Ávila Santiago	Servicio de Internet > Alta de MAC	

Mostrar (número de artículos) 15 From 1 to 1 of 1

Cuando un ticket es resuelto, en el apartado de "Status" aparecerá como "Resuelto"

Mostrar (número de artículos) 15 From 1 to 1 of 1

ID	Título	Status	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Requester - Requester	Asignada a - Técnico	Categoría	Time to resolve
24 057	Alta de MAC	Resuelto	20-01-2023 14:58	20-01-2023 14:53	Mediana	Omar Santiago Luis	Victor Ángel Ávila Santiago	Servicio de Internet > Alta de MAC	

Cuando un técnico brinda la Solución aparecerá la siguiente ventana donde se podrá aceptar la solución "Approve the solution" o rechazarla "refuse the solution"

Ticket

Processing ticket 2

Estadísticas

Base de conocimiento

Items

Histórico 11

Todos

Añadir : Document Solution

Aprobación de la solución

Comentarios (Optional when approved)

Timeline filter :

Actions historical :

20-01-2023 14:58 Victor Ángel Ávila Santiago i

Buen día, equipo dado de alta correctamente, favor de validar conexión.
Se recibe la documentación.
Para cualquier duda o aclaración favor de re abrir el ticket.
Saludos.

20-01-2023 14:53 oficio 1026.pdf (application/pdf)

20-01-2023 14:53 Omar Santiago Luis i

20-01-2023 14:53 Omar Santiago Luis i

Alta de MAC Ticket# 24057 description
Buen día:
Favor de dar de Alta el siguiente equipo



Los follows sirven para realizar comentarios durante el proceso de atención y poder llegar a una solución.

Ticket - Alta de equipo de Computo (Entidad Raíz > OaxacaGob > Ciudad Judicial > Secretaría de Finanzas > Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital > Unidad de Red Estatal > Departamento de Ingeniería de Redes)

Ticket
Processing ticket 1
Estadísticas
Base de conocimiento
Items
Histórico 8
Todos

Añadir : Followup Document

Actions historial : Timeline filter :

Buen día
Para dar de alta el usuario es necesario que proporcione los datos completos:

- tipo de conexión (Ethernet, Wifi)
- nivel solicitado
- nodo (edificio, nivel, puerto)
- dirección MAC
- tipo de dispositivo (laptop, escritorio, etc.)
- nombre completo del usuario

20-01-2023 15:21
Victor Ángel Ávila Santiago

Si un técnico brinda un seguimiento y el enlace no contesta en el transcurso de 10 días hábiles, procederá a cerrar el ticket por falta de seguimiento.

Ticket
Processing ticket 2
Estadísticas
Base de conocimiento
Items
Histórico 13
Todos

Actions historial : Timeline filter :

Buen día, se cierra por falta de seguimiento.
Saludos.

Buen día
Para dar de alta el usuario es necesario que proporcione los datos completos:

- tipo de conexión (Ethernet, Wifi)
- nivel solicitado
- nodo (edificio, nivel, puerto)
- dirección MAC