

DGTID
Dirección General de Tecnologías
e Innovación Digital



MANUAL DE USUARIO

APERTURA DE TICKETS

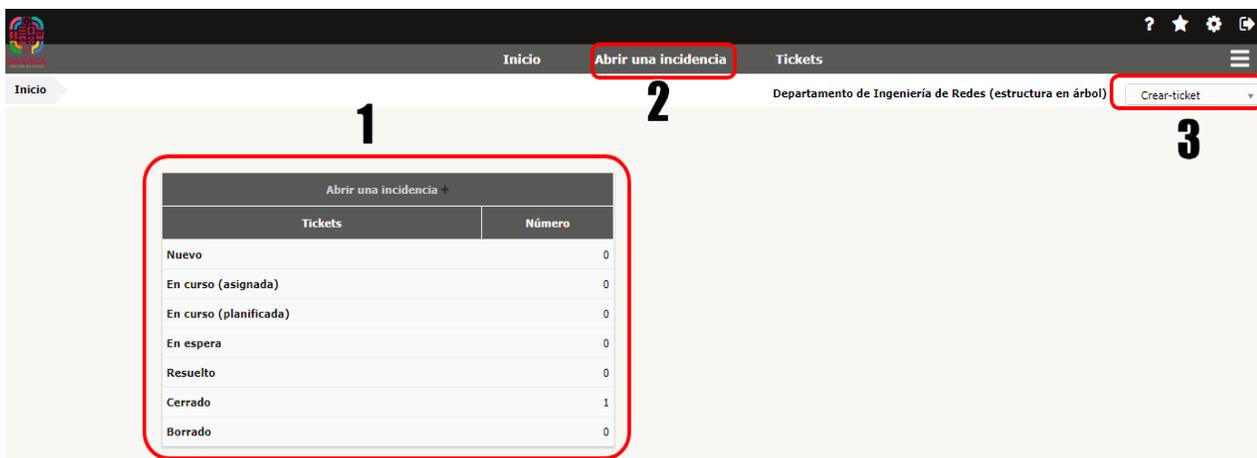


Se accede mediante la URL: <http://ayuda.oaxaca.gob.mx/>, se muestra la siguiente pantalla de inicio:



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

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)

Approve the solution **Refuse the solution**

Timeline filter :

Actions historial :

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)

Omar Santiago Luis i

20-01-2023 14:53 **Alta de MAC** Ticket# 24057 description
Buen día:
Favor de dar de Alta el siguiente equipo

Omar Santiago Luis i



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

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the breadcrumb navigation reads: "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)". Below this, there are buttons for "Followup" and "Document". A sidebar on the left contains menu items: "Ticket", "Processing ticket" (1), "Estadísticas", "Base de conocimiento", "Items", "Histórico" (8), and "Todos". The main area is titled "Actions historical:" and shows a timeline entry for "20-01-2023 15:21" by "Victor Ángel Ávila Santiago". The comment text reads: "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"

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.

The screenshot shows the same ticket management interface. The sidebar now shows "Histórico" with a count of 13. The "Actions historical:" section shows a new entry: "Buen día, se cierra por falta de seguimiento. Saludos." Below this, the previous comment from Victor Ángel Ávila Santiago is visible again, showing the list of required data for user registration.