

# Manual Sistema de Tickets Soporte VUE

## 1. Procedimiento

### 1.1. Creación de una incidencia mediante el uso de tickets

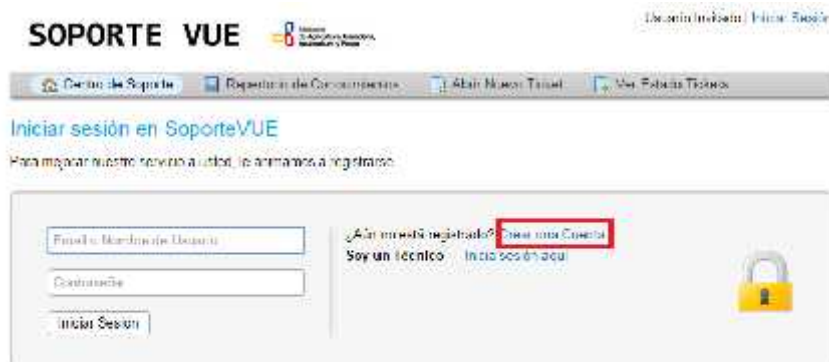
#### 1.1.1. Registro del usuario para una cuenta en el sistema de tickets de Soporte VUE

El sistema de tickets es una herramienta de ayuda al usuario. Un ticket le será asignado a un representante de Soporte del VUE y permitirá dar seguimiento al inconveniente que el usuario pueda presentar. Para ello el usuario previamente deberá registrar una cuenta. Los pasos a seguir se detallan a continuación:

1. Acceda a su navegador de internet de su preferencia e ingrese a la siguiente dirección:  
<http://servicios.agricultura.gob.ec/helpdesk/index.php>, se visualiza el portal del Sistema de Tickets del Soporte VUE donde debe dar click en el icono que dice Iniciar Sesión, el cual se encuentra en la parte superior derecha del portal.



2. Una vez dado click se abrirá una nueva página, aquí veremos en la parte central que aparecen unos campos vacíos, como no ha registrado todavía una cuenta, obviar estos campos y dar click en la parte derecha donde dice Crear una cuenta.



3. Procedemos a llenar la información requerida, los tres primeros campos que aparecen en la pantalla son de carácter obligatorio, asegúrese que la información proporcionada este correcta y sea válida. En la parte de preferencias escoger la zona horaria del sector donde reside, finalmente en la parte inferior ingresar la contraseña, la misma debe tener por lo menos 6 dígitos para que el sistema la reconozca como válida, caso contrario le dará error. Para mayor seguridad se recomienda que la contraseña posea letras y números. Una vez ingresado todos los campos dar click en el botón Register.

**SOPORTE VUE**  [Inicio Invitado](#) | [Inicio Sesión](#)

[Centro de Soporte](#) | [Repertorio de Conocimientos](#) | [Añadir Nuevo Ticket](#) | [Ver Estado Ticket](#)

### Registro de la Cuenta.

Use los formularios más abajo para crear o actualizar la información que tenemos en el archivo para su cuenta.

**Información de Contacto**

Dirección de Correo Electrónico:

Nombre Completo:

Teléfono:  Ext:

**Preferencias**

Zona Horaria:

Horario:

**Credenciales de Acceso**

Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

4. Si la información fue ingresada correctamente aparecerá una nueva pantalla, donde le indicara que un correo electrónico se envió a la dirección que usted ingreso anteriormente.

**SOPORTE VUE**  [Inicio Invitado](#) | [Inicio Sesión](#)

[Centro de Soporte](#) | [Repertorio de Conocimientos](#) | [Añadir Nuevo Ticket](#) | [Ver Estado Ticket](#)

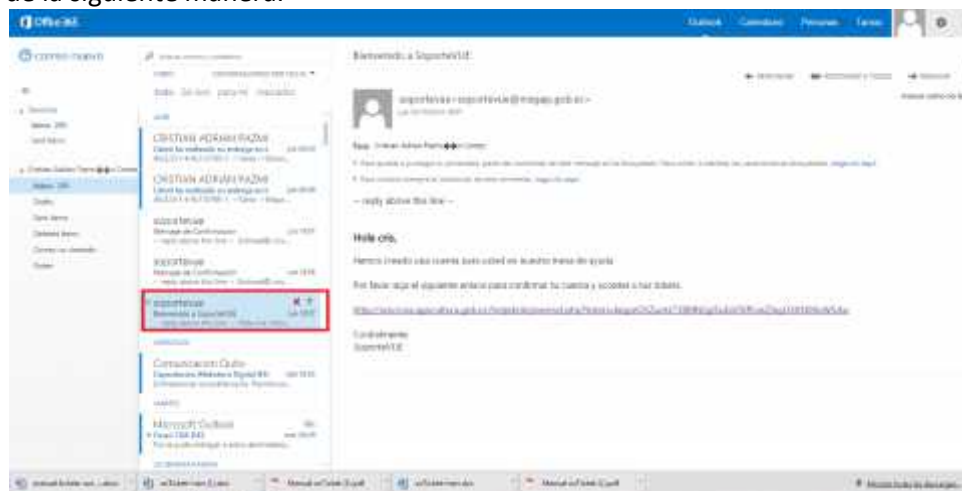
### Registro de la cuenta

Gracias por registrarse.

Hemos enviado un correo electrónico a la dirección que usted indicó. Por favor siga el enlace en el correo electrónico para confirmar su cuenta y acceder a sus datos.

### 1.1.2. Validación de la cuenta para ingreso de tickets.

Una vez realizado los pasos anteriores, para poder iniciar sesión el usuario debe validar su cuenta, al momento de registrarse se envía un correo de confirmación a la dirección de correo electrónico que ingreso previamente, para ello debe dirigirse a la misma, notará en su bandeja de entrada un correo de la siguiente manera.



Abierto el correo, le dirá que la cuenta fue creada en nuestra mesa de ayuda, en la parte inferior se visualiza un enlace donde el usuario debe dar click para confirmar su cuenta.

Hemos creado una cuenta para usted en nuestra mesa de ayuda:

Por favor siga el siguiente enlace para confirmar tu cuenta y acceder a tus tickets:

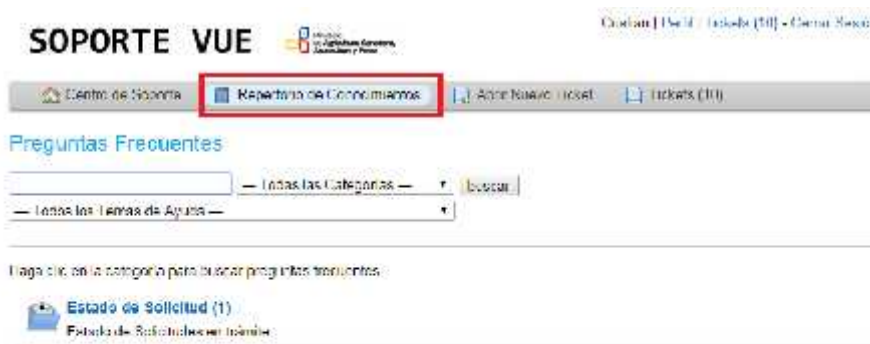
[http://servicioagricultura.gub.uy/imp/pe/e/1/otese/pl/p?\\_afiker=koqpe057um/vT301N5j15uFuIT8F9uo71kg02X0V00vM75Aw](http://servicioagricultura.gub.uy/imp/pe/e/1/otese/pl/p?_afiker=koqpe057um/vT301N5j15uFuIT8F9uo71kg02X0V00vM75Aw)

Cordialmente  
Soporte VUE

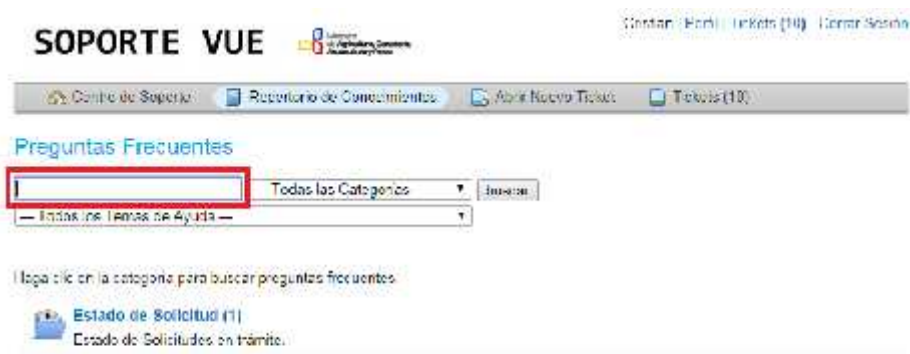
Finalmente el enlace le reenviará nuevamente al portal del Sistema de Tickets del Soporte VUE, donde le indicará que la cuenta se encuentra confirmada.

### 1.1.3 Proceso previo a la creación de un ticket

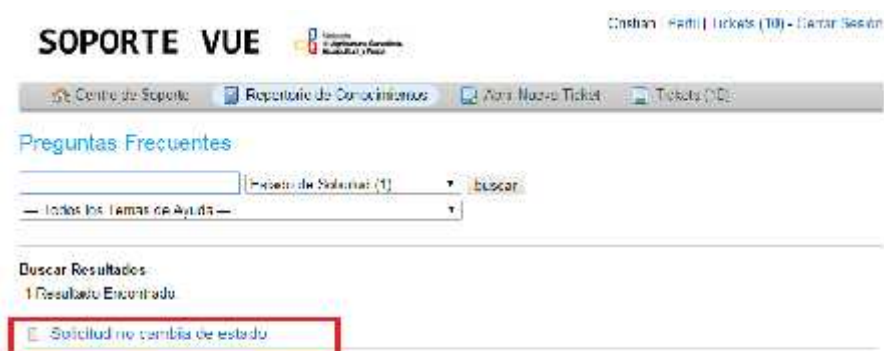
Previo al ingreso de tickets, el usuario puede tener acceso al "Repertorio de Conocimientos" el cual es una base de datos de los posibles incidentes o errores y la soluciones a los mismos que se puede presentar en el sistema, para ello el usuario debe dirigirse al icono de "Repertorio de Conocimientos"



En esta página el usuario puede buscar textualmente el error ingresando el mismo en el campo vacío ubicado debajo de "Preguntas Frecuentes".



En caso de que la información que busco no obtuvo resultados, también puede ingresar en la opción que dice "Todas las Categorías" en la cual se abrirá una lista de opciones de los posibles errores que el sistema presenta, en donde encontrará la solución al mismo.



### 1.1.3 Creación de un nuevo ticket

Una vez registrada y confirmada la cuenta, el usuario ya podrá crear tickets, en los cuales podrá indicar los inconvenientes que se le presenten o si desea asistencia técnica de algún error del sistema. Para esto debe realizar los siguientes pasos:

1. Dar click en el icono que dice Centro de Soporte que se encuentra en la parte superior izquierda del portal, en la misma encontrará dos opciones, Abrir Nuevo Ticket y Revisar estado del Ticket. Si es la primera vez que va a ingresar un Ticket, obviar la segunda opción, y dar click en el icono de Abrir Nuevo Ticket.

Bienvenido al Centro de Soporte

Con el fin de agilizar los servicios de apoyo y brindar un sistema de tickets de soporte, cada solicitud de soporte se le asigna un número de ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referenciar a proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para poseer un ticket.



**Abrir Nuevo Ticket**

Por favor, proporcione todos los detalles como sea posible para poder ayudarlo de la mejor manera. Para actualizar un ticket presentado previamente, por favor registre.

[Abrir Nuevo Ticket](#)



**Ver Estado del Ticket**

Proporcione como exactos los detalles de todos los tickets y pasados solicitudes con sus respectivos respuestas.

[Ver Estado del Ticket](#)

Asigne o revise sus tickets Preguntas Frecuentes, antes de abrir un ticket.

2. Procedemos escoger y llenar la información que se necesita, en la parte superior encontramos una opción que dice tema de ayuda, en este sección el usuario debe escoger el tipo de requerimiento que necesita, como por ejemplo reportar un problema, etc., en la parte central se visualiza los detalles del ticket, en los cuales existirá dos campos en blanco. El primero es resumen del tema donde el usuario debe colocar una breve explicación de su inconveniente, seguido de esto encontrará detalles del tema, el cual es un campo amplio donde debe ingresar una explicación detallada del error, o el inconveniente que presente, tendrá la opción de subir archivos que puedan complementar la información detallada anteriormente, como por ejemplo un print de pantalla. Finalmente en la parte inferior encontrará dos campos de información, teléfono y empresa, los cuales son obligatorios en el caso de que sea necesario contactarse con el usuario. Una vez llenada toda la información proceder a dar click en el botón que dice "Crear Ticket."



The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' form. At the top, it says 'SOPORTE VUE' and 'Unidad de Atención al Cliente y Postventa'. The user is logged in as 'cristian | Perfil | Tickets (0) | Cerrar sesión'. The navigation bar includes 'Centro de Soporte', 'Abrir Nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket' with the instruction 'Por favor, rellene el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket.' The form fields are: 'Tema de la ayuda' (dropdown menu with 'Reportar un problema VUE' selected), 'Email' (cristianadnanpaz@gmail.com) and 'Cliente' (cristian). Below is the 'Detalle del Ticket' section with 'Resumen del Tema' (a text input field) and 'Detalles del Tema' (a rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Details on the reason(s) for opening the ticket.'). At the bottom, there is an 'Attachments' section with a 'Seleccionar archivo' button and 'Ningun archivo seleccionado', and 'Numero de Telefono' and 'Empresa' fields.

- Ya creado el ticket, se podrá visualizar el número del ticket y la información que el usuario proporcione.

The screenshot shows the 'SOPORTE VUE' support system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Centro de Soporte', 'Abrir Nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area displays 'Ticket #9' with the following details:

- Estado del Ticket: Open
- Departamento: Soporte
- Crear fecha: 10/03/2014 7:18 pm
- Número de Teléfono: (098) 778-7722
- Empresa: magap
- Nombre: Cristian
- Email: cristianadrianpaz@gmail.com
- Teléfono: (098) 778-7722

The subject of the ticket is 'Error Vue'. Below this, there is a section for 'Escribir una respuesta' (Write a response) with a rich text editor and a file upload section. The file upload section shows 'Seleccionar archivo' and 'Ningún archivo seleccionado'.

- Si el usuario desea agregar información adicional, o corregir la información detallada anteriormente no es necesario que cree un nuevo ticket, simplemente debe dirigirse al icono que dice Tickets que se encuentra en la parte superior derecha y dar click, ahí se observara el ticket que el usuario creó.

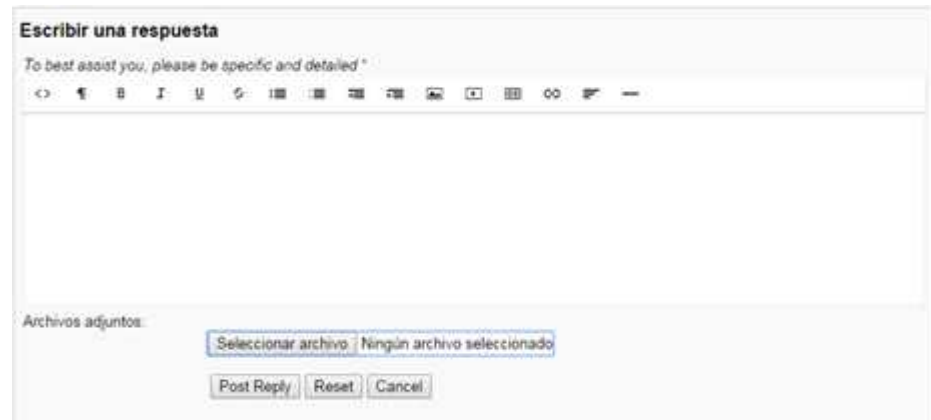
The screenshot shows the 'SOPORTE VUE' support system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Centro de Soporte', 'Abrir Nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area displays a list of tickets under the heading 'Tickets'. The list shows 1 of 1 Open Tickets:

Ticket #	Crear fecha	Estado	Asunto	Departamento	Número de teléfono
9	10/03/2014	Open	Error Vue	Soporte	

The 'Tickets (1)' link in the navigation bar is highlighted with a red box. Below the table, there is a 'Page [1]' indicator.

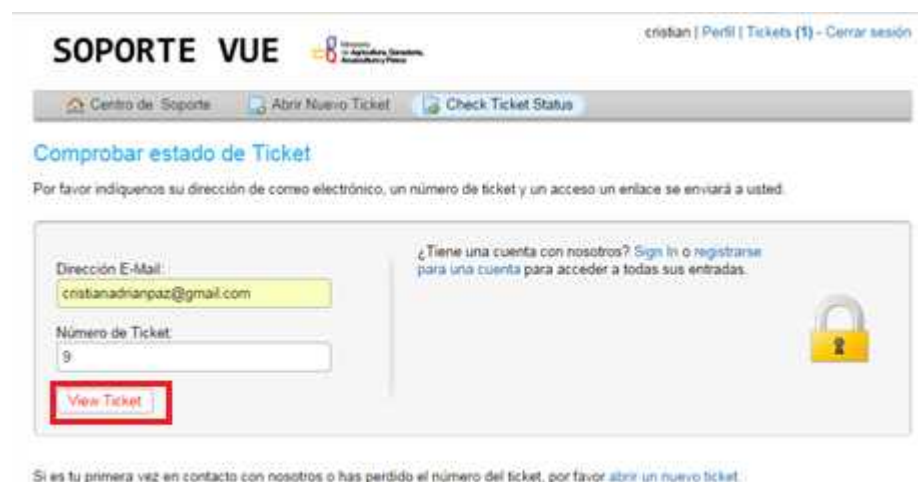


5. Dar click en el número del ticket, aparecerá en detalle todos los datos y el inconveniente que el usuario ingreso, en la parte inferior encontraremos un campo que dice “Escribir una Respuesta”, donde podremos agregar información, o ingresar la información correcta de ser este el caso. Hecho todos los pasos indicados anteriormente, dar click en el botón “Post Reply”



#### 1.1.4. Comprobación del Estado del Ticket

Cuando el usuario ha creado uno o varios tickets, puede dar seguimiento del estado de su proceso dando click en el icono que dice “Check Ticket Status”, ahí encontrará una página en la cual debe ingresar su correo electrónico y el número de ticket que le proporcionó el sistema, en este campo solo se deben ingresar números no letras, por ejemplo si el sistema le asignó el Ticket#1, usted debe llenar el campo únicamente con el número, “1” para nuestro caso. Una vez llenado la información dar click en “View Ticket”.



Le reenviará a la página donde se encuentran todos sus tickets que ha ingresado, cabe mencionar que solo se visualizará los tickets que falten por solucionar, mas no lo que ya estén solucionados.

## 1.2. Solución del ticket ingresado por el usuario.

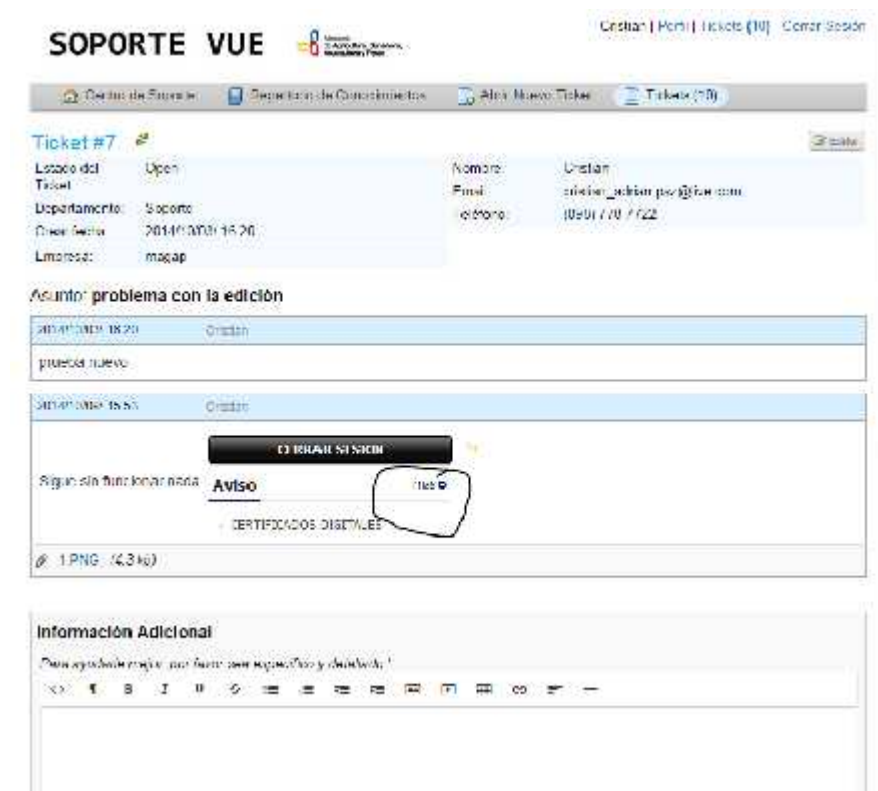
Una vez que el usuario crea el ticket, dependiendo del problema que se reportó, o de la institución a la cual pertenece el ticket será enviado a un Técnico específico, el mismo dará seguimiento y proporcionará una solución al inconveniente.

Cuando el técnico ha dado solución al problema que se reportó, inmediatamente el sistema enviará un correo a la dirección de correo electrónico del usuario con la solución del mismo.



## 1.3 Posibles errores al editar el ticket

El usuario al crear el ticket, puede darse el caso de que desee editar el ticket que fue ingresado al sistema, para ello debe dirigirse al icono que tice tickets, e ingresar al ticket que desea editar.







Para evitar estos inconvenientes se le recomienda al usuario ingresar un nuevo ticket para poder dar seguimiento de mejor manera y que no se presentes posibles error al usuario durante la edición del ticket.