



## Soporte a usuarios: Mesa de Ayuda



Dirección de Informática - General Roca

---

## INDICE DE CONTENIDOS

---

<b>1. PANTALLA PRINCIPAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CREAR UN NUEVO TICKET .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VER ESTADO DE UN TICKET.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PERFIL DEL USUARIO.....</b>	<b>8</b>

## 1. Pantalla Principal

El sistema de Mesa de Ayuda agiliza las solicitudes de soporte y brindarle un mejor servicio. A cada solicitud de soporte se le asigna un número de ticket único que puede utilizar para realizar un seguimiento del progreso y las respuestas en línea.

➡ **Inicio Centro de Soporte** te devuelve a la pantalla inicial.

➡ **Iniciar Sesión** te brindará la opción para ingresar al sistema.

The screenshot shows the 'Mesa de Ayuda' interface. At the top, there's a navigation bar with four buttons: 'Inicio Centro de Soporte' (highlighted with a blue border), 'Abrir un Nuevo Ticket' (highlighted with a red border), 'Ver Estado de un Ticket' (highlighted with a yellow border), and 'Inicie sesión' (highlighted with a green border). Below the bar, a large message reads: 'Bienvenido a Mesa de Ayuda' followed by a detailed description of the system's purpose. Underneath, there are two main sections: 'Que desea ver' (What do you want to see) which includes 'Abrir un Nuevo Ticket' and 'Ver Estado de un Ticket', each with its own descriptive text and button.

➡ **Abrir un nuevo Ticket** te permite notificar una incidencia (pedirá iniciar sesión para ello).

➡ **Ver estado de un Ticket** te permite ver el seguimiento en línea de la incidencia cargada (pedirá iniciar sesión para ello).

A partir de aquí el uso de la herramienta te resultará muy sencillo, ya que prácticamente todas las operaciones se limitan a 3 pasos:

1- Los usuarios deberán iniciar sesión y luego crear un tickets.

2 -Los tickets son almacenados y asignados a los distintos agentes disponibles en el sistema.

3 -Los agentes reciben los tickets, dan soporte y contestan a los usuarios sobre sus peticiones.

## 2. Crear un nuevo ticket

Como ya hemos mencionado el funcionamiento es muy sencillo. Primero se debe pulsar “Abrir un Nuevo Ticket”.



Nos lleva a la pantalla de inicio de sesión, ingresamos los datos solicitados y pulsamos en el botón Inicie sesión.

Mesa de Ayuda

Inicio Centro de Soporte Abrir un Nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket Inicie sesión

### Sesión de Mesa de Ayuda

Para brindarle un mejor servicio, animamos a nuestros Usuarios a registrarse para obtener una cuenta.

e-mail o nombre de usuario

Soy un agente — Acceda por aquí

Contraseña

Inicie sesión

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Una vez que ingresamos, nos abrirá un formulario. El campo marcados con \* es obligatorio, por lo tanto debemos ingresar el tema de ayuda para que nos deje seguir avanzando (los mismos están divididos en categorías para ayudar la compresión del problema tanto al usuario como al agente, seleccione correctamente el tema para mejorar la comunicación con los agentes).

## Abrir un Nuevo Ticket

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

Email: juanperez@generalroca.gob.ar  
Usuario: Juan Perez

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — \*

Crear Ticket Restablecer Cancelar

Informática © 2024 Mesa de Ayuda  
Mesa de Ayuda - General Roca

Cuando elegimos el tema se abrirá el formulario completo con distintas opciones:

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

Email:  
Usuario:

juanperez@generalroca.gob.ar  
Juan Perez

Temas de ayuda

Civitas / Modificaciones

Detalle de Ticket

Describa su problema..

Resumen del problema \*



Detalles sobre el(os) motivo(s) de apertura del ticket.



Soltar archivos aquí o elegirlos



[Crear Ticket] [Restablecer] [Cancelar]

→ Resumen del problema: Es obligatorio y debe ser una expresión reducida del problema, Ej.: "Modificación de Patente".

→ Detalle: Descripción detallada del problema o necesidad. Ej.: Si el resumen era "Modificación de Patente", en el detalle pondremos: "Se solicita el cambio de patente mal cargada en la causa xxxxxxx, se debe reemplazar por la patente xx-xxx-xx".

→ Adjunto: Podemos subir una imagen (captura de pantalla) o un archivo que ayude a dar más detalle del problema.

→ Crear Ticket: Una vez llenado los campos ya podemos pulsar crear ticket el cual generara la incidencia para el agente correspondiente.

→ Restablecer: Si nos equivocamos podemos usar el botón restablecer para borrar todo y comenzar de nuevo sin salir del formulario.

→ Cancelar: Volver a la pantalla de inicio del sistema.

Una vez que pulsemos en crear se mostrar el siguiente formulario con el detalle del ticket. En el podremos imprimir, editar o reforzar el detalle con otra respuesta.

## Modificación de patente #565810

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket  
Estado del: Abierto  
Ticket:  
Departamento: Desarrollo  
Creado en: 26/12/24 11:17

Información de usuario  
Nombre: Juan Perez  
Email: juanperez@generalroca.gob.ar  
Teléfono: (298) 423-2356



Juan Perez publicado 26/12/24 11:17

"Se solicita el cambio de patente mal cargada en la causa xxxxxxx, se debe reemplazar por la patente xx-xxx-xx".

Creado por Juan Perez 26/12/24 11:17

### Escriba una respuesta

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*

Soltar archivos aquí o elegirlos

[Publicar Respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

### Ver estado de un ticket.

Desde la pantalla de inicio podemos pulsar en "Ticket" en la parte superior derecha de la pantalla o en el botón "Ver estado de ticket" en la parte inferior derecha.

The screenshot shows the "MESA DE AYUDA" website for the Municipio de Roca. At the top, there's a navigation bar with links for "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un Nuevo Ticket", "Tickets (2)", and "Juan Perez". A blue arrow points to the "Tickets (2)" link. Below the navigation, there's a section titled "Bienvenido a Mesa de Ayuda" with a brief description of what the service offers. On the left, there's a "Que desea ver" sidebar with two options: "Abrir un Nuevo Ticket" and "Ver Estado de un Ticket". A red arrow points to the "Ver Estado de un Ticket" button. At the bottom, there's a copyright notice: "Informática © 2024 Mesa de Ayuda Mesa de Ayuda - General Roca".

De cualquier manera accederemos al panel de control con mucha más información y que facilitará un completo seguimiento en línea y en tiempo real.

 MESA DE AYUDA  
Municipio de Roca

Mesa de Ayuda Inicio Centro de Soporte Abrir un Nuevo Ticket Tickets (2) Juan Perez

Buscar Temas de ayuda: Todos los temas de ayuda

## Tickets Abrir (2)

Mostrando 1 - 2 de 2 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
<a href="#">565810</a>	26/12/24	Abierto	Modificacion de patente	Desarrollo
<a href="#">295297</a>	11/12/24	Abierto	impresora	Soporte Técnico

Página: [1]

Informática © 2024 Mesa de Ayuda  
Mesa de Ayuda - General Roca

En la columna ticket o asunto, pulsando en cada numero o cada asunto podremos acceder al estado de cada incidencia cargada y ver el avance de la misma, las respuestas o el pedido de mas información por parte del agente asignado.

Además tenemos un filtro Temas de ayuda, podremos seleccionar cual es el que nos interesa ver y filtrara los tickets según esa categoría.

### 3. Perfil del usuario

Podemos ingresar al nuestro perfil desde la barra de título en la parte superior derecho pulsando en nuestro nombre de usuario.



En el perfil podremos modificar datos como nombre, correo y teléfono, además de la zona horaria y la contraseña de ingreso al sistema.

## Administrar la información de tu perfil

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

### Información de Contacto

E-mail \*

Nombre Completo \*

Teléfono

 EXT: 

### Preferencias

Zona Horaria:  Autodetectar

### Credenciales de acceso

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva  
contraseña: