

Manual de Usuario para el Sistema de Ticket de Atención de Soporte y Requerimientos Infraestructura



Ver. 1.0 – Enero 2024

Información propietaria y confidencial – © 2024 Samtech S.A.
Prohibida su reproducción sin el permiso explícito de Samtech S.A.

Introducción

El presente documento tiene por objetivo describir el funcionamiento del sistema de Tickets y la creación y manejo de ellos, para el proceso de soporte y requerimientos a nuestra área, que se encuentra desplegado en las plataformas internas de Samtech S.A

Este sistema se encuentra en una versión inicial, por tanto, iremos haciendo ajustes en la medida que se vaya usando e incorporando nuevas funciones, todo de la mano del apoyo de cada uno de ustedes y del nuestro, para que podamos tener más control y seguimiento de cada requerimiento generado.

Contenido

Introducción.....	2
¿Como ingresar al portal de soporte?.....	4
¿Cómo creo un ticket?	5
Utilizar la función Abrir un nuevo Ticket	5
Inicia Sesión para crear ticket.....	7
¿Como puedo revisar el estado, e ingresar información a mi ticket?	10
Revisar los Tickets abiertos, iniciando sesión	11
Revisar el correo electrónico, pulsando el <i>link</i> al interior de este	14
Utilizar la función Ver Estado de un Ticket.	16
¿Qué sucede si respondo un correo enviado por el portal de soporte?.....	19
¿Como me entero de que están revisando mi solicitud de soporte?	21
Cierre del ticket.....	22
Revisar Ticket Cerrados	23
¿Qué sucede si en listado de temas no hay un caso predefinido que se acerca a mi necesidad, o si no tengo acceso al portal web?	24

¿Como ingresar al portal de soporte?

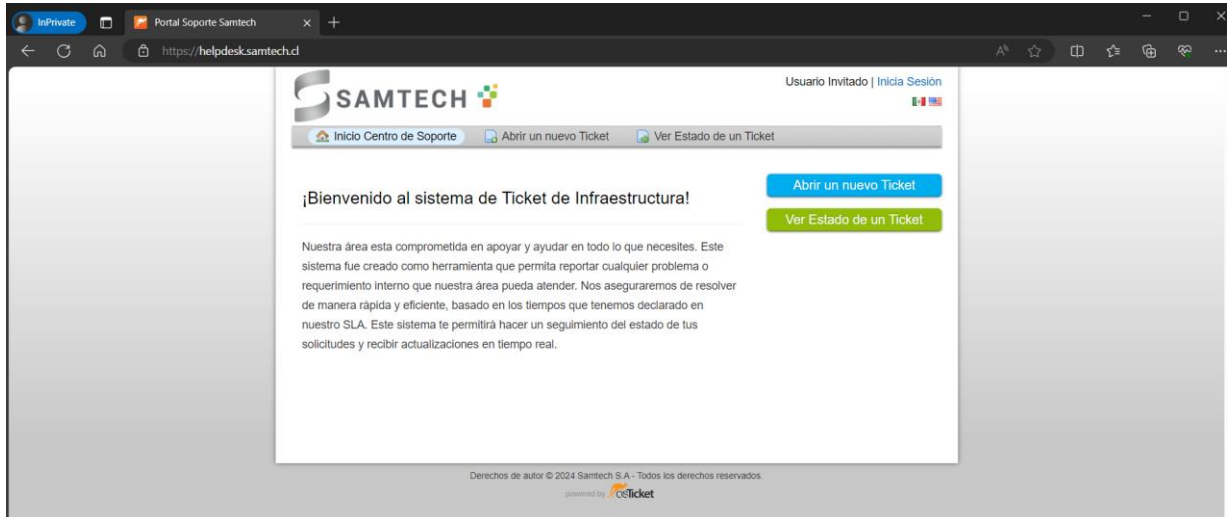
Para ingresar al portal de soporte Samtech S.A debes ingresar la siguiente URL en cualquier browser que tengas disponible en su equipo:

<https://helpdesk.samtech.cl>

Este portal es accesible desde internet como también de las oficinas de Samtech S.A, por lo que no es necesario conectarse a una VPN para poder abrir un Ticket de atención. Solo basta con contar con alguna conexión a Internet.

El sitio si bien es visible en los dispositivos móviles, no está optimizado para estos, y no garantizamos el correcto funcionamiento de este tipo de equipamiento.

Al ingresar esta URL se abrirá la siguiente página:

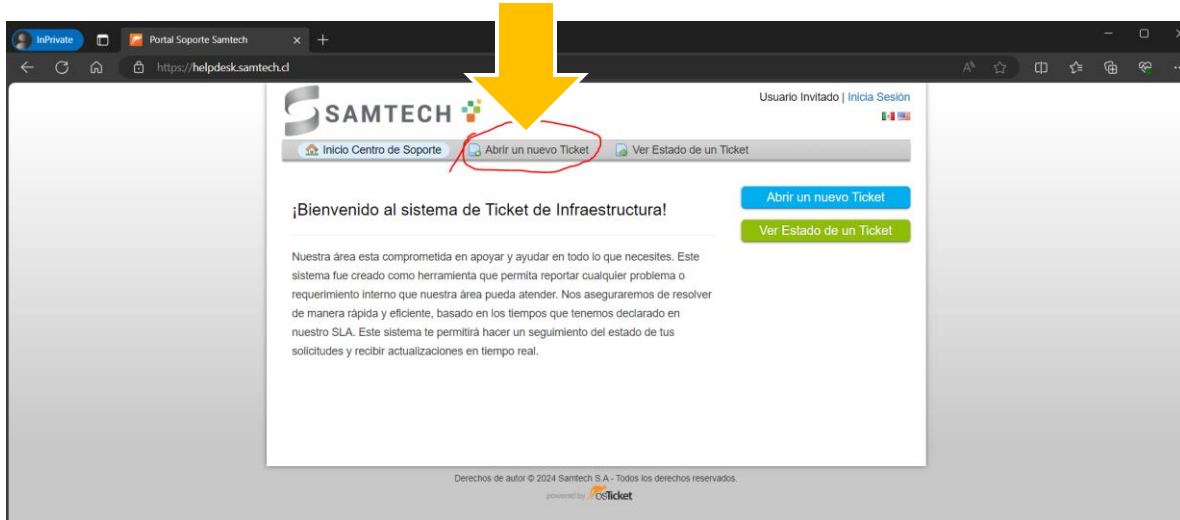


¿Cómo creo un ticket?

Para crear un Ticket de solicitud de soporte, tenemos varias opciones; utilizar la función Abrir un nuevo ticket o Inicia sesión y luego crea un ticket desde el interior del portal.


Utilizar la función Abrir un nuevo Ticket


Pulse el botón Abrir un nuevo Ticket en el menú horizontal.



Luego el browser le llevará a la siguiente página, en donde deberás llenar la información solicitada.

En esta pantalla deberás indicar datos como: el correo institucional, nombre completo, en temas de ayuda; seleccionar el caso que más se parece al problema, un título para el caso, este aparecerá luego en el correo electrónico, y finalmente la descripción completa del problema a reportar. Luego de todo esto pulsar el botón Crear Ticket.



Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Ver Estado de un Ticket](#)

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Informacion de Contacto

Email *

Nombre Completo *



Numero Telefono
 EXT:

Temas de ayuda
 *

Detalle del Ticket

Por favor describe tu problema o solicitud

Resumen del Asunto *

<>
 


Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

todos los cambios guardados

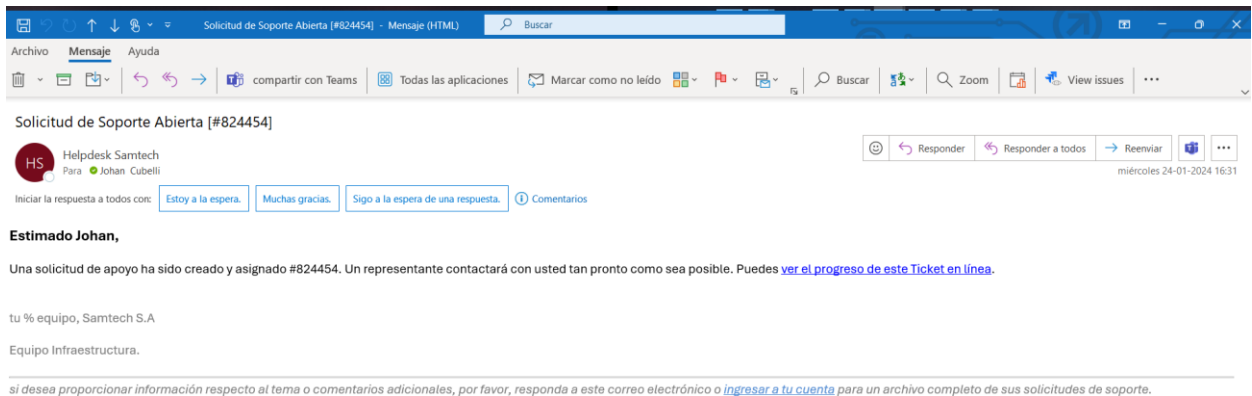
Soltar archivos aquí o elegirlos

[Crear Ticket](#)
[Restablecer](#)
[Cancelar](#)

Si todo fue ingresado correctamente el browser debería mostrar una página similar a este:



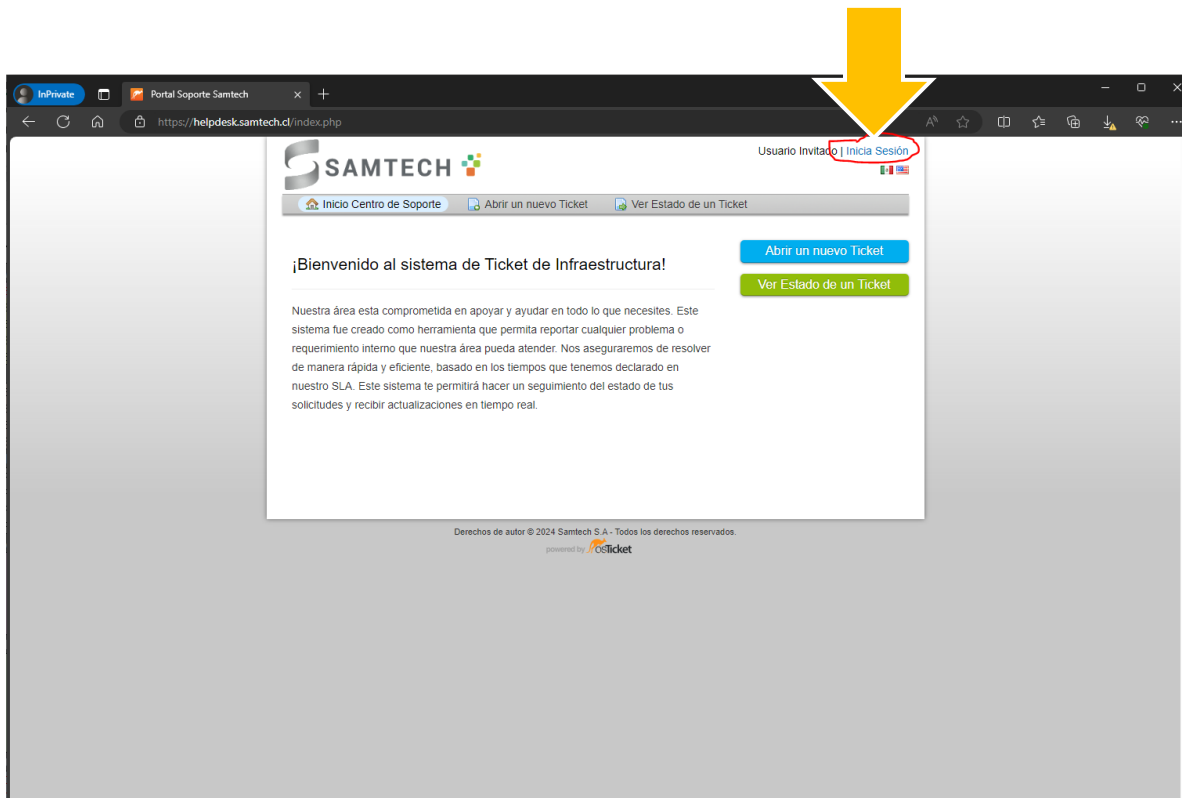
También deberá recibir en su correo electrónico un comprobante del Ticket. El correo electrónico recepcionado deberá ser similar a este:



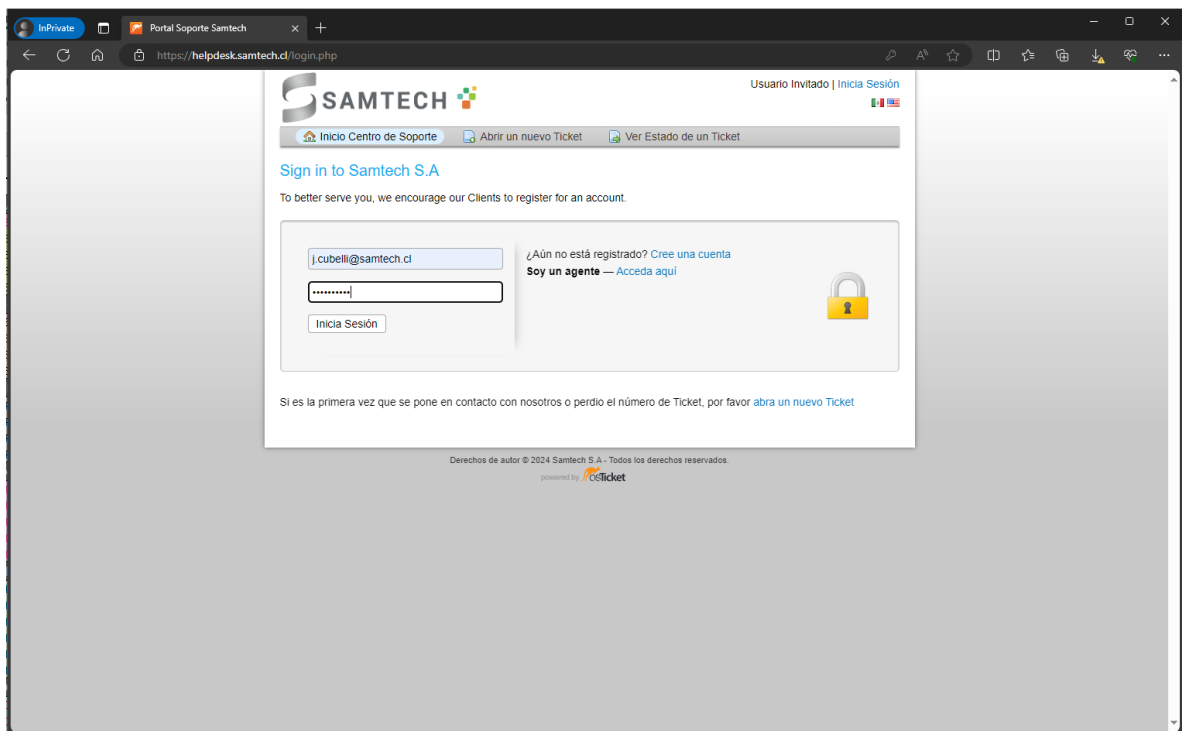
Inicia Sesión para crear ticket

También puedes iniciar sesión en el portal, en este podrás crear Tickets de atención como también ver el estado de un ticket creado.

Para iniciar sesión, es necesario que pulses el **link** e Inicia Sesión ubicado en la esquina superior derecha de la ventana principal.



Al pulsar este **link** el browser le llevará a la siguiente ventana:



Aquí deberás utilizar tus credenciales de dominio de Samtech S.A, los mismos que ocupas iniciar sesión en el equipo asignado.

Al iniciar sesión, el portal mostrará la siguiente ventana.



SAMTECH

Johan Cubelli | Perfil | Tickets (21) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (21)

Buscar | Temas de ayuda: — Todos los Temas de Ayuda —


Solicitudes | Abiertos (1) | Cerrado (20)


Mostrando 1 - 1 de 1 Solicitudes abiertas

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
824454	24-01-24	Abierto	Problemas con teclado del notebook	Soporte

Página: [1]

Para crear un nuevo Ticket, pulse el botón Abrir un nuevo Ticket, y portal le mostrará el siguiente formulario, como se puede ver, el formulario es más simple que el anterior, y esto es debido a que, como inicio sesión, ya el portal no necesita los datos como nombre y correo electrónico, sino solo indicar el tipo de caso, título de la solicitud y la descripción del problema.



Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - [Cerrar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Tickets \(21\)](#)

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Correo electrónico:

j.cubelli@samtech.cl

Cliente:

Johan Cubelli





Temas de ayuda

Soporte General


Detalle del Ticket

Por favor describe tu problema o solicitud

Resumen del Asunto *

<>
B
Aa
B
/
U
-
≡




-

Details on the reason(s) for opening the ticket.

 Soltar archivos aquí o [elegirlos](#)

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

¿Como puedo revisar el estado, e ingresar información a mi ticket?

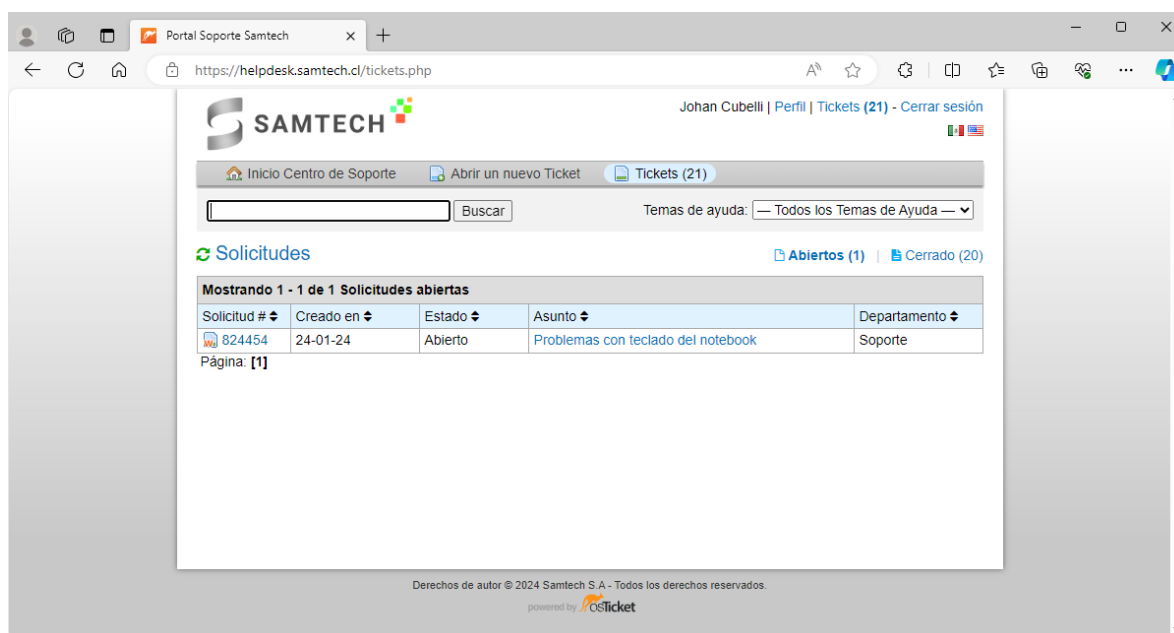
Existen diversas formas de revisar el estado del Ticket de soporte asignado. Estas son:

- Iniciar sesión, en la primera página mostrara automáticamente todos los Tickets abiertos que están asignado a mi nombre.
- Revisar el correo electrónico, pulsando el **link** al interior de este.
- O utilizar la función Ver Estado de un Ticket.

Revisar los Tickets abiertos, iniciando sesión

Para poder revisar los Tickets de esta manera, es necesario que inicies sesión, para esto se debe seguir los pasos descritos en el capítulo anterior Inicia sesión para crear ticket.

Al iniciar sesión la primera pantalla que mostrará el portal por defecto son los Tickets cuyo estado son abiertos.



The screenshot shows the SAMTECH support portal interface. At the top, there's a navigation bar with the SAMTECH logo, user profile 'Johan Cubelli', and 'Tickets (21) - Cerrar sesión'. Below this is a search bar and a dropdown for 'Temas de ayuda: Todos los Temas de Ayuda'. The main section is titled 'Solicitudes' and shows 'Abiertos (1)' and 'Cerrado (20)'. A table displays 'Mostrando 1 - 1 de 1 Solicitudes abiertas' with one row: Solicitud # 824454, Creado en 24-01-24, Estado Abierto, Asunto Problemas con teclado del notebook, and Departamento Soporte. The footer includes copyright information for 2024 Samtech S.A. and a 'powered by osTicket' logo.

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
824454	24-01-24	Abierto	Problemas con teclado del notebook	Soporte

En este caso tenemos el Ticket que se creó en el capítulo anterior. Basta con pulsar el asunto o N° de solicitud para abrirlo.

Al abrir el Ticket, el portal nos mostrará la siguiente información.

Problemas con teclado del notebook #824454

[Imprimir](#)
[Editar](#)

Información básica del ticket

Estado de la solicitud: Abierto
Departamento: Soporte
Creado en: 24-01-24 16:31

Información de usuario

Nombre: Johan Cubelli
Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl
Teléfono:



Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.



Creado por **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31

Escriba una respuesta


Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *


<>
¶
A
Aa
B
/
U
↶
☰
🖼️
📺
☰
🔗
—

Soltar archivos aquí o elegirlos


[Publicar Respuesta](#)
[Restablecer](#)
[Cancelar](#)


En este caso, aun no tenemos alguna respuesta por parte del técnico asignado, tenemos la opción de ingresar información adicional. En este caso añadimos un texto en el campo escriba una respuesta y luego pulsamos el botón Publicar Respuesta.




Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - [Cerrar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Tickets \(21\)](#)

 Mensaje publicado con éxito

 **Problemas con teclado del notebook #824454**

 Imprimir
 Editar


Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Abierto	Nombre:	Johan Cubelli
Departamento:	Soporte	Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Creado en:	24-01-24 16:31	Teléfono:	




Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.


 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31



Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54



Hola,








Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

 Mensaje publicado con éxito

Escriba una respuesta

*Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado **

<>


Aa
B
I
U

Acto seguido también recibimos un correo electrónico indicando que se ha añadido un mensaje al Ticket.

Confirmación de mensaje

 Helpdesk Samtech
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

jueves 25-01-2024 8:54

Iniciar la respuesta a todos con: [Problema resuelto.](#) [Muchas gracias.](#) [Ya está solucionado.](#)  Comentarios

Estimado(a) Johan,

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,

Equipo Infraestructura.

Puede ver el progreso de la solicitud [aquí](#)

Revisar el correo electrónico, pulsando el *link* al interior de este

Otra manera de revisar el estado del Ticket es abrir el link que se encuentra en el correo electrónico de respaldo se le envió al crear el ticket.

Confirmación de mensaje

 Helpdesk Samtech
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

jueves 25-01-2024 8:54

Iniciar la respuesta a todos con: [Problema resuelto.](#) [Muchas gracias.](#) [Ya está solucionado.](#)  Comentarios

Estimado(a) Johan,

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,

Equipo Infraestructura.

Puede ver el progreso de la solicitud [aquí](#)

En este caso pulsaremos los números azules [#824454](#), en este caso, el browser nos llevará automáticamente a la siguiente página, en donde se nos solicitará iniciar sesión, si en el caso ya había iniciado sesión recientemente, le llevará directo a la página del Ticket.

Problemas con teclado del notebook #824454

[Imprimir](#)
[Editar](#)

Información básica del ticket

Estado de la solicitud: Abierto
Departamento: Soporte
Creado en: 24-01-24 16:31

Información de usuario

Nombre: Johan Cubelli
Correo electrónico: j.cubelli@samtech.cl
Teléfono:



Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.



Creado por **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31



Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54


Hola,

Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

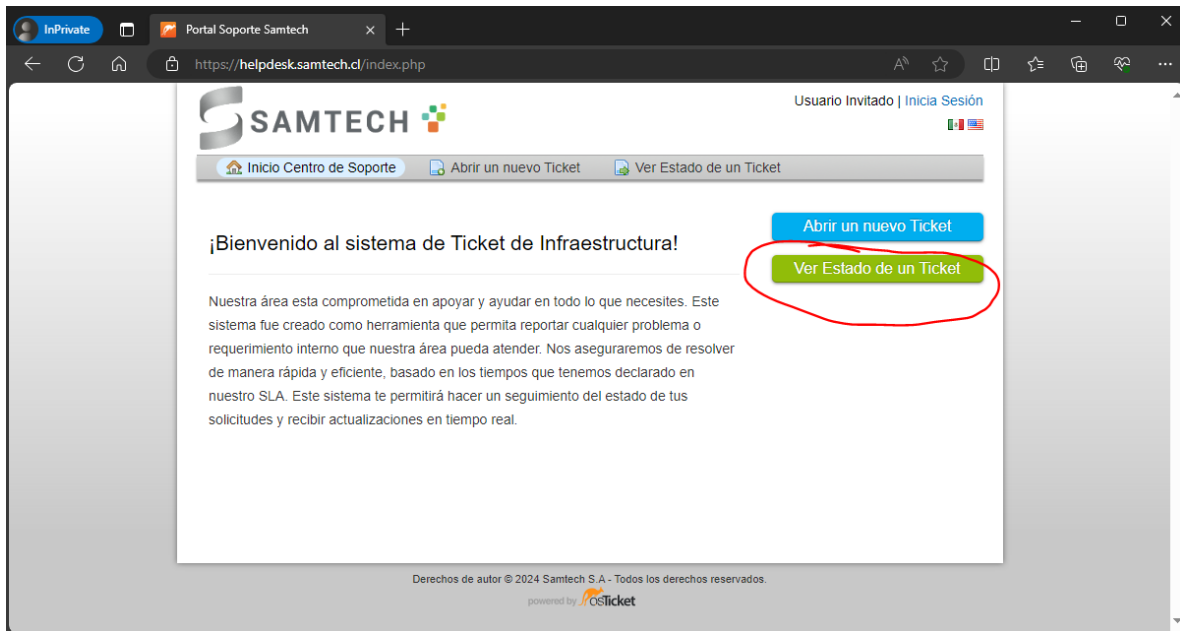
<> 

 Soltar archivos aquí o elegirlos


Utilizar la función Ver Estado de un Ticket.


Esta función le permite revisar el estado de un ticket, que no necesariamente este asignado a usted.

Para esto pulsamos el botón Ver Estado de un Ticket.



Esto le llevará a la siguiente pantalla, en donde ingresamos el correo del usuario solicitante de soporte y el número de Ticket entregado. Es decir, asume que ya conoce y tiene esta información de antemano,



Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Ver Estado de un Ticket](#)

Ver Estado de un Ticket


Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de ticket. Un enlace de acceso le será enviado.

Correo Electrónico:

Número de Ticket:

[Solicitar enlace de acceso](#)

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Inicia Sesión](#) o [regístrese para una cuenta de](#) para acceder a todos sus Tickets.



Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o perdió el número de Ticket, por favor [abra un nuevo Ticket](#)

Al hacer **click** en el botón solicitar enlace, al usuario le llegara un correo indicando que se le ha solicitado un acceso a su ticket, entregando una **url** para visualizarla

Ticket [#824454] Access Link



Helpdesk Samtech
Para Johan Cubelli

Traducir mensaje a: [Español](#) | [No traducir nunca del: Inglés](#) | [Preferencias de traducción](#)


[Responder](#)
[Responder a todos](#)
[Reenviar](#)


jueves 25-01-20

Hi Johan,

An access link request for ticket #824454 has been submitted on your behalf for the helpdesk at <https://helpdesk.samtech.cl>.


Follow the link below to check the status of the ticket #824454.


<https://helpdesk.samtech.cl/view.php?auth=01xaiaaaaaa%2F6wQUh5zRyPfhQ%3D%3D>

If you **did not** make the request, please delete and disregard this email. Your account is still secure and no one has been given access to the ticket. Someone could have mistakenly entered your email address.

--
Samtech S.A

Al hacer **click** en esta **url**, mostrara el ticket como en las ventanas anteriores.




Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - [Cerrar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Tickets \(21\)](#)

Problemas con teclado del notebook #824454

Imprimir
Editar



Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Abierto	Nombre:	Johan Cubelli
Departamento:	Soporte	Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Creado en:	24-01-24 16:31	Teléfono:	




Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31




Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54

Hola,

Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

David Silva publicado 25-01-24 09:02

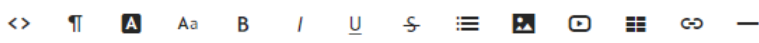


Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<>
B
Aa
B
/
U
-



En este caso ya se puede apreciar que el técnico ha ingresado una información nueva, indicando que en 20 minutos pasará por su puesto de trabajo para revisar el estado del equipo.

¿Qué sucede si respondo un correo enviado por el portal de soporte?

Si responde un correo enviado por el portal de soporte, este en un tiempo breve es añadido automáticamente al Ticket, y el especialista será notificado de que hay información nueva en el ticket. Por ejemplo, responderemos un mensaje.

Enviar este correo electrónico durante el horario laboral de la mayoría de los destinatarios: jue., ene. 25 a las 1:00 p. m. [Programar envío](#) | [Descartar](#)

Enviar

Para ☐ Helpdesk Samtech

CC

CCO

Asunto RE: Problemas con teclado del notebook

OK, estaré atento.

De: Helpdesk Samtech <helpdesk@samtech.cl>
 Enviado el: jueves, 25 de enero de 2024 9:02
 Para: Johan Cubelli <j.cubelli@samtech.cl>
 Asunto: Re: Problemas con teclado del notebook

-- reply above this line --

Estimado Johan,

Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

El equipo de Samtech S.A

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

Al cabo de unos minutos recibirá un correo confirmando su mensaje

Confirmación de mensaje

HS Helpdesk Samtech
 Para Johan Cubelli

Iniciar la respuesta a todos con: [Problema resuelto.](#) [Muchas gracias.](#) [Ya está solucionado.](#) [Comentarios](#)

Responder Responder a todos Reenviar

jueves 25-01-2024 9:30

Estimado(a) Johan,

Su respuesta a la solicitud de soporte [#824454](#) fue apuntada

Samtech S.A Equipo de Soporte,

Equipo Infraestructura.

Puede ver el progreso de la solicitud [aquí](#)

Si ahora revisamos el mensaje, podemos comprobar que el último mensaje fue ingresado al ticket.



Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - [Cerrar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Tickets \(21\)](#)

[Problemas con teclado del notebook #824454](#)
[Imprimir](#)
[Editar](#)

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Abierto	Nombre:	Johan Cubelli
Departamento:	Soporte	Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Creado en:	24-01-24 16:31	Teléfono:	



Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.

 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31



Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54

Hola,

Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

David Silva publicado 25-01-24 09:02



Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.





Johan Cubelli publicado 25-01-24 09:30




OK, estaré atento.




¿Como me entero de que están revisando mi solicitud de soporte?

Una vez que un especialista vea su caso, probablemente ingresará un mensaje al Ticket creado. Este mensaje se puede revisar iniciando sesión y revisar directamente el Ticket. Como en este caso.




Johan Cubelli | [Perfil](#) | [Tickets \(21\)](#) - [Cerrar sesión](#)


 Inicio Centro de Soporte
  Abrir un nuevo Ticket
  Tickets (21)

 **Problemas con teclado del notebook #824454**
 Imprimir
  Editar



Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Abierto	Nombre:	Johan Cubelli
Departamento:	Soporte	Correo electrónico:	j.cubelli@samtech.cl
Creado en:	24-01-24 16:31	Teléfono:	




Johan Cubelli publicado 24-01-24 16:31

Hola.

Algunas letras no funciona en el teclado de mi equipo, favor su ayuda.


 Creado por  **Johan Cubelli** 24-01-24 16:31



Johan Cubelli publicado 25-01-24 08:54

Hola,


Hoy estoy en la oficina para que lo puedas revisar por favor.

David Silva publicado 25-01-24 09:02
 

Estaré en 20 minutos en su estación de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.

Escriba una respuesta

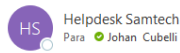
*Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado **



En donde el especialista ya ha ingresado un mensaje indicando que en 20 minutos pasará por su puesto de trabajo.

Otra forma de revisar esto, es que al correo electrónico llegará el respaldo del mensaje ingresado por el especialista.

Re: Problemas con teclado del notebook



Estimado Johan,

Estare en 20 minutos en su estacion de trabajo, de no poder por favor indicar su horario de disponibilidad.



jueves 25-01-2024 9:02

El equipo de Samtech S.A

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

Cierre del ticket

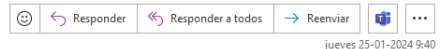
El especialista ya reviso su solicitud de Ticket y lo resolvió. En este caso el especialista procederá en dar el estado resuelto a su Ticket y el portal le enviará un correo indicando el último mensaje ingresado por el especialista.

Re: Problemas con teclado del notebook



Estimado Johan,

Se revisa teclado computador con suciedad en tecla, se limpia y vuelve a estar operativo. se resuelve ticket

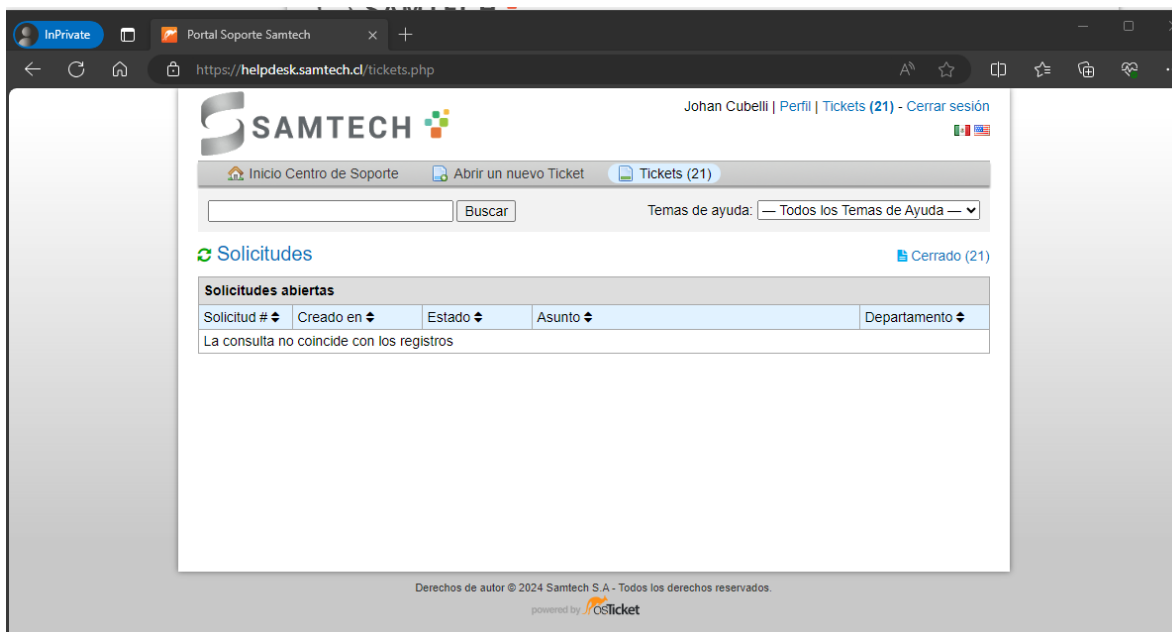


jueves 25-01-2024 9:40

El equipo de Samtech S.A

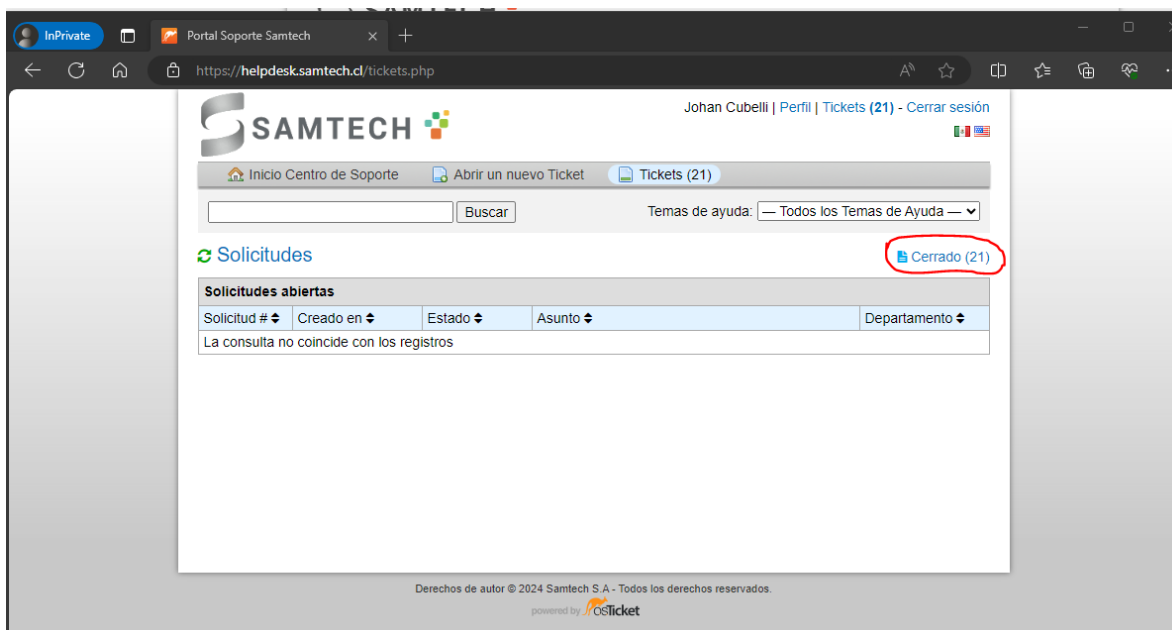
esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresa a tu cuenta](#) para un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

Como puede apreciar, en este correo no existe referencias al Numero de Ticket. Si inicio sesión al portal de soporte, ya no aparecerá el Ticket que hemos utilizado como ejemplo para esta guía.

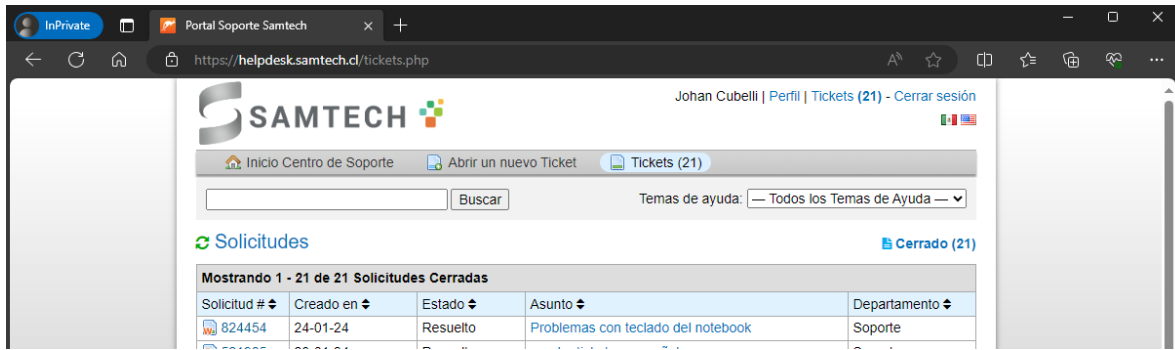


Revisar Ticket Cerrados

Si deseamos revisar un Ticket que se encuentra cerrado, podemos pulsar el botón Cerrado



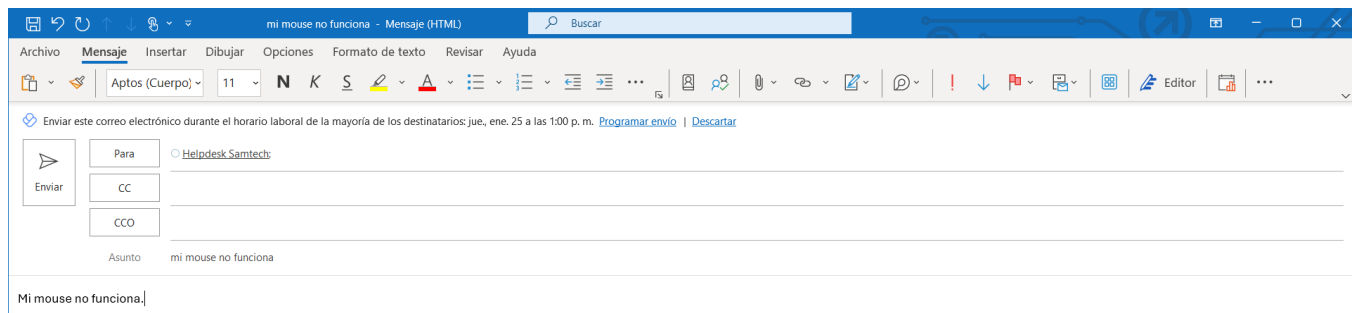
Con esta acción el portal le mostrara todos los Tickets que usted ha ingresado.



¿Qué sucede si en listado de temas no hay un caso predefinido que se acerca a mi necesidad, o si no tengo acceso al portal web?

En este caso, puede enviar un correo directo a helpdesk@samtech.cl, y el sistema automáticamente creara un Ticket al área de soporte, quien luego puede reasignar el ticket o escalar el caso a quien corresponda. El Ticket será ingresado como Solicitud de soporte general.

Por ejemplo, en este caso enviamos un correo directo, indicando que el mouse no funciona.



Luego de unos minutos se recibe el mensaje de confirmación que se ha creado un Ticket de soporte para su solicitud. Este ticket luego podrá ser revisado, y seguirá el flujo descrito en los puntos anteriores.

Solicitud de Soporte Abierta [#211988]



Helpdesk Samtech
Para  Johan Cubelli

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

jueves 25-01-2024 9:59

Estimado Johan,

Una solicitud de apoyo ha sido creado y asignado #211988. Un representante contactará con usted tan pronto como sea posible. Puedes [ver el progreso de este Ticket en línea](#).

tu % equipo, Samtech S.A

Equipo Infraestructura.

si desea proporcionar información respecto al tema o comentarios adicionales, por favor, responda a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

Cualquier ayuda adicional, favor enviarnos un correo David, Johan o Claudio, quienes ayudaran y apoyaran cualquier requerimiento y ayuda.