

Manual de **Instrucciones** para ingreso y uso de la pagina Reporte de Servicios del Área de Tecnología y Sistemas de Información, ATSI

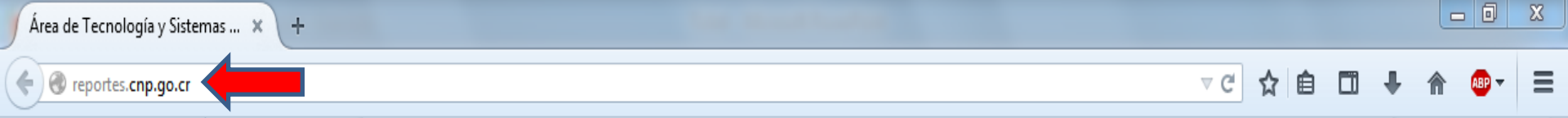
Creado por: **Área de Tecnología y Sistemas de Información**

Año: 2015



INTRODUCCION

Este manual lo guiara paso a paso en conocer mejor la página **reportes.cnp.go.cr**, para realizar reportes por mal funcionamiento, dudas o consultas referente al Área de Tecnología y Sistemas de Información del CNP.



1

Ingresar al navegador Google Chrome.

Buscamos la barra de direcciones que se encuentra en la esquina superior izquierda del navegador para poder escribir la ruta a la pagina, reportes.cnp.go.cr

2

[Support Center Home](#)[Open a New Ticket](#)[Check Ticket Status](#)

Welcome to the Support Center

In order to streamline support requests and better serve you, we utilize a support ticket system. Every support request is assigned a unique ticket number which you can use to track the progress and responses online. For your reference we provide complete archives and history of all your support requests. A valid email address is required to submit a ticket.



Open a New Ticket

Please provide as much detail as possible so we can best assist you. To update a previously submitted ticket, please login.

[Open a New Ticket](#)

Check Ticket Status

We provide archives and history of all your current and past support requests complete with responses.


[Check Ticket Status](#)

3

Hacer click en el botón **Open a New Ticket** (Abrir nuevo reporte).

4

El sistema te envía a un formulario que se debe llenar con los datos de tu reporte. Los * son campos obligatorios, sin ellos no puedes crear tu reporte ni pasar al siguiente paso. En la casilla de Nombre Completo se deberá de digitar como a continuación se indica: Nombre PrimerApellido_SegundoApellido. Ejemplo **Sindy Mayorga_Matarrita**

La  señala los campos a rellenar en el formulario.

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Help Topic: *

Información de Contacto

Departamento: *

Nombre Completo: *

Correo: *

Numero Telefonico: Ext:

Detalle del Reporte

Please Describe Your Issue


Placa:

Asunto: *

Detalles:



Details on the reason(s) for opening the ticket.

 Drop files here or choose them

* CAPTCHA Text: Enter the text shown on the image. *

*

CAPTCHA Text:



Enter the text shown on the image. *

Create Ticket

Reset


Cancel

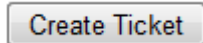


4

Información:

Captcha: El usuario deberá de digitar lo que se indica el campo habilitado para ello.

Se ingresa el código generado por el sistema. 

Se crea el ticket haciendo click en el botón **Create Ticket** 

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.



Help Topic:

— Select a Help Topic — *
— Select a Help Topic —
ATSI, CNP

Información de Contacto

Departamento:

— Select — *

Nombre Completo:

* *

Correo Electronico:

* *

Numero Telefonico:

Ext: *

5

Help Topic: Es el campo donde se ingresa el tipo de reporte a generar.

Se selecciona la única opción que aparece, el sistema no permite dejar la opción en blanco.

Información del Usuario

Departamento:

— Select —

Nombre Completo:

— Select —

Correo Electronico:

Telefono:

Detalle del Reporte

Please Describe Your Issue

Placa del Equipo:

Asunto:

Detalle:

<> ¶ B I U

Details on the reason(s) fo

AREA ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL
AREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION
AREA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
AREA CONTABILIDAD
AREA DE MANTENIMIENTO
AREA DE PRODUCCION
AREA DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO
AREA DESARROLLO DE MERCADOS
AREA FOMENTO AGROEMPRESARIAL
AREA INSPECCION Y VERIFICACION DE CALIDAD
AREA LOGISTICA
AREA MANEJO Y MEJORA DE PROCESO
AREA NORMAS Y CERTIFICACION
AREA PROMOCION LABORAL
AREA SISTEMA DE INFORMACION MERCADO AGROALIMENTARIA
AREA TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION
AREA TESORERIA Y PRESUPUESTO
AREA VENTAS
ASESORIA JURIDICA

6

Departamento: Se busca en la lista desplegable la dependencia que pertenece el reporte a generar.

Nota: En el campo correo electrónico solo se permite cuentas dominio **@cnp.go.cr**. Donde todos los funcionarios tienen cuenta asignada de tener alguna situación con ella comunicarse al ATSI.

• Los funcionarios que pertenezcan al PAI deberán seleccionar en departamento, **AREA ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL**

7

Place del Equipo: Se ingresa la placa del equipo, sea cpu, monitor, ups, impresora, etc.

Asunto: Breve comentario del reporte a generar

Detalle: Se hace una redacción mas amplia del problema o consulta a generar por el sistema.

Choose them: Se puede adjuntar algún documento en formato **pdf o doc** e imágenes.

Detalle del Reporte

Please Describe Your Issue

Placa del Equipo:



Asunto:



Detalle:

<> B I U

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Drop files here or [choose them](#)

Create Ticket

Reset

Cancel

Después de llenar el formulario y no aparezcan **errores de validación**, le das clic a

✔ Support ticket request created

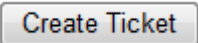
Wilberth Diaz_Sandoval,

Gracias por contactarse con nosotros

El reporte de servicio 128-2015 fue creado satisfactoriamente,

Equipos de Soporte

Área de Tecnología y Sistemas de Informacion

Después de dar clic a  aparece la siguiente ventana, esta muestra quien generó el reporte y su **número** que debes guardar para consultas previas.

8



[Support Center Home](#)



[Open a New Ticket](#)



[Check Ticket Status](#)

Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. This will sign you in to view your ticket.

E-Mail Address:

Ticket Number:

[View Ticket](#)



Have an account with us? [Sign In](#) or [register for an account](#) to access all your tickets.



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

9

Se ingresa el **correo** y **número** de acuerdo con el reporte generado por el sistema, para darle seguimiento y ver los comentarios generados por ATSI.

10

Esta pantalla muestra los **detalles** del reporte con su respectivo **comentario** y respuesta por parte de los miembros de ATSI.

Al finalizar dar clic a

Sign Out



[Support Center Home](#)

[Open a New Ticket](#)

[View Ticket Thread](#)

Looking for your other tickets?
[Sign In](#) or [register for an account](#) for the best experience on our help desk.

Ticket #127-2015

Ticket Status:	Open	Name:	Wilberth Diaz_Sandoval
Department:	Oficinas Centrales	Email:	carmelo@cnp.go.cr
Create Date:	30/01/2015 2:16 pm	Phone:	22579355 x267
Placa del Equipo:	115598		

Subject: **Error de impresora**

30/01/2015 2:16 pm Wilberth Diaz_Sandoval

La impresora le salen las hojas con una marca negra

Post a Reply

To best assist you, we request that you be specific and detailed *

<> ¶ B I U ↻ ☰ ☷ ⌵ ⌶ 📎 📺 📎 🔗 ☰ —

Drop files here or [choose them](#)

Post Reply

Reset

Cancel