

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 1 de 27

La elaboración, validación, verificación y aprobación del contenido del presente manual fueron efectuadas por los siguientes funcionarios.

Revisado y aprobado

Javier Imitola
Director Sistemas de Información

Elaboró

Flor Prieto
Documentador de Procesos
Sistemas de Información

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
--	--

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 2 de 27

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL	3
2. ALCANCE DEL MANUAL	3
3. OBJETIVO GENERAL DEL APLICATIVO	4
1.1 Objetivos específicos	4
4. ALCANCE DEL APLICATIVO	4
5. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA	4
6. INGRESO AL APLICATIVO HELP DESK	4
4.1. Ruta de ingreso para pruebas.....	4
4.2. Tipos de perfiles	5
7. PÁGINA DE INICIO	6
5.1. Interfaz Perfil Analista	6
5.2. Interfaz Perfil Técnico	7
5.3. Interfaz Perfil Director	8
5.4. Interfaz Perfil Administrador.....	8
5.5. Cambio Contraseña	9
8. FUNCIONALIDAD PERFIL ANALISTA.....	10
6.1. Registro De Un Nuevo Incidente (ticket – solicitud)	10
6.2. Visualizar Canasta de Histórico De Incidentes	11
9. FUNCIONALIDAD PERFIL TÉCNICO	12
7.1. Registro De Un Nuevo Incidente (ticket-solicitud).....	13
7.2. Visualizar Histórico De Incidentes	13
7.3. Solución a Incidentes Asignados Perfil Técnico	16
10. FUNCIONALIDAD PERFIL DIRECTOR	18
8.1. Crear un nuevo Incidente. (Ticket – solicitud).....	18
8.2. Escalar al personal de su área.....	18
8.3. Realizar seguimientos	19
8.4. Crear Usuarios	20
8.5. Modificar Usuarios	23
8.6. Listado de Técnicos	24
8.7. Visualizar Histórico De Incidentes	26
11. FUNCIONALIDAD PERFIL ADMINISTRADOR.....	26
12. SOLUCIÓN A PROBLEMAS	26
13. GLOSARIO.....	26

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 3 de 27

1. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL.

Este manual tiene por objetivo dar a conocer a los usuarios finales las características y las formas de funcionamiento del aplicativo Help Desk.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual va dirigido a todas las personas de las empresas asociadas y Tecfinsa S.A. que requieran solución a los incidentes ocasionados durante el desarrollo de su labor.

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 4 de 27

3. OBJETIVO GENERAL DEL APLICATIVO

Ser una mesa de servicios como punto de contacto entre los usuarios y las áreas de soporte de incidentes (tickets – solicitudes), relacionados con la afectación de la calidad del servicio proporcionado.

3.1. Objetivos específicos

- Registro de incidentes (tickets – solicitudes)
- Clasificación y soporte de incidentes (tickets – solicitudes)
- Control en la asignación de soporte requerido.

4. ALCANCE DEL APLICATIVO

Este aplicativo abarca desde el registro de las solicitudes presentadas por los clientes, pasando por el proceso de soporte que permita gestionar la solución de manera íntegra, logrando como resultado el manejo de respuestas en tiempo oportuno y la satisfacción plena del usuario frente a los servicios prestados.

5. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Para el buen funcionamiento del aplicativo Help Desk se solicita el uso del navegador Internet Explorer.

6. INGRESO AL APLICATIVO HELP DESK

6.1. Ruta de ingreso para pruebas

Para ingresar al aplicativo Help Desk, usted debe ingresar a la siguiente URL dentro de su explorador:

<http://192.168.2.38.93>

Nota: Si tiene algún inconveniente con el ingreso al aplicativo contacte al Administrador del Sistema.

A continuación aparecerá la siguiente interfaz inicial del aplicativo.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
---	---

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 5 de 27



Usted debe digitar el usuario y la contraseña que le ha sido asignada por el departamento de Sistemas de Información. Finalmente debe dar click en el botón "LOGIN" del cuadro de validación, de existir alguna incoherencia en la información suministrada entre usuario y contraseña, este le indicara un mensaje en letra roja que advierte "usuario incorrecto" o "clave incorrecto" según sea la acción ejecutada.

El acceso está asociado a un perfil que es asignado en el momento de su registro como usuario

6.2. Tipos de perfiles

Hay cuatro tipos de acceso que ofrece la aplicación Helpdesk, se ha estipulado las funciones del usuario de acuerdo al perfil asignado. Los cuatro tipos de perfiles son:

Registro: Este perfil permite a los usuarios crear y cerrar los incidentes creados por él.

Técnico: Este perfil permite al usuario crear, solucionar y escalar incidentes. Puede cerrar los incidentes creados por él, además de dar estado "solucionado" a los incidentes que le han escalado.


Director: Este perfil permite al usuario crear, y cerrar los incidentes creados por él. Puede visualizar, escalar y realizar seguimiento a los incidentes escalados al personal de su área. Además puede crear o modificar nuevos usuario para su área.

Administrador: Este perfil permite al administrador de la red configurar nuevos usuarios (crear-modificar), además de observar todo los registros realizados en el sistema del aplicativo HELP DESK y modificar el sistema si es necesario.

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 6 de 27

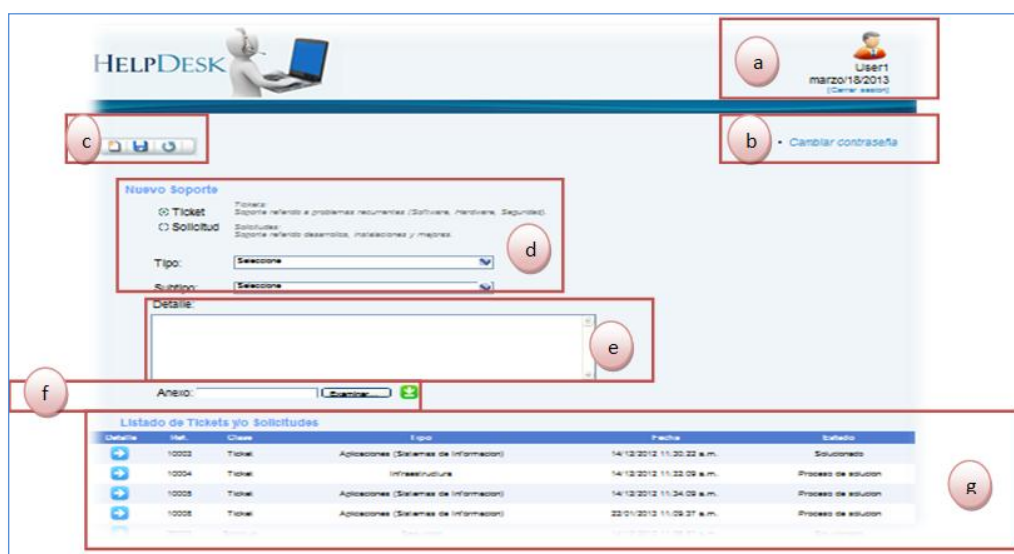


7. PÁGINA DE INICIO

Si la información suministrada entre usuario y contraseña es valida al dar click en el botón  aparecerá la interfaz del aplicativo HELP DESK de acuerdo al perfil que usted tenga asignado. **Ver imagen a continuación.**

7.3. Interfaz Perfil Registro

En esta interfaz usted visualizará los siguientes elementos que la conforman.



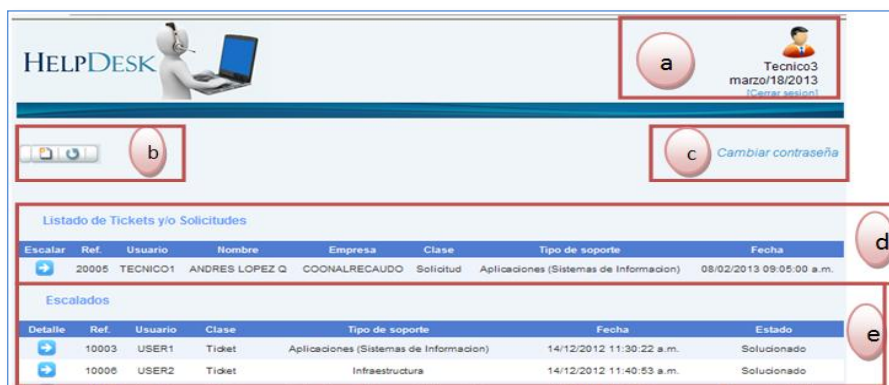
	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 7 de 27

Elementos de la interfaz

- Usuario:** aquí visualiza el nombre del usuario con el cual ingresa al aplicativo y la fecha actual.
- Cambiar contraseña:** aquí realiza el cambio de contraseña.
- Barra de herramientas:** aquí encuentra los botones necesarios para el manejo del aplicativo.
- Nuevo soporte:** aquí realiza el registro del incidente (ticket / solicitud)
- Detalle:** aquí registra el detalle de la solicitud que usted esta creando.
- Anexo:** aquí puede adjuntar archivos como soportes del registro
- Listado de tickets Y/o solicitudes:** aquí visualiza el histórico de los incidentes que usted ha creado.

5.1. Interfaz Perfil Técnico

En esta interfaz usted visualizara los siguientes elementos que la conforman, (Ver cuadros rojos)

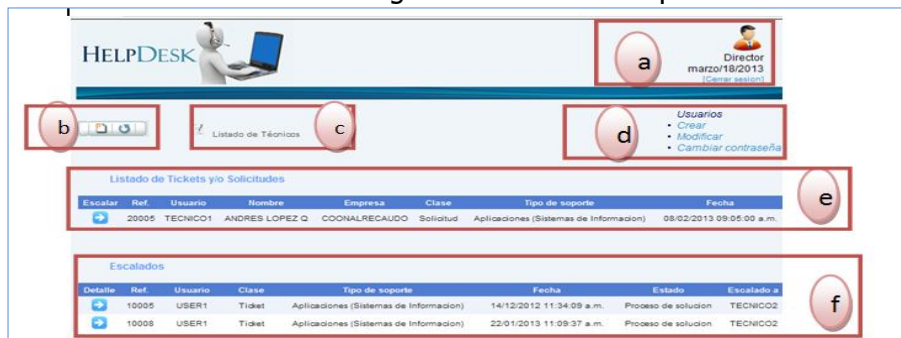


Elementos de la interfaz

- Usuario:** aquí visualiza nombre del usuario con el cual ingresa al aplicativo y la fecha actual.
- Barra de herramientas:** aquí encuentra los botones "nuevo soporte" para registrar un nuevo incidente y "refrescar".
- Cambiar contraseña:** aquí realiza el cambio de contraseña.
- Listado de tickets Y/o solicitudes:** aquí visualiza el histórico de los incidentes que usted ha creado.
- Escalados:** Aquí visualiza el histórico de incidentes que han sido escalados para que usted les de solución.

5.2. Interfaz Perfil Director

En esta interfaz usted visualizará los siguientes elementos que la conforman.

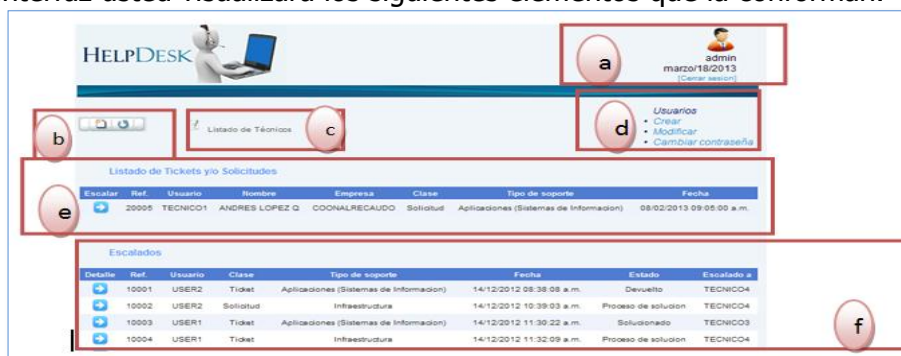


Elementos de la interfaz

- Usuario:** aquí visualiza el nombre del usuario con el cual ingresa al aplicativo y la fecha actual
- Barra de herramientas:** aquí encuentra los botones "nuevo soporte" para registrar un nuevo incidente y "refrescar".
- Listado de Técnicos:** aquí encuentra el listado del personal de su área que tienen acceso al aplicativo.
- Usuarios:** aquí usted puede ejecutar cambios a los usuarios de su área. (crear, modificar, cambiar)
- Listado de tickets Y/o solicitudes:** aquí visualiza el histórico de los incidentes registrados por el personal de su área que están sin escalar.
- Escalados:** aquí visualiza los registros que han sido escalados al personal de su área.

5.3. Interfaz Perfil Administrador

En esta interfaz usted visualizará los siguientes elementos que la conforman.



Elementos de la interfaz

- Usuario:** aquí visualiza el nombre del usuario con el cual ingresa al aplicativo y la fecha actual.

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 9 de 27

- b. **Barra de herramientas:** aquí encuentra la función “nuevo soporte” para registrar un nuevo incidente y la función “refrescar”.
- c. **Listado de Técnicos:** aquí encuentra el listado de todo el personal que tienen acceso al aplicativo.
- d. **Usuarios:** aquí usted puede ejecutar cambios (crear, modificar, Cambiar) a los usuarios que tienen acceso al aplicativo.
- e. **Listado de tickets Y/o solicitudes:** aquí puede visualizar el histórico de los incidentes que se han registrado pero están sin escalar.
- f. **Escalados:** aquí puede visualizar los registros que han sido escalados.

5.5. Cambio Contraseña

A continuación se describe el paso a paso para que el personal (sin importar el perfil) pueda cambiar la contraseña, en el momento de ingresar al aplicativo Help Desk.


Paso 1

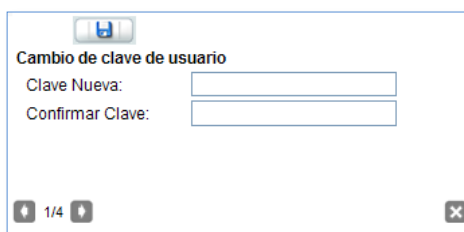
Ubíquese en la interfaz según el perfil que usted tenga podrá visualizar al lado superior derecho de la pantalla la opción “CAMBIAR CONTRASEÑA”. Ver imagen a continuación.



Paso 2

Debe dar click sobre la palabra “cambiar contraseña”, automáticamente aparecerá una ventana llamada “Cambio de clave de usuario”.

En el campo “Clave Nueva” digite la nueva contraseña luego confírmela en el campo “confirmar clave”. Luego de Clic en el botón  “guardar”.

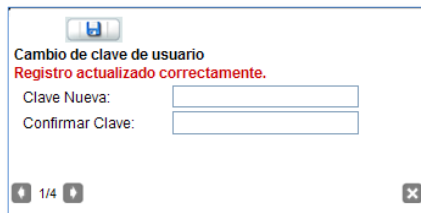


Paso 3

Si el registro quedo actualizado correctamente usted visualizará el aviso “Registro actualizado correctamente” en color rojo.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
--	--

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 10 de 27



8. FUNCIONALIDAD PERFIL REGISTRO

A continuación se describe el paso a paso para registrar la información bajo el perfil Registro, tenga presente que este perfil esta autorizado para crear, y cerrar los incidentes creados por él.


8.1. Registro De Un Nuevo Incidente (ticket – solicitud)

NUEVO SOPORTE: En esta opción usted debe indicar la clase de nuevo soporte que va a registrar (ticket – solicitud).

TIPO: En esta opción usted debe seleccionar de la lista desplegable el departamento dentro del área de tecnología al cual escalara la solicitud. (Infraestructura, Seguridad, Aplicaciones (sistemas de Información)).

SUBTIPO: En esta opción usted debe seleccionar de la lista desplegable el subtipo o grupo al que pertenece el Ticket o Solicitud.

RECUERDE: Cada tipo de solicitud y cada subtipo se clasifican en diferentes variables de acuerdo a la clase de nuevo soporte que usted indica (Ticket o Solicitud). Se recomienda leer cuidadosamente los combos relacionados en cada opción, para evitar asignaciones equivocadas durante el proceso de servicio.

DETALLE: En esta opción usted puede registrar la descripción detallada de la solicitud realizada por el cliente. Una vez registrado debe dar click en el botón  (guardar) que se encuentra ubicado en la barra de herramientas de la interfaz.

ANEXO: En esta opción usted puede anexo 1 archivo que soporte la solicitud realizada por el cliente, debe dar click en el botón examinar y seleccionar el archivo que previamente ha guardado en su computador. Si no realiza el proceso debidamente el sistema le permite visualizar una alerta de "No se han especificado archivos a cargar. Verifique la información". (Ver imagen a)

RECUERDE: La opción "anexo" solo permite adjuntar 1 archivo. Por lo tanto se recomienda en el momento de tener varios documentos para adjuntar, colocarlos todos en un archivo Word, Excel u Otro.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
---	---

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 11 de 27

Una vez se ha adjuntado el archivo debe dar clic en la opción "guardar" de la barra de herramientas. **(Ver imagen b)**. Una vez se ha cargado el archivo el sistema le permite visualizar una alerta de "registro creado correctamente" dando así por guardado el incidente. **(Ver imagen c)**

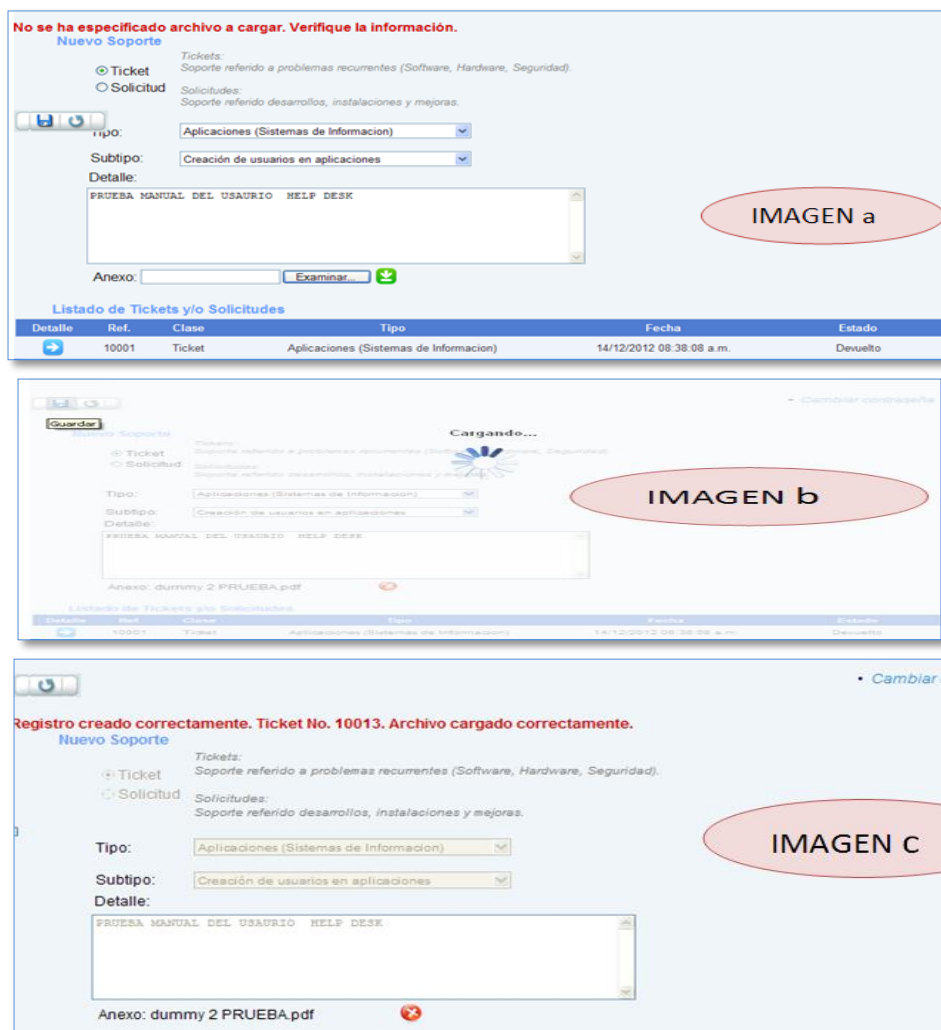


Imagen a: Captura de pantalla de la interfaz de usuario para crear un nuevo soporte. Se muestra el formulario "Nuevo Soporte" con campos para "Tipo" (Aplicaciones (Sistemas de Información)), "Subtipo" (Creación de usuarios en aplicaciones) y "Detalle" (PRUEBA MANUAL DEL USUARIO HELP DESK). Hay un botón "Examinar" para adjuntar archivos.

Imagen b: Captura de pantalla mostrando el botón "Guardar" en la barra de herramientas, indicando que se está cargando el archivo.

Imagen c: Captura de pantalla mostrando un mensaje de éxito: "Registro creado correctamente. Ticket No. 10013. Archivo cargado correctamente.".


6.1. Visualizar Canasta de Histórico De Incidentes


LISTADO DE TIQUETS O SOLICITUDES : En esta opción usted visualiza el histórico de incidentes (tickets y solicitudes) que usted ha creado y están sin cerrar en el aplicativo Help Desk **(los que están cerrados no aparecen)**. Esta opción cuenta con una tabla que le permite ver la siguiente relación del registro.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
---	---

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 12 de 27

ELEMENTOS DE LA TABLA

DETALLE: aquí visualiza el detalle del incidente (ticket – solicitud). Debe dar clic en el botón  "detalle" para ingresar al registro general del detalle, para salir de esta

ventana debe dar click en el botón  "inicio" el cual se encuentra ubicado en la barra de herramientas.

REF: aquí visualiza el número que el sistema le asigno al incidente (ticket – solicitud) registrado.

USUARIO: aquí visualiza el usuario (en este caso usted) que realizo el registro.

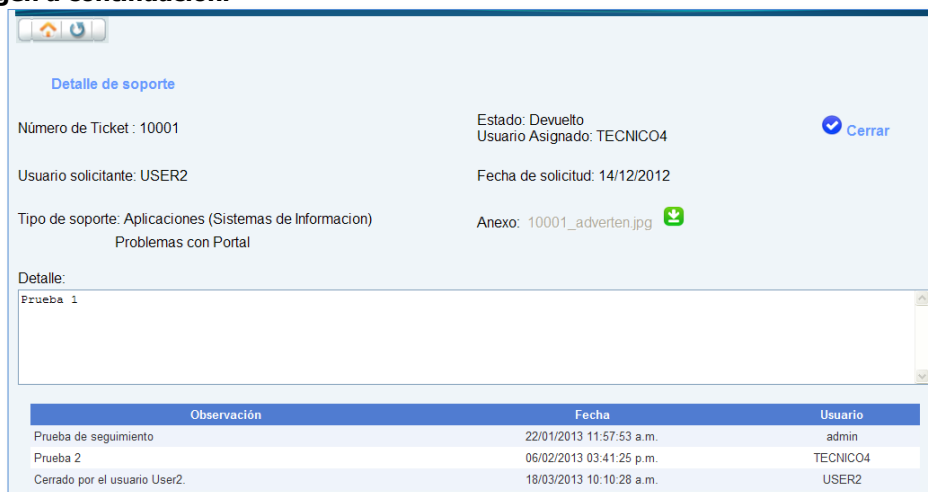
CLASE: aquí visualiza la clase de nuevo incidente (ticket – solicitud) que se selecciono en el momento del registro.

TIPO DE SOPORTE: aquí visualiza el tipo de incidente (ticket – solicitud) de acuerdo a la clase que se seleccionó en el momento del registro.

FECHA: aquí visualiza la fecha en que se originó el registro.

ESTADO: aquí visualiza el estado del proceso del incidente que usted ha registrado.

Ver imagen a continuación.



Observación	Fecha	Usuario
Prueba de seguimiento	22/01/2013 11:57:53 a.m.	admin
Prueba 2	06/02/2013 03:41:25 p.m.	TECNICO4
Cerrado por el usuario User2.	18/03/2013 10:10:28 a.m.	USER2

9. FUNCIONALIDAD PERFIL TÉCNICO

A continuación se describe el paso a paso para el registro y manejo de la información bajo el perfil Técnico, tenga presente que este perfil esta autorizado para crear, solucionar y escalar incidentes, puede cerrar los incidentes creados por él, además de dar estado "solucionado" a los incidentes que le han escalado.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
---	---

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 13 de 27

7.1. Registro De Un Nuevo Incidente (ticket-solicitud)



Para realizar el registro de un nuevo incidente, usted debe seguir los pasos descritos en el punto N°. 6.1. de este manual.

7.2. Visualizar Histórico De Incidentes

LISTADO DE TICKETS Y/O SOLICITUDES: En esta opción usted visualiza el histórico de incidentes (tickets-solicitudes) de acuerdo a la autorización que el director o administrador otorgue a su perfil. Usted puede visualizar una o dos canastas como se describe a continuación.

AUTORIZADO PARA VER CANASTA INICIAL:

Si usted esta autorizado para ver la canasta inicial (ó ventana de registro de los incidentes creados en su área) y realizar escalamientos, entonces puede visualizar en la interfaz una primera tabla con el histórico donde se relacionan todos los incidentes registrados y que se encuentran para escalar (al igual podrá visualizar la segunda tabla) Los elementos de la tabla se describen a continuación:

ESCALAR: En esta opción usted puede escalar (asignar) el registro a otra persona para que le de solución. Debe dar click en el botón  (escalar) para ingresar a la ventana de escalamientos, allí puede seleccionar el área a la cual desea enviar el registro dando click en el botón  escalando así de manera automática el registro. Si el proceso se realizo de manera adecuada, aparecerá un aviso de "escalamiento

Escalamiento exitoso.

exitoso" en color rojo, ubicado sobre la tabla inicial.

REF: aquí visualiza el número que el sistema le asigno al incidente (ticket – solicitud) registrado.

USUARIO: aquí visualiza el usuario que realizo el registro.

NOMBRE: aquí visualiza el nombre del usuario que realizo el registro.

EMPRESA: aquí visualiza la empresa a la que pertenece el usuario que realizo el registro.

CLASE: aquí visualiza la clase de nuevo incidente (ticket – solicitud) de acuerdo a la clase que se selecciono en el momento del registro.

TIPO DE SOPORTE: aquí visualiza el tipo de incidente (ticket – solicitud) de acuerdo a la clase que se selecciono en el momento del registro.

FECHA: aquí visualiza la fecha en que se originó el registro

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 14 de 27



HELPDESK

Técnico3
marzo/19/2013
[Cerrar sesión]

• [Cambiar contraseña](#)

Listado de Tickets y/o Solicitudes

Escalar	Ref.	Usuario	Nombre	Empresa	Clase	Tipo de soporte	Fecha
	20005	TECNICO1	ANDRES LOPEZ Q	COONALRECAUDO	Solicitud	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	08/02/2013 09:05:00 a.m.

Escalados

Detalle	Ref.	Usuario	Clase	Tipo de soporte	Fecha	Estado
	10003	USER1	Ticket	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	14/12/2012 11:30:22 a.m.	Solucionado
	10006	USER2	Ticket	Infraestructura	14/12/2012 11:40:53 a.m.	Solucionado
	10007	USER2	Ticket	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	14/12/2012 11:45:31 a.m.	Proceso de solucion
	20002	USER2	Solicitud	Seguridad	14/12/2012 10:50:51 a.m.	Proceso de solucion
	20003	USER1	Solicitud	Seguridad	14/12/2012 11:36:57 a.m.	Solucionado

AUTORIZADO PARA VER CANASTA DE ESCALADOS

ESCALADOS: En esta opción usted visualiza la segunda tabla, la cual relaciona el histórico de incidentes (tickets y solicitudes) que le han sido escalados para a usted para que les de solución, tenga presente que en esta canasta también tiene la opción para escalar los incidentes al personal dentro de su misma área.



HELPDESK

técnico2
marzo/19/2013
[Cerrar sesión]

• [Cambiar contraseña](#)

Escalados

Detalle	Ref.	Usuario	Clase	Tipo de soporte	Fecha	Estado
	10005	USER1	Ticket	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	14/12/2012 11:34:09 a.m.	Proceso de solucion
	10008	USER1	Ticket	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	22/01/2013 11:09:37 a.m.	Proceso de solucion
	10010	TECNICO2	Ticket	Aplicaciones (Sistemas de Informacion)	12/03/2013 08:42:01 a.m.	Proceso de solucion

ELEMENTOS DE LA TABLA

REF: aquí visualiza el número que el sistema le asigno al incidente (ticket – solicitud) registrado.


USUARIO: aquí visualiza el usuario (en este caso usted) que realizo el registro.

CLASE: aquí usted visualiza la clase de nuevo incidente (ticket – solicitud) que se selecciono en el momento del registro.

TIPO DE SOPORTE: Aquí usted visualiza el tipo de incidente (ticket – solicitud) de acuerdo a la clase que se selecciono en el momento del registro.

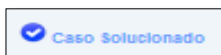
FECHA: aquí usted visualiza la fecha en que se originó el registro.

ESTADO: aquí usted visualiza el estado del proceso del incidente que usted ha registrado.

DETALLE : aquí usted visualiza el detalle del incidente (ticket – solicitud). Debe dar click e el botón  "detalle" para ingresar al registro general del detalle. Una vez usted registra el detalle de la solución en el campo "seguimiento", puede dar click en la opción

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 15 de 27

“caso solucionado”



que se encuentra ubicado al lado derecho de la interfaz.

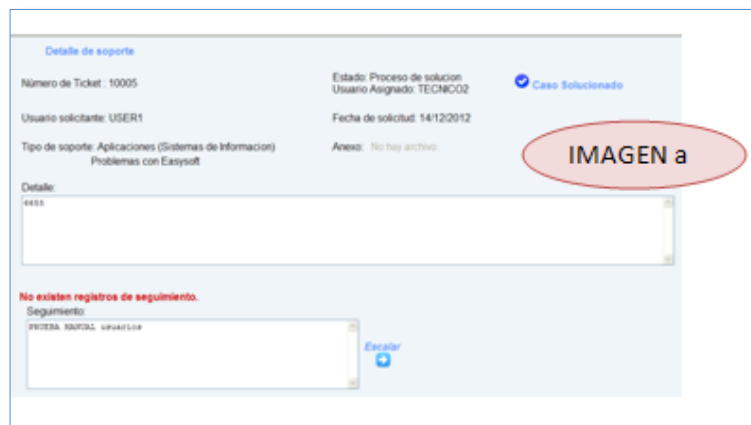
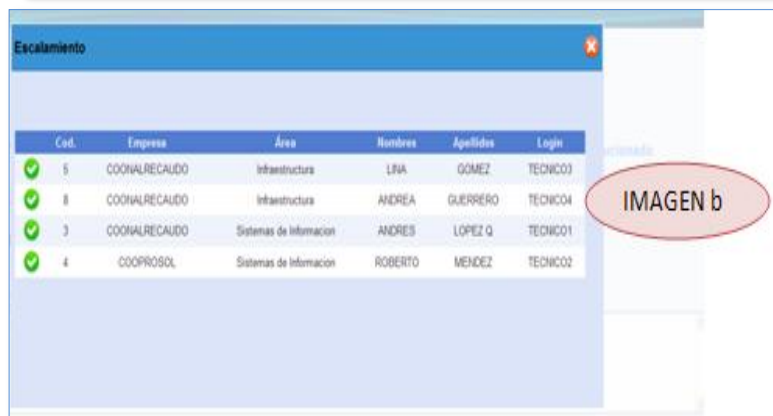
Si usted no puede dar la solución al incidente debe registrar la información necesaria en

el campo “seguimiento” y dar clic en la opción “escalar ”



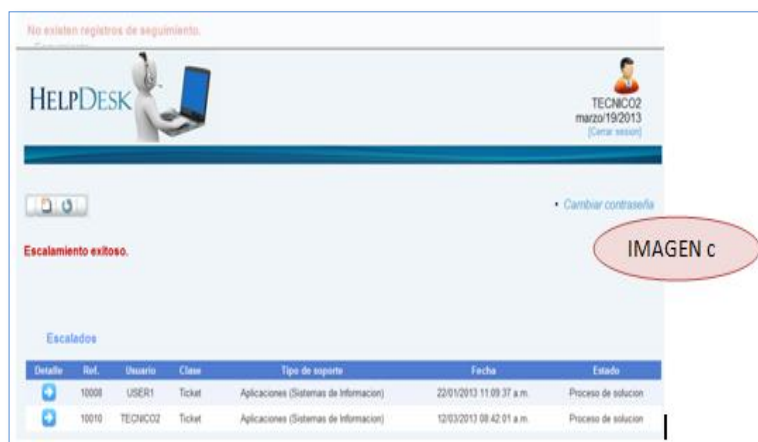
(Ver imagen a)


visualizando inmediatamente la ventana de escalamiento (Ver imagen b) allí puede seleccionar a la persona (técnico) de su área a la cual le escalará el incidente para que le de solución. Una vez haya realizado el paso anterior visualizará un mensaje de “escalamiento exitoso”, dando así por finalizado el proceso de escalar (ver imagen c).

Cod.	Empresa	Área	Nombres	Apellidos	Login
✓ 5	COONALRECAUDO	Infraestructura	LINA	GOMEZ	TECNICO3
✓ 8	COONALRECAUDO	Infraestructura	ANDREA	GUERRERO	TECNICO4
✓ 3	COONALRECAUDO	Sistemas de Información	ANDRES	LOPEZ Q	TECNICO1
✓ 4	COOPROSOL	Sistemas de Información	ROBERTO	MENDEZ	TECNICO2

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 16 de 27



RECUERDE: Usar el botón  "inicio" el cual se encuentra ubicado en la barra de herramientas en el momento que desee regresar al inicio de la interfaz.


7.3. Solución a Incidentes Asignados Perfil Técnico

Teniendo en cuenta que la persona asignada bajo el perfil técnico puede dar solución a los incidentes (Tickets – soluciones) que le han sido escalados o asignados, a continuación se describe el paso a paso para registrar el proceso de solución.

Paso 1

Una vez le ha sido escalado (asignado) un incidente para que le de solución, este aparecerá en la tabla nombrada como "escalados" de su interfaz,.

Paso 2

Usted puede revisar el detalle para tener conocimiento del incidente y poder gestionar la respuesta de manera oportuna. Debe dar click en el botón  (detalle) para ingresar a la ventana "detalle de soporte".

Paso 3

Al ingresar a la ventana "**detalle de soporte**", usted puede visualizar la siguiente información:

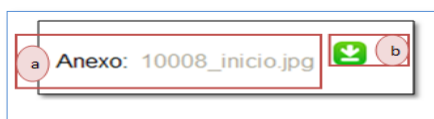
- Número del Incidente: Es el número que el sistema le otorga al incidente. (ticket – solución)
- Usuario solicitante: Es el nombre del usuario que le escalo el incidente (ticket – solución)
- Tipo de soporte: Describe tipo y subtipo de soporte solicitado
- Estado: Indica el estado actual del incidente (ticket – solución)
- Usuario Asignado: Indica el usuario (en este caso usted) al cual se le escalo el incidente (ticket – solución)
- Fecha de solicitud: Indica la fecha en que fue registrada el incidente (ticket – solución) en el sistema.

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 17 de 27

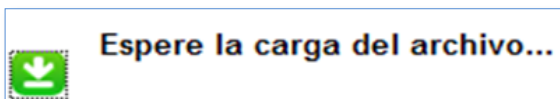
- Anexo: Permite la visualización del documentos adjuntos como soportes del incidente (ticket – solución). Si en el registro inicial del incidente no se cargo ningún archivo adjunto. entonces usted visualizara la siguiente información.


Anexo: No hay archivo.

, Si en el registro inicial del incidente se cargo archivo adjunto, entonces usted visualizara la siguiente información. Ver imagen con descripción a continuación.





- Nombre del Archivo
- Botón de anexo. Al dar click sobre el trae el archivo , aparece el siguiente aviso



- Detalle: Indica el registro de descripción del incidente redactado por el analista que recibió el incidente (ticket – solicitud)
- Seguimiento: Permite que usted realice la descripción del proceso de solución que le esta dando al incidente que le ha sido asignado. Aquí puede registrar información y guardarla dando click en el botón , inmediatamente aparecerá una Grilla con información. Ver imagen con descripción a continuación.

a Observación	b Fecha	c Usuario
se esta realizando pruebas para validar la funcionabilidad del centinela.	08/02/2013 11:14:23 a.m.	tecnico3

- Observación: indica la redacción realizada en el campo seguimiento
 - Fecha: indica la fecha en que se realizo el seguimiento
 - Usuario: indica el usuario que realizo el seguimiento.
- Escalar: Aquí usted puede escalar (asignar) el registro a otra persona para que le de solución. Debe dar click en el botón  ("escalar", ubicado al lado izquierdo de la grilla, para ingresar a la ventana de escalamientos, allí puede seleccionar el técnico a la cual desea enviar el registro dando click en el botón  escalando así el registro.

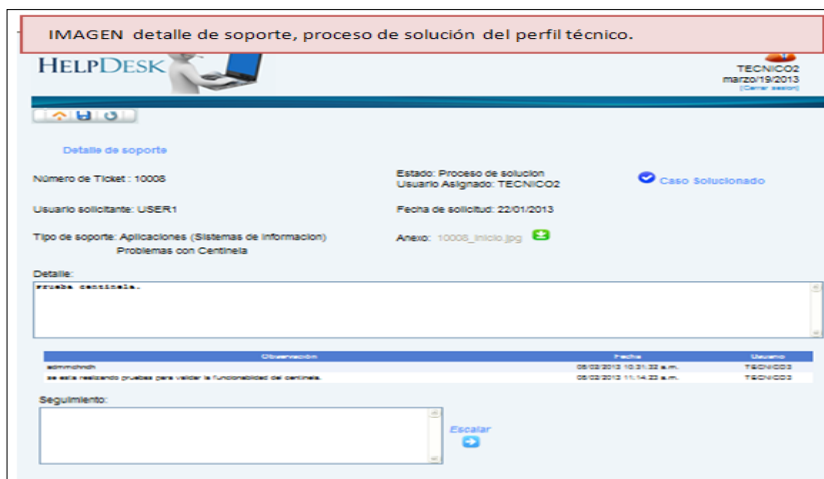
RECUERDE: La opción de escalar solo lo debe ejecutar si el proceso de respuesta al incidente no es competencia de su área o por indicación del director.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
---	---

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 18 de 27

Si el proceso se realizo de manera adecuada, aparecerá un aviso de “escalamiento exitoso” en color rojo, ubicado sobre la tabla inicial.

Escalamiento exitoso.



10.FUNCIONALIDAD PERFIL DIRECTOR



A continuación se describe el paso a paso para registro y manejo de la información bajo el perfil Director. Tenga presente que este perfil esta autorizado para crear, escalar, y realizar seguimiento a los incidentes escalados al personal de su área. Además puede crear o modificar usuarios para su área.

8.1. Crear un nuevo Incidente. (Ticket – solicitud)

El registro de un nuevo incidente es similar al realizado por el perfil analista. (Ver punto N°. 6 de este manual).

8.2. Escalar al personal de su área

ESCALAR: Para escalar solicitudes o tickets al personal de su área usted debe ubicarse en la primera grilla o tabla que aparece en la interfaz (nombrada Listado de Tickets y/o solicitudes). A continuación siga las siguientes instrucciones:

- Debe dar click en el botón  (escalar) para ingresar a la ventana de escalamientos
- Selecciona el personal de su área al cual le va a escalar el incidente para el proceso de solución dando en el botón 
- Verifique que el proceso se realizo de manera adecuada (aparecerá un aviso de “escalamiento exitoso” en color rojo, ubicado sobre la tabla inicial).

Escalamiento exitoso.



Cod.	Empresa	Área	Nombres	Apellidos	Login
✓ 5	COONALRECAUDO	Infraestructura	LINA	GOMEZ	TECNICO3
✓ 8	COONALRECAUDO	Infraestructura	ANDREA	GUERRERO	TECNICO4
✓ 3	COONALRECAUDO	Sistemas de Informacion	ANDRES	LOPEZ Q	TECNICO1
✓ 4	COOPROSOL	Sistemas de Informacion	ROBERTO	MENDEZ	TECNICO2

8.3. Realizar seguimientos

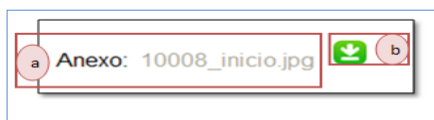
Para realizar seguimiento, usted debe ubicarse en la tabla o grilla nombrada ESCALADOS, esta tabla relaciona el histórico de incidentes (tickets y solicitudes) que le han sido escalados al personal de su área.

Al ingresar a la ventana **"detalle de soporte"**, usted puede visualizar la siguiente información:

- Número del Incidente: Es el número que el sistema le otorga al incidente. (ticket – solución)
- Usuario solicitante: Es el nombre del usuario que le escalo el incidente (ticket – solución)
- Tipo de soporte: Describe tipo y subtipo de soporte solicitado
- Estado: Indica el estado actual del incidente (ticket – solución)
- Usuario Asignado: Indica el usuario (en este caso usted) al cual se le escalo el incidente (ticket – solución)
- Fecha de solicitud: Indica la fecha en que fue registrada el incidente (ticket – solución) en el sistema.
- Anexo: Permite la visualización del documentos adjuntos como soportes del incidente (ticket – solución). Si en el registro inicial del incidente no se cargo ningún archivo adjunto. entonces usted visualizara la siguiente información.

Anexo: No hay archivo.


, Si en el registro inicial del incidente se cargo archivo adjunto, entonces usted visualizara la siguiente información. Ver imagen a continuación.





c. Nombre del Archivo

d. Botón de anexo. Al dar click sobre el trae el archivo , aparece el siguiente aviso

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 20 de 27

- **Detalle:** Indica el registro de descripción del incidente redactado por el analista que recibió el incidente (ticket – solicitud)
- **Seguimiento:** Permite que usted realice la descripción del proceso de solución que le esta dando el personal de su área al incidente asignado. Aquí puede registrar información y guardarla dando click en el botón , inmediatamente aparecerá una grilla informativa ubicada debajo del campo “detalle”. Ver imagen con descripción a continuación.

Observación	Fecha	Usuario
PRUEBA PARA MANUAL USUARIO	19/03/2013 10:52:03 a.m.	DIRECTOR

- d. Observación: indica la redacción realizada en el campo seguimiento
 - e. Fecha: indica la fecha en que se realizo el seguimiento
 - f. Usuario: indica el usuario que realizo el seguimiento.
- **Escalar:** Aquí usted puede escalar (asignar) el registro a otra persona para que le de solución. Debe dar click en el botón  (“escalar”, ubicado al lado izquierdo de la grilla, para ingresar a la ventana de escalamientos, allí puede seleccionar el técnico a la cual desea enviar el registro dando click en el botón  escalando así el registro.

8.4. Crear Usuarios

A continuación se describe el paso a paso para que usted pueda crear nuevos usuarios de su área para el manejo del aplicativo Help Desk.

Paso 1

Ubíquese en la interfaz del perfil Director, en la parte superior de la pantalla al lado derecho, encontrara la opción Usuarios seguido de la palabra “CREAR”, usted debe dar click sobre la palabra , automáticamente aparecerá una ventana que le permite la creación del usuario. Esta ventana contiene elementos que deben ser diligenciados por usted de manera acertada.

Paso 2

Diligencie la ventana de creación. Para esto usted debe:

- Digitar: Número de identificación, Nombre, Apellidos, E-mail y login (nombre de usuario) . Todos los datos son obligatorios.

RECUERDE: El estándar para el nombre de usuario es: la primera letra de su primer nombre, seguido de la primera letra del segundo nombre, seguido de su primer apellido y finalmente la primera letra de su segundo apellido. (Las eñes (ñ) no las acepta el sistema y en consecuencia son reemplazadas por enes (n)).

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
--	--

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 21 de 27

Ejemplo:

Si usted se llama Pedro Eduardo Peña Trujillo, su nombre de usuario será **"pepenat"**.

- Seleccionar de la lista desplegable el perfil que le va a otorgar al usuario.
- Seleccionar de la lista desplegable la empresa a la que pertenece el usuario

RECUERDE: Sí usted selecciono el perfil "Técnico" aparecerá un campo llamado "área", donde debe seleccionar el área a la que pertenece el técnico.

Paso 3

Seleccione el estado del usuario. Para esto usted debe indicar si el estado es activo o inactivo.

Paso 4

Asigne clave al usuario. Para esto usted debe digitar el mismo usuario que registro en el campo login.

Ejemplo

Login: mrcamposf


Clave: mrcamposf

RECUERDE: Usted debe comunicar al usuario por correo electrónico el login y la clave asignada además debe solicitarle realizar el cambio de clave una vez ingrese al aplicativo.

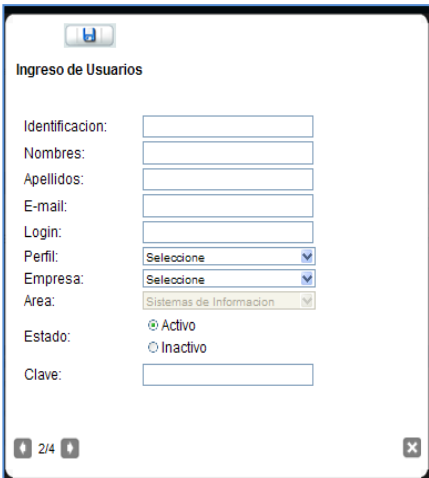
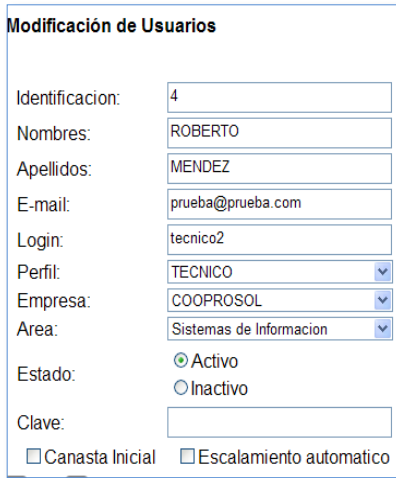
Paso5

Solo para perfil técnico, seleccione permiso que va acceder al usuario en cuanto visualización de canasta principal o escalamiento automático.

Paso 6

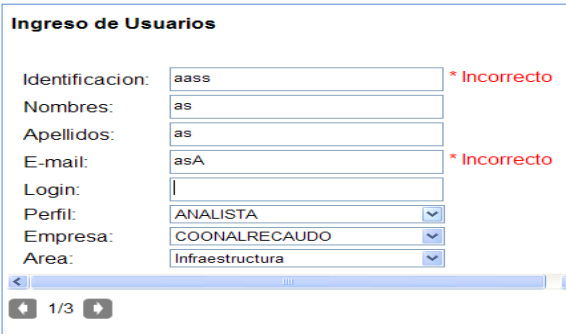
Guarde la información, para esto usted debe dar click en el botón guardar  que se encuentra ubicado en la parte superior de la ventana lado izquierdo sobre la frase "Ingreso De Usuarios ". Ver imagen a continuación. Tenga presente que es en esta opción donde usted le autoriza los permisos para visualizar la canasta inicial a su personal, al igual es aquí donde activa el escalamiento automático.

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 22 de 27

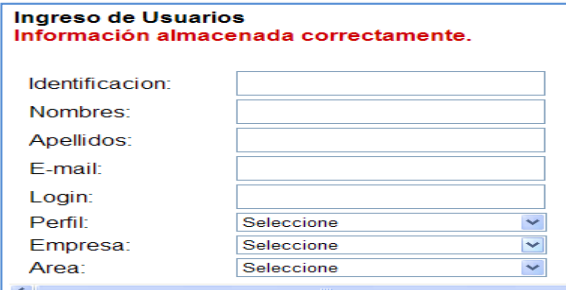
The image shows two screenshots of the application interface. The left screenshot is the 'Ingreso de Usuarios' (User Login) form, which includes fields for Identification, Names, Surnames, E-mail, Login, Profile (dropdown), Company (dropdown), Area (dropdown), Status (radio buttons for Active/Inactive), and Password. The right screenshot is the 'Modificación de Usuarios' (User Modification) form, which includes fields for Identification, Names, Surnames, E-mail, Login, Profile (dropdown), Company (dropdown), Area (dropdown), Status (radio buttons for Active/Inactive), and Password. It also has checkboxes for 'Canasta Inicial' and 'Escalamiento automatico'.

RECUERDE: Si no realiza un registro adecuado de información el sistema le permite visualizar un mensaje "incorrecto" frente al campo pertinente. Ver imagen a continuación.



The image shows the 'Ingreso de Usuarios' form with the following entries: Identification: aass, Names: as, Surnames: as, E-mail: asA, Login: |, Perfil: ANALISTA, Empresa: COONALRECAUDO, Area: Infraestructura. Red asterisks and the word 'Incorrecto' are displayed next to the Identification and E-mail fields.

Quando la información registrada ha quedado guardada el sistema le permite ver un aviso que dice "información almacenada correctamente" en color rojo sobre la parte superior de la ventana. Ver imagen a continuación.



The image shows the 'Ingreso de Usuarios' form with the message 'Información almacenada correctamente.' displayed in red text at the top. The form fields are empty, and the Profile, Company, and Area dropdowns are set to 'Seleccione'.

En este punto USTED HA CREADO UN NUEVO USUARIO de su área

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 23 de 27

8.5 Modificar Usuarios

A continuación se describe el paso a paso para que usted pueda modificar usuarios de su área para el manejo del aplicativo Help Desk.

Paso 1

Ubíquese en la interfaz del perfil Director, en la parte superior de la pantalla al lado derecho, encontrará la opción Usuarios seguido de la palabra "MODIFICAR", usted debe dar click sobre la palabra, automáticamente aparecerá una ventana llamada "modificar Usuarios".

Paso 2

En la ventana "**Modificar usuarios**" usted puede visualizar una tabla que contiene los siguientes elementos:

CÓDIGO: aquí usted visualiza el código dado por el sistema

NOMBRES: aquí usted visualiza el nombre del usuario

APELLIDOS: Aquí usted visualiza el apellido del usuario

PERFIL: Aquí usted visualiza el perfil designado al usuario

EMPRESA: Aquí usted visualiza la empresa a la que pertenece el usuario

ÁREA: Aquí usted visualiza el área de la empresa a la que pertenece el usuario

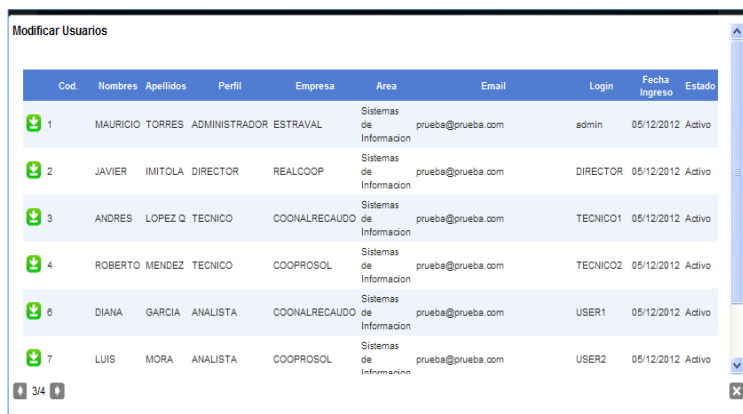
E-MAIL: Aquí usted visualiza el correo electrónico del usuario

LOGIN: Aquí usted visualiza el login del usuario para ingresar al sistema

FECHA DE INGRESO: Aquí usted visualiza la fecha en que se creó como usuario del aplicativo



ESTADO: Aquí usted visualiza el estado actual del usuario en el sistema (activo/ inactivo)

Ver imagen de ventana "**Modificación de usuarios**" a continuación.



Cod.	Nombres	Apellidos	Perfil	Empresa	Area	Email	Login	Fecha Ingreso	Estado
1	MAURICIO	TORRES	ADMINISTRADOR	ESTRAVAL	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	admin	05/12/2012	Activo
2	JAVIER	IMITOLA	DIRECTOR	REALCOOP	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	DIRECTOR	05/12/2012	Activo
3	ANDRES	LOPEZ	TECNICO	COONALRECAUDO	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	TECNICO1	05/12/2012	Activo
4	ROBERTO	MENDEZ	TECNICO	COOPROSOL	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	TECNICO2	05/12/2012	Activo
6	DIANA	GARCIA	ANALISTA	COONALRECAUDO	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	USER1	05/12/2012	Activo
7	LUIS	MORA	ANALISTA	COOPROSOL	Sistemas de Informacion	prueba@prueba.com	USER2	05/12/2012	Activo

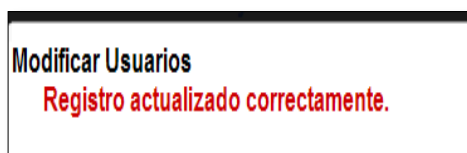
Paso 3

Una vez usted ha ubicado al usuario en la tabla informativa, debe dar click en el botón  "seleccionar", automáticamente visualizará una ventana llamada "modificar usuarios", allí usted puede realizar los cambios necesarios en la información, luego debe dar click en el botón  "guardar".

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 24 de 27



Cuando la información registrada ha quedado guardada el sistema le permite ver un aviso que dice "registro actualizado correctamente" en color rojo sobre la parte superior de la ventana.



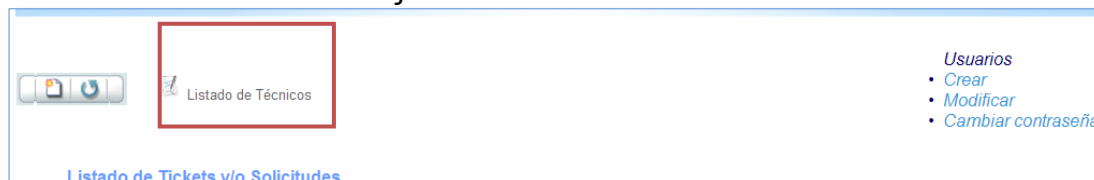
En este punto USTED HA MODIFICADO UN USUARIO de su área

8.6. Listado de Técnicos

En esta opción usted puede visualizar y actualizar a los usuarios con perfil técnico de su área. A continuación se describe el paso a paso que debe seguir para ejecutar esta acción.

Paso 1

Usted debe dar click sobre la figura de texto que esta a la izquierda del titulo "Listados de técnicos", ubicado en la parte superior izquierda de la interfaz del perfil de director, automáticamente aparece una ventana llamada "listado técnicos". Ver imagen a continuación cuadro de color rojo.



	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 25 de 27

Paso 2

En la ventana "listado técnicos" usted puede visualizar una tabla que contiene los siguientes datos:

CÓDIGO: Aquí usted visualiza el número de identificación del técnico

EMPRESA: Aquí usted visualiza la empresa a la que pertenece el técnico

ÁREA: Aquí usted visualiza el área a la que pertenece el técnico



NOMBRES: Aquí usted visualiza el nombre del técnico


APELLIDOS: Aquí usted visualiza el apellido del técnico

LOGIN: Aquí usted visualiza el login del usuario del técnico para ingresar al sistema

CANASTA: Aquí usted visualiza el permiso que tiene el técnico para visualizar la canasta del histórico de incidentes.

ESCALAMIENTO: Aquí usted visualiza el tipo de escalamiento que tiene el técnico, puede ser manual o técnico.

 Aquí usted puede modificar el registro del técnico, una vez haga click sobre la flecha aparecerá de forma automática una ventana en la cual puede realizar los cambios necesarios al perfil del técnico y guardar dichos cambios dando click al botón  "guardar". Ver imagen a continuación.



Código	Empresa	Área	Nombres	Apellidos	Login	Canasta	Escalamiento
5	COONALRECAUDO	Infraestructura	LINA	GOMEZ	TECNICO3	Habilitada	Automático
8	COONALRECAUDO	Infraestructura	ANDREA	GUERRERO	TECNICO4	Desabilitada	Manual
3	COONALRECAUDO	Sistemas de Informacion	ANDRES	LOPEZ Q	TECNICO1	Desabilitada	Manual
4	COOPROSOL	Sistemas de Informacion	ROBERTO	MENDEZ	TECNICO2	Desabilitada	Manual

Infraestructura LINA (GOMEZ)

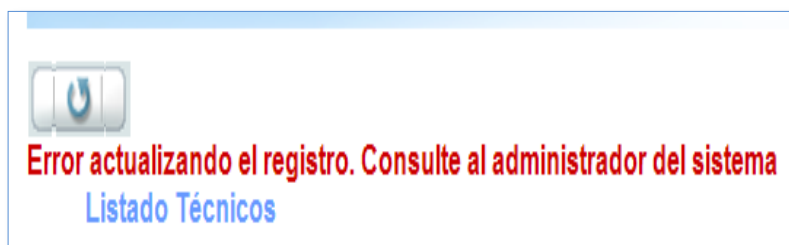
Empresa:

Área:

☐ Canasta Inicial

☒ Escalamiento automático

Si la modificación se hace de manera errada, el sistema le permite visualizar un mensaje de "Error actualizando el registro, Consulte al administrador del sistema".



	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 26 de 27

8.7 Visualizar Histórico De Incidentes

LISTADO DE TICKETS Y/O SOLICITUDES: En esta opción usted visualiza el histórico de incidentes (tickets- solicitudes) en dos de la siguiente manera.

La primera tabla hace referencia a los incidentes (ticket – solicitudes) que han sido registrados para su área y están en espera del proceso de escalamiento.

La segunda tabla hace referencia a los incidentes que ya han sido escalados, es aquí donde usted visualiza el histórico de Incidentes, esta tabla o grilla esta compuesta por los mismos elementos descritos en el numeral 6.2. de este manual.

11.FUNCIONALIDAD PERFIL ADMINISTRADOR

La funcionalidad del perfil Administrador es similar en todo su desarrollo al perfil Director, la única diferencia radica en que el perfil administrador tiene acceso sin restricciones a todos los perfiles vinculados al aplicativo.

12. SOLUCIÓN A PROBLEMAS

Si usted se encuentra realizando un proceso en el aplicativo y tiene algún problema no dude en llamar al departamento de Sistemas de Información, Teléfono 7560646 ext. 16714 y 16114. O enviar un correo con los pantallazos del inconveniente a las siguientes direcciones:

- ✓ alejandrogarcia@tecnicasfinancierassa.com
- ✓ javierimitola@tecnicasfinancierassa.com
- ✓ florprieto@tecnicasfinancierassa.com

13. GLOSARIO

APLICACIONES: Hace referencia a solicitudes respecto de nuevos desarrollos de software, modificaciones en los existentes, creación, modificación o cambios de usuarios y contraseñas en aplicativos.

GRILLA: Son tablas de elementos que contienen datos en relación a un tema determinado.

INCIDENTE(s): Puede clasificarse como un incidente las Peticiones de Servicio tales como Tickets o solicitudes, realizadas por medio del aplicativo.

INFRAESTRUCTURA: Hace referencia a solicitudes respecto a hardware, instalación, modificación o asignación de equipos de trabajo.

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
--	--

	MANUAL USUARIO APLICATIVO HELP DESK	Código: M-TF-TE-02
		Vigencia: 15/03/13
		Versión: 1
		Página: 27 de 27

SEGURIDAD: Hace referencia a todo lo relacionado con la seguridad que permite el funcionamiento del sistema informático.

SOLICITUD: Soporte referente a desarrollos, instalaciones y mejoras del sistema.

TICKET: Soporte referente a problemas recurrentes de software, hardware y seguridad del sistema.

Gracias por su atencion
Área Tecnología
Departamento Sistemas de Información

Este documento es confidencial y está prohibida su reproducción	Responsable del Control: Departamento de Mejoramiento Continuo
--	--