

Manual de usuario del Sistema de Atención de Requerimientos - OTRS

1. Introducción

El presente informe constituye el manual de usuario del sistema de atención de requerimientos de la Red Telemática, el cual contiene los pasos principales para iniciar sesión, enviar una solicitud (*ticket de servicio*) y responder a un mensaje del equipo de la Red Telemática.

2. Desarrollo del informe

- a. Acceder a la página del Sistema de Atención de Requerimientos (<http://otrs.unmsm.edu.pe/otrs/customer.pl>)
- b. Iniciar sesión, con su usuario y contraseña de correo institucional. Por ejemplo, si su correo institucional es: **nombre.apellido@unmsm.edu.pe**, su usuario será: **nombre.apellido**, y su contraseña será la misma que usa para acceder a su correo institucional.
- c. Accederá inmediatamente a la pantalla principal del sistema.
- d. Para realizar una solicitud de servicio, hacer clic en **Nuevo Ticket** (o *New Ticket*) donde se le mostrara el siguiente formulario.
- e. Luego:
 - Elegir el tipo de solicitud (Opción **Para**)
 - Elegir el servicio por el cual se realiza la solicitud (Opción **Servicio**)

- Elegir los niveles de servicio requeridos (Opción **SLA**)
 - Indicar el asunto de la solicitud (Opción **Asunto**)
 - Detallar la descripción de la solicitud (Opción **Texto**).
- f. En caso de ser necesario, puede enviarnos un documento adjunto (Opción **Anexo**)
- g. Finalmente, envía la solicitud haciendo clic en **Enviar**.
- h. Luego puede hacer clic en el *Ticket de servicio* aperturado para ver los detalles.
- i. Y se le mostrara lo siguiente.
- j. En caso que el personal de la Red Telemática le haya respondido, le llegará un mensaje a su correo institucional, así como también se le mostrara el mensaje en el sistema de atención de requerimientos, como se muestra a continuación.
- k. Si desea responder al equipo de la Red Telemática, puede hacer clic en **Reply**.
- l. Y se le mostrara lo siguiente, donde debe ingresar el mensaje, y si gusta, puede escoger el nuevo estado del *ticket*, el cual puede ser "**abierto**": si aún no ha sido atendido, "**cerrado con éxito**": si se atendido satisfactoriamente, o "**cerrado sin éxito**": si no se atendido satisfactoriamente.
- m. Luego hacer clic en **Enviar**.

- n. Para salir del sistema debe hacer clic en la parte superior derecha, en el botón **Logout**.

3. Observaciones

- El nombre usuario de acceso es solamente el usuario de correo electrónico, es decir, sin "@unmsm.edu.pe".
- Para mayor seguridad, las respuestas al equipo de la Red Telemática, en lo referente a un *ticket* de servicio, deben realizarse desde el Sistema de Atención de Requerimientos, como se explicó en la sección anterior del presente documento. Si se envía una respuesta por correo electrónico desde Gmail a la cuenta del equipo de la Unidad de Servidores - Red Telemática (servidores@unmsm.edu.pe), es posible que sea pasado por alto.
- Los usuarios tienen acceso a los tipos de solicitudes y servicios según el perfil que se les haya asignado en el sistema. Por lo tanto, un usuario no siempre tiene acceso a todos los servicios de la Red Telemática en el Sistema de Atención de Requerimientos. ***En caso que requiera hacer un tipo solicitud de un servicio al cual no tuviera acceso, por favor, háganos llegar su solicitud a través de su Jefe de Informática, los cuales sí tienen acceso a todos los servicios de la Red Telemática.***

4. Recomendaciones

- Los usuarios que acceden al Sistema de Atención de Requerimientos, tienen una identidad a nivel organizacional y son responsables de su usuario y contraseña. Por tal motivo, se les pide que sean muy cautelosos con dicha información, ya que toda solicitud realizada en el sistema queda archivada.