

SUMATI

Su Mano Amiga en Tecnología

MANUAL DE USUARIO



Octubre 2019

CORNARE
Oficina TIC



REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios introducidos
1.0	01/10/2019	Versión inicial

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. REGISTRAR CUENTA DE USUARIO	6
3. CREAR NUEVA SOLICITUD	7

INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Acceder a SUMATI.....	5
Figura 2. Registrar cuenta de usuario.....	6
Figura 3. Activar cuenta de usuario.....	7
Figura 4. Ingresar a SUMATI.....	7
Figura 5. Crear nueva solicitud.....	8

1. INTRODUCCIÓN

La implementación del sistema de tickets SUMATI tiene como objetivo llevar un control detallado de todos los requerimientos e incidencias que se presentan en los servicios tecnológicos de CORNARE.

El sistema cuenta con una mesa de ayuda la cual permite recibir los requerimientos y reducir los tiempos de respuesta del área de TI y atenderlos de forma oportuna, lo que nos permite como Oficina TIC brindarle un mejor servicio a nuestros usuarios.

Ingresar a la mesa de ayuda SUMATI desde el siguiente enlace:

<http://sumati.cornare.gov.co>

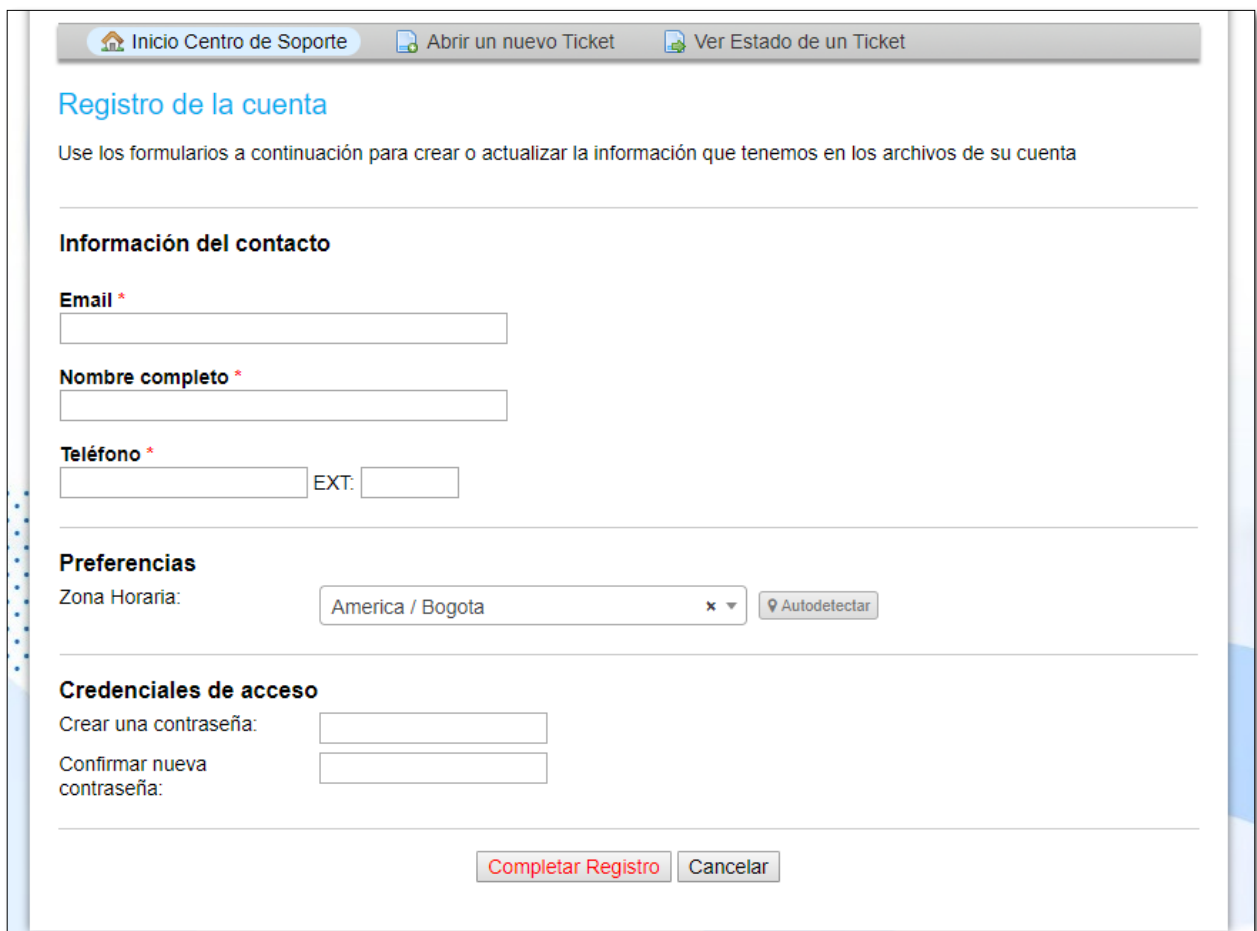


Figura 1. Acceder a SUMATI

2. REGISTRAR CUENTA DE USUARIO

Para acceder a SUMATI es necesario registrar la cuenta de usuario, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Seleccionar la opción **Abrir un nuevo Ticket**.
2. Seleccionar la opción **Crear una cuenta**.
3. Diligenciar la información de contacto y las credenciales de acceso.
4. Seleccionar la opción **Completar Registro**.



The screenshot shows a web interface for user registration. At the top, there is a navigation bar with three links: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. Below this, the page title is 'Registro de la cuenta'. A sub-header reads: 'Use los formularios a continuación para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta'. The form is divided into three main sections: 'Información del contacto', 'Preferencias', and 'Credenciales de acceso'. The 'Información del contacto' section includes fields for 'Email *', 'Nombre completo *', and 'Teléfono *' (with an 'EXT:' field). The 'Preferencias' section has a 'Zona Horaria:' dropdown menu set to 'America / Bogota' and an 'Autodetectar' button. The 'Credenciales de acceso' section has two input fields for 'Crear una contraseña:' and 'Confirmar nueva contraseña:'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Completar Registro' and 'Cancelar'.

Figura 2. Registrar cuenta de usuario

5. **Ingresar al correo electrónico** registrado y activar la cuenta dando click en el enlace enviado por la aplicación SUMATI.

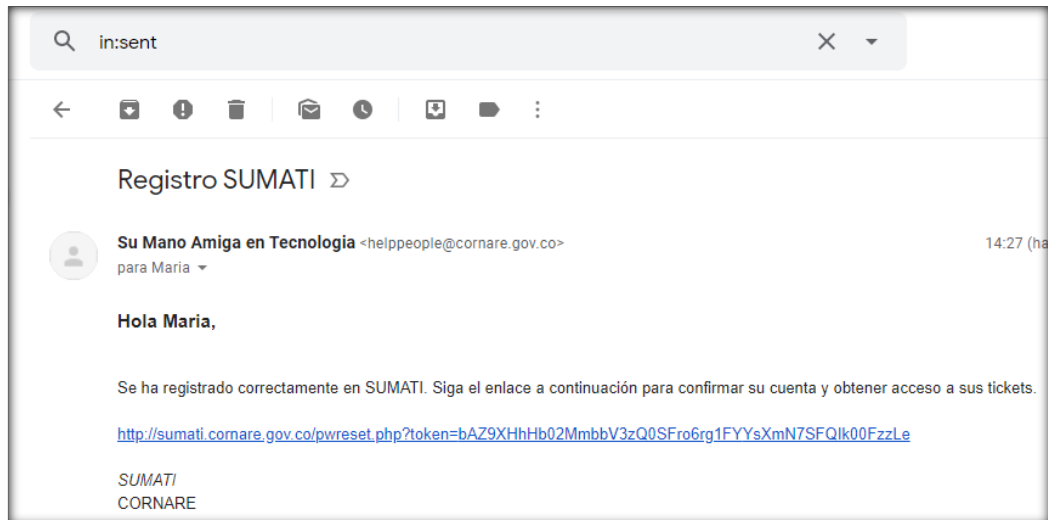


Figura 3. Activar cuenta de usuario

3. CREAR NUEVA SOLICITUD

Para enviar una nueva solicitud a la mesa de ayuda de la Oficina TIC, tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Seleccionar la opción **Abrir un nuevo Ticket**.
2. Ingresar los datos de su cuenta: correo y contraseña.

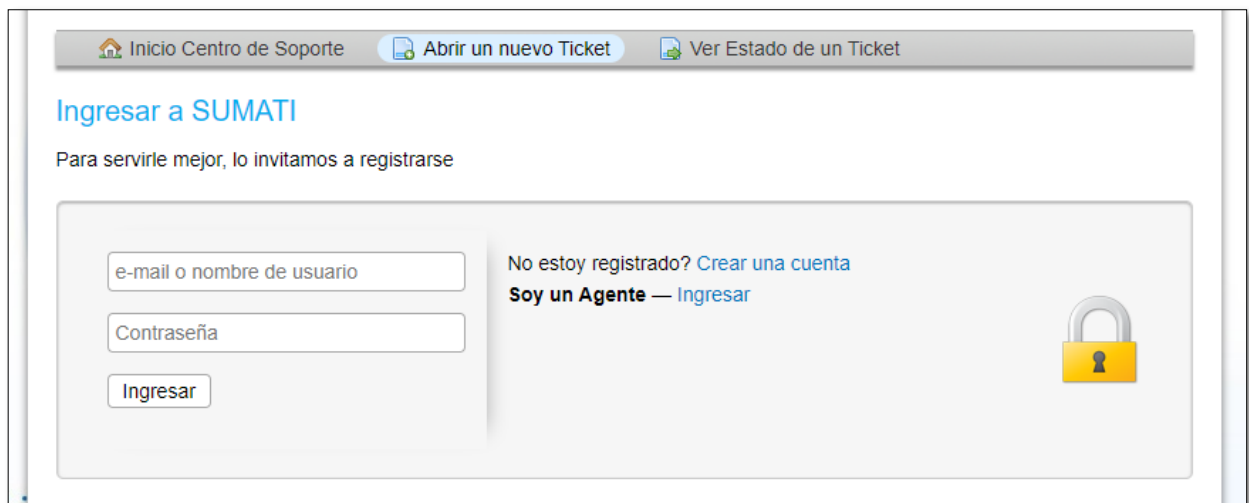
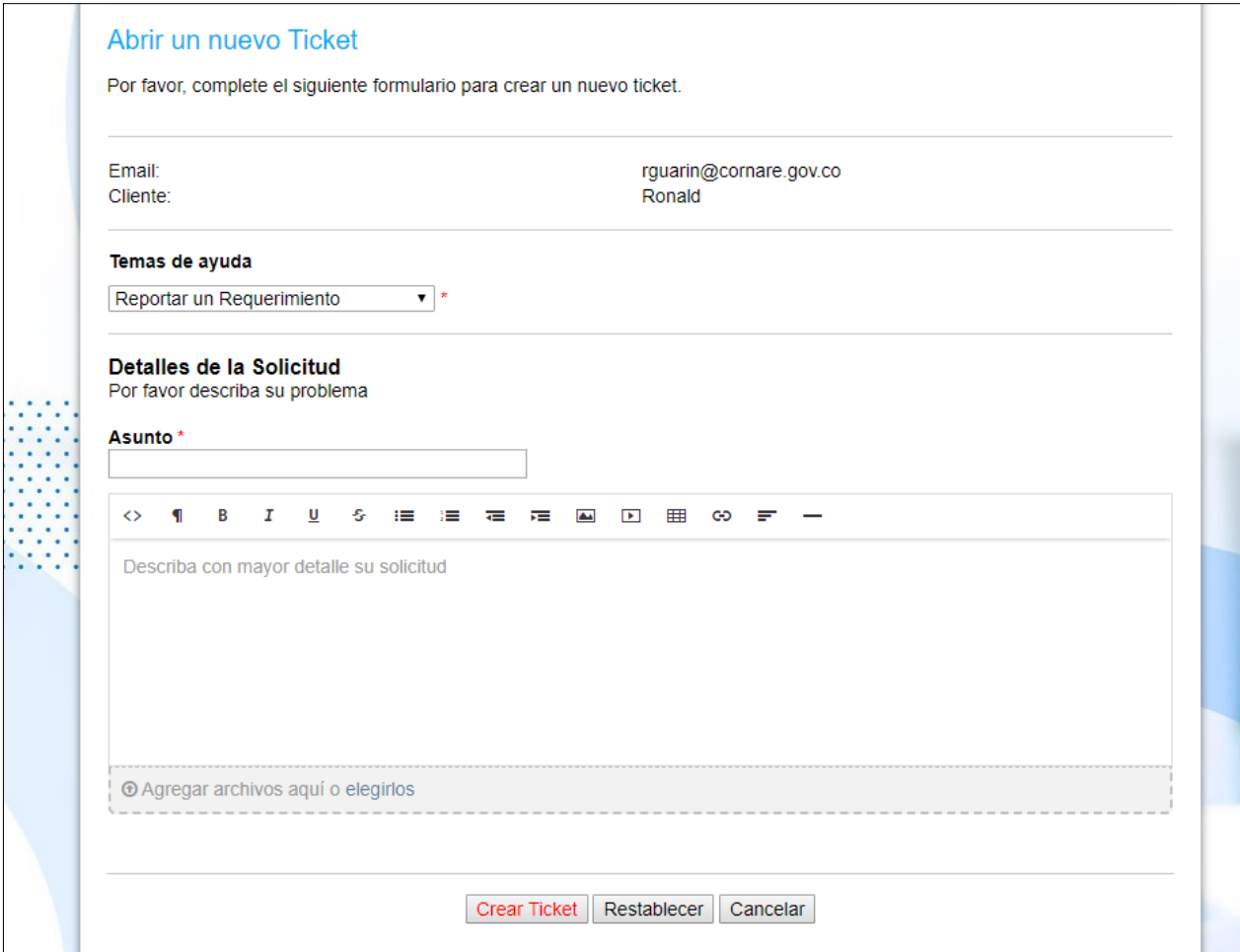


Figura 4. Ingresar a SUMATI

3. Seleccionar el **Tema de ayuda**.
4. Ingresar información detallada de la solicitud: **Asunto y Descripción**.
5. En caso de ser necesario, **adjuntar archivos** para ampliar información de la solicitud.

6. Seleccionar la opción **Crear Ticket** para enviar la solicitud.



The screenshot shows a web form titled "Abrir un nuevo Ticket". At the top, it says "Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket." Below this, there are fields for "Email:" (rguarin@cornare.gov.co) and "Cliente:" (Ronald). A section titled "Temas de ayuda" contains a dropdown menu with "Reportar un Requerimiento" selected. The "Detalles de la Solicitud" section includes a "Por favor describa su problema" instruction, an "Asunto*" text box, a rich text editor with a toolbar (containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, ordered list, indent, outdent, image, video, table, link, unlink, and print), and a large text area with the placeholder "Describa con mayor detalle su solicitud". Below the text area is a dashed box with the text "Agregar archivos aquí o elegirlos". At the bottom of the form are three buttons: "Crear Ticket" (highlighted in red), "Restablecer", and "Cancelar".

Figura 5. Crear nueva solicitud

7. **Revisar el correo electrónico** para ver el detalle de su solicitud y conocer el estado de atención del ticket por parte de la Oficina TIC.