



Universidad Nacional Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información

Manual de uso de Mesa de ayuda

Guía rápida

Para Agentes

Integrado por:
Subdirección de Servicios de Información Especializada, SSIE
DGBSDI. UNAM
Febrero 2021



Documento elaborado por UNAM – DGBSDI - SSIE	Subdirección de Servicios de Información Especializada. DGB-UNAM
Universidad Nacional Autónoma de México	
	Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información
	Subdirección de Servicios de Información Especializada
	Edificio Anexo. Circuito Exterior s/n, entre los institutos de Física y Astronomía, a un costado del Auditorio Nabor Carrillo Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán C.P. 04510 México, Ciudad de México. Teléfonos: (+52 55) 56 22 3962, 63
Para información adicional sobre este documento, contactar a:	Sergio Márquez Rangel smarquez@dgb.unam.mx (55) 5622 3955 al 57



Tabla de contenido

Presentación de Mesa de Ayuda	3
Ingreso a Mesa de Ayuda	3
Inicio de sesión en Mesa de ayuda	3
Panel principal	4
Responder un ticket	6
Cambiar ticket de propietario	8
Cerrar ticket	10
Cerrar sesión en Mesa de Ayuda	11



Mesa de Ayuda

Conecta-SIBI, incluye un sistema de reportes o *tickets*, **Mesa de Ayuda**, que permitirá a los **Agentes** administrar y atender listas de incidentes, conforme sean requeridos por el SIBI, con la finalidad de actualizar y resolver eventualidades reportadas por los coordinadores o responsables de bibliotecas (clientes), desde esta opción el **Agente** podrá conocer en todo momento el status que guardan las solicitudes de servicios y dar seguimiento a las preguntas de emitidas por los clientes que las envían, agilizando así la comunicación para dar soluciones a problemas comunes y otros datos relacionados.

1. Ingreso a Mesa de Ayuda

Para acceder a la Mesa de ayuda, el **Agente** debe ingresar a la dirección:

<https://mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/index.pl>

2. Inicio de sesión en Mesa de Ayuda

Para acceder al sistema de tickets el **Agente** deberá identificarse con sus credenciales, el prefijo del correo electrónico y la clave asignada por la Subdirección de Informática.

La imagen muestra una captura de pantalla de la interfaz de usuario de la Mesa de Ayuda. En la parte superior, se muestra la URL `mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/index.pl` en la barra de direcciones. El logotipo de "conecta SIBI" está centrado, con "conecta" en gris y "SIBI" en amarillo, rodeado por un círculo azul con flechas. Debajo del logotipo, hay un formulario de inicio de sesión con dos campos de entrada: el primero contiene el texto "adcontrerash" y el segundo contiene caracteres ocultos por puntos. Debajo de los campos, hay un botón gris con el texto "Inicio de sesión". En la parte inferior de la pantalla, se puede ver parcialmente el texto "¿Perdió su contraseña?".



3. Panel principal

Desde la opción **Panel principal** se encuentran noticias del producto, **Tickets escalados**, **Tickets nuevos**, **Ticket Abiertos**, **Resumen del Ticket por cola**

The screenshot displays the 'Panel principal' (Main Panel) of the Conecta-SIBI system. It includes a navigation menu, a status bar, and several data sections:

- Noticias de productos:** A list of product news items.
- Tickets Recordatorio:** A section for reminder tickets.
- Tickets Escalados:** A table showing 5 escalated tickets with columns for Ticket#, Antigüedad, and Título.
- Tickets Nuevos:** A table showing 12 new tickets with columns for Ticket#, Antigüedad, and Título.
- Tickets Abiertos:** A table showing 4 open tickets with columns for Ticket#, Antigüedad, and Título.
- Resumen de Tickets por Cola:** A summary table for tickets by queue.

COLA	NUEVO	ABIERTO	PENDIENTE DE RECORDATORIO
1. Problemas de Acceso	0	3	0
2. Estadísticas	1	0	0
3. Títulos Suscritos	0	1	0
Raw	11	0	0
TOTAL	12	4	0

Los tickets que se vayan generando podrán ser visualizados desde tickets nuevos, aparecerá el número de ticket que será asignado por el sistema, la antigüedad del ticket y el título con el que el usuario lo generó desde la opción **Mesa de Ayuda**.



Tickets Nuevos

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (12)

	TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
■	★ 2021012631000012	8 d 20 h	Reportes de uso de Jurídicas
■	★ 2020073131000011	187 d 23 h	prueba de correo
■	★ 2020030431000025	336 d 17 h	Prueba de Creación de Ticket 4-marzo-2020
■	★ 2020022831000027	342 d 14 h	Prueba2-27defebrero2020 - 18:57 hrs
■	★ 2020022831000018	342 d 14 h	Prueba 27 de febrero 2020
■	★ 2020022731000044	342 d 14 h	Prueba de seguridad

Si un ticket no es atendido por los agentes ese ticket será escalado y se podrá visualizar de la siguiente manera:

Tickets Escalados

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (5)

	TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
■	2021012731000011	8 d 1 h	prueba 3
■	2021012731000038	8 d 1 h	prueba 5- sin acceso a recurso
■	2021012731000029	8 d 1 h	prueba 4- sin acceso a Radiology
■	2021012631000021	8 d 18 h	corrección de títulos SERIUNAM
■	★ 2021012631000012	8 d 20 h	Reportes de uso de Jurídicas

En el apartado **Resumen de Tickets por cola**, aparecerán agrupados los tickets que correspondan a cada una de las 5 categorías que se dieron de alta:

- Problemas de Acceso,
- Estadísticas,
- Títulos suscritos,
- Incidencias técnicas,
- Otros

Resumen de Tickets por Cola

COLA	NUEVO	ABIERTO	PENDIENTE DE RECORDATORIO
1. Problemas de Acceso	0	3	0
2. Estadísticas	1	0	0
3. Títulos Suscritos	0	1	0
Raw	11	0	0
TOTAL	12	4	0

El ticket será asignado por el administrador del sistema, o en su caso el **Agente** podrá seleccionar el ticket si el editor corresponde a los que tiene a su cargo para monitoreo.



4. Responder un ticket

Desde el apartado **Tickets Abiertos**, el agente con un clic deberá seleccionar el ticket asignado.

Tickets Abiertos

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (0) | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (4)

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
2021012731000038	8 d 1 h	prueba 5- sin acceso a recurso
2021012731000029	8 d 1 h	prueba 4- sin acceso a Radiology
2021012731000011	8 d 1 h	prueba 3
2021012631000021	8 d 18 h	corrección de títulos SERIUNAM

corrección de títulos SERIUNAM

Se abrirá el ticket y el **Agente** podrá visualizar el requerimiento del usuario, es posible ver imágenes que se incluyan.

Panel principal | Clientes | Calendario | Tickets | FAQ | Contabilidad de Tiempo | Encuesta | Reportes | Admin

conecta SIBI

Please select a time zone in your preferences and confirm it by clicking the save button. →

Ticket#2021012631000021 — corrección de títulos SERIUNAM

Atrás | Imprimir | Prioridad | Gente | Comunicación | Pendiente | Cerrar | Maestro-Esclavo | Misceláneo | -Mover-

▼ Article Overview - 3 Article(s)

1	Search Rangel	OTRS	corrección de títulos SERIUNAM	27/01/2021 - 02:50 (UTC)
---	---------------	------	--------------------------------	--------------------------

▼ #1 - corrección de títulos SERIUNAM - Search Rangel - 27/01/2021 - 02:50 (UTC) via OTRS

Para abrir enlaces en el siguiente artículo, es posible que tenga que pulsar Ctrl o Cmd o Shift mientras hace clic en el enlace (dependiendo de su navegador y sistema operativo).

Responder la nota | Imprimir | Dividir | Reenviar | Contestar

Los títulos que menciono no están actualizados los años de acceso en SERIUNAM

Molecular biology and evolution (OUP) hay acceso desde vol. 1. Creo que lo pago Bios pero en este momento no tengo el documento. (No se si tengan la posibilidad de confirmar si tenemos acceso a los archivos retrospectivos)

Genetical research (Cambridge) también hay acceso desde vol. 1 Se compro por BIOS pagado en 2017 anexo también los títulos que se pagaron 2018.

También revise algunos retrospectivos de Wiley y si tenemos el acceso pero no se han actualizado los años de acceso. (fueron 28 títulos de archivos retrospectivos adquiridos en 2019)

Información del ticket

Tipo: CONECTA-SIBI
Antigüedad: 8 d 18 h
Creado: 27/01/2021 - 02:50 (UTC)
Estado: abierto
Bloqueo: desbloqueado
Prioridad: 3 normal
Cola: 3. Títulos Suscritos
Tiempo para -7 d 0 h 36 m
actualización: 28/01/2021 - 21:04 (UTC)
Tiempo para -6 d 20 h 53 m
solución: 29/01/2021 - 00:50 (UTC)
ID del cliente: semara.smr@gmail.com
Tiempo 0
contabilizado:
Propietario: Nidia Zuñiga Murieta

Información del cliente

Nombre: Search
Apellido: Rangel
Nombre de usuario: semara.smr@gmail.com
Correo: semara.smr@gmail.com
Tickets abiertos (cliente) (5)

Objetos enlazados
ninguno



De lado derecho aparecerá más información del ticket: sobre fecha de creación, el estado que aguarda en el sistema, si está bloqueado, la prioridad, categoría, tiempos para actualizar y dar tiempo de respuesta, así como el nombre del propietario o **Agente** al que le ha sido asignado. Asimismo, se incluye el nombre del usuario solicitante, nombre de usuario y correo electrónico.

Panel principal | Clientes | Calendario | Tickets | FAQ | Contabilidad de Tiempo | Encuesta | Reportes | Admin

Please select a time zone in your preferences and confirm it by clicking the save button. →

Ticket#2021012631000021 — corrección de títulos SERIUNAM

Artículo Overview - 3 Article(s)

ID	Search Rangel	OTRS	corrección de títulos SERIUNAM
1			

#1 - corrección de títulos SERIUNAM - Search Rangel - 27/01/2021 - 02:50 (UTC) via OTRS

Para abrir enlaces en el siguiente artículo, es posible que tenga que pulsar Ctrl o Cmd o Shift mientras hace clic en el enlace (dependiendo de su navegador y sistema)

Responder la nota | Imprimir | Dividir | Reenviar | Contestar

Los títulos que menciono no están actualizados los años de acceso en SERIUNAM

Molecular biology and evolution (OUP) hay acceso desde vol. 1. Creo que lo pago Bios pero en este momento no tengo el documento. (No se si tengan la posibilidad de confirmar si tenemos acceso a los archivos retrospectivos)

Genetical research (Cambridge) también hay acceso desde vol. 1 Se compro por BIOS pagado en 2017 anexo también los títulos que se pagaron 2018.

También revise algunos retrospectivos de Wiley y si tenemos el acceso pero no se han actualizado los años de acceso. (fueron 28 títulos de archivos retrospectivos adquiridos en 2019)

Información del ticket

Tipo: CONECTA-SIBI
Antigüedad: 8 d 18 h
Creado: 27/01/2021 - 02:50 (UTC)
Estado: abierto
Bloqueo: desbloqueado
Prioridad: 3 normal
Cola: 3. Títulos Suscritos
Tiempo para actualización: -7 d 0 h 39 m
Tiempo para solución: -6 d 20 h 53 m
ID del cliente: semara.smr@gmail.com
Tiempo contabilizado: 0
Proprietario: Nidia Zuñiga Murrieta

Información del cliente

Nombre: Search
Apellido: Rangel
Nombre de usuario: semara.smr@gmail.com
Correo: semara.smr@gmail.com
Tickets abiertos (cliente) (5)

Objetos enlazados

ninguno

Al abrir el ticket y revisar el requerimiento, el **Agente** deberá dar la respuesta del ticket en automático, para ello seleccionará **“contestar”**, elegir **“empty answer”**

#1 - corrección de títulos SERIUNAM - Search Rangel - 27/01/2021 - 02:50 (UTC) via OTRS

Para abrir enlaces en el siguiente artículo, es posible que tenga que pulsar Ctrl o Cmd o Shift mientras hace clic en el enlace (dependiendo de su navegador y sistema)

Responder la nota | Imprimir | Dividir | Reenviar | Contestar

empty answer
test answer

Los títulos que menciono no están actualizados los años de acceso en SERIUNAM

Molecular biology and evolution (OUP) hay acceso desde vol. 1. Creo que lo pago Bios pero en este momento no tengo el documento. (No se si tengan la posibilidad de confirmar si tenemos acceso a los archivos retrospectivos)

Genetical research (Cambridge) también hay acceso desde vol. 1 Se compro por BIOS pagado en 2017 anexo también los títulos que se pagaron 2018.

También revise algunos retrospectivos de Wiley y si tenemos el acceso pero no se han actualizado los años de acceso. (fueron 28 títulos de archivos retrospectivos adquiridos en 2019)



Desde la página se desplegará un formulario, por default mostrará el destinatario del correo (1), así como el número y asunto del ticket (2), el agente deberá dejar el mensaje que está en automático. “**Gracias por ingresar a Conecta-SIBI, en breve recibirá una respuesta. Saludos**” (3), posteriormente dar clic en **Enviar correo** (4).

Redactar una Respuesta para Ticket#2021012631000021 — corrección de títulos SERIUNAM
Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.
El ticket ha sido bloqueado. [Dashacer y cerrar](#)

De: Conecta SIBI <conecta-sibi@dgb.unam.mx>

1 Para: "Search Rangiel" <semara.smr@gmail.com>

Copia:

2 Copia oculta:

3 Asunto: Re: [Ticket#2021012631000021] corrección de títulos SERIUNAM

Opciones: [FAQ]

*Texto:

Formato Fuente Tam... Fuente HTML

Gracias por ingresar a Conecta-SIBI en breve recibirá una respuesta. Saludos

Equipo Conecta-SIBI
conecta-sibi@dgb.unam.mx
<http://conecta-sibi.unam.mx/>
<https://conecta-sibi.dgb.unam.mx/conecta-sibi.jpg>

Enviar correo

5. Cambiar Ticket de propietario

Para cambiar de propietario un ticket deberá dar un clic en la opción **Gente** (1), posteriormente seleccionar “**Propietario**” (2) y desplegará un formulario para asignar el nuevo propietario del ticket. El **Agente** deberá llenar los campos marcados con asterisco (*) correspondientes a: **Nuevo propietario** (3), **Asunto** (4), **Texto** (5) y dar clic en **Enviar por correo** (5)



1. Ticket#20210126 - Reportes de uso de Juridicas

2. Propietario

3. Ajustes de los tickets

4. Asunto

5. Texto

6. Enviar

Nº	Artículo	REMITENTE
4		Maria Esther Ramirez Godoy
3		Maria Esther Ramirez Godoy
2		Sergio Marquez Rangel
1		Search Rangel

Información del ticket:
Tipo: CONECTA-SIBI
Antigüedad: 9 d 20 h
Creado: 27/01/2021 - 00:21 (UTC)
Estado: nuevo
Bloqueo: desbloqueado
Prioridad: 3 normal
Cola: 2 Estadísticas
Tiempo para respuesta: 9 d 6 h 23 m
actualización: 27/01/2021 - 14:21 (UTC)
Tiempo para solución: 9 d 22 h 20 m
solución: 28/01/2021 - 22:21 (UTC)
ID del cliente: samara.smr@gmail.com
Tiempo contabilizado: 0
Propietario: Silvia Castillo Barrera

Información del cliente:
Nombre: Search
Apellido: Rangel
Nombre de usuario: samara.smr@gmail.com
Correo: samara.smr@gmail.com
Tickets abiertos (cliente): 1/5

Después del envío de atención al ticket, el **Agente** deberá comenzar a trabajar en la respuesta, las tareas que realice no deberán ingresarse en el sistema con la comunicación con el usuario.

27/01/2021 - 19:37 (UTC) - Search Rangel escribió:
Podrían ayudarme, no tengo acceso al título Radiology
Pablo Carrasco
Física

Conecta SIBI - prueba 4- sin acceso a Radiology 34 m

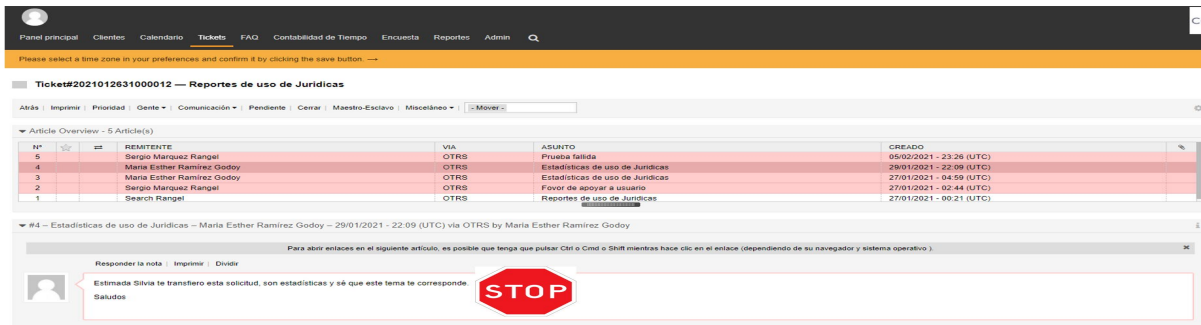
De: Conecta SIBI
Para: Search Rangel
Asunto: prueba 4- sin acceso a Radiology

Para abrir enlaces en el siguiente artículo, es posible que tenga que pulsar Ctrl o Cmd o Shift mientras hace clic en el enlace (dependiendo de su navegador y sistema operativo).

Estimado editor de Radiological Society of North America:
Distraigo su atención para informar a usted que no podemos tener acceso a la revista *Radiology* pese a que tenemos pagada la suscripción con número de factura #. Anexo pantalla. Favor de responder en la brevedad. Saludos cordiales.
/ Dear publisher:
I am diverting your attention to inform you that we are unable to access the journal *Radiology* despite the fact that we have paid the subscription with invoice number #. I enclose a screen shot. Please reply as soon as possible.
Regards.
Luisa Coral
lcoral@dgbi.unam.mx
SIEDGIBSDI
UNAM

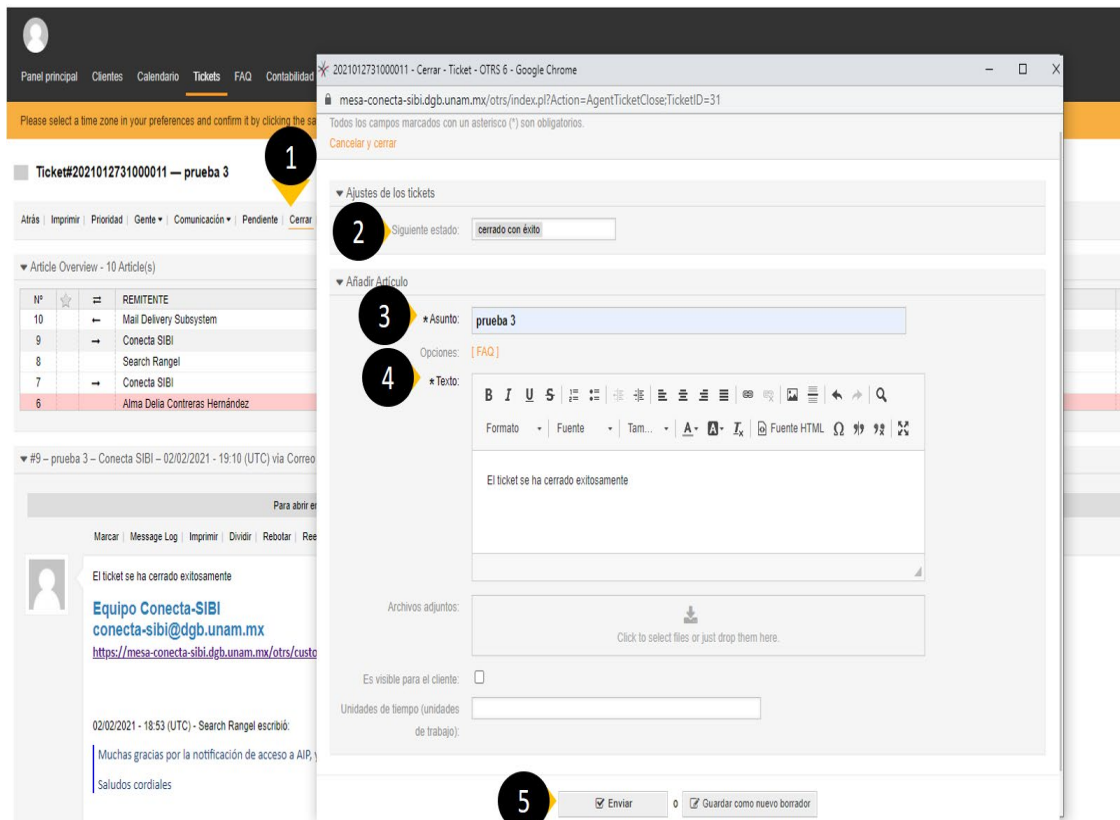
Esto no lo debe visualizar el usuario

https://pubs-rsna-org.pbidi.unam.mx:2443/doi/pdf/10.1148/radiol.2020201603



6. Cerrar Ticket

Cuando el usuario haya comunicado que la incidencia quedó resuelta, el **Agente** procederá a cerrar el ticket. Para ello deberá seleccionar la opción **Cerrar (1)**, se desplegará una página, elegir el **siguiente estado "Cerrado con éxito" (2)**, añadir el **"Asunto" (3)**, que será el mismo que el del ticket, y en la opción **Texto (4)**, deberá ingresar que el ticket se ha cerrado con éxito y por último dar clic en **Enviar (5)**





En el sistema se reflejará de inmediato, dar clic en la opción **Tickets (1)**, del menú desplegable seleccionar **visto por estados (2)** y enviará una pantalla con los **Tickets abiertos o cerrados (3)**:

The screenshot shows the Conecta-SIBI user interface. At the top, there is a navigation menu with 'Tickets' highlighted. A dropdown menu is open, showing 'Vista por estados' selected. Below this, a table titled 'Vista de Estados: Tickets cerrados' is displayed, showing a list of tickets with columns for TICKET#, ANTIQUEDAD, REMITENTE, TÍTULO, ESTADO, BLOQUEAR, COLA, PROPIETARIO, and ID DEL CLIENTE. The table contains 22 rows of data, including ticket numbers, ages, senders, titles, and statuses.

TICKET#	ANTIQUEDAD	REMITENTE	TÍTULO	ESTADO	BLOQUEAR	COLA	PROPIETARIO	ID DEL CLIENTE
202101273100008	9 d 6 h	Sergio Marquez	prueba 4 - sin acceso a recurso	cerrado con éxito	desbloqueado	1. Problemas de Acceso	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202101273100020	9 d 6 h	Search Rangil	prueba 4 - sin acceso a Radiology	cerrado con éxito	desbloqueado	1. Problemas de Acceso	Luisa Corral Acosta	semara.srm@gmail.com
202101273100011	9 d 6 h	Mail Delivery Subsystem	prueba 3	cerrado con éxito	desbloqueado	1. Problemas de Acceso	Alma Delia Contreras Hernández	semara.srm@gmail.com
2021012831000021	9 d 23 h	Search Rangil	corrección de flujos SERUNAM	cerrado con éxito	desbloqueado	3. Flujos Suscritos	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202101283100012	10 d 4 h	Search Rangil	Reportes de uso de Juridicas	cerrado con éxito	desbloqueado	2. Estadísticas	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202004430100019	201 d 0 h	Search Rangil	Ticket de prueba	cerrado con éxito	desbloqueado	El Recurso Solicita Clave	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202004283100014	203 d 0 h	Search Rangil	prda clave	cerrado con éxito	desbloqueado	El Recurso Solicita Clave	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202003183100028	324 d 0 h	Search Rangil	prueba 2	cerrado con éxito	desbloqueado	No hay Acceso a Texto Completo	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202003183100017	324 d 0 h	Search Rangil	prueba	cerrado con éxito	desbloqueado	El Recurso Solicita Clave	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com
202003053100014	337 d 20 h	Arcadio Gamero Arenas	Prueba de Correo con el Uso de las Respuestas Automáticas - 4marzo2020 - 18:02 hrs	cerrado con éxito	desbloqueado	5. Otros	Arcadio Gamero Arenas	PRUEBA-OTRS
202003043100034	337 d 20 h	Arcadio Gamero Arenas	Prueba una vez configurado mesa-conecta-sibi 4marzo2020	cerrado con éxito	desbloqueado	5. Otros	Arcadio Gamero Arenas	PRUEBA-OTRS
202003043100016	337 d 23 h	TEC_ACAD Ing Arcadio Gamero Arenas	Prueba de Hora de Envío de Ticket	cerrado con éxito	desbloqueado	5. Otros	Arcadio Gamero Arenas	PRUEBA-OTRS
202002283100012	345 d 20 h	Equipo de Gmail	Descárgate la aplicación oficial de Gmail para móviles	cerrado con éxito	desbloqueado	Ran	Sergio Marquez Rangil	mail-nomex@google.com
202002253100014	346 d 18 h	Arcadio Gamero Arenas	Prueba	cerrado con éxito	desbloqueado	5. Otros	Arcadio Gamero Arenas	PRUEBA-OTRS
202002193100053	352 d 18 h	Search Rangil	búsqueda urgente	cerrado con éxito	desbloqueado	Acceso Solo a la Facultad de Economía	Shiva Castillo Barana	semara.srm@gmail.com
202002193100044	352 d 18 h	Search Rangil	reportes de uso IBI	cerrado con éxito	desbloqueado	Solicitud de Reportes de Uso	Maria Esther Ramirez Godoy	semara.srm@gmail.com
202002193100035	352 d 18 h	Sergio Marquez	Tenemos suscripción a no	cerrado con éxito	desbloqueado	El Editor Me Identifica Pero Solicita	Sergio Marquez Rangil	semara.srm@gmail.com

7. Cerrar sesión

El **Agente** deberá ir al avatar, donde aparece su nombre **(1)**, dar clic y del menú desplegable seleccionar **cerrar sesión (2)** y enviará una pantalla con el mensaje **“Sesión cerrada con éxito” (3)**



1

Alma Delia Contreras Hernández

Tickets FAQ Contabilidad de Tiempo Encuesta Reportes Admin

Notifications (OTRS Business Solution™) and confirm if enabling the icon button →

Personal preferences

2 Cerrar la sesión

¡OTRS 6.0.29 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.28 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.27 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Security)

¡OTRS 6.0.26 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Security)

¡OTRS 6.0.25 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.24 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Security)

¡OTRS 6.0.23 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.22 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.21 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Menor)

¡OTRS 6.0.20 está disponible! Por favor, actualice ahora. (Notas de versión - Nivel: Security)

3 Sesión cerrada con éxito.

adcontrerash

Contraseña

Inicio de sesión

¿Perdió su contraseña?

Powered by OTRS™