

# Manual de Soporte OTRS

## Accesibilidad Web



# Índice

## Contenido

Índice.....	2
Componentes del portal de incidencias.....	5
Inicio .....	6
Requerimientos para “Abrir una Incidencia” .....	7
Incidencias.....	10

## Conexión al servidor de INKLUSION

Este sitio fue creado para mejorar la efectividad en la comunicación con el cliente a la hora de registrar una incidencia y realizar el seguimiento de la resolución vía Internet, que permite de forma remota dar de alta incidencias y peticiones, realizar consultas, modificar un ticket y seguir su histórico del mismo.

Para conectarse al servidor de INKLUSION, debe visitar la siguiente URL <http://support.incluirt.com/>, en la cual, se muestra la interfaz de entrada del portal de incidencias de IT INCLUIRT, en donde para tener acceso, deberá introducir el usuario y contraseña que previamente se le hizo llegar vía correo electrónico.



### Support Inklusion

Usuario

Contraseña

Recuérdame

Aceptar

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Una vez que cuente con el acceso y haya ingresado correctamente, se mostrara el “Portal de Incidencias/Solicitud”. Normalmente, entendemos y clasificamos como Incidencia un problema en su puesto (hardware o software) que le impide trabajar con normalidad, ya sea una mejora, ampliación o adaptación de algo que se agregó al portal existente y éste no cuenta con la accesibilidad adecuada o bien rompe con la misma, lo cual deja al sitio sin la navegación accesible. En el siguiente formulario podrás exponer cualquier incidencia que tengas con el uso de la accesibilidad web.

The screenshot shows the 'Crear una petición' (Create a request) form in the INKLUSION portal. The form is structured as follows:

- Header:** 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', 'Preguntas frecuentes'. User profile: 'Nombre Usuario'.
- Filters:** 'Self-serv', 'Entidad Raíz (estructura en árbol)'.
- Form Fields:**
  - 'Esta petición me implica': Dropdown menu with 'Sí' selected.
  - 'Nombre Usuario': Dropdown menu.
  - 'Seguimiento por correo': Dropdown menu with 'Sí' selected.
  - 'Correo electrónico': Text input field with placeholder 'correo usuario'.
  - 'Describe la incidencia o la solicitud (Entidad Raíz)':
    - 'Tipo': Dropdown menu with 'Incidencia' selected.
    - 'Categoría': Dropdown menu with '-----' selected.
    - 'Urgencia': Dropdown menu with 'Media' selected.
    - 'Ubicación': Dropdown menu with '-----' selected.
    - 'Observadores':
      - Dropdown menu with '-----' selected.
      - 'Seguimiento por correo': Dropdown menu with 'Sí' selected.
      - 'Correo electrónico': Text input field.
    - 'Titulo \*': Text input field.
    - 'Descripción \*': Rich text editor with a toolbar containing bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and other icons.
    - Attachment area: 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o' with buttons 'Elegir archivos' and 'Ningún archivo seleccionado'.
  - 'Enviar mensaje': Button at the bottom.
- Footer:** 'Support Inklusion - 2021'.

# Componentes del portal de incidencias/Solicitud

The screenshot displays the INKLUSION portal interface. At the top left is the logo and a 'Self-serv' dropdown. Below it is the 'Entidad Raíz (estructura en árbol)' section. The main navigation bar includes 'Barra de Menús', 'Incidencias y Estatus', 'Indicar de Entidad', and 'Lista de Incidencias'. The top right corner features a 'Link de desconexión del sistema' and a user profile area with 'Nombre del Usuario' and 'Nombre Usuario'. The central form is titled 'Esta petición me implica' and includes fields for 'Nombre Usuario', 'Seguimiento por correo', and 'Correo electrónico'. The 'Describe la incidencia o la solicitud' section has dropdowns for 'Tipo', 'Categoría', 'Urgencia', and 'Ubicación'. Below this is the 'Observadores' section with a 'Seguimiento por correo' dropdown and a 'Correo electrónico' field. The 'Título' field is followed by a rich text editor with a toolbar. At the bottom, there is an 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o' section with an 'Elegir archivos' button and an 'Enviar mensaje' button. A callout box on the left side of the form is labeled 'Formulario de Creación de Incidencia y/o solicitud'.

# Inicio

The screenshot shows the INKLUSION dashboard interface. At the top left is the INKLUSION logo. The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas frecuentes'. On the right side of the navigation bar, there are icons for a star, a gear, the text 'Nombre Usuario', and a refresh icon. Below the navigation bar, there is a dropdown menu set to 'Self-serv' and the text 'Entidad Raíz (estructura en árbol)'. The main content area features a table with the following data:

Crear una petición +	
Peticiones	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Suprimido	0

At the bottom right of the dashboard, the text 'Support Inklusion - 2021' is visible.

# Requerimientos para “Abrir una Incidencia/Solicitud”

The screenshot shows the INKLUSION OTRS interface for opening an incident. The navigation bar includes 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas frecuentes'. The user is logged in as 'Nombre Usuario'. The form is titled 'Esta petición me implica' with a dropdown set to 'Sí'. The main section is 'Describe la incidencia o la solicitud' with a sub-section '(Entidad Raíz)'. The form fields are: 'Tipo' (dropdown: Incidencia), 'Categoría' (dropdown: -----), 'Urgencia' (dropdown: Media), 'Ubicación' (dropdown: -----), 'Observadores' (dropdown: -----), 'Título\*' (text input), 'Descripción\*' (rich text editor), and a file upload area with the text 'Arrastrar y soltar el archivo aquí. o Elegir archivos Ningún archivo seleccionado'. A 'Enviar mensaje' button is at the bottom. Numbered callouts 1-9 point to the following elements: 1. 'Nombre Usuario' dropdown; 2. 'Tipo' dropdown; 3. 'Categoría' dropdown; 4. 'Urgencia' dropdown; 5. 'Ubicación' dropdown; 6. 'Observadores' dropdown; 7. 'Título\*' text input; 8. 'Descripción\*' rich text editor; 9. File upload area.

1) Sección de Usuario

- a. Nombre
- b. Seguimiento por email
- c. Correo electrónico (a través del cual se enviará un informe de acuerdo al seguimiento de la misma.)

2) Tipo

- a. Incidente; Esta acción se selecciona si se trata de un incidente en tiempo real que no permite el adecuado funcionamiento de un equipo, un enlace, etc.
- b. Solicitar; Esta acción se selecciona para todo aquello que se desea solicitar con previa anticipación y que no es necesariamente algo que interrumpa el adecuado funcionamiento y la continuidad de todos los sistemas.

3) Categoría

- a. Almacenamiento
- b. Aplicaciones
- c. Bases de Datos
- d. Comunicaciones
- e. Consultoría
- f. Copias de Seguridad
- g. Microinformática
- h. Monitorización
- i. Seguridad
- j. Servidores
- k. Tareas Adicionales

4) Urgencia

- a. Muy urgente
- b. Urgente
- c. Mediana
- d. Baja
- e. Muy baja



- 5) Ubicación
- 6) Observadores
  - a. Usuario (si es que desea que otro usuario también cuente con el seguimiento que se le da a la incidencia)
  - b. Seguimiento por email
    - i. Si (Seguimiento por email)
    - ii. No (No seguimiento por email)
  - c. Correo electrónico.
- 7) Título; Se coloca un nombre corto del motivo que dio origen a la solicitud o el incidente.
- 8) Descripción; Se coloca toda la explicación con sus propias palabras de lo que sucede no importa que sea a detalle y se tenga que escribir mucho texto.
- 9) Archivo; Se trate de Incidente o Solicitud si hay algún archivo que se juzgue como importante para el entendimiento o aporte para que la solución que se brinde pueda darse de manera satisfactoria de lo que se necesita, (En caso de tratarse de una imagen, esta imagen deberá ser una captura de su pantalla, en donde deberá aparecer la incidencia o el portal afectado).

## Incidencias/Solicitud

Al entrar en Incidencias, veremos una ventana como la que aparece a continuación, donde podremos ver todos los tickets (incidencias)

The screenshot displays the INKLUSION support system interface. At the top, there is a navigation bar with the INKLUSION logo on the left and a user profile section on the right showing a star icon, a gear icon, and the text 'Nombre Usuario' with a logout arrow. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas frecuentes'. A dropdown menu is open under 'Inicio', showing 'Self-serv' and 'Entidad Raíz (estructura en árbol)'. Below this, there is a search bar with a magnifying glass icon, a dropdown menu for 'Características - Estado', a language dropdown set to 'es', and a 'Todos' dropdown. There are also buttons for '+ regla', '+ grupo', and 'Buscar' with a star icon. Below the search bar, there is a 'Muestra (número de elementos)' dropdown set to '15', a globe icon, a trash icon, and a toggle switch. The main content area shows a table of tickets with the following columns: ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de apertura, Solicitante - Solicitante, Asignada a - Técnico, and Prioridad. The first row shows ticket ID 1182 with title 'ASES00 - 0.11.0 - INKLUSION - PRO', state 'Abierto', last update '13-03-2021 23:24', opening date '20-03-2021 22:17', requester 'Nombre Usuario', assignee 'Nombre Técnico', and priority 'Media'. Below the table, there is another 'Muestra (número de elementos)' dropdown set to '15' and a pagination bar showing 'Desde 1 hasta 15 de 940'. At the bottom right, there is a footer that says 'Support Inklusion - 2021'.

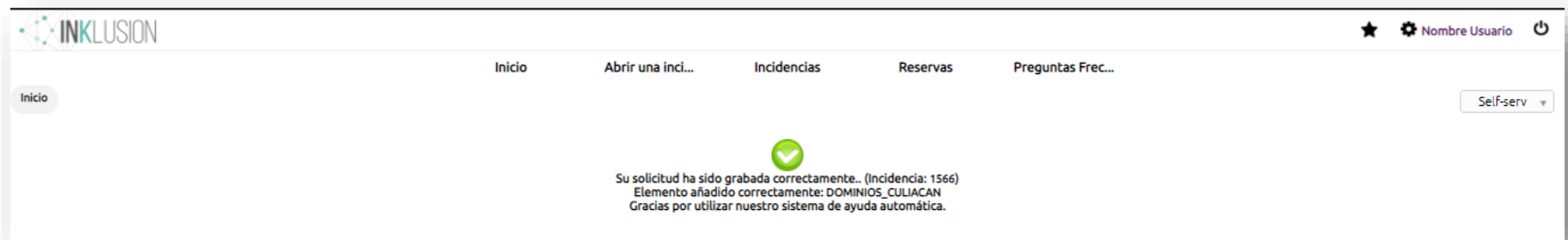
Si hacemos clic en una de ellas, podremos ver el detalle de lo que está ocurriendo en la atención de la incidencia e incluso enviar un mensaje a los técnicos que están resolviéndola, ya sea para contestar a una solicitud de información o para ampliar la misma.

Mostrará todas nuestras incidencias que hemos levantado con los siguientes datos:

- 1) ID
- 2) Título
- 3) Última modificación

- 4) Estado
- 5) Fecha de Apertura
- 6) Prioridad
- 7) Solicitante
- 8) Asignada a- Técnico
- 9) Categoría
- 10) Tiempo para resolver

Si logro hacer los pasos si ningún inconveniente le deberá aparecer una ventana de confirmación de incidencia con el ID que le asigno el sistema en automático a la misma, o en tal caso le deberá de aparecer de manera automática su reporte en el correo que escogió previamente para su seguimiento.



El nivel de respuesta de nuestro departamento de atención al cliente a la hora resolver las incidencias en tiempo, es a través de un proceso claro y definido, cumpliendo con los acuerdos de servicio internos o que nos marque el cliente.