

Manual de Usuario

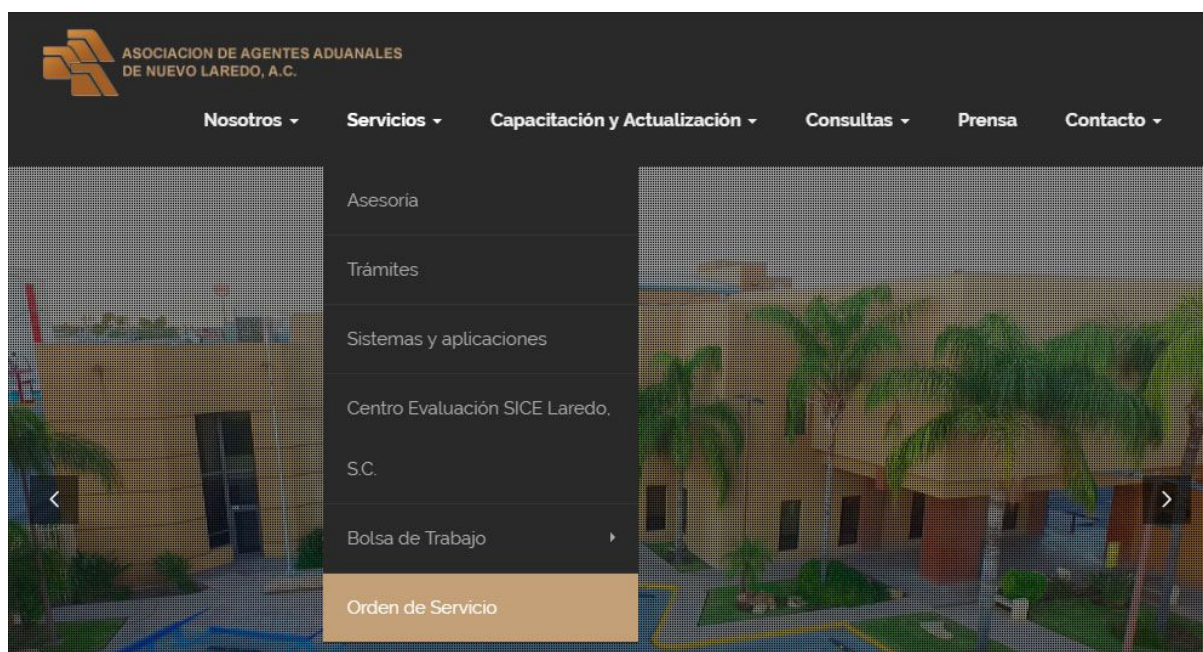
Sistema de Orden de Servicio

Cómo acceder al sistema

Para acceder al sistema se pueden seguir cualquiera de las siguientes opciones:

Enlace en página web

Acceder a través del enlace que se encuentra en la página web de la asociación de agentes aduanales (www.aaanld.org) que se encuentra en el apartado Servicios / Orden de Servicio



Acceso directo

Es posible acceder directamente al sistema al escribir la dirección del subdominio os.aaanld.org directamente en la barra de dirección del navegador web, esta dirección puede ser guardado como elemento favorito (bookmark) para un acceso sin complicaciones.

Pantalla principal del sistema

Al acceder al sistema, la primera pantalla que se puede apreciar es la siguiente.

The screenshot shows the main dashboard of the system. At the top left, there is a logo for 'ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C.' and an ISO 9001:2015 certification logo. On the top right, there is a link for 'Iniciar sesión' with flags for Spain and the USA. Below the header, there is a navigation bar with three buttons: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area features a welcome message: '¡ Bienvenido al Sistema de Ordenes de Servicio!' followed by a paragraph explaining the system's purpose. To the right of this text are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (blue) and 'Ver Estado de un Ticket' (green). Below the welcome message, there is a section for 'Horarios' with a link to 'Considerarlo'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.' and a logo for 'powered by OSTicket'.

En la cual podemos apreciar las opciones disponibles

Iniciar Sesión: en esta opción podemos ingresar al sistema con las credenciales de usuario.

The screenshot shows the login page of the system. At the top left, there is a logo for 'ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C.' and an ISO 9001:2015 certification logo. On the top right, there is a link for 'Iniciar sesión' with flags for Spain and the USA. Below the header, there is a navigation bar with three buttons: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area features a heading 'Acceder a AAANLD Orden de Servicio' followed by a paragraph: 'Para brindarle un mejor servicio, incentivamos a nuestros clientes a registrar una cuenta de usuario.' Below this text is a login form with three input fields: 'e-mail o nombre de usuario', 'Contraseña', and 'Iniciar sesión'. To the right of the form, there is a link for 'Soy un agente — Acceda por aquí' and a yellow padlock icon. At the bottom of the page, there is a note: 'Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.' and a logo for 'powered by OSTicket'.

Abrir nuevo ticket: Nos lleva a la pantalla para agregar un nuevo ticket en el caso de que ya se haya iniciado sesión, de lo contrario será redirigido a la página de inicio de sesión.

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

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

Email: civerangel@gmail.com
Cliente: Usuario de Prueba

Temas de ayuda
— Seleccione un tema de ayuda — *

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.
powered by OSTicket

Ver estado de un ticket: Nos lleva a la pantalla del listado de las ordenes de servicio, en el caso de que ya se haya iniciado sesión, de lo contrario será redirigido a la página de inicio de sesión.

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda —

Tickets

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
3	12/12/18	Abierto	Titulo del problema o una referencia rapida	Aduanero

Página: [1]

Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.
powered by OSTicket

Iniciar Sesión

Para poder acceder al sistema, es necesario contar con las credenciales de acceso, es decir contar con un usuario y contraseña de caso contrario no podrá hacer uso del sistema.

Para obtener su cuenta y credenciales de acceso es necesario proporcionar la información correspondiente a la Asociación de Agentes Aduanales para que den de alta sus cuentas en el sistema.

FORMATO ALTA ORDEN DE SERVICIO

Favor de llenar los siguientes datos para su Alta en la Aplicación OS de la AAANLD y poder generar la Ordenes de Servicio.

DATOS EMPRESA/AGENCIA ADUANAL

PATENTE del Agente Aduanal	
CLAVE DE USUARIO	
NOMBRE COMPLETO	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
PAGINA WEB	

DATOS USUARIO 1

NOMBRE COMPLETO	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO FIJO C/EXTENSIÓN	
TELÉFONO MÓVIL	
CARGO/PUESTO	

Con un máximo de 3 usuarios.

Una vez llenada esta información, favor hacerla llegar al correo aortega@aaanld.org para su procesamiento, en el cual el administrador del sistema creara una cuenta de Organización con la información del agente aduanal y creará los usuarios correspondientes los cuales estarán bajo el cargo de la organización, agrupándolos bajo el mismo agente aduanal, lo cual permitirá generar reportes de consumo en caso de ser requerido.

Una vez creado su usuario, le llegará un correo electrónico en el cual se le solicitará confirmar y la cuenta generada, es necesario seguir el enlace indicado en el correo, así como las instrucciones que le aparezcan en dicha pantalla y automáticamente su cuenta estará validada.

Teniendo ya sus credenciales de acceso podrá entrar al sistema al presionar la opción de iniciar sesión el cual le redireccionará a la siguiente pantalla .

ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C. ISO 9001:2015

Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Acceder a AAANLD Orden de Servicio

Para brindarle un mejor servicio, incentivamos a nuestros clientes a registrar una cuenta de usuario.

e-mail o nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

Soy un agente — Acceda por aquí

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.
powered by OSTicket

Como se puede apreciar en la imagen, se solicitan 2 campos.

Usuario: siempre deberá ser llenado el correo electrónico con el cual se registró la cuenta.

Contraseña: clave dada de alta al momento de confirmar la cuenta, en caso de tener problemas con su cuenta, se podrá poner en contacto con el administrador del sistema en la siguiente cuenta de correo rvillalobos@aduanet.net.

Creación de una orden de servicio

Al seleccionar la opción de Abrir nuevo ticket, le aparecerá la siguiente pantalla.

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' page. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C.' and an 'ISO 9001:2015' certification logo. The user is logged in as 'Usuario de Prueba' with a profile icon, 'Tickets (0)', and a 'Cerrar sesión' link. Below the navigation bar, the page title is 'Abrir un nuevo Ticket'. The main content area contains a form with the following fields: 'Email:' with the value 'civerangel@gmail.com', and 'Cliente:' with the value 'Usuario de Prueba'. There is a dropdown menu for 'Temas de ayuda' with the text '— Seleccione un tema de ayuda —'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page includes the copyright notice 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.' and the 'powered by OSTicket' logo.

Como se puede observar hay un campo llamado tema de ayuda, el cual deberá ser seleccionado, dicha selección cargará campos especiales dependiendo el tema en cuestión.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Temas de ayuda' dropdown menu is open, showing a list of categories: 'Aranceles', 'Archivos', 'Diversos', 'Legislaciones', 'Operación Aduanera', 'RyRNA', 'Tratados de Libre Comercio', and 'Valor Aduana'. The dropdown menu is currently displaying the text '— Seleccione un tema de ayuda —'. The rest of the page, including the navigation bar, user information, and form fields, remains the same.

Después de seleccionar el tema, se puede seguir llenando la información de la orden de servicio

ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALOS DE NUEVO LAREDO, A.C. ISO 9001:2015

Usuario de Prueba | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

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

Email: civerangel@gmail.com
Cliente: Usuario de Prueba

Temas de ayuda
Aranceles

Datos de la Orden de Servicio
Please Describe Your Issue

Resumen del Problema *
Titulo del problema o una referencia rapida

Aquí se escribe de manera detallada el problema que se presenta o la consulta requerida

mod_chronoforms6.zip 1.65kB

© Agregar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.
powered by OSticket




En este caso específico, solo se cargan 3 campos, que son los básicos para generar una orden de servicio.

Resumen del problema: es necesario llenar un resumen el cual permita identificar rápidamente de que trata la orden de servicio.

Descripción del problema: aquí se puede generar una descripción detallada del problema, no hay límite en la cantidad de información que puede ser capturada.

Datos adjuntos: se encuentra abajo de la descripción, con este campo se pueden seleccionar todos aquellos archivos que requieran ser provistos para atender su caso, dichos archivos no deberían de exceder los 2 mb de peso, ni ser de extensión .exe por cuestiones de seguridad.

Una vez terminado de llenar los datos puede presionar el botón crear ticket, el cual registrara el caso y le mostrará la siguiente pantalla.


Usuario de Prueba | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (1)

Titulo del problema o una referencia rapida #3

Imprimir Editar


Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Usuario De Prueba
Departamento:	Aduanero	Email:	civerangel@gmail.com
Creado en:	12/12/18 10:22	Teléfono:	(999) 999-9999



Usuario de Prueba publicado 12/12/18 10:22

Aquí se escribe de manera detallada el problema que se presenta o la consulta requerida

[mod_chronoforms6.zip](#) 1,7 kb

Creado por  **Usuario de Prueba** 12/12/18 10:22

Escriba una respuesta

*Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado **

<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♅ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta Restablecer Cancelar

Consultar estado del ticket

Para consultar el estado del ticket, puede seleccionar la opción en la pantalla principal Ver estado de un ticket.

The screenshot shows the main interface of the support system. At the top, there are logos for 'ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C.' and 'ISO 9001:2015'. A navigation bar contains three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The 'Ver Estado de un Ticket' option is highlighted. Below the navigation bar, there is a welcome message: '¡ Bienvenido al Sistema de Ordenes de Servicio!'. To the right of this message are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (blue) and 'Ver Estado de un Ticket' (green). The text below the welcome message explains the system's purpose and provides instructions for using it. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.' and a logo for 'osTicket'.

dicha selección le enviará a la siguiente pantalla.

The screenshot shows the 'Tickets' page. At the top, there are logos for 'ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE NUEVO LAREDO, A.C.' and 'ISO 9001:2015'. A navigation bar contains three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The 'Tickets (1)' option is highlighted. Below the navigation bar, there is a search bar with a 'Buscar' button and a dropdown menu for 'Temas de ayuda: Todos los temas de ayuda'. Below the search bar, there is a section titled 'Tickets' with a sub-section 'Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos'. Below this section is a table with the following data:

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
3	12/12/18	Abierto	Titulo del problema o una referencia rapida	Aduanero

Below the table, there is a page number: 'Página: [1]'. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved.' and a logo for 'osTicket'.

en esta pantalla se puede ver la lista general de las órdenes de servicio que se han creado y que aún se están atendiendo, aquí usted podrá buscar de en la lista, por número o título, así como filtrar las ordenes en base a los temas de ayuda; NOTA: en caso de que sus

alguno de sus órdenes de servicio estén cerrados, no se mostraran en esta lista, se podrán ver en la opción Cerrados, que se encontrara a un lado de la opción Abrir ubicado en la parte superior derecha inmediatamente arriba de la lista de ordenes de servicio.

Actividad de la Orden de Servicio

Cuando se tiene actividad en la orden de servicio, el sistema automáticamente genera correos electrónicos que son enviados a las personas involucradas en atender el caso, así como la persona que genera la orden.

en la siguiente pantalla podemos ver como se ve la interacción entre el usuario y el asesor.

The screenshot displays a web interface for managing service orders. At the top, there are navigation links: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. A green notification bar at the top left states 'Mensaje publicado con éxito'. Below this is the title of the ticket: 'Titulo del problema o una referencia rapida #3', with 'Imprimir' and 'Editar' buttons to its right.

The ticket details are organized into two columns:

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Usuario De Prueba
Departamento:	Aduanero	Email:	civerangel@gmail.com
Creado en:	12/12/18 10:22	Teléfono:	(999) 999-9999

The main content area shows a conversation history:




- A blue message bubble from 'Usuario de Prueba' (12/12/18 10:22) containing the text 'Aquí se escribe de manera detallada el problema que se presenta o la consulta requerida' and an attached file 'mod_chronoforms6.zip' (1.7 kb).
- A grey message bubble from 'Roberto Villalobos' (12/12/18 10:23) with the text 'Esto es un comentario de respuesta del asesor.'
- A blue message bubble from 'Usuario de Prueba' (12/12/18 10:24) with the text 'Esta es una respuesta del cliente'.

Below the history, another green notification bar says 'Mensaje publicado con éxito'. This is followed by a section titled 'Escriba una respuesta' with the instruction 'Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *'. A rich text editor is provided for the response, and a dashed box below it says 'Agregar archivos aquí o elegirlos'. At the bottom of this section are three buttons: 'Publicar Respuesta', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

At the very bottom of the page, the footer reads: 'Copyright © 2018 AAANLD Orden de Servicio - All rights reserved. powered by OSTicket'.

Actualizar información de su cuenta

Por último, en dado caso que quiera actualizar la información de su cuenta, o se le sea solicitado por parte de la Asociación, usted podrá encontrar la opción en la parte superior derecha, bajo la opción “perfil”, dicha selección mostrará la siguiente pantalla.

Usuario de Prueba | [perfil](#) | [Tickets \(1\)](#) - [Cerrar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(1\)](#)

Administrar la información de tu perfil

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

Información de Contacto

Correo Electronico *

Nombre Completo *

Teléfono Fijo

 EXT:

Teléfono Móvil

Puesto

Area

Preferencias

Zona Horaria:

Idioma preferido:

Credenciales de acceso

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

solo aparecerán los campos que pueda editar, es posible que se presenten campos adicionales si así es establecido por el administrador del sistema.