

# MANUAL DE SOPORTE OTRS

## Accesibilidad Web



# ÍNDICE

índice .....	2
Componentes del portal de incidencias/Solicitud.....	5
Inicio .....	6
Requerimientos para “Abrir una Incidencia/Solicitud” .....	7
Incidencias/Solicitud .....	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

Support Inklusion

🇲🇽 🇺🇸

Usuario

Contraseña

Recuérdame

Enviar

[¿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:** 'Self-serv' dropdown, 'Entidad Raíz (estructura en árbol)' dropdown, and navigation links: 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', 'Preguntas frecuentes'.
- 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 'correo usuario' as a placeholder.
  - '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 with a star icon.
    - '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.
    - File upload area: 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o' with a button 'Elegir archivos' and the text 'Ningún archivo seleccionado'.
  - 'Enviar mensaje': Button at the bottom of the form.
- 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 menu. 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', a user profile with 'Nombre Usuario', and a star icon. The central form is titled 'Esta petición me implica' with a 'Sí' dropdown. Below this is the 'Describe la incidencia o la solicitud' section, which includes fields for 'Tipo' (Incidencia), 'Categoría', 'Urgencia' (Media), and 'Ubicación'. There is also a section for 'Observadores' with a 'Seguimiento por correo' dropdown and a 'Correo electrónico' field. The 'Título' field is followed by a rich text editor with a 'Formatos' toolbar. At the bottom, there is a file upload area with the text 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o' and an 'Enviar mensaje' button.

Callouts in the image identify the following components:

- Barra de Menús
- Incidencias y Estatus
- Indicar de Entidad
- Lista de Incidencias
- Link de desconexión del sistema
- Nombre del Usuario
- 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 main navigation bar includes 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas frecuentes'. On the right, there are icons for a star, a gear labeled 'Nombre Usuario', and a refresh icon. Below the navigation, there is a dropdown menu for 'Self-serv' and a section titled 'Entidad Raíz (estructura en árbol)'. The central part of the dashboard 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 'Crear una petición' (Create a request) form in the INKLUSION OTRS system. The interface includes a navigation bar with 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', 'Reservas', and 'Preguntas frecuentes'. A user profile 'Nombre Usuario' is visible in the top right. The form is titled 'Esta petición me implica' with a dropdown set to 'Sí'. Below this, the 'Describe la incidencia o la solicitud' section is highlighted with a grey background. It contains several fields: 'Tipo' (set to 'Incidencia'), 'Categoría', 'Urgencia' (set to 'Media'), and 'Ubicación'. A 'Seguimiento por correo' dropdown is set to 'Sí', and a text field for 'Correo electrónico' contains 'correo usuario'. Below these are fields for 'Observadores' and 'Título\*'. A rich text editor for 'Descripción\*' is shown with a toolbar and a file upload area. A 'Enviar mensaje' button is at the bottom. Numbered callouts 1-9 point to the following elements: 1. 'Esta petición me implica' dropdown; 2. 'Tipo' dropdown; 3. 'Categoría' dropdown; 4. 'Urgencia' dropdown; 5. 'Ubicación' dropdown; 6. 'Observadores' field; 7. 'Título\*' field; 8. 'Descripción\*' field; 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)

Self-serv ▼ Entidad Raíz (estructura en árbol)

----- ▼ Características - Estado ▼ es ▼ Todos ▼

regla grupo Buscar ☆ ↻ ↺

Muestra (número de elementos) 15 ▼ Desde 1 hasta 15 de 940 > ⌂

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Prioridad
1182	ASES00 - 0.11.0 - INKLUSION - PRO	Abierto	13-03-2021 23:24	20-03-2021 22:17	Nombre Usuario	Nombre Técnico	Media

Muestra (número de elementos) 15 ▼ Desde 1 hasta 15 de 940 > ⌂

Support Inklusion - 2021

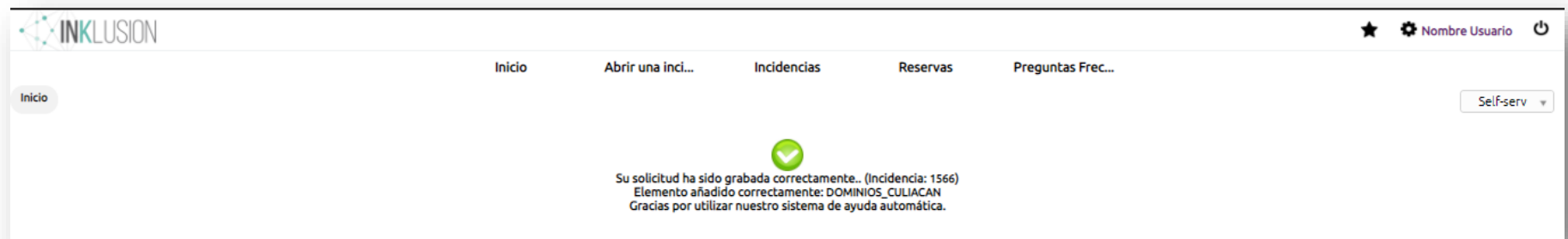
Si hacemos clic en una de ellas, podremos ver el detalle de lo que está ocurriendo en la atención de la incidencia e incluso enviar un mensaje a los técnicos que están resolviéndola, ya sea para contestar a una solicitud de información o para ampliar la misma.

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.