

Simplificar la TI



Soluciones de **TI** que funcionan para la Institución y contribuyen al trabajo remoto



Oficina
De Informática

<https://appsugelsanignacio.info/apps/informatica>

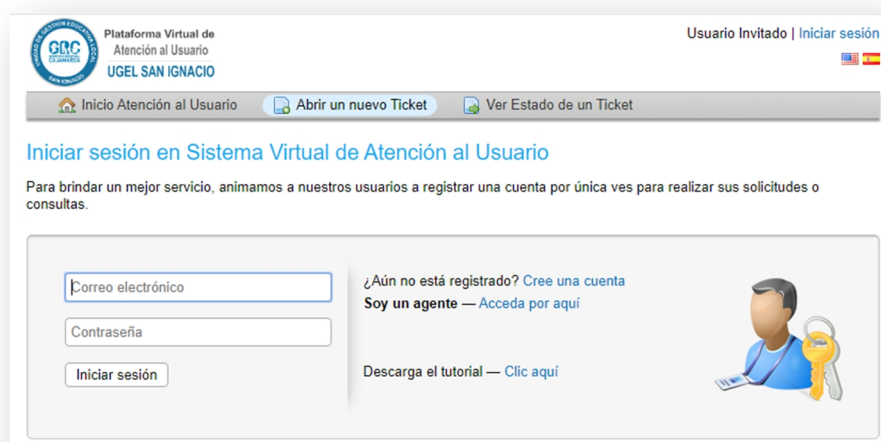
INTRODUCCIÓN

La Oficina de Informática de UGEL San Ignacio cumple una serie de actividades con la finalidad de que el trabajador pueda realizar sus funciones de manera óptima con el uso de las herramientas tecnológicas, asimismo estas herramientas cumplen una función importante como es la atención por medio de estas al usuario, llamémoslo así a las personas que requieran canalizar algún tipo de comunicación con nuestra institución.

¿Qué es la Plataforma Virtual de Atención al Usuario?

Es un sistema automatizado de atención al usuario, fácil de usar y de administrar, que integra discretamente todos los tickets (solicitudes) en un solo lugar, estos pueden ser creados vía correo electrónico o por formulario web dentro de una interface web simple, administra, organiza y archiva fácilmente todas las solicitudes, en ambos casos, los usuarios, al abrir una consulta recibirán un correo electrónico de auto-respuesta. Los usuarios podrán ver el estado de los tickets que han abierto y su historial en línea, utilizando para ello su número de consulta donde un agente o personal de nuestra institución atenderá dicha consulta o solicitud, o te guiará para que puedas realizar tus trámites respectivos sin inconvenientes.

La Plataforma Virtual de Atención al Usuario una aplicación simple web, ligera y fácil de instalar y usar, ha sido desarrollada en el lenguaje de programación PHP.



Requisitos

Es importante tener en cuenta algunos requisitos previos antes de comenzar con el uso:

- Acceso a Internet
- La plataforma necesita de un navegador web para su funcionamiento, recomienda los siguientes:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Edge
 - Opera

- Correo electrónico

Antes de comenzar a utilizar es necesario tener en cuenta nuestra velocidad de Internet, y que este sea estable para evitar problemas o inconvenientes durante el proceso.

- Contar con una velocidad de Internet de 1 Mb/s o superior, realiza un tés de velocidad mediante este enlace: <https://fast.com/es/>

Glosario de términos

Es importante manejar algunos términos para entender con más claridad el funcionamiento de la plataforma, a continuación mencionamos los más relevantes:

- **Ticket.-** Es un código único, el cual identifica a una solicitud o consulta.
- **Usuario.-** Persona que luego de su registro genera o crea tickets dentro del **Front-End** de la Plataforma para su atención.
- **Agente.-** Persona encargada de atender los tickets generados o de asignar a otros agentes según corresponda para su atención a través del **Back-End** del sistema.
- **Navegador Web.-** Un navegador web es un software, aplicación o programa que permite el acceso a la Web, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que estos puedan ser vistos.
- **Inicio de sesión.-** identificación para el uso de un servicio o sistema en particular a través de una cuenta específica, en este caso a través del correo electrónico y contraseña las cuales fueron proporcionadas durante el registro del usuario o agente.
- **Back-End.-** Es la parte del desarrollo web que se encarga de que toda la lógica de una página web funcione. Se trata del conjunto de acciones que pasan en una web pero que no vemos como, por ejemplo, la comunicación con el servidor, en otras palabras es la parte de donde se administra el sistema, aplicaciones, archivos, base de datos, servidores, entre otros.
- **Front-End.-** En diseño de software el **Front-End** es la parte del software que interactúa con los usuarios.

Sin más, vamos al uso de la misma

Para ingresar a la Plataforma Virtual de Atención al Usuario, nos dirigimos a:

<https://www.appsugelsanignacio.info/>, luego Atención al Usuario



Imagen de la página de inicio de acceso a la Plataforma Virtual de Atención al Usuario

Panel de Agente (Back-End)

Si contamos con una cuenta de acceso como agente ingresamos, con nuestro usuario o correo electrónico y contraseña.



Página principal del Sistema Virtual de Atención al Usuario.

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
373100	13/05/20 2:45 pm	Solicito cuadernos de trabajo de las ... (3)	BRITO RAMIREZ	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
675600	13/05/20 2:11 pm	Informe de materiales faltantes y ... (3)	DONALDO CRUZ SAAVEDRA	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
883659	13/05/20 1:50 pm	Reporte de cuadernos de autoaprendizaje (2)	Guzman Natividad ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
446390	13/05/20 1:32 pm	Falta de material I.E. N° ... (2)	TEODORO PESANTES ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
180097	13/05/20 12:45 pm	Solicitar reposición de cuadernos de ... (2)	Roberto Guerrero Alva	Alta	Eleuterio Adriano Garcia

Paginador de tickets

A continuación vamos a describir cada una de las opciones.

Menú de agente

A través de esta opción podemos ver información de los tickets asignados al usuario como también configurar algunas preferencias.

Bienvenido, Luis Gabriel . | [Panel de agente](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Nombre del agente conectado

- **Panel agente.-** Toda la información relacionada a los tickets:

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
373100	13/05/20 2:45 pm	Solicito cuadernos de trabajo de las ... (3)	BRITO RAMIREZ	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
675600	13/05/20 2:11 pm	Informe de materiales faltantes y ... (3)	DONALDO CRUZ SAAVEDRA	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
883659	13/05/20 1:50 pm	Reporte de cuadernos de autoaprendizaje (2)	Guzman Natividad ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
446390	13/05/20 1:32 pm	Falta de material I.E. N° ... (2)	TEODORO PESANTES ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
180097	13/05/20 12:45 pm	Solicitar reposición de cuadernos de ... (2)	Roberto Guerrero Alva	Alta	Eleuterio Adriano Garcia

- ✓ **Panel de control,** permite ver la actividad de los tickets atendidos y asignados a través de un gráfico de líneas con marcadores, asimismo una estadística del mismo.

Departamento	Abierto	Asignado	Atrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Atención al Usuario	428	222	82	344	0	12.0	2.4

- ✓ **Directorio del agente**, muestra el directorio de todos los agentes habilitados o que actualmente se encuentran activos.

Panel de Control **Directorio del agente** Mi perfil

Agentes

Mostrando 1 - 10 de 23

Nombre	Departamento	Correo Electrónico	Número de teléfono	Extensión	Número de móvil
Eleuterio Adriano Garcia	Atención al Usuario	adrian_ge_@hotmail.com	(076) 609444	117	971 387 882
Eliceo Jesús Caballero Tacto	Atención al Usuario	caballero_jj@hotmail.com			964980504
Felipe Orlando Solis Ocaña	Atención al Usuario	fsolis@ugelsanignacio.gob.pe			955838905
Flor Jessenia Núñez Jimenez	Atención al Usuario	foynuji@hotmail.com			972734968
Flor Liliana Torres Castillo	Atención al Usuario	lilitc2630@gmail.com	076-609444	104	961007169
Joel Henry Aguirre Peña	Atención al Usuario	jaguirrep@ugelsanignacio.gob.pe	076609444	111	963304594
Josefa Emérita Espinoza Solano	Atención al Usuario	jespinoza@ugelsanignacio.gob.pe			943282999
Lilian Pinzon Molina	Atención al Usuario	lpinzonm@ugelsanignacio.gob.pe	942915431		942915431
Luis Andrés Salazar Guerrero	Atención al Usuario	lsalazarg@ugelsanignacio.gob.pe			969827507
Luis Gabriel Vera Flores	Atención al Usuario	luisvera@ugelsanignacio.gob.pe	076609444	107	947838173

Página: [1] 2 3

Copyright © 2006-2020 Sistema Virtual de Atención al Usuario - Todos los derechos reservados.

- ✓ **Perfil**, permite editar nuestra información personal y preferencias del agente.

Panel de Control Directorio del agente **Mi perfil**

Perfil de mi cuenta

Información de la cuenta

Información de contacto

Nombre de usuario: LVERAF

Nombre (s): Luis Gabriel *

Apellido (s): Vera Flores *

Correo Electrónico: soporte@ugelsanignacio.gob.pe *

Número de teléfono: Ext

Número de móvil: 947838173

Información personal

Preferencias: Preferencias y configuraciones del perfil.

Zona Horaria: GMT -5.0 - Eastern Time (US & Canada), Bogota, Lima *

Idioma preferido: Utilice las preferencias del navegador

Ahorro de luz: Observar la hora de verano (Hora actual: 13/05/20 3:25 pm)

Tamaño máximo de página: Mostrar registros de 10 por página.

Frecuencia de Actualización: Deshabilitado (Tasa de refresco de página de boletos en minutos)

Firma Predeterminada: Ninguno (Se puede seleccionar)

Tamaño del papel predeterminado: Carta Tamaño del papel usado al imprimir Tickets

Mostrar entradas asignadas: Mostrar los Tickets asignados en una cola abierta.

Modificar preferencias

Contraseña: Para restablecer su contraseña, proporcione su contraseña actual y una nueva contraseña a continuación.

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

Firma: En los correos electrónicos salientes la firma es opcional.

Luis Gabriel Vera Floers
Oficina de Informática
UGEL SAN IGNACIO
Av. Chillique 330 - San Ignacio
Telf: (076) 609444 Anexo 123
www.ugelsanignacio.gob.pe

Firma del agente, la cual aparecerá cada vez que respondamos un ticket

En esta sección podemos **cambiar nuestra contraseña**, además de editar nuestra firma de ser necesario.

- **Usuarios.-** podemos ver los usuarios registrados, o pendientes de activación.

Usuario registrado, aquel que cumplió con el registro y validación para la activación de su cuenta.

Usuario pendiente de activación, aquel que cumplió con el registro pero no valida su cuenta, es decir no accede a su correo de confirmación para la activación del servicio.

Panel de Control **Usuarios** Tickets Base de conocimientos

Directorio de usuarios Organizaciones

Directorio de usuarios

Buscar Añadir usuario Importar Más

Mostrando 1 - 10 de 2739

Nombre	Estado	Creado	Actualizado
Daisi Carrasco Sánchez (1)	Activo (registrado)	03/08/18 am	03/08/18 10:16 am
DELFIN LOPEZ CORDOVA	Bloqueado (pendiente de activación)	19/01/19 pm	19/01/19 4:02 pm
Elfer Bilardo Flores Bazan (7)	Activo (registrado)	18/05/18 am	10/08/18 11:13 am
Eliás Pujapat Tiwi (4)	Activo (registrado)	24/08/17 pm	24/08/17 8:52 pm
Elvis Yquierdo Cisneros	Bloqueado (pendiente de activación)	03/04/18 pm	03/04/18 9:29 pm
eUDORO t. JIMENEZ HUAMAN	Bloqueado (pendiente de activación)	16/02/18 am	16/02/18 11:30 am
GILBERTO DIAZ DIAZ (3)	Activo (registrado)	01/06/18 pm	08/02/19 8:07 pm
GILBERTO DIAZ DIAZ	Bloqueado (pendiente de activación)	01/06/18 pm	01/06/18 3:51 pm
Liliana Carpio Yupanqui (1)	Activo (registrado)	09/01/19 am	09/01/19 10:53 am
maría rosario lópez manosalva	Bloqueado (pendiente de activación)	29/10/19 pm	29/10/19 12:44 pm

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] 2 3 4 5 6 7 8 9 10 » Exportar

Copyright © 2006-2020 Sistema Virtual de Atención al Usuario - Todos los derechos reservados.

Acciones a realizar con los usuarios:

- ✓ Añadir un nuevo usuario.
- ✓ Editar sus datos personales.
- ✓ Modificar su cuenta de correo electrónico a pedido del usuario o si fuera el caso necesario.
- ✓ Cambio de contraseña de acceso de usuario, a solicitud de este.
- ✓ Eliminar un usuario registrado
- ✓ Bloquear usuario.
- ✓ Desbloquear un usuario.

A continuación explicamos cómo modificar una cuenta de correo electrónico a solicitud de un usuario, y la asignación de una nueva contraseña.

Directorio de usuarios

Buscar

Mostrando 1 - 10 de 2739

Nombre	Estado
Daisi Carrasco Sánchez (1)	Activo (registrado)
DELFIN LOPEZ CORDOVA	Bloqueado (pendiente de activación)
Elfer Bilardo Flores Bazan (7)	Activo (registrado)

Clic sobre el nombre del usuario

En la siguiente imagen podemos ver todos sus datos del usuario **Daisi Carrasco Sánchez**.

The screenshot shows the user profile for Daisi Carrasco Sánchez. It includes a header with the user's name and a 'Daisi Carrasco Sánchez' button. Below this is a table of user details:

Nombre:	Daisi Carrasco Sánchez	Estado:	Activo (registrado)
Email:	piscis1480@gmail.com	Creado:	03/08/18 10:16 am
Organización:	Agregar organización	Actualizado:	03/08/18 10:16 am

 Below the table are tabs for 'User Tickets' and 'Notas'. A 'Showing 1 ticket' section contains a table:

Ticket	Fecha	Estado	Asunto	Departamento	Procurador
655883	03/08/18 10:21 am	Cerrado	generar clave para boletas (3)	Atención al Usuario	Ana Togas

 Callouts include:

- 'Datos de registro' pointing to the user details table.
- 'Editar información del usuario' pointing to the 'Daisi Carrasco Sánchez' button.
- 'Operaciones con el usuario' pointing to the 'Administrar cuenta', 'Eliminar usuario', and 'Más' buttons.
- 'Tickets registrados por el usuario' pointing to the ticket table.

Después de conocer las principales funciones que podemos hacer con el usuario, damos clic en el botón editar **Daisi Carrasco Sánchez**

The screenshot shows the 'Información de contacto' form for editing the user. Fields include:

- Documento de identidad: 41189047 *
- Nombres y Apellidos: Daisi Carrasco Sánchez
- Correo Electrónico: piscis1480@gmail.com *
- Teléfono Móvil (Celular): 920734938 *
- Número de teléfono (Fijo):
- Dirección: 2 de mayo 520 *
- Distrito: HUARANGO *

 A 'Declaración de datos' section contains a checkbox and a disclaimer: 'Asumo plena responsabilidad de la exactitud de los datos consignados en el presente formulario, acogiéndome al marco legal vigente y de Procedimientos Administrativos en general.'

 Callouts include:

- 'Modificamos los datos del usuario' pointing to the email field.
- 'Luego actualizamos' pointing to the 'Actualizar Usuario' button.

Listo!, ya hemos modificado el correo electrónico, no olvidar que esto es a solicitud del usuario o si fuera necesario ya que de ahora en adelante cualquier notificación llegará al nuevo correo electrónico.

Ahora procedemos a cambiar su contraseña, en el caso de que el usuario antes mencionado lo requiera.

Administración de usuario para Daisi Carrasco Sánchez. Estado: Activo (registrado). Fecha de creación: 03/08/18 10:16 am. Fecha de actualización: 03/08/18 10:16 am.

Ticket	Fecha	Estado	Asunto	Departamento	Procurador
655883	03/08/18 10:21 am	Cerrado	generar clave para boletas (3)	Atención al Usuario	Ana Togas Rangel

Copyright © 2006-2020 Sistema Virtual de Atención al Usuario - Todos los derechos reservados.

Clic en administrar cuenta

Formulario de configuración de acceso:

- Estado: Activo (registrado)
- Nombre de usuario: [Campo de texto]
- Nueva contraseña: [Campo de texto]
- Confirmar contraseña: [Campo de texto]
- Marcas de la cuenta:
 - Administrativamente bloqueado
 - Reinicio de contraseña requerida
 - El usuario no puede cambiar la contraseña
- Botones: Restablecer, Cancelar, Guardar cambios

Consignamos la nueva contraseña para el usuario

Guardamos los cambios

Listo!, ya hemos asignado una nueva contraseña del Usuario.

Asimismo podemos personalizar algunas acciones al usuario como:

- ✓ Administrativamente bloqueado.
- ✓ Reinicio de contraseña requerida.
- ✓ El usuario no puede cambiar la contraseña.

- **Tickets.**- visualizamos los tickets que hayan ingresado a la bandeja o que estén asignados a un agente
 - ✓ **Abrir**, todos los tickets ingresados a la bandeja o asignados a un agente.

Panel de Control: Usuarios, Tickets, Base de conocimientos

Resumido: **Abrir (69)**, Respondió (8), Atrasado (24), Cerrado (5,167), Nuevo Ticket

Buscar [Búsqueda Avanzada]

Tickets abiertos — Mostrando 1 - 5 de 69

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
213352	13/05/20 4:34 pm	Remito materiales faltantes y ... (2)	MARIA NOEMI SAUCEDO ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
946619	13/05/20 4:25 pm	Envio informe de materiales educativos ... (2)	URSULA RAMIREZ ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
739151	13/05/20 4:15 pm	Remito materiales faltantes y ... (2)	MARIA NOEMI SAUCEDO ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
433109	13/05/20 3:35 pm	Envio informe de materiales educativos ... (2)	URSULA RAMIREZ ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
867170	13/05/20 3:03 pm	Solicito cuadernos de trabajo faltantes ... (3)	Johnny Levi Tocto ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia

Selección: Todos Ninguno Selección

Página: [1] 2 3 4 5 6 7 8 9 10 » Exportar

- ✓ **Respondió**, todos los tickets a los que se les haya dado respuesta pero aún no han sido cerrados (atendidos de forma definitiva)
- ✓ **Mis tickets**, muestra los tickets asignados al agente que se encuentre conectado.
- ✓ **Atrasado**, todos los tickets que a la fecha no han sido atendidos o que venció el plazo de respuesta, **por defecto el plazo máximo para dar respuesta a un ticket es de 72 horas.**
- ✓ **Cerrado**, muestra todos los tickets cuyo estado es cerrado, en otras palabras que han sido atendidos.
- ✓ **Nuevo ticket**, Permite crear un nuevo ticket o solicitud.

A continuación explicamos brevemente la creación de un ticket, esta opción la podemos utilizar si el usuario se comunica con algún agente y en ese momento no cuenta con el medio para **crear el ticket**.

The screenshot shows a web form titled "Buscar usuarios o añadir uno nuevo." with a search bar containing "sopor". Below the search bar, a dropdown menu shows "soporte@ugelsanignacio.gob.pe - Luis Gabriel Vera Flores". The form includes fields for "Documento de identidad", "Nombres y Apellidos", "Correo Electrónico", "Teléfono Móvil (Celular)", "Número de teléfono (Fijo)", "Dirección", and "Distrito". A "Declaración de datos" checkbox is present, with a disclaimer below it. At the bottom, there are buttons for "Restablecer", "Cancelar", and "Añadir usuario".

Two blue callout boxes provide instructions:

- The first callout points to the search bar and says: "En esta casilla buscamos al usuario".
- The second callout points to the "Añadir usuario" button and says: "Si el usuario no se encuentra registrado procedemos a registrarlo".

Una vez que tengamos sus datos, ya sea luego de buscarlo o luego de registrarlo continuamos, clic en el botón continuar.

The screenshot shows a dialog box titled "Seleccione un usuario". It has a search bar with the text "Buscar por email, teléfono o nombre". Below the search bar, a user profile is displayed for "Luis Gabriel Vera Flores" with email "<soporte@ugelsanignacio.gob.pe>". A button "✖ Añadir nuevo usuario" is next to the name. Under "Información de contacto", the following details are listed:

- Documento de identidad: 42236584
- Teléfono Móvil (Celular): 947838179
- Número de teléfono (Fijo):
- Dirección: San Ignacio
- Distrito: SAN IGNACIO
- Declaración de datos: No

 At the bottom of the dialog, there are buttons for "Cancelar" and "Continuar".

▪ Información del usuario

▪ Información del ticket

- ✓ **Fuente del ticket**, la procedencia:
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Otros
- ✓ **Temas de ayuda**, permite relacionar el contenido del ticket con un tema predeterminado, ejemplo: Acceso a boletas electrónicas
- ✓ **Departamento**, lo dejamos en blanco, ya está configurado por defecto.
- ✓ **Plan de SLA**, corresponde al tiempo en que debe atenderse un ticket o dar alguna respuesta, por defecto está configurado para 72 horas.
- ✓ **Fecha de vencimiento**, si fuera necesario se configura la fecha de vencimiento.
- ✓ **Asignar a**, permite asignar a un agente específico para su atención, no siempre el agente que registra un ticket es el que le dará atención al mismo. También se puede dejar por defecto y más adelante asignar a quien corresponda.

- Datos del ticket, definimos el asunto y la descripción detallada del ticket, asimismo podemos adjuntar archivos referentes al ticket o solicitud.

Nota.- los archivos a adjuntar de preferencia deben ser en formato PDF.

- ✓ Prioridad del ticket, en esta sección definimos la prioridad de atención del ticket
 - Alta
 - Normal
 - Baja
 - Urgente

Nivel de prioridad: — Seleccionar — ▼

- ✓ Respuestas predefinidas por el agente, podemos elegir una, en todo caso dejarla en blanco o escribir una respuesta al usuario.
- ✓ Podemos adjuntar archivos.

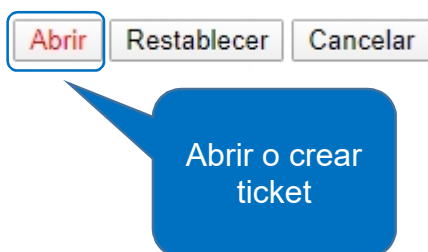
Respuestas Predefinidas: — Seleccione una respuesta predefinida — ▼ Anexar

<> B I U A A - : : - : : - - : - -

Respuesta inicial para el ticket

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Luego procedemos a dar clic en **Abrir** de esta manera hemos creado nuestro ticket.



A continuación mostramos un ejemplo de un ticket creado por un usuario, el cual se muestra en la bandeja.

Para poder visualizar los últimos tickets es necesario ordenar por fecha, ya que el sistema ordena en forma automática por la fecha de respuesta a cada uno de ellos.

Abrir (49) Respondió (9) Atrasado (21) Cerrado (5,225) Nuevo Ticket

Buscar [Búsqueda Avanzada]

Tickets abiertos — Mostrando 1 - 5 de 49

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
237242	14/05/20 2:00 am	INFORME DE MATERIAL EDUCATIVO (2)	NIMIA OBLITAS ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
631090	14/05/20 12:20 am	Remito Oficio de materiales ... (2)	Juana Rosa Jiménez ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
424205	13/05/20 11:50 pm	Comunico materiales ... (2)	DERSY FLOR LOYAGA ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
270862	13/05/20 11:17 pm	Materiales faltantes/excendentes (2)	Luis Alberto Muñoz ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia
288309	13/05/20 10:27 pm	material faltante (2)	LINA ALVAREZ ESPINOZA	Alta	Eleuterio Adriano Garcia

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] 2 3 4 5 6 7 Exportar

Ticket	Fecha	
237242	14/05/20 2:00 am	
631090	14/05/20 12:20 am	
424205	13/05/20 11:50 pm	
270862	13/05/20 11:17 pm	
288309	13/05/20 10:27 pm	

Permite ordenar en forma ascendente o descendente.

Luego de ordenar los tickets en forma descendente por fecha podemos ver los últimos que han sido creados ya sea por el usuario o por algún agente.

Tickets abiertos — Mostrando 1 - 5 de 49

Cambiar Estado Eliminar

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
673536	14/05/20 12:36 pm	RE: envio de oficio [#892056]	AMERICO VASQUES ...	Normal	
208558	14/05/20 11:10 am	Solicito acceso a boleta electronica	Jorge Darío rojas ...	Normal	
509432	14/05/20 9:57 am	Re: Bienvenido a Sistema Virtual de ... (2)	Rosalía Huamán Cruz	Normal	Eleuterio Adriano Garcia
582625	14/05/20 2:28 am	solicitud de reincorporación Raul (3)	Santos Manuel Jaime ...	Normal	Flor Jesú Núñez Jimenez
237242	14/05/20 2:00 am	INFORME DE MATERIAL EDUCATIVO (2)	NIMIA OBLITAS ...	Alta	Eleuterio Adriano Garcia

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Exportar

Últimos tickets, aún no han sido asignados

Dar respuesta y atender un ticket

Para atender o dar respuesta damos clic en el ticket, luego de revisar el asunto y la descripción del ticket o solicitud.

Ticket #208558 [Imprimir] [Reclamar] [Editar] [Cambiar Estado] [Más]

Estado: Abierto	Usuario: Jorge Darío rojas martinez (4)
Prioridad: Normal	Email: jhonatan_cr19@hotmail.es
Departamento: Atención al Usuario	Teléfono:
Creado en: 14/05/20 11:10 am	Fuente: Web (190.236.28.42)


Asignado a: — Sin asignar —	Temas de ayuda: Acceso a Boletas Electrónicas
Plan de SLA: Tiempo de Atención Mayor	Último mensaje: 14/05/20 11:10 am
Fecha de Vencimiento: 17/05/20 11:10 am	Última respuesta:

Solicito acceso a boleta electronica

Hilo del Ticket (1)

14/05/20 11:10 am Jorge Darío rojas martinez

Buenos días mediante la presente solicito poder accede



Publicar Respuesta | publicar nota interna | Transferir Departamento | Asignar Ticket

Para: Jorge Darío rojas martinez <jhonatan_cr19@hotmail.es>

Colaboradores: Agregar destinatarios

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Se procedió a crear las credenciales de acceso al sistema de boletas electrónicas:

Usuario: 1034581
Clave: VASKZdH09b

- Para poder tener acceso ingrese a cualquier de las siguientes direcciones web: www.ugelsanignacio.gob.pe o appsugelsanignacio.info
- Clic en el icono o enlace **Sistema de Boletas Electrónicas**

Actualiza tus datos personales y cambia la clave por seguridad, recuerda poner una contraseña segura. Ejemplo: **Javier123?5**

Que tenga un buen día!

Luis Gabriel Vera Flores
Oficina de Informática

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Firma: Ninguno Mi firma Firma del Departamento (Atención al Usuario)

Estado del Ticket: Cerrado

[Publicar Respuesta] [Restablecer]

Selecciones de respuesta predefinida:

- Selecciones una respuesta predefinida
- Mensaje original
- Último mensaje
- Respuestas predefinidas
- Acceso a sistema de boletas electrónicas
- Contamos con el sistema de boletas electrónicas DNI para el acceso de Boletas
- Su Ticket se extenderá en el transcurso del día
- Ticket se cierra en tres días
- ¿Donde se encuentra mi ticket?

Podemos elegir una respuesta predefinida, más adelante explicaremos como personalizarlas.

Si vamos a dar atención definitiva cambiamos el estado ha **Cerrado**, luego clic en el botón publicar respuesta

Elegimos la firma que ira al pie de la respuesta, la cual se mostrará en el correo que le llegue al usuario

Nota.- En situaciones sólo se dará respuesta sin tener la necesidad de **cerrar** el ticket, ya que si lo cerramos sin darle atención definitiva el usuario tendrá que crear **uno nuevo**.

Por ejemplo: El usuario solicita lo siguiente:

Ticket: 25631

Asunto: Solicito acceso al sistema de boletas virtuales

Descripción: Mediante el presente solicito las credenciales de acceso al sistema de boletas virtuales.

Gracias

El agente que debe atender esta solicitud verifica la información, la valida, en este caso el usuario debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para efecto de validación de la información, se procede a dar una respuesta pero aún no se cierra el ticket, a continuación un ejemplo de una posible respuesta para el caso de ejemplo:

“Buenas tardes, Para poder generar las credenciales de acceso al sistema de boletas virtuales es necesario que proporcione DNI (escaneado), el cual debe ser enviado por este medio en formato PDF como respuesta al presente Ticket.”

Luego de dar la respuesta, el ticket sigue abierto y cerra cerrado cuando el usuario responda al mismo, y adjunte el documento solicitado para su validación.

En la siguiente imagen vemos que el ticket ya está atendido, y su estado paso ha cerrado.

14/05/20 1:32 pm	Luis Gabriel Vera Flores
Se procedió a crear las credenciales de acceso al sistema de boletas electrónicas:	
Usuario: 10345581 Clave: VASKZdH09b	
<ul style="list-style-type: none"> Para poder tener acceso ingrese a cualquier de las siguientes direcciones web: www.ugelsanignacio.gob.pe o appsugelsanignacio.info Clic en el icono o enlace Sistema de Boletas Electrónicas 	
Actualiza tus datos personales y cambia la clave por seguridad, recuerda poner una contraseña segura. Ejemplo: Javier123?&	
Que tenga un buen día!	
14/05/20 1:32 pm Estado Modificado	Luis Gabriel Vera Flores
Estado cambiado de Abierto a Cerrado por Luis Gabriel Vera Flores	
⚠ El estatus actual de ticket (Cerrado) no habilita al usuario final para responder.	

Estado actual del ticket, cerrado

Información del agente que dio respuesta y cerró el ticket

Asignar un ticket a un agente

Acción de derivar un ticket a un agente específico para su atención. **La asignación de un ticket puede ser dada por cualquier agente**, salvo que haya un **agente específico** para esta función, en caso lo haya y no pueda realizar su función, **puede delegarla**.

Para asignar damos clic en el ticket, luego de revisar el asunto y la descripción del ticket o solicitud, se procede a la asignación de este si va ser atendido por otro agente o a quien corresponda.

Ticket #208558 Imprimir Reclamar Editar Cambiar Estado Más

Estado: Abierto	Usuario: Jorge Darío rojas martinez (4)
Prioridad: Normal	Email: jhonatan_cr19@hotmail.es
Departamento: Atención al Usuario	Teléfono:
Creado en: 14/05/20 11:10 am	Fuente: Web (190.236.28.42)
Asignado a: — Sin asignar —	Temas de ayuda: Acceso a Boletas Electrónicas
Plan de SLA: Tiempo de Atención Mayor	Último mensaje: 14/05/20 11:10 am
Fecha de Vencimiento: 17/05/20 11:10 am	Última respuesta:

Solicito acceso a boleta electronica

Hilo del Ticket (1)

14/05/20 11:10 am Jorge Darío rojas martinez

Buenos días mediante la presente solicito poder accede



Publicar Respuesta publicar nota interna Transferir Departamento Asignar Ticket

Para: Jorge Darío rojas martinez <jhonatan_cr19@hotmail.es>

Colaboradores: Agregar destinatarios

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

Ninguno Mi firma Firma del Departamento (Atención al Usuario)

Estado del Ticket: Abierto (actual)

Publicar Respuesta Restablecer

Publicar Respuesta publicar nota interna Transferir Departamento Asignar Ticket

Colaborador: — Seleccione un agente o un equipo —

Motivo de la asignación: Ingrese el motivo de la asignación y de instrucciones

Asignar Restablecer

— Seleccione un agente o un equipo —

Ticket de Reclamo (comentarios opcionales)

Agentes (22)

- Eleuterio Adriano Garcia
- Eliceo Jesús Caballero Ticto
- Felipe Orlando Solis Ocaña
- Flor Jessenia Núñez Jimenez
- Flor Liliana Torres Castillo
- Joel Henry Aguirre Peña
- Josefa Emérita Espinoza Solano
- Lilian Pinzon Molina
- Luis Andrés Salazar Guerrero
- Luis Gabriel Vera Flores
- Marilu Zuffiga Concha
- Nestor Guerrero Garcia
- Oscar Gonzales Cruz
- Patricia Arrobas Guevara
- Percy Omar Saavedra Dávila
- Sandra Zambora Carrión
- Shelly Karina Vieira Ojeda

— Seleccione un agente o un equipo —

Luego de elegir el agente a quien se asignará el ticket, se ingresa el motivo de la asignación y por último clic en el botón asignar.

Buscar tickets

- **Búsqueda simple**
- **Búsqueda avanzada**

Permite hacer búsquedas personalizadas de tickets

Ticket	Fecha	Asunto	De	Estado	Eliminar
3558	14/05/20 1:32 pm	Solicito acceso a boleta electronica (3)	Jorge Darío ro		
2005	14/05/20 11:05 am	Informe Albergue por COVID 19 (3)	EDILBERTO F		
1030	14/05/20 11:02 am	Solicito Rectificación de Nomina de ... (3)	JOSE NERIO GARCIA ...	Normal	
561987	14/05/20 10:55 am	HAGO LLEGAR CAP MUNICIPALIDAD DE S. I	RICARTE ADRIANO DIAZ ...	Normal	

Una vez que hayamos ingresado o seleccionado los parámetros de búsqueda, clic en el botón buscar

Resultado de la búsqueda 30 tickets - Ver

Resultado de la búsqueda, clic en ver.

Personalizar respuestas predefinidas

Permite crear respuestas que se utilizarán casi siempre ante una solicitud, por ejemplo: Si el usuario solicita **acceso al sistema de boletas virtuales o electrónicas**, ya no será necesario escribir siempre lo mismo para ello personalizamos una respuesta.

Nos vamos a la opción Base de conocimientos / respuestas predefinidas

Panel de Control Usuarios Tickets Base de conocimientos

Abrir (49) Respondió (9) Atrasado (21) Cerrado (5,226) Nuevo Ticket

Buscar [Búsqueda Avanzada]

Tickets cerrados — Mostrando 1 - 5 de 5226

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Cerrado por
208558	14/05/20 1:32 pm	Solicito acceso a boleta electronica (3)	Jorge Dario rojas ...	Normal	Luis Gabriel Vera Flores
312005	14/05/20 11:05 am	Informe Albergue por COVID 19 (3)	EDILBERTO FUSTAMANTE ...	Normal	Yoslin Emily Ludeña Quinde
831030	14/05/20 11:02 am	Solicito Rectificación de Nomina de ... (3)	JOSE NERIO GARCIA ...	Normal	Yoslin Emily Ludeña Quinde
561987	14/05/20 10:55 am	HAGO LLEGAR CAP MUNICIPALIDAD DE S.I. (5)	RICARTE ADRIANO DIAZ ...	Normal	Marilu Zufiiga Concha
703270	14/05/20 10:52 am	Informo nuevo de vacaciones de personal ... (5)	OSCAR ANIBAL ...	Normal	Marilu Zufiiga Concha

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] 2 3 4 5 6 7 8 9 10 » Exportar

En la siguiente imagen vemos la lista de algunas respuestas ya creadas.

Respuestas predefinidas Añadir una nueva respuesta

Mostrando 1 - 5 de 6 respuestas predefinidas

Título	Estado	Departamento	Última actualización
Acceso a sistema de boletas electrónicas	Activo	Atención al Usuario	22/04/20...
Contamos con el sistema de boletas electrónicas	Activo	Atención al Usuario	04/01/19 11...
DNI para el acceso de Boletas	Activo	Atención al Usuario	22/04/20 11:0...
Su Ticket se extenderá en el transcurso del día	Activo	— Todos los departamentos —	03/07/19 9:13...
Ticket se cierra en tres días	Activo	Atención al Usuario	03/07/19 9:15...

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] 2

Habilitar Deshabilitar Eliminar

Añadimos una nueva

En la siguiente imagen apreciamos una respuesta creada.

Actualización de respuesta predefinida

Configuración de respuesta predefinida

Estado: Activo Deshabilitado

Departamento: Atención al Usuario

Respuestas Predefinidas: *Escribe el título claro y corto.*

Título: Acceso a sistema de boletas electrónicas

Respuestas Predefinidas (Variables respaldadas)

Se procedió a crear las credenciales de acceso al sistema de boletas electrónicas: Borrador guardado

Usuario:
Clave:

- Para poder tener acceso ingrese a cualquier de las siguientes direcciones web: www.ugelsanignacio.gob.pe o appsugelsanignacio.info
- Clic en el icono o enlace **Sistema de Boletas Electrónicas**

Actualiza tus datos personales y cambia la clave por seguridad, recuerda poner una contraseña segura. Ejemplo: Javier123\$

Que tenga un buen día!

Archivos adjuntos predefinidos (opcional)

Agregar archivos aquí o elegirlos

Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida.

Guardar cambios Restablecer Cancelar

Una vez que hayamos personalizado nuestra respuesta clic en el botón guardar

Mis preferencias

- ✓ **Perfil**, permite editar nuestra información personal y preferencias del agente.

Panel de Control Directorio del agente **Mi perfil**

Perfil de mi cuenta

Información de la cuenta

Información de contacto

Nombre de usuario: LVERAF

Nombre (s): Luis Gabriel *
 Apellido (s): Vera Flores *
 Correo Electrónico: soporte@ugelsanignacio.gob.pe *
 Número de teléfono: Ext:
 Número de movil: 947838173

Preferencias y configuraciones del perfil.

Zona Horaria: GMT -5.0 - Eastern Time (US & Canada), Bogota, Lima *
 Idioma preferido: Utilice las preferencias del navegador
 Ahorro de luz: Observar la hora de verano (Hora actual: 13/05/20 3:25 pm)

Tamaño máximo de página: Mostrar registros de 10 por página.
 Frecuencia de Actualización: Deshabilitado (Tasa de refresco de página de boletos en minutos)
 Firma Predeterminada: Ninguno (Se puede sele
 Tamaño del papel predeterminado: Carta Tamaño del papel usado al imprimir Tickets
 Mostrar entradas asignadas: Mostrar los Tickets asignados en una cola abierta.

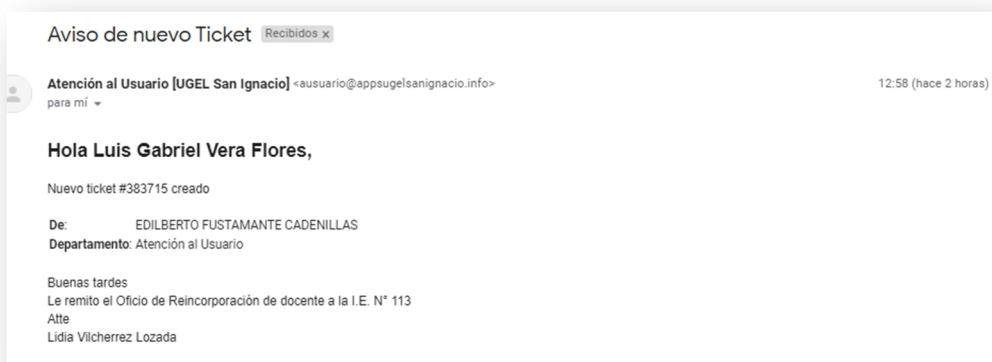
Contraseña: Para restablecer su contraseña, proporcione su contraseña actual y una nueva contraseña a continuación.
 Contraseña actual:
 Nueva contraseña:
 Confirmar nueva contraseña:
Firma: En los correos electrónicos salientes la firma es opcional.

Luis Gabriel Vera Floers
 Oficina de Informática
 UGEL SAN IGNACIO
 Av. Chillique 330 - San Ignacio
 Telf: (076) 609444 Anexo 123
www.ugelsanignacio.gob.pe

En esta sección podemos **cambiar nuestra contraseña**, además de editar nuestra firma de ser necesario.

Notificaciones por correo electrónico

Cada vez que un usuario crea un nuevo ticket, llega una notificación de este al correo de cada agente para su conocimiento, asimismo cada vez que el usuario da respuesta a un ticket o este es asignado a un agente.



Este tutorial fue elaborado para mejorar el rendimiento en el trabajo.

Luis Gabriel Vera Flores
 Oficina de Informática
luisvera@ugelsanignacio.gob.pe