



## Soporte a usuarios: Mesa de Ayuda



Dirección de Informática - General Roca

---

## INDICE DE CONTENIDOS


---

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. PANTALLA PRINCIPAL .....     | 3 |
| 2. CREAR UN NUEVO TICKET .....  | 4 |
| 3. VER ESTADO DE UN TICKET..... | 6 |
| 4. PERFIL DEL USUARIO.....      | 8 |


## 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.



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

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 comprensión del problema tanto al usuario como al agente, seleccione correctamente el tema para mejorar la comunicación con los agentes).

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

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

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

**Temas de ayuda**  
 Civitas / Modificaciones


**Detalle de Ticket**  
 Describa su problema..


**Resumen del problema \***


Detalles sobre el(los) 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 xxxxxxxx, 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 |                | Información de usuario |                              |
|-------------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Estado del Ticket:            | Abierto        | Nombre:                | Juan Perez                   |
| Departamento:                 | Desarrollo     | Email:                 | juanperez@generalroca.gob.ar |
| Creado en:                    | 26/12/24 11:17 | 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 ayudarlo 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.

 **MESA DE AYUDA**  
Municipio de Roca

Mesa de Ayuda

Inicio Centro de Soporte

Abrir un Nuevo Ticket

**Tickets (2)**

Juan Perez -

## Bienvenido a Mesa de Ayuda

Creado para agilizar 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. Podrá ver el historial de todas sus solicitudes de soporte. Se requerirá tener un usuario para crear los mismos.

### Que desea ver

 **Abrir un Nuevo Ticket**

Proporcione tantos detalles como sea posible para que podamos ayudarlo mejor. Para actualizar un ticket enviado anteriormente, inicie sesión.

[Abrir un Nuevo Ticket](#)

 **Ver Estado de un Ticket**

Muestra archivos e historial de todas sus solicitudes de soporte actuales como pasadas, completos con respuestas.

[Ver Estado de un Ticket](#)

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.

6



MESA DE AYUDA

Municipio de Roca

Mesa de AyudaInicio Centro de SoporteAbrir un Nuevo TicketTickets (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    |
|--|-----------|---------|-------------------------|-----------------|
|  565810 | 26/12/24  | Abierto | Modificacion de patente | Desarrollo      |
|  295297 | 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 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 titulo 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: