





### - MANUAL DE USUARIO – SISTEMA DE TICKETS DE SOPORTE ( USUARIO SOLICITANTE )



**Versión**: 1.1.0 **Fecha**: Marzo 2023

#### **HOJA DE CONTROL**

Organismo	Servicios de Salud de Hidalgo		
Proyecto	Sistema de Tickets de Soporte		
Entregable	Manual de Usuario - Usuario Solicitante		
Área Autor	Subdirección de Información en Salud		
Versión/Edición	1.0.0	Fecha Versión	05–12-2022

#### **REGISTRO DE CAMBIOS**

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
1.0.0	Versión inicial	Luis Antonio Vera Cortez	10–01-2023
1.1.0	Actualización	Nancy Karina Aguilar Badillo Anabell López Carrasco	14-03-2023





## CONTENIDO

1. Introducción	3
1.1 Objetivo del sistema	3
1.2 Requerimientos técnicos	4
2. Usuarios	4
3. Descripción de la Funcionalidad usuario solicitante	5
4. Notificaciones en el sistema.	9

## 1. Introducción

#### 1.1 Objetivo del sistema

Administrar las solicitudes de soporte, asesoría y capacitación en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones que realicen los usuarios de Servicios de Salud de Hidalgo.

#### 1.2 Requerimientos técnicos

Los requerimientos para la operación del Sistema de Tickets de Soporte, son los siguientes.

- 1) Computadora con conexión a internet.
- 2) Navegador web actualizado.

# 2. Usuarios

A continuación se describen las funciones que cada usuario podrá realizar en la plataforma:

USUARIO 1	USUARIO 2	USUARIO 3
Usuario solicitante	Encargado de área	Personal Operativo
• Generar solicitud de atención.	<ul> <li>Verificar solicitud en sistema.</li> <li>Visualizar detalles de la solicitud</li> <li>Atender solicitud.</li> <li>Turnar solicitud a personal operativo y asignar prioridad de atención</li> <li>Cancelar solicitud.</li> <li>Imprimir Reporte de Servicio.</li> </ul>	<ul> <li>Visualizar solicitudes turnadas por el responsable de área.</li> <li>Atender una solicitud.</li> <li>Visualizar detalles de la solicitud</li> <li>Imprimir Reporte de Servicio.</li> </ul>

## 3. Descripción de la Funcionalidad usuario solicitante

Para ingresar al Sistema deberá escribir en la barra de direcciones de su navegador lo siguiente:

## http://ssh.gob.mx/soporte

Se mostrarán los botones de las áreas que brindan soporte de acuerdo a diversos temas, la figura siguiente muestra un ejemplo de ello.



Figura 1. Selección de tema

Haga clic en el botón con el nombre del área responsable de atender su solicitud. Si requiere hacer cambio del área de atención, puede hacerlo mediante el retroceso de página de su navegador o a través de los botones ubicados en la parte superior del formulario del sistema.

SERVICIOS DE SALUD DE HIDALGO DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD	
SISTEMA DE TICKETS DE SOPORTE	
Nueva Solicitud de Soporte	
Redes y Telecomunicaciones Expediente Clínico Electrónico SIGHO Estadística	
편 Desarrollo de Sistemas	

Figura 2. Cambio de área de atención

Una vez seleccionada el área de atención, se desplegará el formulario mostrado en la siguiente figura.

	SISTEMA DE TICKETS DE SOPORTE
Redes y Telecomunicaciones	Expediente Clínico Electrónico SIGHO     Estadistica
	Desarrollo de Sistemas
irea de atención: *	Redes y Telecomunicaciones
lombre	
orreo Electrónico *	
eléfono *	
rea solicitante *	
ipo de Solicitud *	Seleccione v
escripión Detallada del Problema o Solicitud *	
rchivos de Soporte o Evidencia (PDF, JPG, PNG,	∠Cargar Archivo

Figura 3. Formulario de solicitud

Los datos solicitados obligatorios en los formularios son:

- Área de Atención, Nombre, Correo electrónico, Teléfono.
- Área Solicitante: Nombre del área donde se encuentra físicamente la persona que solicita el soporte.
- *Tipo Solicitud:* Mostrará una lista desplegable donde deberá elegir una de las opciones de acuerdo a su problemática.
- Descripción detallada del problema: Detalle del problema que se presenta.
- Archivos de soporte o evidencia: Dependiendo del tipo de solicitud puede enviar imágenes o documentos para precisar el problema presentado.

Al concluir la captura de información, haga clic en el botón **Aceptar** situado en la parte inferior del formulario.

Se mostrará una alerta a fin de confirmar los datos capturados. Presione **Cancelar** si desea hacer un cambio, de lo contrario presione **Enviar Solicitud** para culminar el proceso de solicitud.

Agregar Solicitud de Servicio
Bajo protesta de decir verdad realizo la siguiente solicitud de servicio al Departamento de <b>Redes y Telecomunicaciones</b> :
Nombre: Edgar Bautista Cuadrilla
Correo: desarrollo.sistemas@ssh.gob.mx
Teléfono: 7717170225 ext 3096
Área: Desarrollo de Sistemas
Tipo de Solicitud: Soporte Correctivo
Descripcion del Problema: Descripción
ENVIAR SOLICITUD CANCELAR

Figura 4. Confirmación de datos ingresados

El sistema mostrará la siguiente alerta de confirmación:



Figura 5. Confirmación de datos ingresados

Alternadamente el sistema enviará un mensaje a la dirección de correo electrónico proporcionada, a fin de corroborar que su solicitud ha sido registrada en el sistema, tal y como se muestra a continuación.

notificacion@gmail.com para mi →	10:50 (hace 1 hora)	☆
Estimad@		
Este correo fue generado debido a que se ha registrado una solicitud en el Sistema de Tickets de Soporte El equipo del departamento se pondrá en contacto a la brevedad.	e con Folio: <b>RyT</b>	-21.
Si usted no ha generado la solicitud ignore este mensaje		
*Por favor no responda este correo.* Sistema de Tickets de Soporte		

Figura 6. Correo de confirmación de la solicitud

## 4. Notificaciones en el sistema.

El sistema permite a los administradores generales y encargados de área, difundir notificaciones, las cuales se mostrarán en el formulario de Nueva Solicitud.

La mayoría de las notificaciones serán sobre problemas generalizados a fin de evitar el levantamiento masivo de tickets sobre un mismo problema. Un ejemplo de esto es como el que se muestra en la **figura 7**; cuando exista falla de internet o alguno de los sistemas de información no esté funcionando correctamente.

Rede	s y Telecomunicaciones	Expediente Clínico Electrón	ico SIGHO
	¡Atención!		
Área de atención:	Si tienes problemas con Internet en la Subsecretaría de Administración y Finazas te informamos que el		ones
Nombre	departamento se encuentra tra rápida.	abajando para dar solución	
Correo Electrónico	Si tienes problemas con enlace metropolitana de pachuca te ir	es de internet en la zona nformamos que la empresa	
Teléfono	se encuentra realizando repara	ciones.	
Área solicitante		CERRAR	