

PORTAL DE SOPORTE DE ATI

Herramienta de comunicación interna y externa con registro de acciones, autoservicio y autoayuda

sopORTE.ATI.net.es

Guía rápida del usuario

v0.1 - Marzo 2012



Guía rápida del usuario

➤ FUNCIONALIDADES:

- Ciclo de vida de tickets (incidencia o solicitud)
- Autenticación de usuarios
- Gestión de sugerencias
- Gestión de documentos, base de conocimiento, FAQ
- Gestión de reservas (de cualquier tipo de recurso)
- Historia, estadísticas

➤ INTERFAZ:

- Web (Ajax), con versión para mobile
- Multiidioma



<http://glpi.atinet.es/front/helpdesk.html>

⇒ Acceso al formulario Web anónimo

Formulario de solicitud de soporte técnico

El problema que se tiene que resolver

Seleccione el nivel de urgencia : Medio

Muy Alto

Alto

Medio

Bajo

Muy Bajo

Describa su problema

Título :

**Describir el motivo de la solicitud y la identificación
y los datos de contacto del solicitante**

Enviar

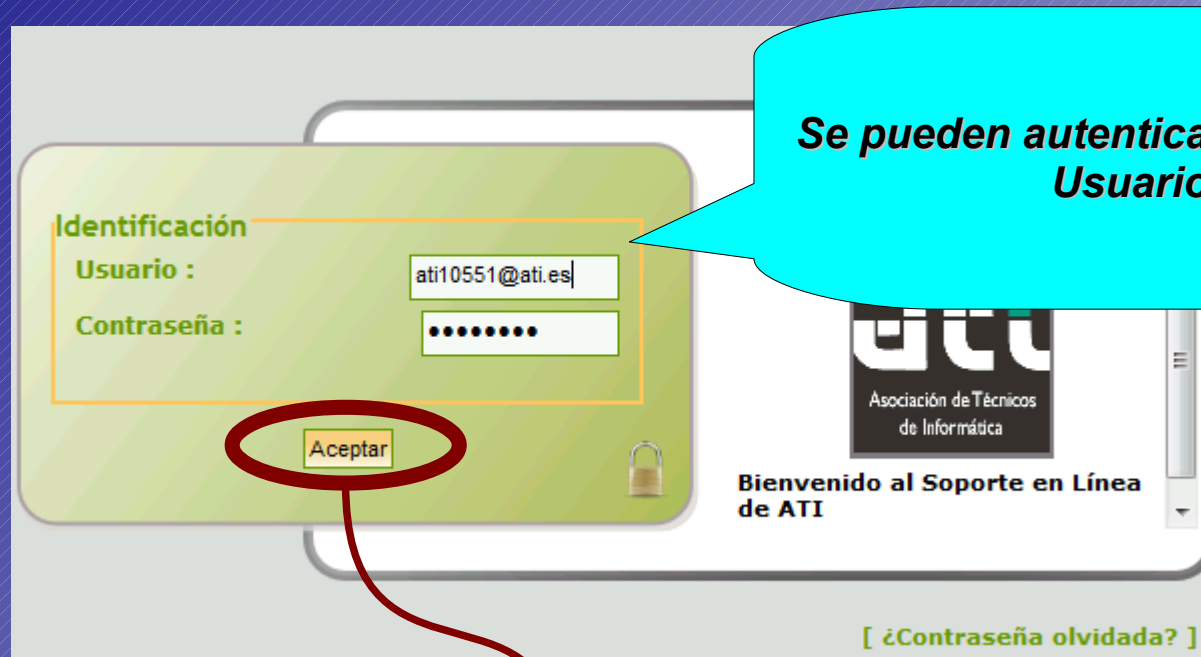


The screenshot shows the login interface of the GLPI system. On the left, there is a green box containing the 'Identificación' section with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and an 'Aceptar' button. On the right, the GLPI logo is displayed above the logo of the 'Asociación de Técnicos de Informática' (ATI). Below the ATI logo, the text reads 'Bienvenido al Soporte en Línea de ATI'. At the bottom right, there is a link: '[¿Contraseña olvidada?]'.

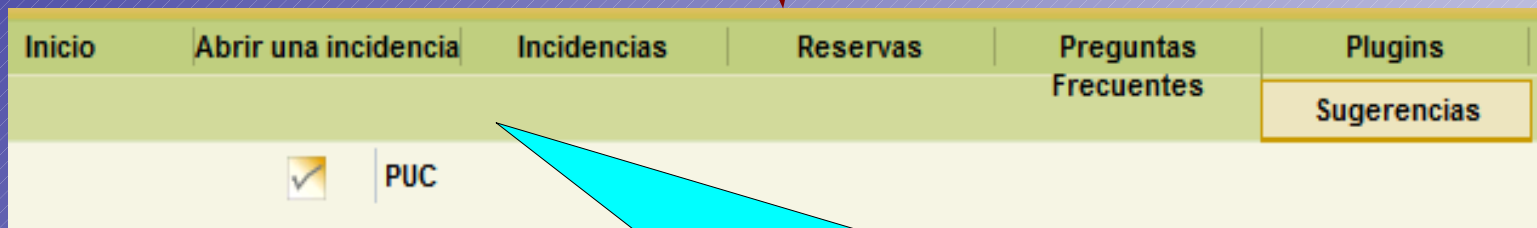
[¿Contraseña olvidada?]

<http://soporte.atinet.es> : portal de soporte de ATI

- El usuario se autentica y accede a su área de soporte personal vía web



**Se pueden autenticar usuarios del correo @ati.es:
Usuario: atixxxx@ati.es**



Menú de un socio autenticado



Guía rápida del usuario

- ➔ PANTALLA INICIAL: situación general y tablón de anuncios

Abrir una incidencia 	
Incidencias	Cantidad
Nuevas	0
En curso (asignadas)	0
En curso (planificadas)	0
En espera	0
Terminado	1
Cerrado	0

Artículos más consultados

Punto de información ECDL

soporte.atinet.es: Guía rápida del usuario

Web de ATI multidioma

Artículos recientes

Web de ATI multidioma

Punto de información ECDL

soporte.atinet.es: Guía rápida del usuario

Notas públicas (Entidad Raíz)

**** AVISO: Sistema en pruebas ****



Guía rápida del usuario

➔ PRIMEROS PASOS : ayuda y preferencias

Principal Personalización

Usuario : userpuc

Apellido :	<input type="text"/>	Contraseña :	<input type="text"/>
Nombre :	<input type="text"/>	Confirmar contraseña :	<input type="text"/>
Correo electrónico :	<input type="text" value="userpuc.atinet@gmail.com"/>	Idioma :	<input type="text" value="Español (España)"/>
Móvil :	<input type="text"/>		
Teléfono :	<input type="text"/>		
Teléfono 2 :	<input type="text"/>		

(Language dropdown menu items: Español (España), Български, Català, Čeština, Deutsch, Dansk, Eesti, English, Español (Argentina), Español (España))

servas **Preguntas Frecuentes** Plugins **Preferencias** **Ayuda** Desconexión (U

GLPI

Identificación
Usuario :
Contraseña :

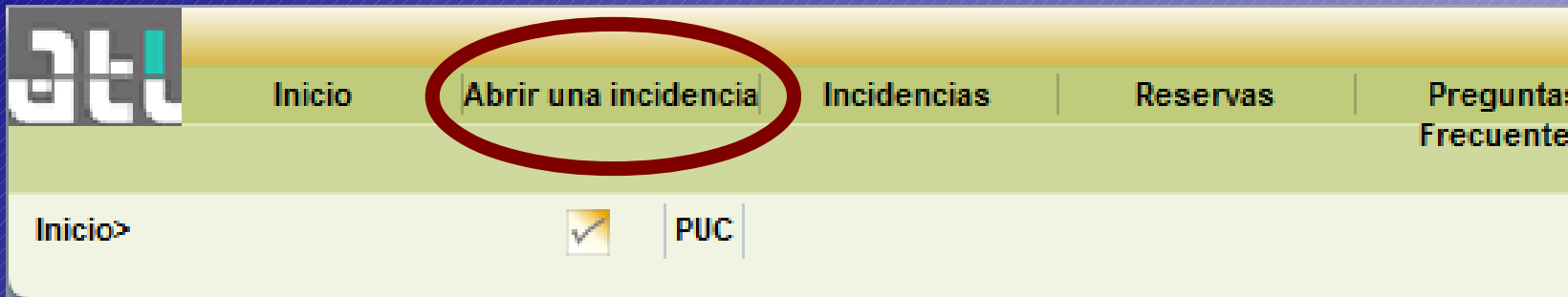
ati
Asociación de Técnicos de Informática

Bienvenido al Soporte en Línea de ATI

[¿Contraseña olvidada?]

Guía rápida del usuario

- ➔ SOLICITAR SOPORTE: abrir una incidencia/solicitud



The screenshot shows a button labeled 'Abrir una incidencia' with a plus sign icon, circled in red. Below it is a table with the following data:

Incidencias	Cantidad
Nuevas	0
En curso (asignadas)	0
En curso (planificadas)	0
En espera	0



Guía rápida del usuario

➔ SOLICITAR SOPORTE: abrir una incidencia/solicitud

Describe el problema/acción : (ATI - zona autenticada > PUC)

Urgencia : Mediana

Infórmeme del seguimiento : Seguimiento por correo : Si
Correo electrónico : userpuc.atinet@ati.es

Tipo : Incidencia

Categoría : -----

Título :

Fichero (20 MB máximos) : Examinar...

Enviar mensaje

Entidad Raíz	
» ATInet	
» @ati.es	
» @atinet.es	
» ATInet.tv	
» ATInetwork	
» intranet.ati.es	
» soporte.atinet.es	
» www.ati.es	
» ECDL	
» Gestión administrativa	
» Mis datos de socio	
» Novática	
» Servicios de ATI	
» Formación	
» Infomación	
» Participación	
» Ventajas Corporativas	

Identificación

Usuario :

Contraseña :

Aceptar

GLPI

ati
Asociación de Técnicos de Informática

Bienvenido al Soporte en Línea de ATI

Guía rápida del usuario

➤ Mis incidencias/solicitudes :

Inicio | Abrir una incidencia | **Incidencias** | Reservas | Preguntas Frecuentes | Plugins | Preferencias | Ayuda | De:

Estado: [Estado] es [Sin cerrar] [Buscar]

Mostrar 20 elementos desde 1 hasta 1 de 1

ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Asignada a - Técnico	Asignada a - Grupo	Categoría	Vencimiento
2012030403	Emisión factura socio institucional	Resuelto	08-03-2012 22:22	04-03-2012 00:18	Mediana	userpuc	BRUNETE Tomás	GGestiónAdministrativa	Gestión administrativa	--

Marcar todo / Desmarcar todo

Identificación
Usuario :
Contraseña :
Aceptar

LPI
ATI
Asociación de Técnicos de Informática
Bienvenido al Soporte en Línea de ATI

Guía rápida del usuario

- ➔ Aprobar o rechazar la solución de mis incidencias resueltas :

Lista: 1/1

Seguimientos | Tareas | Costas | **Soluciones** | Documentos | Histórico | Estadísticas | Todos

Incidencia - ID 2012030403 (ATI - zona autenticada > PUC)

Abierta el : 04-03-2012 00:18
Por : userpuc

Última modificación : 08-03-2012 22:22 Por Perez Andres

Vencimiento :

Solucionado el : 04-03-2012 00:23

Estado : Resuelto

Urgencia : Mediana

Impacto : Medio

Prioridad : Mediana

Tipo : Solicitudes

Categoría : Gestión administrativa

Elemento asociado : General

Incidencia - ID 2012030403 (ATI - zona autenticada > PUC)

Tipo de solución : Guardar y añadir a la base de conocimientos

Descripción : En el menú superior (a la derecha) la opción "Ayuda" muestra una guía para el usuario. La opción "Preferencias" permite actualizar datos del usuario y cambiar el aspecto (idioma y personalizar algunos aspectos de visualización de datos)

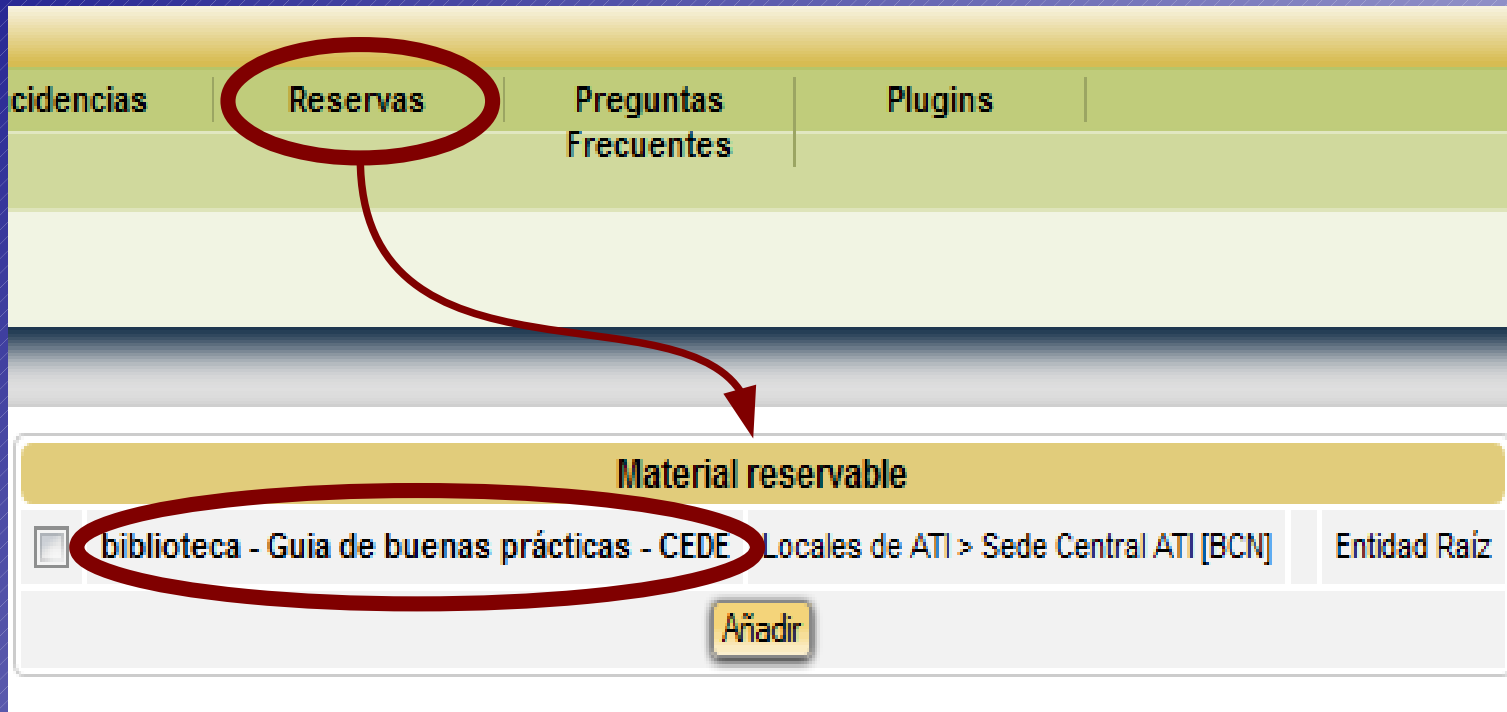
Aprobación de la solución

Comentarios :
(Opcional si aceptada)



Guía rápida del usuario

➔ Reservas de recursos:



The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top. The menu items are "Reservas", "Preguntas Frecuentes", and "Plugins". The "Reservas" item is circled in red, and a red arrow points from it to a section titled "Material reservable". Below this section, there is a table with one row of data. The text "biblioteca - Guia de buenas prácticas - CEDE" is circled in red. To the right of this text, it says "Locales de ATI > Sede Central ATI [BCN]" and "Entidad Raíz". Below the table, there is a button labeled "Añadir".

Material reservable		
<input type="checkbox"/>	biblioteca - Guia de buenas prácticas - CEDE	Locales de ATI > Sede Central ATI [BCN] Entidad Raíz



The screenshot shows a login form with the following fields:

- Identificación
- Usuario :
- Contraseña :

There is an "Aceptar" button and a lock icon. To the right, there is a logo for "GLPI" and "ati Asociación de Técnicos de Informática". Below the logo, it says "Bienvenido al Soporte en Línea de ATI".

Guía rápida del usuario

➔ Reservas de recursos:

The screenshot displays a reservation system interface. At the top, there is a title bar with a calendar icon and the text "biblioteca - Guia de buenas prácticas - CEDE". Below this, there are navigation links: "Ver todos" and "◀ Marzo 2012 ▶".

The main area is a calendar for March 2012. The days of the week are labeled L, M, M, J, V, S, D. The dates 1 through 18 are shown, with small calendar icons indicating reservations. The date 9 is circled in red, and a red arrow points from it to the reservation form.

The reservation form, titled "Reservar un material", contains the following fields:

- Material : biblioteca - Guia de buenas prácticas - CEDE
- Fecha inicial : 09-03-2012 12:00
- Fecha final : 09-03-2012 13:00
- Periodicidad : Por día 1 veces
- Comentarios : (empty text area)

At the bottom of the form is an "Añadir" button.

In the bottom right corner, there is a login panel with the following elements:

- Logo: GLPI
- Logo: ati (Asociación de Técnicos de Informática)
- Text: Bienvenido al Soporte en Línea de ATI
- Form fields: Usuario, Contraseña
- Button: Aceptar
- Link: [¿Contraseña olvidada?]

Guía rápida del usuario

➔ Preguntas frecuentes:

Inicio | Abrir una incidencia | Incidencias | Reservas | **Preguntas Frecuentes** | Plugins

✓ | PUC

Buscar :

KB_Pública

Mostrar 20 elementos desde 1 hasta 5 de 5

Tema	Categoría
soporte.atinet.es: Guía rápida del usuario En el menú superior (a la derecha) la opción "Ayuda" muestra una guía para el usuario. La opción "Preferencias" permite actualizar datos del usuario y cambiar el aspecto (idioma y personalizar algunos aspectos de visualización de datos)	KB_Software > KB_GLPI > KB_Pública_GLPI

Identificación

Usuario :

Contraseña :

Aceptar

GLPI

ATI
Asociación de Técnicos de Informática

Bienvenido al Soporte en Línea de ATI

Guía rápida del usuario

- ➔ Buzón de sugerencias:

