



MANUAL DE USUARIO PARA LA HERRAMIENTA DE TIQUETES PARA SOPORTE DE GSI

El siguiente instructivo le permite aprender a aperturar tickets de servicio para solicitud de soporte a GSI en los diferentes aplicativos.

Se debe ingresar a la dirección <https://helpdesk.e-gsi.net>



Bienvenida e inicio de sesión...

Bienvenido al centro de soporte del Grupo Corporativo GSI-SERTRACEN.

Por favor, detalle claramente su solicitud de soporte, ingresando toda la información que le es requerida. Debe iniciar sesión indicando el nombre de usuario y la contraseña que le fue proporcionada. Si tiene problemas para iniciar sesión en esta página, comuníquese con personal de TI, según corresponda:

GSI COSTA RICA (506) 2231-2124	GSI EL SALVADOR (503) 2301-0718
GSI GUATEMALA (502) 2301-0718	GSI NICARAGUA (505) 2265-1516
GSI REPUBLICA DOMINICANA (809) 412-5312	GSI PANAMA (507) 210-0210
SERTRACEN EL SALVADOR (503) 2261-7300	SERTRACEN PANAMA (507) 315-6500

Inicio de sesión (nombre de usuario):

Contraseña:

(Nota: Las credenciales se guardarán en este equipo entre sesiones a menos que explícitamente "Cerrar sesión".)

Inicio de sesión

Se le solicitarán **Usuario** y **Contraseña** previamente enviada.



Para abrir un nuevo tiquete, se debe acceder a: Elegir acción / Nuevo



Mesa de servicio > Tickets | GSI

- Inicio
- Mesa de servicio
- Base de conocimientos

Tickets | GSI

Nuevo Elegir acción ▾

Creado

Nuevo

Número

Título

Establecer vista predeterminada ▶



Se desplegará una ventana que deberá completar con el Título del tiquete, la descripción, la categoría (aplicativo a reportar) y la Prioridad (desde Baja a Grave)

Mesa de servicio > Nuevo Ticket | GSI

Inicio
Mesa de servicio
Base de conocimientos

Nuevo Ticket | GSI

Título: (obligatorio)
Título del ticket referenciando el problema

Resumen:

Descripción detallada del problema

Categoría:
ePower Cliente Web

PRIORIDAD / IMPACTO:
GRAVE - Alguna funcionalidad no opera ...

Remitente:

Datos adjuntos:
Examinar... Ningún...onado.
+ Agregar otros datos adjuntos

Guardar Aplicar cambios Cancelar

Puede adjuntar archivos o capturas de pantalla si así lo requiere. Recuerde que entre más información adjunte, más fácil es para Soporte identificar el problema.

Presione Guardar y se creará el tiquete.

Le llegará una notificación en relación a la apertura, el seguimiento y consultas que se le hagan al respecto.



En **Mesa de servicio** puede visualizar un resumen de todos los tickets que ha abierto

The screenshot shows the GSI Tickets interface. At the top, there is a navigation bar with the GSI logo and 'SERTRACEN'. The main header includes the text 'Tickets | GSI' and 'Lista actualizada: 14/08/2019 17:27:16'. Below this, there are filters for 'Cola: GSI' and 'Ver por: Todos mis Tickets'. A search bar is also present. The main content area features a table with columns: 'Creado', 'PRIORIDAD / IMPACTO', 'Número', 'Título', 'Resumen', 'Estado', 'Remitente', 'Asignado a', 'Fecha de vencimiento', 'Modificado', 'Dispositivo', 'Tipo Proceso', 'Tipo Ticket', and 'Proceso'. The table is currently empty, displaying the message 'No se encontró Tickets'.

Para cerrar la sesión utilice la opción:

The screenshot shows a user profile dropdown menu. The menu is open, displaying the following options: 'Mi perfil', 'Cerrar sesión' (highlighted in green), and 'Volver a Tickets'. The background shows the user's profile information, including 'soft Windows NT) • Compañía: GSI-SERTRACEN • Organización: Default' and 'Tiempo de espera de la ses'. A red vertical banner on the right side of the menu says '¿Necesita ayuda?'.