



MANUAL DE INGRESO PORTAL DE AUTOSERVICIO

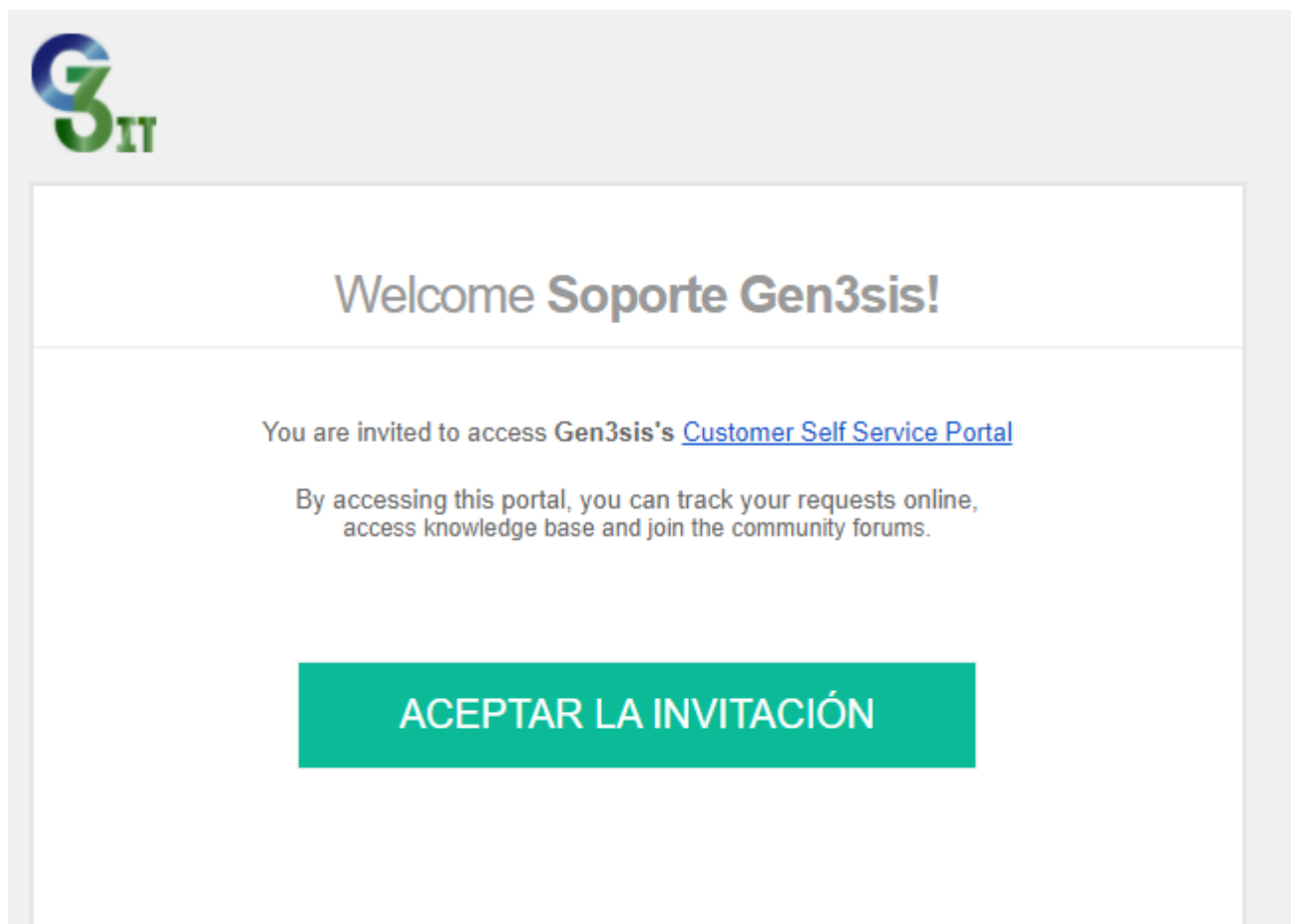
MANUAL DE INGRESO PORTAL DE AUTOSERVICIO

En el presente manual se indicará el procedimiento para asociarse a la plataforma, autogestionar y crear requerimientos en la mesa de ayuda.

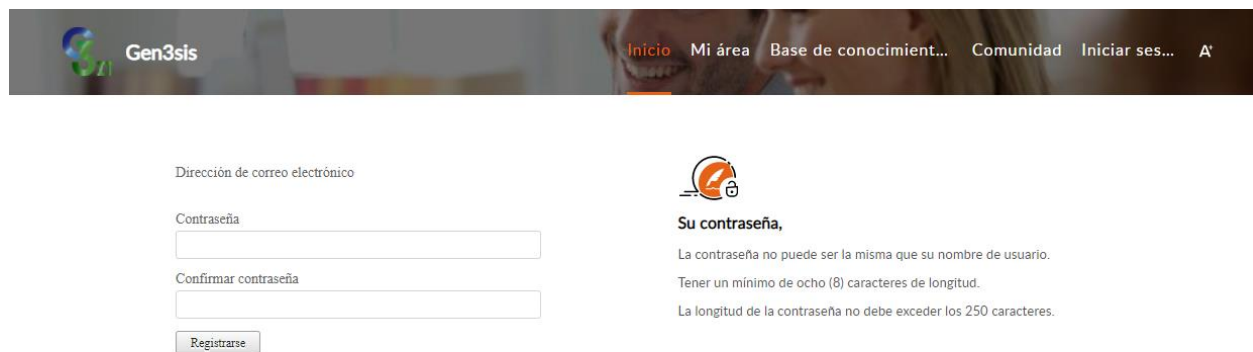
A continuación, se presentará la URL de acceso, de igual manera a su correo electrónico llegará la invitación:

<https://servidesk.gen3sis.co/>

1. Una vez el administrador de la plataforma haya creado su cuenta le llegara una invitación a la plataforma Zoho Desk, esto a través de un correo electrónico.



2. Cuando acepte la invitación a la plataforma será direccionado a la pagina web en donde tendrá que crear una contraseña, en la pantalla encontrara los parámetros requeridos.



Gen3sis


[Inicio](#) [Mi área](#) [Base de conocimient...](#) [Comunidad](#) [Iniciar ses...](#) [A'](#)

Dirección de correo electrónico

Contraseña

Confirmar contraseña

[Registrarse](#)



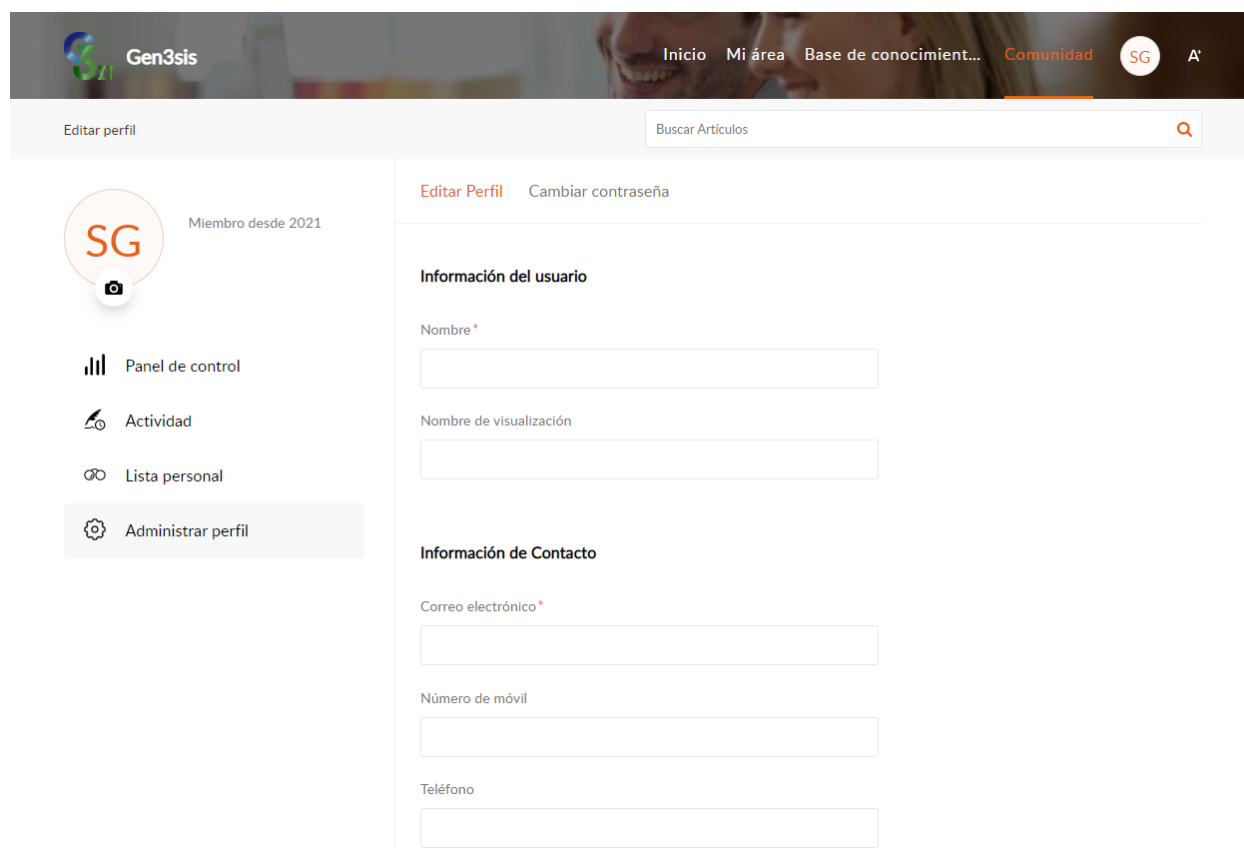
Su contraseña,

La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.

Tener un mínimo de ocho (8) caracteres de longitud.

La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.


3. A continuación, encontrara un formulario en donde se deben diligenciar los datos básicos, tener en cuenta que los números registrados serán a los cuales se comunicaran para atender estos requerimientos que se gestionen a través de la plataforma.



Gen3sis

[Inicio](#) [Mi área](#) [Base de conocimient...](#) [Comunidad](#) [SG](#) [A'](#)

[Editar perfil](#)

 Miembro desde 2021

[Panel de control](#)

[Actividad](#)

[Lista personal](#)

[Administrar perfil](#)

[Editar Perfil](#) [Cambiar contraseña](#)

Información del usuario

Nombre *

Nombre de visualización

Información de Contacto

Correo electrónico *

Número de móvil

Teléfono

4. Al finalizar el diligenciamiento de datos será direccionado al panel principal, en donde encontrará el inicio, mi área, base de conocimiento y comunidad.



5. En el módulo de “Mi área” encontrará los requerimientos, en sus estados correspondientes, adicionalmente podrá agregar nuevas solicitudes.

Estado : **Abierto** Cerrado En espera Creado por : Usted Equipo **Agregar Ticket**



Tickets no encontrado

Envíe un nuevo Ticket de asistencia y con gusto le ayudaremos.








6. En el modulo de agregar un Ticket podrá ubicar toda la información necesaria para la atención de su solicitud, iniciando por el asunto y descripción del requerimiento.

Envíe un Ticket

Case Information

Asunto *

Descripción

B *I* U   12 ▼      Insert ▼ Plain text

7. En la parte inferior podrá diligenciar información adicional, producto relacionado a la solicitud, su prioridad y el tipo de clasificación, al igual que podrá encontrar un campo para adjuntar archivos que faciliten la resolución del requerimiento.

Nombre de Producto

Información adicional

Prioridad

--Ninguna-- ▼

Clasificaciones

--Ninguna-- ▼



Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)

Enviar

Descartar

8. Al enviar un requerimiento recibirá una notificación a su correo electrónico con la información de creación, al igual que cambios de estado del Ticket, seguimientos, escalamientos y cierre, esto de igual manera podrá ser gestionado y visualizado desde el portal de autoservicio.

