

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| INSTRUCTIVO | |
|----------------------|------------------|
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 1 de 8 |

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento de manera clara y concisa de la gestión de solicitudes al área de infraestructura (S.S) en el módulo Mántum para brindar un mejor servicio al cliente interno, y de forma indirecta impactara al cliente externo.

Llevar una gestión transparente y controlada evidenciando la trazabilidad de las partes involucradas.

Crear indicadores de gestión, donde se puedan realizar mejoras y mediciones para la toma oportuna de decisiones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo soporte o implementación que debe ser tramitada por el Área de Infraestructura, debe ser solicitado a través de Mántum, por parte del empleado.

3. DESCRIPCIÓN

El usuario interesado creará la solicitud con la descripción de las fallas, mantenimientos, implementaciones, mejoras, otros.

Desde el Área de Infraestructura, el analista gestionará dicha solicitud, manteniendo informado al empleado, y se le notificará a través del correo si su solicitud está en proceso y/o fue realizada. De igual forma, el solicitante podrá observar el estado de su solicitud de Mántum en la sección “Solicitadas por mí” los cuales son: (Creada, Ejecutada, Leída, Validada, Reciba a satisfacción y Evaluada).

4. IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se describe el paso a paso para la generación de solicitudes de servicio que toma aproximadamente 30 segundos.

Del mismo, el área de TI establece unos tiempos de respuesta, los cuales se relacionan en la tabla de a continuación:

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales | Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias | Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales |
|--|---|---|

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 2 de 8 |

| TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO. | | | | |
|--|----------------|-----------------|----------------|--|
| MÁNTUM | | | | |
| Tipo de Solicitud | Prioridad Alta | Prioridad Media | Prioridad Baja | Descripción |
| MODIFICAR DATOS PERSONALES Y CONTRACTUALES | 8 horas. | 8 horas. | 8 horas. | Para solicitar se modifique la información personal de cada usuario. |
| MODIFICAR PERMISOS USUARIO | 4 horas. | 4 horas. | 4 horas. | Para solicitar se le se le modifiquen los permisos de cada usuario. |
| SOPORTE TÉCNICO | 2 horas. | 3 horas. | 4 horas. | Para solicitar apoyo para la atención de algún soporte relacionado con Mántum |
| OTRO | 48 horas. | 48 horas. | 48 horas. | Cualquier servicio diferente a los mencionados en el listado |
| SOLICITUDES INTERNAS - SISTEMAS | | | | |
| Tipo de Solicitud | Prioridad Alta | Prioridad Media | Prioridad Baja | Descripción |
| INCIDENTES | 24 horas. | 24 horas. | 24 horas. | Cualquier interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC. El fallo de un (CI) elemento de configuración que aún no ha impactado servicio es también un incidente |
| IMPLEMENTACIÓN | 24 horas. | 24 horas. | 24 horas. | Nuevos servicios o tecnología en la que tenga que intervenir el área de sistemas |
| OTRAS SOLICITUDES | 24 horas. | 24 horas. | 24 horas. | Cualquier solicitud, en la que tenga que intervenir el área de sistemas, que no sean implementaciones o incidentes. Solicitudes tales como: Creación de usuarios para accesos a las plataformas, creación de correo corporativos |

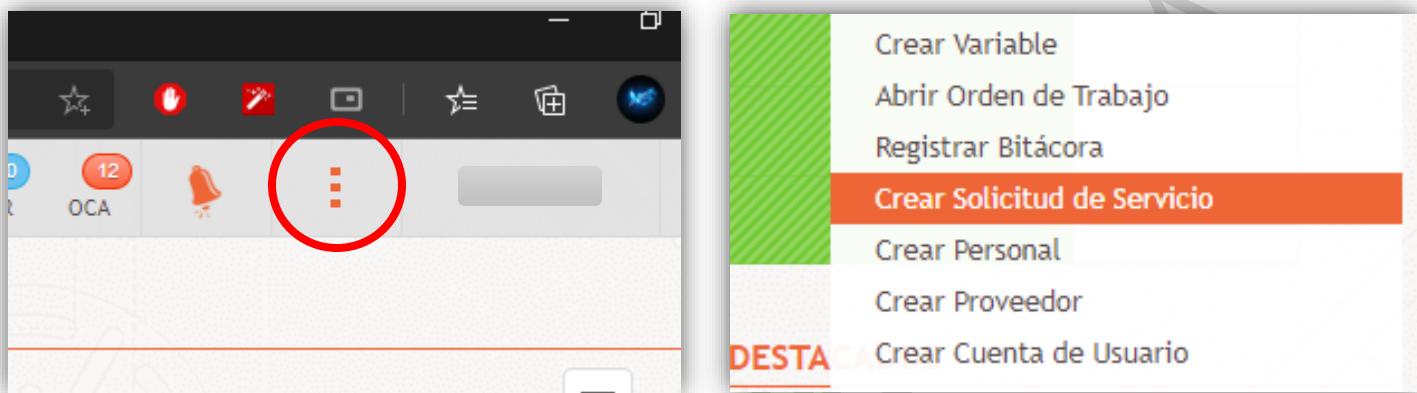
| | | |
|--|--|---|
| Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales | Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapia | Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales |
|--|--|---|

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 3 de 8 |

CREAR SOLICITUDES DE SERVICIO HACÍA SISTEMAS.

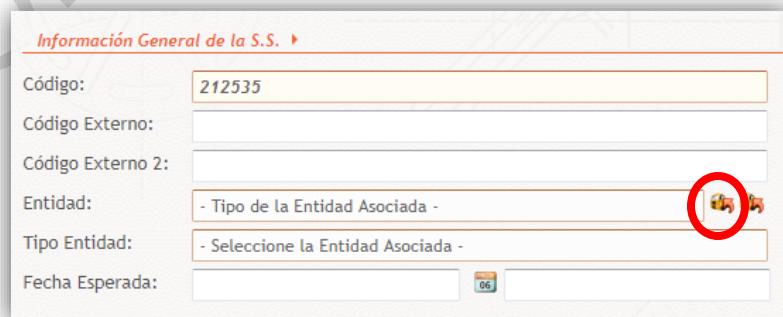
Para ir hacia la interfaz de creación de solicitudes de servicio tenemos varias opciones, la más rápida es dar clic en los tres puntos en vertical que tenemos en la parte superior derecha de nuestra cuenta de usuario. Una vez hecho esto, iremos hasta la opción llamada “Crear Solicitud de Servicio”.



Esto nos dejará en la interfaz para crear solicitudes de servicio, debemos diligenciar cinco campos, los cuales son sumamente importantes a la hora de crear una solicitud de servicio.

1. Entidad.
2. Área.
3. Tipo de Solicitud.
4. Prioridad.
5. Descripción.

Entidad: Para diligenciar la entidad debemos dar clic en el primer botón que está en frente del campo llamado “Entidad”.



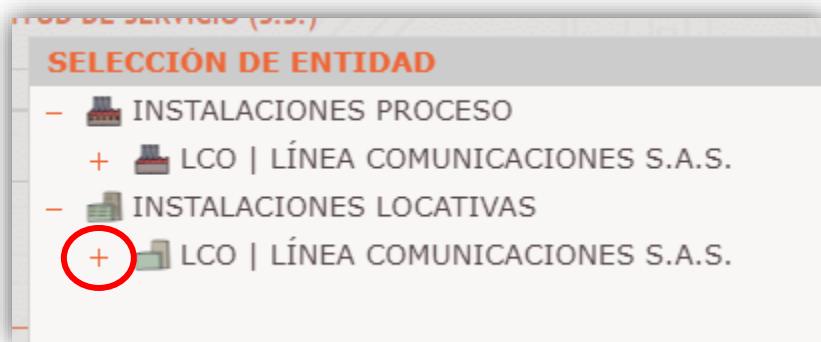
| Información General de la S.S. | |
|--------------------------------|---|
| Código: | 212535 |
| Código Externo: | |
| Código Externo 2: | |
| Entidad: | - Tipo de la Entidad Asociada -  |
| Tipo Entidad: | - Seleccione la Entidad Asociada - |
| Fecha Esperada: | |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales | Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias | Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales |
|--|---|---|

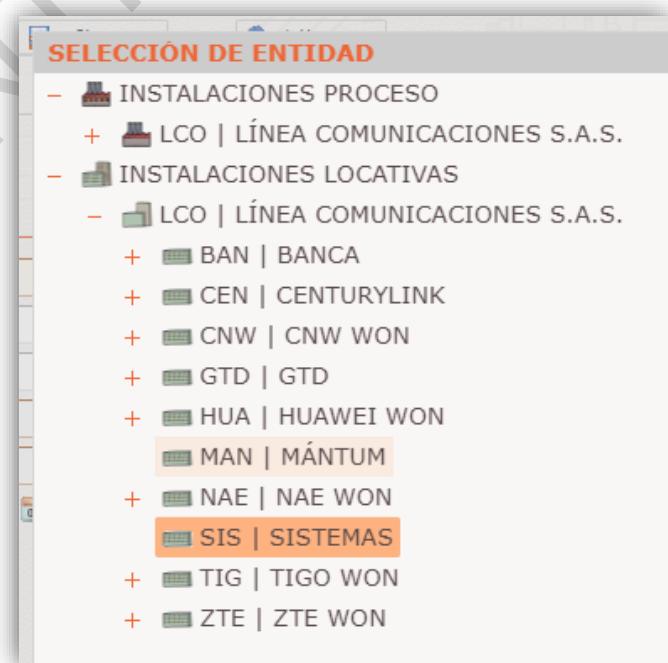
Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 4 de 8 |

Una vez hecho esto se nos desplegará una interfaz en la cual debemos dar clic en el símbolo de **suma**, que está en frente de la entidad **INSTALACIONES LOCATIVAS**.



Ahora daremos dependiendo a donde queramos hacer la solicitud seleccionaremos la entidad **MÁNTUM** o **SISTEMAS**.



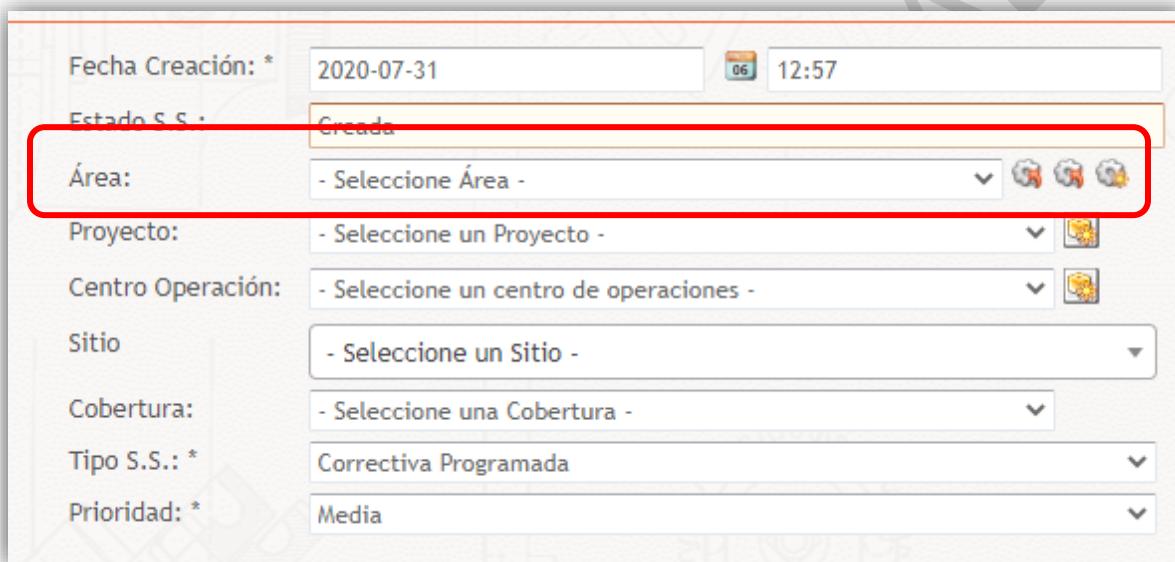
Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 5 de 8 |

Recordemos que, en caso de necesitar crear cuentas de usuario, modificar perfiles de Mántum, reportar inconvenientes con equipos, problemas con la bitácora, entre otros. La entidad que debemos seleccionar es Mántum.

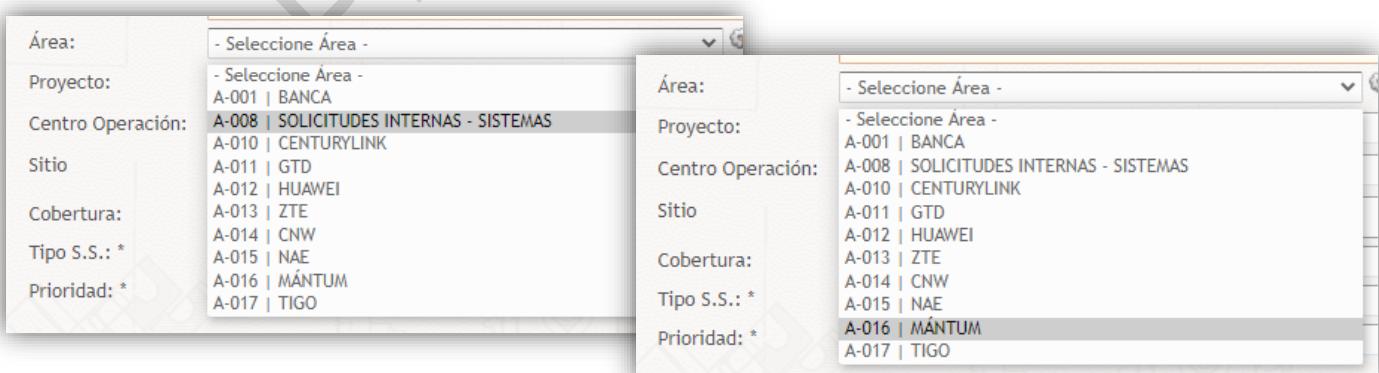
En caso de ser algo con el **correo electrónico corporativo**, el acceso a la **plataforma educativa**, la **VPN**, el **ERP**, entre otros. La entidad es Sistemas.

Área: Ahora debemos seleccionar el área a la cual va está solicitud, daremos clic sobre el campo que dice “**Seleccione Área**”.



The screenshot shows a form for creating a service request. The 'Área' field is highlighted with a red box. Other fields visible include 'Fecha Creación', 'Estado S.S.', 'Proyecto', 'Centro Operación', 'Sitio', 'Cobertura', 'Tipo S.S.', and 'Prioridad'.

Una vez clicado este campo debemos seleccionar de igual forma hacia que **área** queremos que vaya la solicitud.



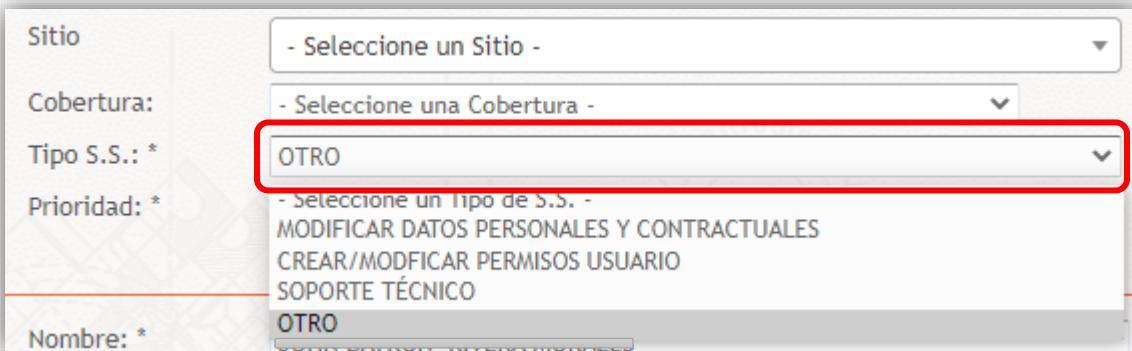
| | | |
|--|---|---|
| Elaborado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales | Revisado: Líder TI Giovanny Alfonso Martínez Tapias | Aprobado: Soporte TI John Bayron Rivera Morales |
|--|---|---|

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 6 de 8 |

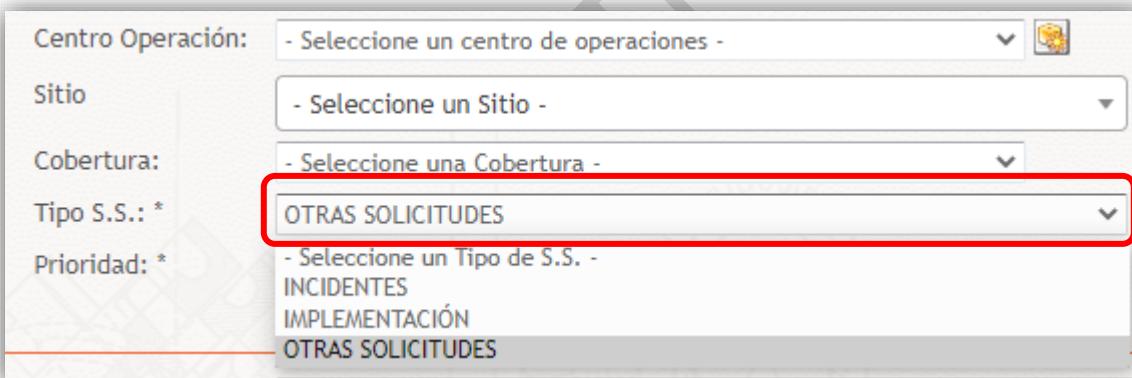
Tipo de Solicitud: Ahora debemos seleccionar el tipo de solicitud de servicio que requerimos, dependiendo del área que seleccionemos serán el tipo de solicitudes que se desplegarán en el campo “**Tipo S.S.**”

TIPOS DE SOLICITUD PARA MÁNTUM:



The screenshot shows a form for creating a service request in Mantum. The 'Tipo S.S.: *' field has a dropdown menu open, with 'OTRO' selected. Other options in the menu include 'MODIFICAR DATOS PERSONALES Y CONTRACTUALES', 'CREAR/MODIFICAR PERMISOS USUARIO', 'SOPORTE TÉCNICO', and another 'OTRO' option at the bottom. The 'OTRO' option is highlighted with a red box.

TIPOS DE SOLICITUD PARA SISTEMAS:



The screenshot shows a form for creating a service request in Systems. The 'Tipo S.S.: *' field has a dropdown menu open, with 'OTRAS SOLICITUDES' selected. Other options in the menu include 'INCIDENTES', 'IMPLEMENTACIÓN', and another 'OTRAS SOLICITUDES' option at the bottom. The 'OTRAS SOLICITUDES' option is highlighted with a red box.

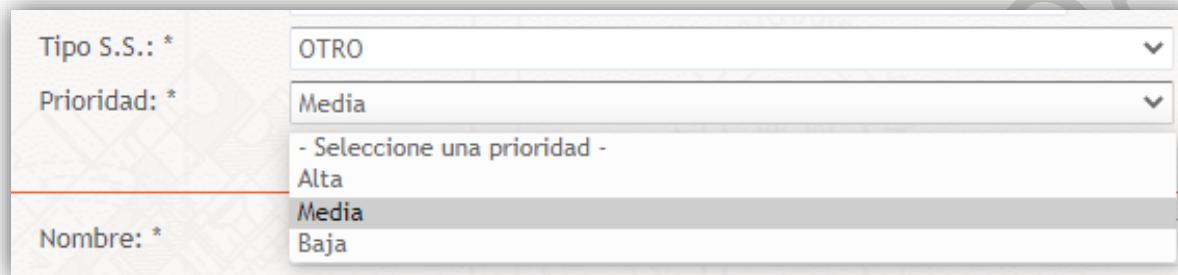
Si no seleccionamos ningún tipo de solicitud de servicio, por defecto se colocará la última opción que es “**OTRO**”. Este tipo de solicitud es la que tiene más tiempo de espera para ser resuelta.

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

| | |
|----------------------|------------------|
| INSTRUCTIVO | |
| COPIA CONTROLADA | |
| Código: GTC-004-I | Versión: 0.3 |
| Fecha: 03/08/2020 | Página 7 de 8 |

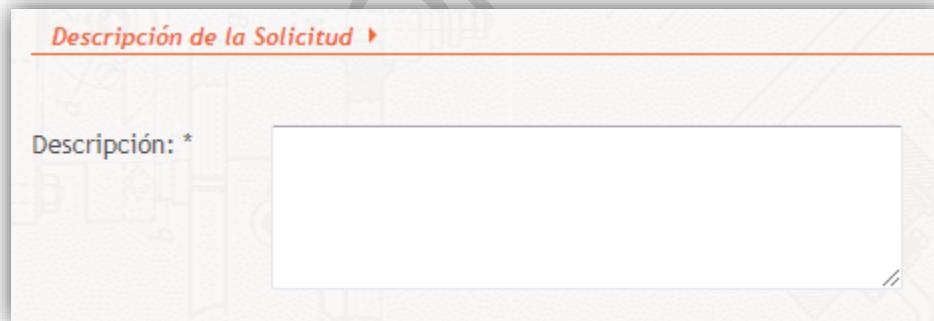
Prioridad: La prioridad será la urgencia con la cual está solicitud debe de ser resuelta. Por favor tener sensatez a la hora de catalogar la prioridad de una solicitud, ya que se entiende que, para todos, su inconveniente será de prioridad alta.

En caso de no seleccionar una prioridad, por defecto se colocará como "**Media**".



The screenshot shows a dropdown menu for 'Prioridad' (Priority) with the following options: 'Alta' (High), 'Media' (Medium), and 'Baja' (Low). The 'Media' option is currently selected. Other fields visible include 'Tipo S.S.: *' (Type of SS: *OTRO) and 'Nombre: *' (Name: *).

Descripción: Ahora solo nos falta diligenciar la descripción del inconveniente que estamos teniendo. El campo descripción está en la parte baja de la interfaz de creación de solicitudes de servicio.



The screenshot shows a large text input field labeled 'Descripción: *' (Description: *). The placeholder text 'Descripción de la Solicitud ▶' (Description of the Request ▶) is visible above the input area.

Guía para la creación de solicitudes de servicio hacia el área TI.

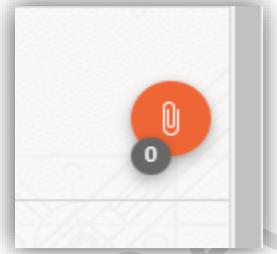
INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Código: GTC-004-I Versión: 0.3

Fecha: 03/08/2020 Página 8 de 8

En caso de querer adjuntar alguna imagen o archivo en la solicitud, debemos dar clic en el botón naranja que tenemos en la parte superior derecha de la interfaz de creación de solicitudes.



Esto nos desplegará una interfaz en la cual daremos clic en el botón “Añadir archivos” y podremos adjuntar todo lo que veamos necesario para describir el problema que se nos está presentando.



Ahora solo queda crear la solicitud de servicio y todo estará listo.

