

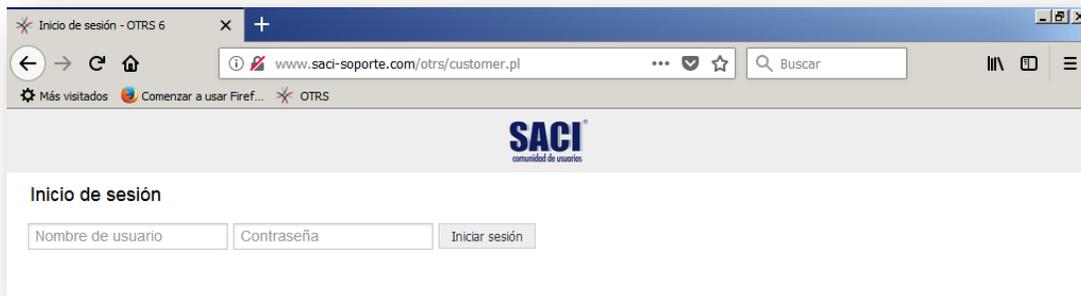
## Manual de Sistema de Tickets

### Cientes

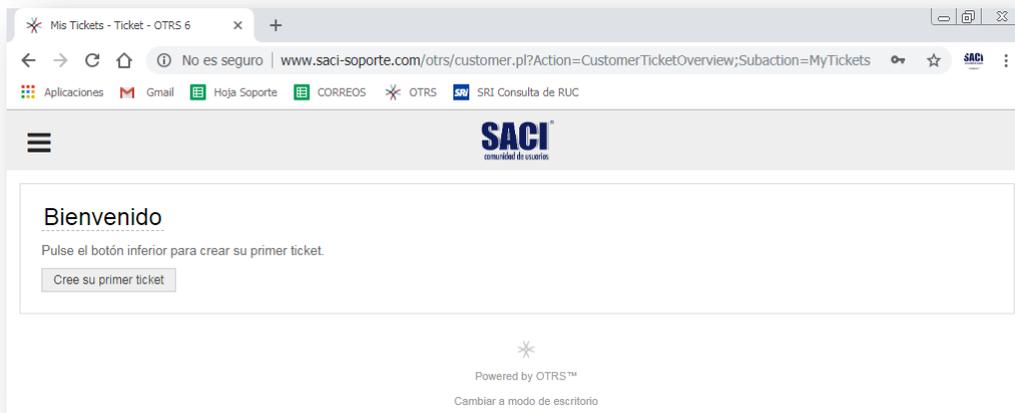
Los clientes obligatoriamente deberán utilizar el sistema de tickets para solicitar soporte técnico.

Para ingresar un ticket de soporte técnico se debe seguir los siguientes pasos:

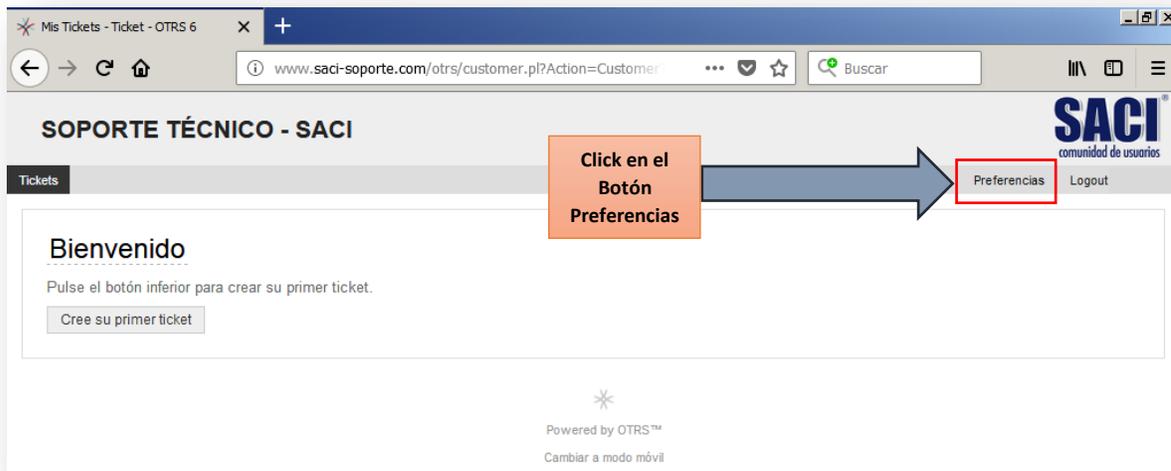
- 1) Dirigirse al siguiente link para ingresar al sistema de tickets:
  - <http://www.saci-soporte.com>
- 2) Iniciar sesión en el sistema con el usuario y contraseña asignados.
  - Usuario: RUC del cliente.
  - Contraseña: RUC del cliente (Posteriormente podrá ser cambiada).



- 3) Cuando en la empresa no existe un ticket creado se visualizará la siguiente pantalla dándole la bienvenida:



- 4) Para poder modificar las preferencias del usuario (cambio de contraseña) se debe ingresar al menú Preferencias.



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.saci-soporte.com/otrs/customer.pl?Action=Custom](http://www.saci-soporte.com/otrs/customer.pl?Action=Custom). The page title is "Preferencias - OTRS 6". The SACI logo is at the top center. Below the logo, there are two sections:

- Cambiar Contraseña**: A form with three input fields: "Contraseña actual", "Nueva contraseña", and "Verificar contraseña". Below these fields is an "Actualizar" button. A blue callout box with the text "Cambiar la contraseña actual" has a large blue arrow pointing to the "Contraseña actual" field.
- Idioma de la interfaz**: A form with a label "Idioma" and a dropdown menu showing "Español". Below the dropdown is an "Actualizar" button. A blue callout box with the text "Idioma Español por defecto" has a large blue arrow pointing to the dropdown menu.

- Las contraseñas pueden ser alfanumericas, se sugiere que un solo usuario sea el encargado de ingresar al sistema y colocar los requerimientos con sus adjuntos.
- Si se olvida la contraseña ingresada, se debe notificar a SACI para que se reestablezca al Ruc inicial por defecto.

- Otras configuraciones en Preferencias de Usuario.

The screenshot shows the 'Preferencias - OTRS 6' page in a browser. It has three main sections with callout boxes and arrows pointing to specific settings:

- Zona horaria:** A callout box points to the 'America/Guayaquil' dropdown menu, stating 'Zona Horaria América Guayaquil por defecto'.
- Vista general de tickets:** A callout box points to the 'Intervalo de actualización' dropdown menu, stating 'Vista General de tickets: Este es el tiempo de actualización automática. Sugerimos colocar (dos) 2 minutos por defecto.'
- Número de tickets mostrados:** A callout box points to the 'Tickets por página' input field (set to 25), stating 'Número de Tickets Mostrados: Muestra el número de tickets vistos en pantalla'.

At the bottom, it says 'Powered by OTRS™' and 'Cambiar a modo de escritorio'.

## 5) Creación de un nuevo ticket de soporte técnico (Obligatoriamente tiene que llenar todos los campos).

- **Servicio:** en este campo identificar el servicio en dos opciones según sea el caso requerido:
  - **Saci ERP:** Se refiere al sistema SaciJava, Saci Visual Basic, SaciAnex ATS que no tenga facturación electrónica.
    - **Consulta:** Este campo es para inquietudes y solicitudes.
    - **Incidencia:** Para ingresar requerimientos de soporte técnico.

### SOPORTE TÉCNICO - SACI

Tickets

Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

Servicio:	
* Asunto:	▼ SACI ERP Consulta Incidencia
* Texto:	

- SACI Facturación Electrónica : Se refiere exclusivamente a la facturación electrónica.

### SOPORTE TÉCNICO - SACI

Tickets

Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

Servicio:	
* Asunto:	▶ SACI ERP ▶ SACI Facturación Electrónica

- **Descripción Formulario Para Tickets**

- **Asunto:** Breve descripción del Requerimiento.
- **Texto:** En este campo se debe ingresar toda la información necesaria para que el técnico asignado pueda identificar de manera oportuna el requerimiento y posible solución, en el menor tiempo posible.
- **Archivos Adjuntos:** Recoge todos los detalles pertinentes e ingresar todo lo que considere necesario para que el técnico pueda validar.
- **Enviar:** Para crear el Ticket y que este se ponga en cola para la atención.

Tickets

Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.

Servicio:

\* Asunto:

\* Texto:

**B I U S** | | | | | | | | | | | | | |

Formato | Fuente | Tam... | | | | Fuente HTML | | | |

Archivos adjuntos:

Click to select files or just drop them here.

Enviar

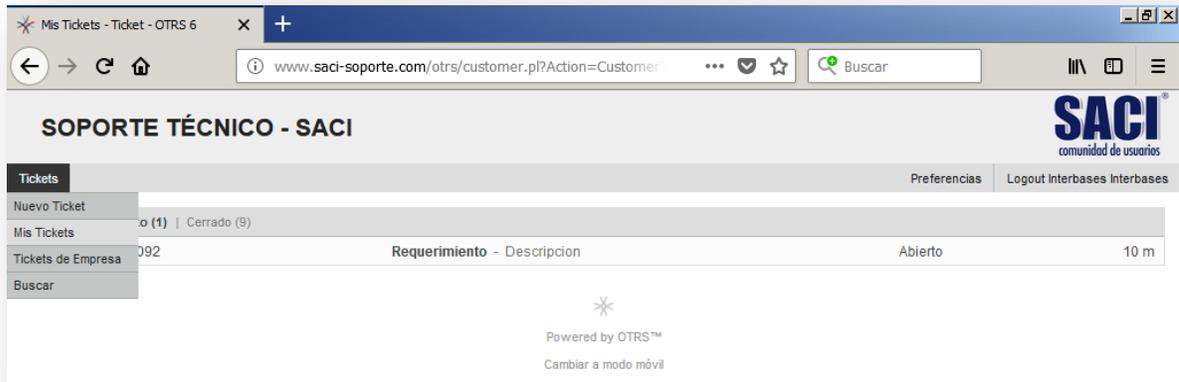
- 6) Luego de ingresar su nuevo ticket, usted puede seguir el estado del mismo ingresando en el panel principal y podrá visualizar la totalidad de los tickets abiertos (pendientes) y cerrados por el Centro de Control de Soporte técnico Sacijava.



- Así mismo dando click en el ticket usted podrá ver todos los artículos (interacciones) del mismo.
- Esta pestaña se actualiza cada 2 minutos o la puede refrescar manualmente (F5) para poder ver las interacciones en tiempo real, así mismo podrá estar atento a un posible pedido por parte del técnico asignado.



- En el menú de Tickets se despliega las opciones Nuevo Ticket- Mis Tickets – Tickets de Empresa y Buscar. Todos estas Opciones para visualizar la totalidad de los requerimientos tanto ingresados, como solucionados en tiempo real. Usted podrá tener acceso a múltiple información técnico/usuario y podrá descargar el informe técnico correspondiente posterior a la solución del mismo.



- 7) Posteriormente si no va a utilizar el sistema dar click en Logout para que su sesión sea cerrada con éxito.

