

# PLATAFORMA DE SOPORTE TÉCNICO

Este documento servirá a nuestros clientes para conocer el funcionamiento de la Plataforma de Soporte que hemos creado con el fin de agilizar las comunicaciones entre ellos y los responsables de los proyectos.

Hola estimado cliente,

Con el fin de mejorar el sistema de contacto entre alumnos y docentes, creando una comunicación mucho más fluida y que no dé lugar a malentendidos, se va a trabajar mediante un sistema de Tickets al que se accederá a través del “**Área de clientes**” de nuestra web.

El objetivo de este sistema es que el alumno pueda comunicar incidencias referentes al proyecto a su docente y este pueda responderle con la mayor brevedad posible. Un ejemplo de estas incidencias son notificaciones sobre contenido, modificaciones del trabajo tras tutorías o cualquier comunicación referente al proceso de elaboración del proyecto.

Para otro tipo de notificaciones que se quieran realizar al docente o a la empresa como quejas, aumento de páginas del proyecto... se realizarán a través del **teléfono** de pago **807 455 110**. A pesar de todo esto si el docente necesita hacer alguna comunicación urgente al alumno te llamaremos desde la empresa.

## **NORMAS DE USO**

Para hacer un correcto uso de esta plataforma se deben cumplir ciertas normas que nos gustaría transmitirte:

- Te recordamos que no se puede hablar con el docente de: cantidades económicas, números de teléfono, ni direcciones de correo electrónico, así como otras preguntas de carácter personal.
- La empresa no permitirá en ningún momento que se realicen faltas de respeto al trabajo de nuestros docentes por lo que si observamos estas actitudes se eliminará inmediatamente esta vía de comunicación y se procederá únicamente a tratar con el docente mediante el teléfono arriba aportado.
- Los docentes tienen un tiempo de respuesta de 24/48 horas a la incidencia (los días laborables). Si tras este tiempo no has recibido respuesta por parte del mismo, puedes ponerte en contacto con nuestro departamento de Att. al Cliente y se solucionará este incidente, pero por favor tener paciencia. Si hay alguna notificación de carácter urgente el teléfono está a vuestra disponibilidad en el horario laboral para hablar con el docente.
- Esta plataforma no es un chat continuo con el docente, estos están trabajando y cuanto más tiempo pierdan con las respuestas de estos mensajes menos pueden dedicar a la elaboración de proyectos por lo que las notificaciones deben ser claras y concisas.

## LA PLATAFORMA

### ¿Cómo me registro para empezar a usar esta plataforma?

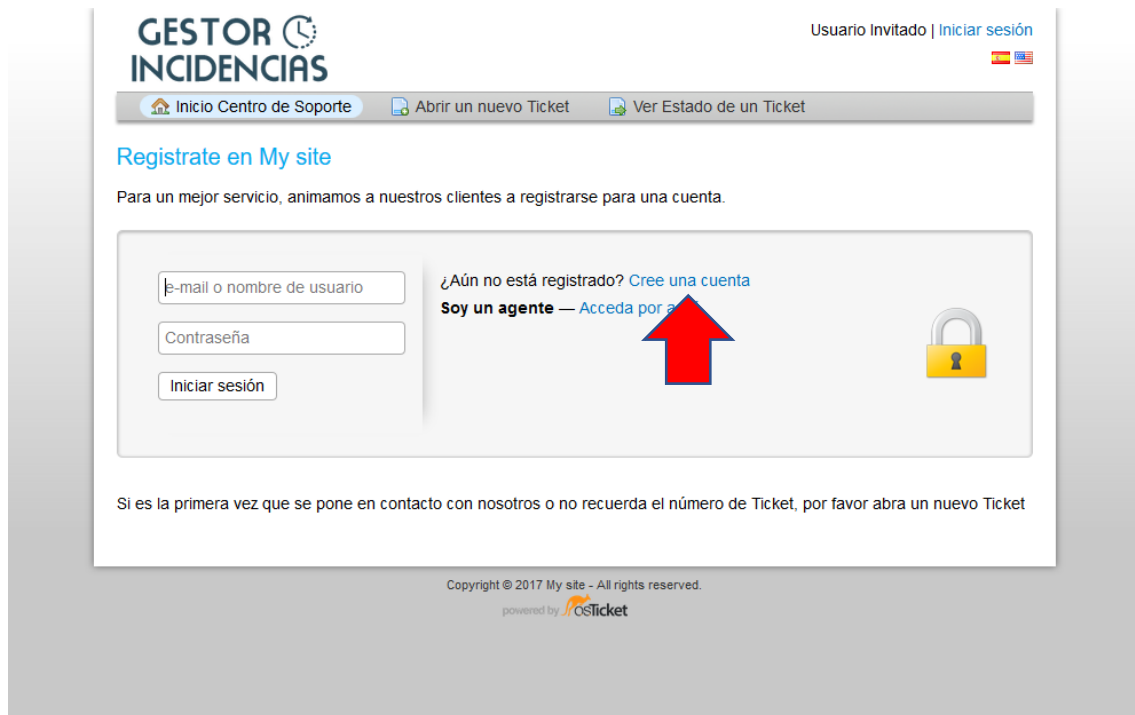
Es necesario que te registres mediante un correo electrónico en el siguiente link o haciendo clic en el “**Área de clientes**” de nuestra web. El email que utilices para el registro será el mismo que utilizas con nosotros. Si en algún momento olvidaras la contraseña para acceder avísanos y nosotros te restableceremos la contraseña mandándote una nueva a tu dirección de email. Para cualquier duda dirígete a nosotros a través del email que aparece en el apartado de “**Contacto**” de nuestra web y escribiendo en el asunto: [**Soporte técnico**].

<http://soportetecnico.eu>



The screenshot displays the user interface of the 'GESTOR INCIDENCIAS' support center. At the top right, it indicates 'Usuario Invitado | Iniciar sesión' with flags for Spain and the USA. The navigation bar includes 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. A prominent red arrow points to the 'Abrir un nuevo Ticket' button. Below the navigation bar, the page is titled 'Bienvenido al centro de soporte' and contains a paragraph explaining the ticket system. Two buttons are visible: 'Abrir un nuevo Ticket' (blue) and 'Ver Estado de un Ticket' (green). The footer includes 'Copyright © 2017 My site - All rights reserved.' and 'powered by oSticket'.

Una vez accedes a dicha dirección web (Ver imagen 1) la página que nos abre es esta y para poder registrarte debes clicar en **Iniciar Sesión** y te llevará a una nueva pantalla donde podrás crear la nueva cuenta en **Cree una nueva cuenta** (Ver imagen 2).



Una vez rellena la información que se nos pide: email y contraseña se te indicará que se envió un correo de confirmación con tus datos y un link. Para confirmar el registro, revisa tu correo pues debe haber llegado un email de Soporte indicando que tu usuario fue creado y dándote la bienvenida al sistema, tras clicar en el enlace que aparece en dicho email podrás iniciar sesión para poner tu primer Ticket.

### ¿Cómo pongo un Ticket para hablar con mi docente?

Una vez estos pasos se han realizado y has accedido a tu cuenta ya puedes poner un Ticket nuevo para iniciar la conversación con tu docente dándole a "**Abrir un nuevo Ticket**". Las siguientes veces que no requieran que te registres esta será la imagen de inicio que te aparecerá (**Ver imagen 3**).



Una vez le des a este apartado te aparecerá una pantalla donde en **Temas de ayuda**, en el menú desplegable, seleccionarás “**Reportar consulta**” y a continuación “**Crear Ticket**”. (Ver imagen 4). Aquí ya puedes rellenar el *Asunto* del mensaje y el *Cuerpo* del mismo, así como añadir posibles archivos adjuntos para que le lleguen a tu docente.

**GESTOR INCIDENCIAS** | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | **Abrir un nuevo Ticket** | Tickets (1)

### Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email:  
Cliente:

**Temas de ayuda**  
Access Issue / Reportar consulta \*

**Nuevo Ticket**  
Describe con detalle tu consulta.

**Asunto \***


**Consulta \***

¶ B I U ↺ ☰ ☷ ☹ ☺ ↻

Adjuntos  
📎 Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)

**Crear Ticket** Restablecer Cancelar

© 2017 My site - All rights reserved.  
powered by OSticket



Una vez esté todo es tan sencillo como darle a “**Crear Ticket**” y ya lo hemos mandado.

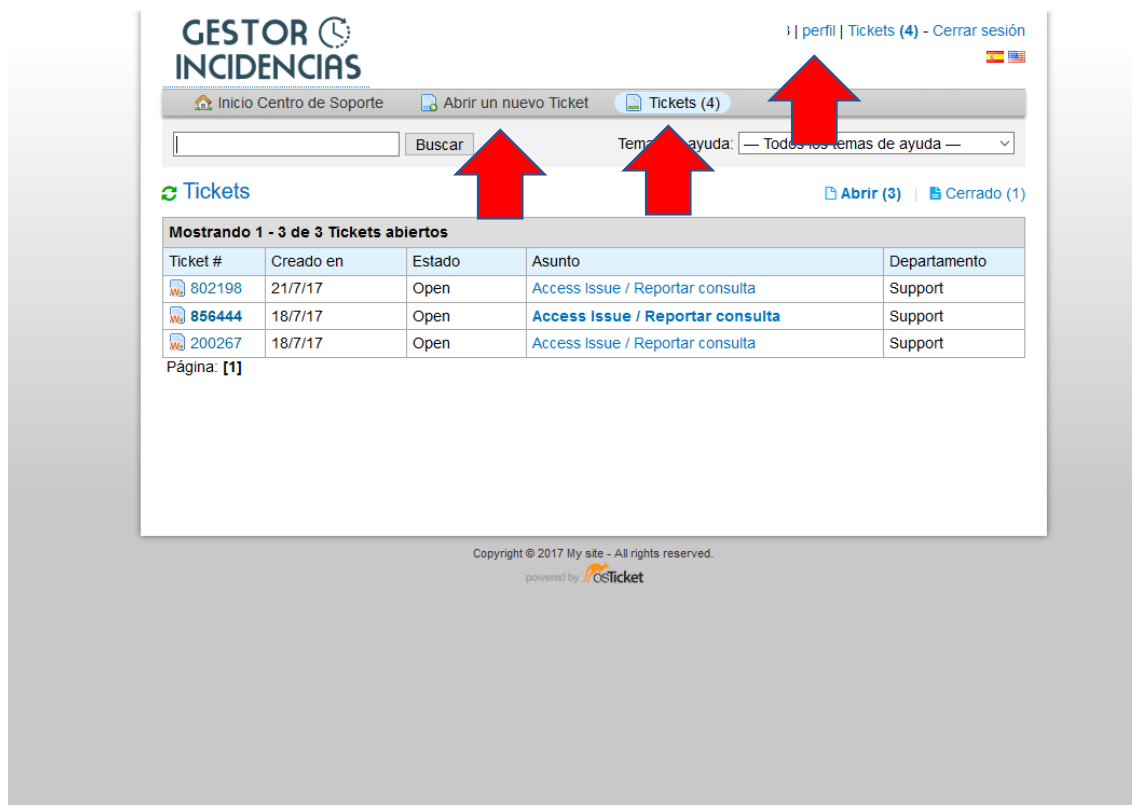
Luego verifica en la página siguiente lo te sale, te indica el Ticket abierto: el número de Ticket, status, tus datos y el cuerpo del mismo.

### Ya tengo mi Ticket puesto, ¿ahora qué?

Si ya tienes un Ticket abierto y quieres ver si te han respondido, desde la pantalla de inicio deberás darle a “**Ver Estado de un Ticket**” como puedes **ver en la Imagen 3**.

Si por el contrario has entrado a la página y ya has iniciado sesión como usuario verás un panel de gestión en el que podrás editar tu perfil en el apartado de

“**Perfil**”, además de “**Abrir un Ticket**” y ver los “**Tickets(0)**” que tienes abiertos o cerrados (Ver imagen 5).



Aquí siempre aparecerá el número de Tickets en general que tienes, los números no son como “notificaciones” sino que deberás entrar al apartado de Tickets para realmente ver si te han contestado o no y poder ver los “*abiertos*” o “*cerrados*”. Un Ticket está cerrado cuando se han resuelto todas las dudas respecto a esa temática y por lo tanto el tema se da por zanjado, en ese momento el departamento de Secretaría y/o el Docente cerrará dicho tema. Si por un casual luego se quisiera retomar dicho tema siempre puede reabrirse el Ticket o crearse uno nuevo.

### **Tengo una respuesta, ¿cómo la veo y respondo?**

Una vez que tu Ticket es creado, Secretaría lo asigna al docente que esté llevando tu trabajo y a este se le notificará por email. Nada más entrar al panel de control y acceder al apartado de Tickets podrás ver los Tickets que tienes, tanto los nuevos como los ya abiertos (Ver imagen 6).



**GESTOR INCIDENCIAS** Bienvenido, [perfil] | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

Abrir (1) Mis Tickets (1) Cerrado Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada]

**Tickets abiertos**

Número	Última actualización	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
856444	18/7/17 15:12	Access Issue / Reportar consulta		Normal	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 1 de 1

Copyright © 2006-2017 My site All Rights Reserved.

Responder a un Ticket es tan fácil como clicar en el nombre del asunto del mismo (estará resaltado en negrita si tienes algún mensaje sin leer) y se abre una ventana con toda la información. Podemos ver el “**Estado**” del mismo y que “**Usuario**” lo escribe (este usuario será la referencia que usemos nosotros como identificación), cuando se creó y que profesor lo tiene “**Asignado**”. Además de esto podemos ver el “**Asunto**” del Ticket y la “**Consulta**” que nos hicimos nosotros, así como los documentos “**Adjuntos**” si los hubiera y el “**Hilo del Ticket**” que será donde aparezca la conversación que mantengamos y por tanto la respuesta del docente. En el apartado “**Publicar nota interna**” responderemos al mensaje que nos haya escrito el docente y le damos a “**Publicar respuesta**”. (Ver imagen 7)

