



Mesa de Ayuda **Redvolución**

Manual de Usuario

2017-2018

Redvolucionar es Inspirar



Tabla de contenido

1 Tutorial Sistema de Mesa De Ayuda – Usuario Final.....	3
1.1 Creación de un ticket.....	3
1.2 Seguimiento a una solicitud o ticket	9



REDVOLUCIÓN®

1 Tutorial Sistema de Mesa De Ayuda – Usuario Final

El siguiente tutorial sirve de guía al usuario final sobre algunas de las funcionalidades del sistema de Mesa de Ayuda.

1.1 Creación de un ticket

Para el registro de un ticket, el usuario puede acceder de varias maneras al Sistema de Mesa de Ayuda:

- Desde el sitio Web de Redvolución www.redvolucion.gov.co

El usuario cuenta con dos enlaces de acceso a la Mesa de Ayuda: Al dar clic en el menú llamado AYUDA y posteriormente en la opción Acceso Mesa de Ayuda o puede dar clic en el banner tipo botón ubicado al extremo inferior derecho.



Ilustración 1. Ingreso a Sistema de Mesa de Ayuda – Fuente: www.redvolucion.gov.co

- Desde el enlace directo al Sistema de Mesa de Ayuda

El usuario puede ingresar directamente al Sistema de Mesa de Ayuda si digita en la barra de direcciones de su explorador de Internet si agrega la palabra ayuda al sitio web de Redvolución, así:

www.ayuda.redvolucion.gov.co



REDVOLUCIÓN®

Por cualquiera de las maneras que se utilice para acceder, el usuario observará la página principal del Sistema de Mesa de ayuda y simplemente dará clic en la opción **Abrir un nuevo ticket** para registrar su solicitud:

REDVOLUCIÓN MESA DE AYUDA

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos **Abrir un nuevo Ticket** Ver Estado de un Ticket

Buscar en nuestra base de conocimiento **Buscar** **Abrir un nuevo Ticket** Ver Estado de un Ticket

¡BIENVENIDO!
MESA DE AYUDA REDVOLUCIÓN

Recuerda visitar las preguntas frecuentes antes de enviar tu solicitud. Posiblemente tu inquietud ya esta resuelta.

Preguntas destacadas
¿Qué es Redvolución? ¿Cuál es su objetivo?
¿Cuáles son las líneas de trabajo de Redvolución?
¿Cuáles son los beneficios de participar en el programa Redvolución?
¿A qué población está dirigido el Programa Redvolución?
¿En qué departamentos hace presencia Redvolución?

Ilustración 2. Abrir un nuevo Ticket
Fuente: <http://www.ayuda/redvolucion.gov.co>

El usuario diligenciará en el Formulario Web la totalidad de los campos catalogados como obligatorios, seleccionando el Tema de ayuda al cual hará referencia su solicitud.

Abrir un nuevo Ticket

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

Información de Contacto

Correo electrónico *

Nombre completo *

Número Telefónico o Celular

 EXT:

Los campos
marcados con el
asterisco (*) son
diligenciados de
manera obligatoria

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — *

Texto CAPTCHA:



Introduzca el texto mostrado en la imagen. *

[Crear Ticket](#)

[Restablecer](#)

[Cancelar](#)

Ilustración 3. Abrir un nuevo ticket (Información de contacto)

Fuente: <http://www.ayuda.redvolucion.gov.co/open.php>

Inmediatamente cuando el usuario realiza la selección del Tema de Ayuda, se despliega el formulario con los campos para ingresar la información del ticket.



REDVOLUCIÓN®

Temas de ayuda

Línea Capacitaciones / LC-Información General

Detalles del Ticket

Asunto *

Por favor, ingresa aquí los detalles de tu solicitud.

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Tipo de Documento *

No. de Documento *

Celular 2

Dirección

Ej: Cra. 57 # 65 a 38

Departamento *

Género *

Grupo Étnico *

Rango de Edad *

IE/Organización

Cargo

Texto CAPTCHA:

Aquellos campos marcados con el asterisco (*) son diligenciados de manera obligatoria

Finalmente se da clic en el botón Crear Ticket

Crear Ticket Restablecer Cancelar

Ilustración 4. Abrir un nuevo ticket (Información del ticket)
Fuente: <http://www.ayuda.redvolucion.gov.co/open.php>

Al dar clic en el botón Crear Ticket la página muestra el mensaje al usuario indicando que la solicitud de ayuda ha sido creada:

✓ Solicitud de ticket de ayuda creada

Apreciado usuario Oscar Ferney González Muñóz,

Para el Programa Redvolución es muy agradable saber de tu inquietud.

Recibirás a vuelta de correo un número de ticket mediante el cual podrás hacer seguimiento a solicitud.

Nos comunicaremos contigo en breve si es necesario.

Cordialmente.



Mesa de Ayuda Programa Redvolución

Redvolucionar es Inspirar

Ilustración 5. Confirmación de solicitud recibida

De igual manera al correo electrónico del usuario llega un mensaje de autorrespuesta en el cuál puede acceder a ver el ticket o solicitud creada:



Ilustración 6. Autorrespuesta correo electrónico de Ticket creado

Cuando el usuario hace clic en el enlace proporcionado en el mensaje, puede visualizar el ticket registrado.



REDVOLUCION MESA DE AYUDA

Usuario Invitado | Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Ver Hilo de Tickets

¿Busca tus otros Tickets?
[Iniciar sesión](#) o [regístrese para una cuenta](#) para la mejor experiencia en nuestro sistema de soporte.

Solicitud de Certificado SSEO #000183 Imprimir **Editar**

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Oscar Ferney González Muñoz
Departamento:	Soporte	Email:	ofgenierus@gmail.com
Creado en:	1/12/17 1:55	Teléfono:	

Detalles del Ticket

Tipo de Documento:	CC
No. de Documento:	86068361
Celular 2:	3125689685
Departamento:	CUNDINAMARCA
Género:	Masculino
Grupo Étnico:	Ninguno
Rango de Edad:	Mayores de 18 y menores de 25 años
IE/Organización:	IEducativa oficial
Cargo:	Estudiante

Al hacer clic en Editar, el usuario puede actualizar detalles del ticket

Oscar Ferney González Muñoz publicado 1/12/17 1:55

Buen día Programa Redvolución, ayer terminé de actualizar mis datos y los de mis inspirados en el sistema de información. Igualmente realicé el cargue de las historias inspiradoras. Por ello solicito me envíen el certificado al correo.

Gracias por su atención.

Creado por Oscar Ferney González Muñoz 1/12/17 1:55

Ilustración 7. Visualizando un ticket

Tal como es mostrado en la ilustración anterior, cuando el usuario visualiza el ticket, tiene la opción de Editarlo, agregar una Nueva Respuesta o mensaje al ticket y puede adjuntar archivos.



REDVOLUCIÓN®



Usuario Invitado | [Cerrar ses](#)



[Inicio Centro de Soporte](#)

[Base de conocimientos](#)

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Hilo de Tickets](#)

Editar Ticket # 000183

Detalles del Ticket

Asunto *

Solicitud de Certificado SSEO

Tipo de Documento *

CC

No. de Documento *

86068361

Celular 2

3125689685

Dirección

Ej: Cra. 57 # 65 a 38

Departamento *

CUNDINAMARCA

Género *

Masculino

Grupo Étnico *

Ninguno

Rango de Edad *

Mayores de 18 y menores de 25 años

IE/Organización

IEducativa oficial

Cargo

Estudiante

Update

Reset

Cancel

Ilustración 8. Editando la información de un ticket

1.2 Seguimiento a una solicitud o ticket

El usuario puede realizar el seguimiento a su ticket de las siguientes formas:

- Visualizando su ticket.
Accediendo al enlace de seguimiento enviado al correo electrónico del usuario en el mensaje de Autorrespuesta dado al usuario en el momento de la creación de su ticket



Ilustración 9. Correo electrónico - Mensaje de autorrespuesta

- Solicitando que un enlace de acceso al ticket le sea enviado al correo electrónico. Para esta opción, es necesario ingresar a la página del Sistema de Información de Mesa de Ayuda en <http://www.ayuda.redvolucion.gov.co> y dar clic en la opción **Ver estado de un Ticket**.



Ilustración 10. Ver estado de un ticket (Seguimiento)

Luego se diligencian los datos requeridos y finalmente se da clic en el botón de la parte inferior llamado: **Enlace de acceso por correo**.



REDVOLUCIÓN®



Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)



[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

✓ Oscar - enlace de acceso enviado a su correo electrónico!

Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Se le enviará un enlace de acceso a su e-mail.


<p>Correo Electrónico:</p> <input type="text" value="por ejemplo john.doe@osticket.com"/>	<p>¿Tiene una cuenta con nosotros? Iniciar sesión o Regístrese para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.</p> 
<p>Número de Ticket:</p> <input type="text" value="por ejemplo 051243"/>	
<input type="button" value="Enlace de acceso por correo"/>	

Ilustración 11. Confirmación de envío de enlace a correo electrónico de usuario para seguimiento de un ticket

Al correo electrónico del usuario registrado, llega un mensaje con el enlace con el que puede acceder a su caso:

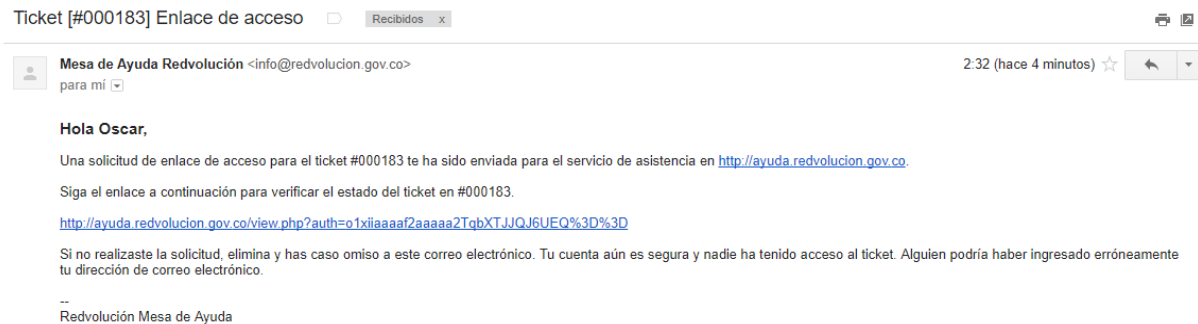


Ilustración 12. Enlace para hacer seguimiento del ticket