



CYRAX

Sistema de generación de Service Ticket y Mesa de
Ayuda

Jorge Luis Hernández Alonso
JLHA

INDICE

1.	Introducción	2
2.	Acceso al sistema	2
3.	Módulos	3
4.	Generación de Ticket.....	5
5.	Insertar Nuevo Ticket	6
6.	Seguimiento de Ticket.....	7
7.	Seguimiento de Ticket mediante E-mail	9
8.	Panel de Administrador.....	10
9.	Administrador de usuarios.....	11
9.1.	Información del perfil.....	11
9.2	Permisos	12
9.3	Informes	12
10.	Correo.....	13
11.	Seguridad.....	14

1. Introducción

Cyrax trabaja desde una plataforma única para administrar de manera eficiente los pedidos de los departamentos. Una herramienta de gestión de tickets con funciones avanzadas de automatización. Cada ticket contiene detalles de solicitud y permite hablar de ida y vuelta con el personal de ACCEDDE, recibe, organiza, rastrea y resuelve problemas de gestión de archivos.

Cyrax permite asignar tickets, agregar notas, adjuntar archivos, modificar el estado y realizar un seguimiento del tiempo dedicado a trabajar en un ticket, priorizar los tickets por urgencia, organizarlos en categorías. Configura las cuentas del personal, restringir su acceso y funcionalidad, con otras herramientas que el sistema nos permite realizar.

2. Acceso al sistema

Para ingresar al sistema CYRAX se debe de ingresar mediante la url: <http://remoto2:8000/hesk/> o acceder mediante la red informática interna (intranet).

Se muestra la pantalla principal del sistema CYRAX en el cual es necesario ingresar al panel de usuario desde la opción “ir a panel de administrador”.

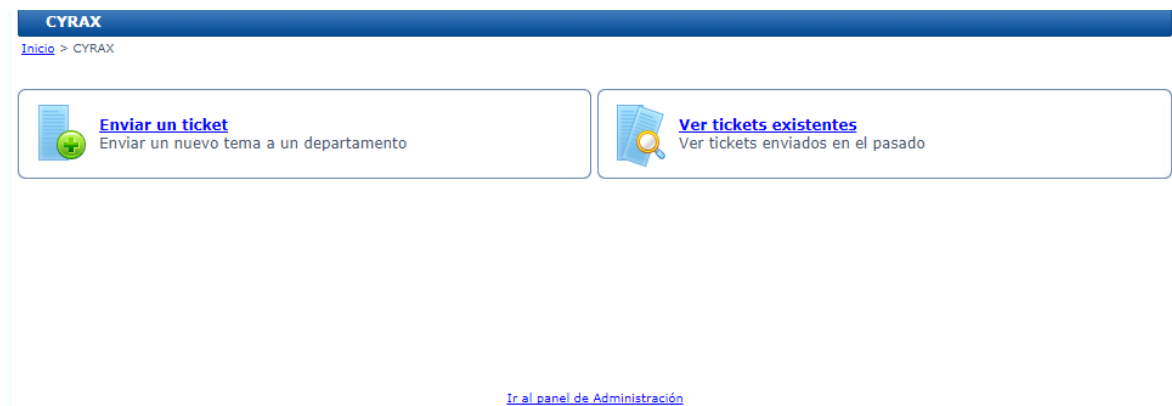


Figura 2.1. Pantalla de inicio.

Se deberá digitar el usuario y contraseña en los campos correspondientes, al dar click en entrar, se mostrara la página principal con menú de opciones disponible según el acceso permitido.

 **Acceso para el personal**

Nombre de Usuario:

Contraseña (Password):

Iniciar sesion automaticamente en cada visita
 Recordar únicamente mi usuario
 No, gracias

[Pulse aquí para entrar](#)

Figura 2.2. Acceso de usuarios.

[Inicio](#) [Perfil](#) [Correo \(0\)](#) [Cerrar sesión](#)

Recarga automatica de pagina **Tickets abiertos** [+ Nuevo ticket](#)

No han sido encontrados tickets sin resolver

>> Mostrar tickets

Estado:

<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/> Esperando respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Respondido
<input type="checkbox"/> Resuelto	<input checked="" type="checkbox"/> En progreso	<input checked="" type="checkbox"/> En espera

[Mostrar tickets](#) | [Más opciones](#)

>> Buscar un ticket

Buscar: Buscar en:

[Buscar ticket](#) | [Más opciones](#)

Figura 2.3. Panel de usuario.

3. Módulos

Al ingresar al módulo de perfil el sistema permitirá hacer cambios de los datos personales como Email, Nombre y Contraseña.

Campos marcados son requeridos *

The screenshot shows a web form for updating a user profile. At the top, there are four tabs: 'Información del perfil', 'Firma', 'Preferencias', and 'Notificaciones'. The 'Información del perfil' tab is selected. Below the tabs, there are five input fields: 'Nombre real: *', 'E-mail: *', 'Nueva contraseña:', 'Confirma la contraseña (password):', and 'Seguridad de la contraseña:'. Each field has a corresponding text input box. At the bottom right of the form area, there is a yellow button labeled 'Actualizar perfil'.

Figura 3.1. Perfil de usuario.

En la opción de formas el usuario puede generar su firma personalizada, esto sirve al momento de generar un ticket en este se incluya de forma automática.

The screenshot shows the same web form as in Figure 3.1, but with the 'Firma' tab selected. The main content area contains the label 'Firma (max 1000 carac.):' followed by a large, empty rectangular text area for entering the signature. Below the text area, there is a small note: 'Codigo HTML no es permitido. Los enlaces (links) pueden ser clickeables.' At the bottom right, the yellow 'Actualizar perfil' button is visible.

Figura 3.2. Firma personalizada de usuario.

La opción de “Preferencias” nos permite configurar la acción siguiente del sistema después de generar un Ticket.

Campos marcados son requeridos *

[Información del perfil](#)
[Firma](#)
[Preferencias](#)
[Notificaciones](#)

Después de responder un ticket:

- Mostrar el ticket acabo de responder a
- Volver a la página de administración principal
- Abrir el siguiente ticket que necesita mi respuesta (si no ir a la página principal de administración)

Predeterminados:

- Seleccionar opción: notificar al cliente en el formulario de nuevo ticket
- Seleccionar opción: notificar al cliente en el formulario de respuesta
- Mostrar los artículos de la base de conocimientos sugeridos a los clientes
- Recargar automáticamente la página con la lista de tickets cada: segundos ▼

Actualizar perfil

Figura 3.3. Preferencias de perfil de usuario.

4. Generación de Ticket

Al ingresar al módulo de “Nuevo Ticket”, aparecerá un catálogo para poder generar un ticket al área que desee. Dependiendo de los privilegios que cada usuario posea podrá acceder a estos catálogos.

Seleccionar categoría de ticket

» Sistemas
» Solicitudes R.H.
» Solicitud de gastos
» Gastos Operativos
» Workout
» Guarda Valores
» Juridico
» Caja Chica
» Cafeteria
» Papeleria

Figura 4.1. Lista de categorías.

5. Insertar Nuevo Ticket

Una vez que se seleccionó una categoría para generar un ticket nos visualizaremos la siguiente pantalla, la cual nos pide llenar los campos para la generación del ticket.

Insertar un nuevo ticket
Campos marcados son requeridos **

Nombre: *

E-mail: *

Prioridad: *

[Administrar plantillas de ticket](#)

Tema: *

Mensaje: *

Adjuntos: Ningún archivo seleccionado
 Ningún archivo seleccionado
 Ningún archivo seleccionado
[Limite de carga de archivos](#)

Opciones: Enviar notificación por correo electrónico al cliente
 Mostrar el ticket después del envío

Figura 5.1. Generación de nuevo Ticket.

Nombre: Escriba su nombre Ej. Pedro Perez.

E-Mail: Escriba su e-mail correctamente para recibir los datos del ticket generado.

Prioridad: Seleccione una categoría apropiada para la solicitud, eso facilitara la forma de atención que se enviara.

Tema: Digite el asunto del ticket.

Mensaje: Escriba el detalle de la solicitud, mientras más detallada y entendible sea el cuerpo del mensaje, más rápido se la atendido.

Adjuntos: permite enviar hasta 3 archivos adjuntos en el servicio, el tamaño máximo del archivo adjunto es de 2 MB, se pueden cargar archivos de tipo: .gif, .jpg, .png, .zip, .rar, .csv, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .txt, .pdf.

Opciones: En caso de que desee recibir la notificación del ticket se puede seleccionar la opción de “enviar notificación por correo”, esto permitirá tener un respaldo del ticket generado.

Una vez enviado el ticket nos aparecerá un mensaje la siguiente leyenda:

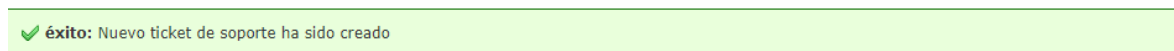


Figura 5.2. Mensaje enviado con éxito.

De esta forma sabremos que se generó con éxito nuestro ticket.

6. Seguimiento de Ticket

Al generarse un ticket el CYRAX generara un numero de ID de forma automática.

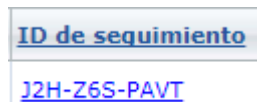


Figura 6.1. ID de seguimiento.

Con el cual se le puede dar seguimiento al caso. Ingresando desde el panel principal en la opción de “ver tickets existentes”.

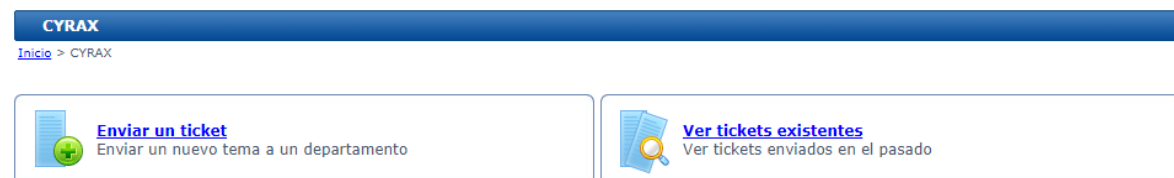
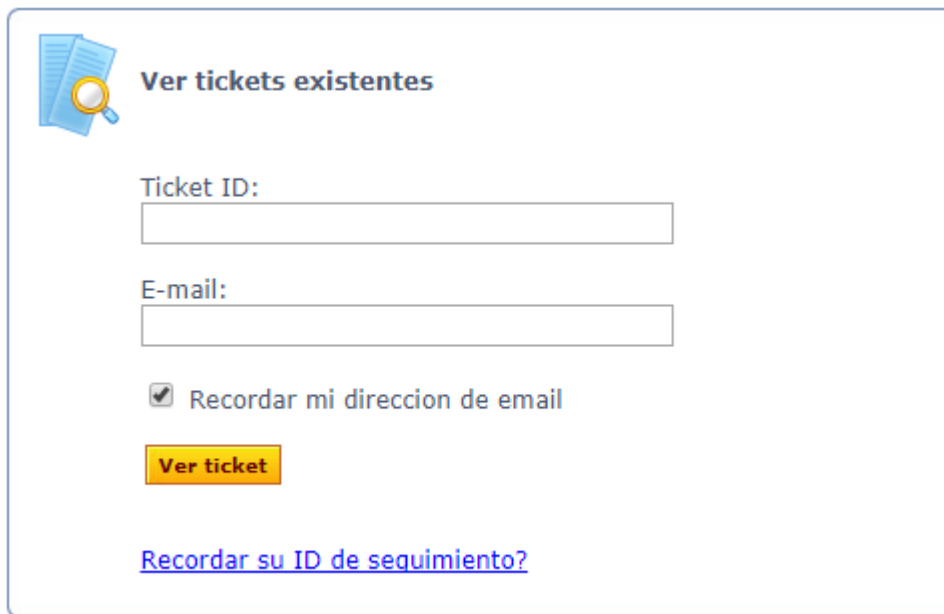


Figura 6.2. Ver tickets existentes.

Podremos visualizar la siguiente pantalla, en la cual nos pedirá el ID de seguimiento generado y el correo e-mail, el cual se registró al generar el ticket.



The screenshot shows a web form titled "Ver tickets existentes" with a magnifying glass icon. It contains two input fields: "Ticket ID:" and "E-mail:". Below the "E-mail:" field is a checked checkbox labeled "Recordar mi direccion de email". A yellow button labeled "Ver ticket" is positioned below the checkbox. At the bottom of the form is a blue link that reads "Recordar su ID de seguimiento?".

Figura 6.3. Seguimiento a ticket.

Al ingresar con los datos podremos visualizar el proceso en el cual va nuestro servicio de ticket, el sistema contiene un apartado en el cual se puede enviar un mensaje en el mismo ticket en caso que se desee algo adicional.



The screenshot displays the "Status de ticket" page. At the top, it shows the "ID de seguimiento: UWJ-MHS-TY6X" and a green "Actualizar esta pagina" link. Below this, a list of ticket details is provided: "Estado del ticket: Nuevo", "Creado en: 2017-11-13 13:47:26", "Actualizar: 2017-11-13 14:01:23", "última respuesta: Jorge Hernandez", "Categoría: Solicitud de gastos", "Respuestas: 0", and "Prioridad: Bajo". The main section is titled "Añadir respuesta" and features a "Mensaje:" label above a large text input area. Below the input area, there is a section for "Adjuntos (Limite de carga de archivos):" with three "Seleccionar archivo" buttons, each followed by the text "Ningún archivo seleccionado". A yellow "Enviar respuesta" button is located at the bottom of the section.

Figura 6.4. Status de ticket.

7. Seguimiento de Ticket mediante E-mail

Después de haber generado un Service Ticket, Cyrax enviara de forma automática un correo para darle seguimiento integrando la siguiente información:

Nombre: Nombre de quien solicita el Service Ticket.

E-Mail: E-mail registrado al momento de capturar la solicitud de Service Ticket.

Prioridad: Muestra la prioridad con la cual se mandó el Ticket, entre estas están: Bajo, Medio, Alto, Critico.

Asunto: Titulo del mensaje con el cual se generó el Ticket.

Mensaje: Cuerpo de mensaje que se redactó en el Ticket.

ID Ticket para Rastreo: Numero de seguimiento que se creó de forma automática con el cual se le puede dar continuidad del proceso en el cual va el Ticket.

Enlace para administrar ticket: URL de enlace directo del Ticket con en el cual se visualiza el proceso en el cual está dicho Ticket.

8. Panel de Administrador

El Panel de Administrador permite visualizar los tickets que se han enviado mediante las solicitudes de los usuarios, en este panel podemos visualizar varios campos:

Recarga automática de página

Tickets abiertos [+ Nuevo ticket](#)

Número de tickets: 16 Número de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	ID de seguimiento	Actualizar	Categoria	Nombre	Tema	Estado	última respuesta	
<input type="checkbox"/>	UWJ-MH5-TY6X	2017-11-13 14:01:23	Solicitud de gastos	Jorge Hernandez	* Adquisición de Mouse - F5-11/17	Nuevo	Jorge Hernandez	

Ticket 8.1. Panel de administrador de ticket.

ID de seguimiento: El número consecutivo que genera XIROS para llevar un control.

Actualizar: Hora y fecha de la generación del Service Ticket.

Categoria: Muestra la categoría en la cual fue generado el Service Ticket.

Nombre: Nombre de la persona a la cual se generó el Service Ticket.

Tema: Título del mensaje.

Estado: muestra el estado del Service ticket, el cual varía el color dependiendo el estado en el cual se encuentra el Ticket, estos pueden estar como:

Nuevo	
Esperando	
Respondido	
Resuelto	
En progreso	
En espera	

Ultima Respuesta: Muestra la última persona que intervino en el proceso, ya sea mandando mensaje o etiquetando a una persona.

Prioridad: Cada que se genera un Ticket estos se etiquetan mediante una prioridad, y cada prioridad muestra un color diferente para poder diferenciar entre cada una:

Bajo	
Medio	
Alto	
Critico	

9. Administrador de usuarios

Al ingresar al módulo de “Usuarios” nos aparece la pantalla de “Administrador de usuarios” la cual nos permite crear, agregar o modificarlos privilegios de los usuarios

Administrar usuarios [?]









Nombre	E-mail	Nombre de Usuario	Administrador	Opciones
Alma Karina Barragan Lozano	abarragan@accedde.org	abarragan	NO	 
Benito Rosales Millan	brosales@accedde.org	brosales	NO	 
Clara Martinez Barba	cmartinez@accedde.org	cmartinez	NO	 
Claudia Mercado Guzmán	cmercado@accedde.org	cmercado	NO	 

Figura 9.1. Panel de administrador de usuario.

9.1. Información del perfil

Al agregar un nuevo usuario nos pedirá los datos personales del usuario que se muestra en la imagen.

Agregar nuevo usuario

Campos marcados son requeridos *

Información del perfil	Permisos	Firma	Preferencias	Notificaciones
Nombre real: *				
E-mail: *				
Nombre de Usuario: *				
Contraseña (Password):				
Confirma la contraseña (password):				
Seguridad de la contraseña:				

Figura 9.1.1. Modificación de información de perfil.

9.2 Permisos

Existen dos tipos de permiso para poder asignarles a los usuarios:

Administrador: Cuenta con los privilegios para poder manipular el sistema con todos los módulos y características.

Personal: Acceso limitado a características y categorías.

9.3 Informes

Genera un informe de los tickets generados. Podemos generar un informe por día, mes, categoría y usuarios.

Existe un intervalo de fecha con el cual se pueden genera informes por: del mes en curso, último mes, últimos 30 días, semana, año o seleccionar un rango de fechas para filtrarlos:

Noviembre 1, 2017 - Noviembre 29, 2017			
Fecha	Nuevos tickets	Abierto	Resuelto
Totales	28	18	10
Miércoles, Noviembre 1, 2017	0	0	0
Jueves, Noviembre 2, 2017	0	0	0
Viernes, Noviembre 3, 2017	0	0	0
Sábado, Noviembre 4, 2017	0	0	0
Domingo, Noviembre 5, 2017	0	0	0
Lunes, Noviembre 6, 2017	0	0	0
Martes, Noviembre 7, 2017	0	0	0
Miércoles, Noviembre 8, 2017	0	0	0
Jueves, Noviembre 9, 2017	1	0	1
Viernes, Noviembre 10, 2017	10	1	9
Sábado, Noviembre 11, 2017	0	0	0
Domingo, Noviembre 12, 2017	0	0	0

Figura 9.3.1. Informe de tickets.

10. Correo

Cyrax cuenta con módulo de correo, en el cual se puede generar un E-Mail, a los usuarios registrados en el sistema.

Mensajes privados

[BANDEJA DE ENTRADA \(INBOX\)](#) |
 [BANDEJA DE SALIDA \(OUTBOX\)](#) |
 [NUEVO MENSAJE](#)

No hay mensajes en esta carpeta (folder)

Nuevo mensaje privado

Para:

Tema:

Mensaje:

Agregar firma ([Configuración del perfil](#))

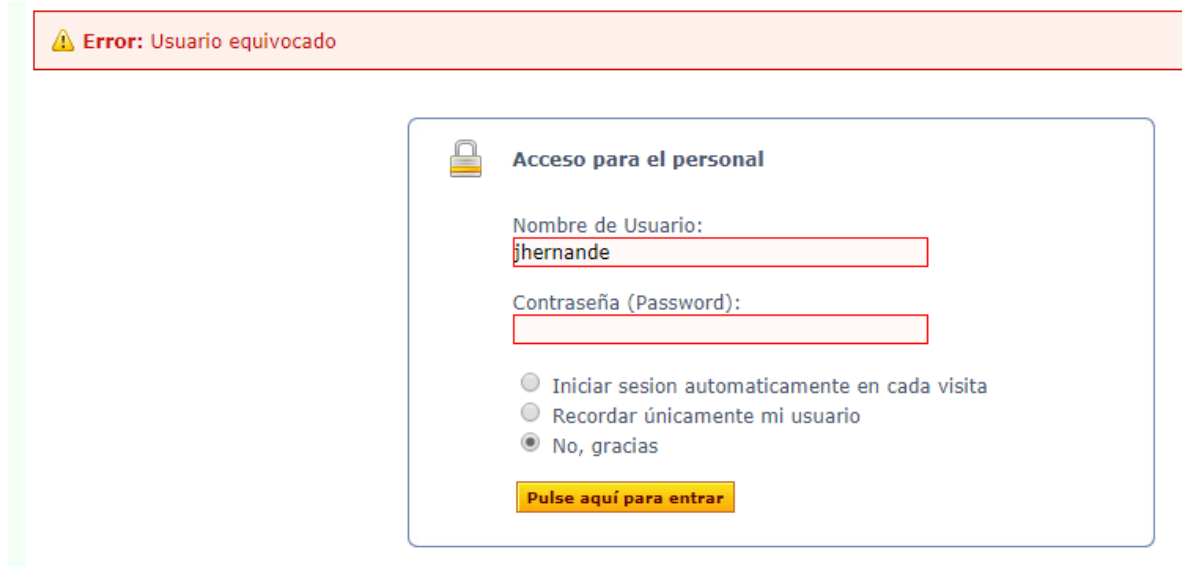
Figura 10.1. Módulo de E-Mail.

11. Seguridad

Cyrax cuenta seguridad de acceso a los usuarios.

11.1. Problemas en acceso de usuario.

Cuando no coinciden los datos de usuario y contraseña el sistema envía mensaje del error que existe al ingresar los datos como se muestra en las siguientes imágenes:



The screenshot shows a login interface with a red error banner at the top that reads "Error: Usuario equivocado". Below the banner is a login form titled "Acceso para el personal" with a lock icon. The form contains two input fields: "Nombre de Usuario:" with the text "jhernande" and "Contraseña (Password):" which is empty. Below the fields are three radio button options: "Iniciar sesion automaticamente en cada visita", "Recordar únicamente mi usuario", and "No, gracias" (which is selected). A yellow button labeled "Pulse aquí para entrar" is at the bottom of the form.

Figura 11.1.1. Error de acceso de usuario.

Usuario equivocado o inexistente.



The screenshot shows the same login interface as Figure 11.1.1, but with a different error message in the red banner: "Error: Contraseña incorrecta.". The "Nombre de Usuario:" field now contains "jhernandez" and the "Contraseña (Password):" field is empty. The radio button options and the "Pulse aquí para entrar" button remain the same.

Figura 11.1.2. Error en clave de acceso.

Fallo en contraseña.

⚠ Error: Por favor, corrige los siguientes errores:

- Por favor ingrese su usuario (login)
- Por favor, ingrese su contraseña

 **Acceso para el personal**

Nombre de Usuario:

Contraseña (Password):

Iniciar sesion automaticamente en cada visita
 Recordar únicamente mi usuario
 No, gracias

Pulse aquí para entrar

Figura 11.1.3. Campos de acceso vacíos.

11.2. Generación de contraseña.

Al generar un usuario nuevo o cambio de clave nos pide agregar la contraseña nueva y conformarla, después de esto nos aparece el nivel de seguridad con el cual estamos agregando la contraseña con diferentes colores, como en la siguiente imagen:

Información del perfil | **Permisos** | **Firma** | **Preferencias** | **Notificaciones**

Nombre real: *

E-mail: *

Nombre de Usuario: *

Contraseña (Password):

Confirma la contraseña (password):

Seguridad de la contraseña:

Figura 11.2.1. Generación de clave de usuario.