



Manual de usuario

MESA DE AYUDA IDES

Versión 1.0

Revisión 07/02/2020

1. Acceso al Portal

1. El acceso a esta plataforma se da por medio de la siguiente ruta:

<https://911.idesa.com.mx/>

2. Ingresa las credenciales de tu cuenta de dominio y da click en “Iniciar sesión” :

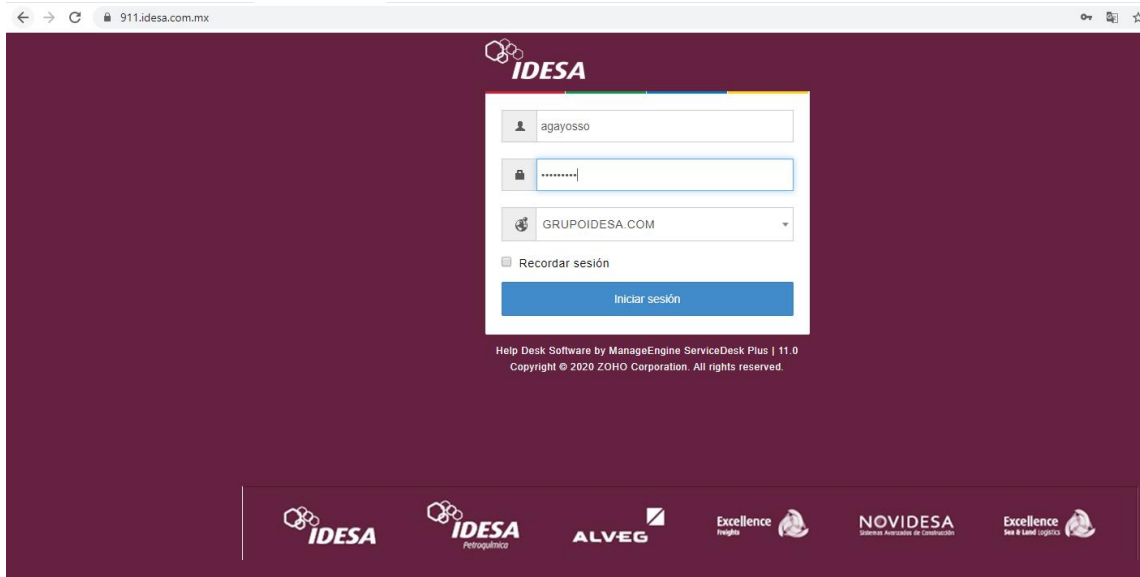


Imagen 1. Pantalla de inicio de sesión.

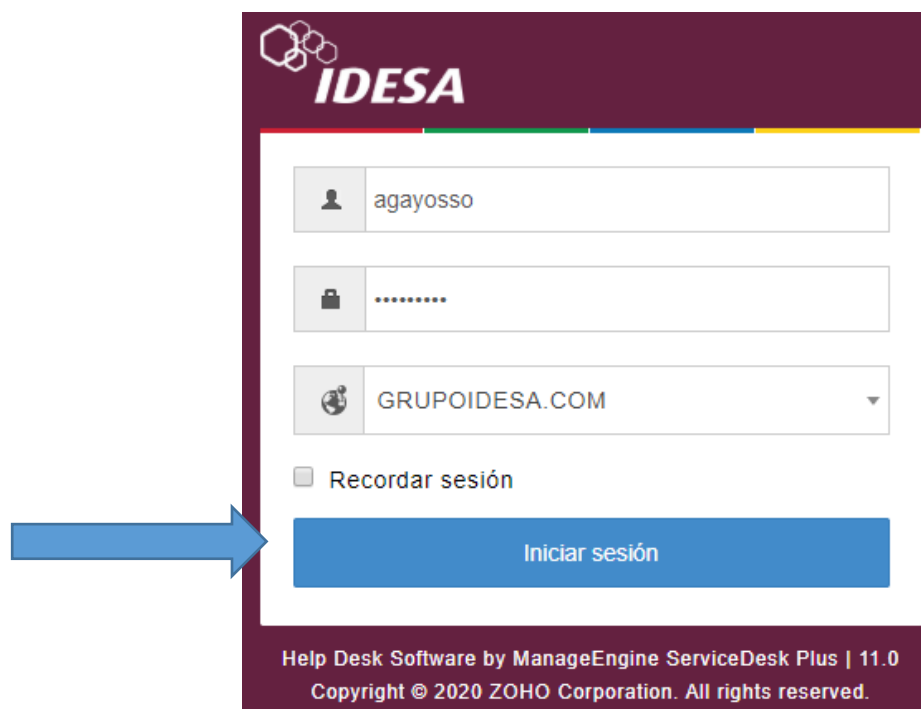


Imagen 2. Formulario de datos para inicio de sesión.



1.1. Recuperación de contraseña o acceso denegado

En caso de que no puedas ingresar con sus credenciales, solicita el apoyo de algún compañero para que reporte el incidente de cuenta bloqueada y sea creada la solicitud en el portal o contacta al personal de IT.



Imagen 3. Error en inicio de sesión.

1.2. Menú Principal

Una vez dentro del portal puedes observar la pantalla de inicio.

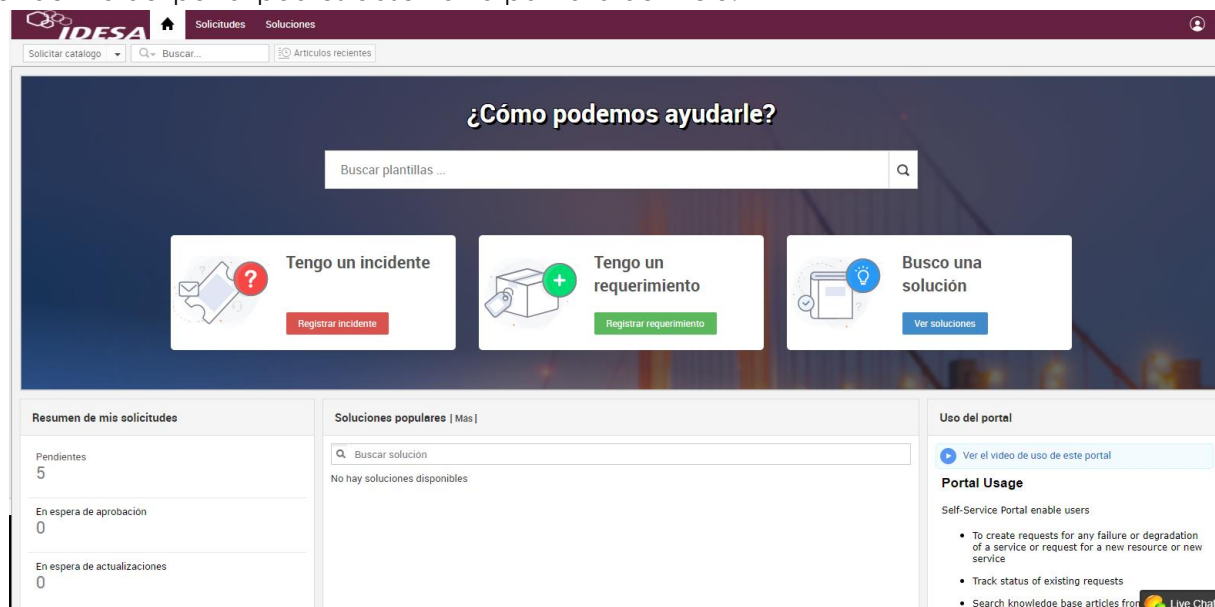


Imagen 4. Pantalla de inicio.

2. Seleccionar una opción principal

Puedes levantar tickets sobre incidentes, requerimientos o puedes buscar una solución

2.1 Incidentes y requerimientos

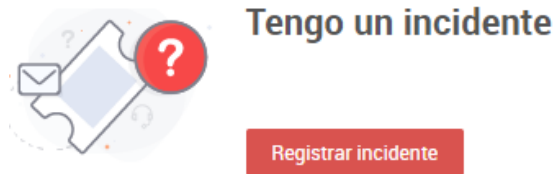


Imagen 5. Incidente.

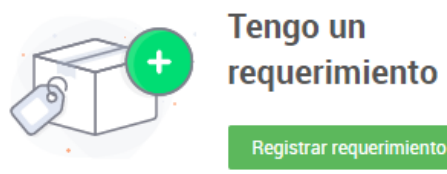


Imagen 6. Requerimiento.

1. Se selecciona Incidente o requerimiento

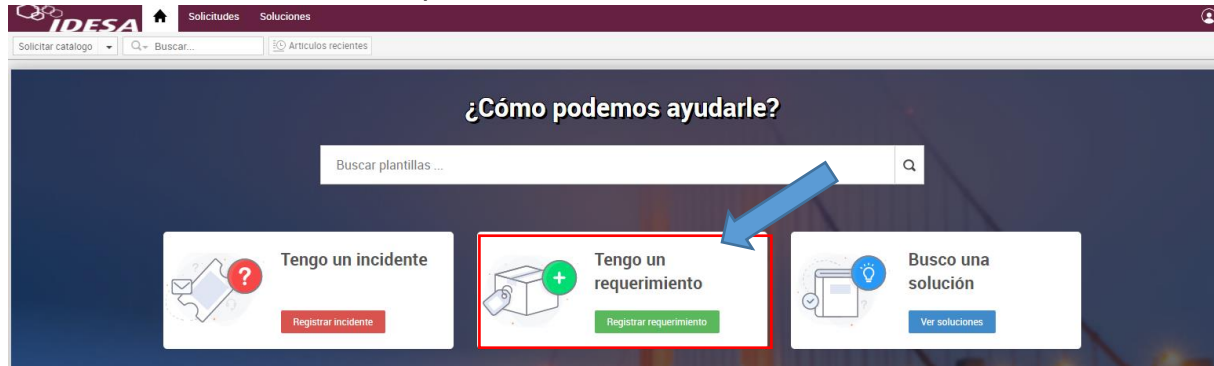


Imagen 7. Pantalla opciones.

2. Elige una opción de categoría de acuerdo al incidente o requerimiento presentado.

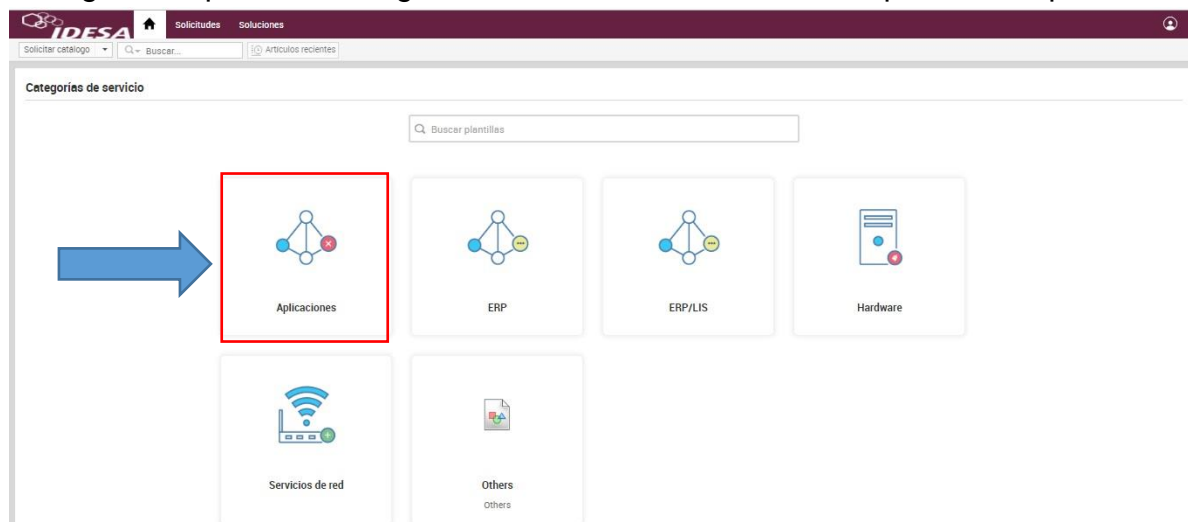


Imagen 8. Pantalla categorías.

3. Selecciona la opción mostrada de Incidente o Requerimiento

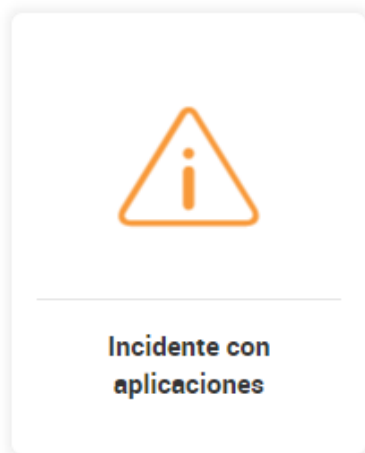


Imagen 9. Incidente con aplicaciones.

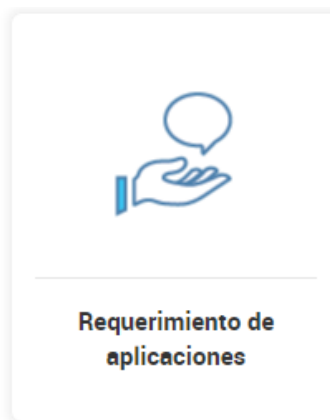
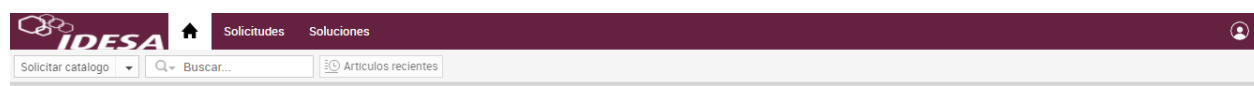


Imagen 10. Requerimiento con aplicaciones.



Categorías de servicio • Aplicaciones

Buscar plantillas



Imagen 11. Pantalla de la categoría.

4. Completa los campos obligatorios:

Nuevo problema Plantilla: Incidente con aplicaciones

• Nombre: Roland Grimberg

Activo(s):

• Tipo de solicitud: Incidente

• Categoría: Aplicaciones

• Subcategoría: -- Seleccionar Subcategoría --

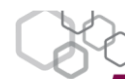
• Artículo: -- Seleccionar Artículo --

• Localidad: -- Seleccionar Localidad --

• Asunto:



Imagen 12. Campos obligatorios 1.



Descripción

Prioridad -- Seleccionar Prioridad --

Sitio Mexico

Documentos adjuntos: Adjuntar archivo

Agregar solicitud Restablecer Cancelar Live Chat

Imagen 13. Campos obligatorios 2.

4. Para concluir dar click en “Agregar solicitud”

Prioridad -- Seleccionar Prioridad --

Sitio Mexico

Documentos adjuntos: Adjuntar archivo

Agregar solicitud Restablecer Cancelar Live Chat

Imagen 14. Campos obligatorios 3.

2.1.1 Adjuntar documentos en solicitudes

Puedes adjuntar imágenes, documentos de Word, hojas de Excel, PDF, etc. Esto con el fin de proporcionar más información al técnico acerca de tu solicitud o requerimiento.

1. Dar click en “Adjuntar archivo”

Documentos adjuntos: Adjuntar archivo

Agregar solicitud Restablecer Cancelar

Imagen 15. Adjuntar archivo 1.

2. En la ventana emergente dar click en “Seleccionar archivo”

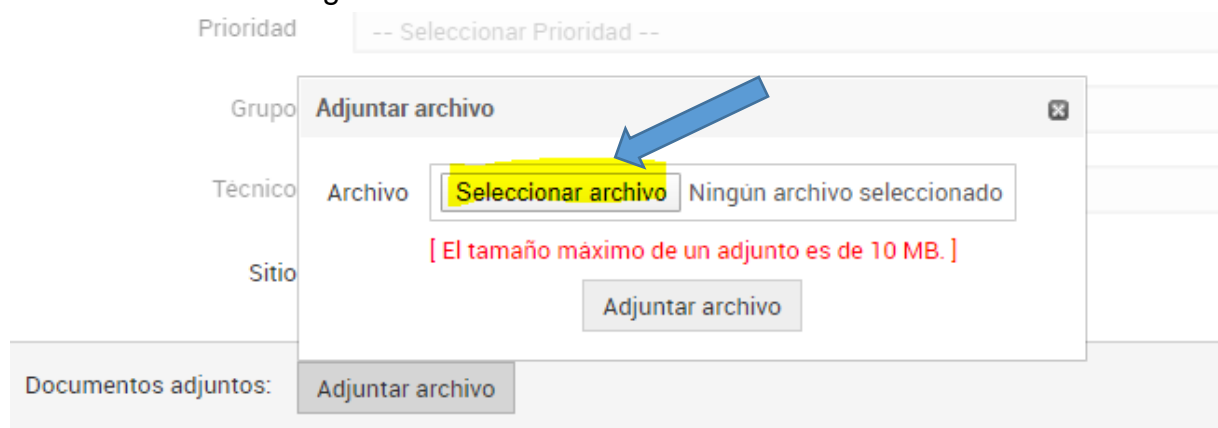


Imagen 16. Adjuntar archivo 2.

3. Seleccionar el archivo a adjuntar y dar click en “Abrir”

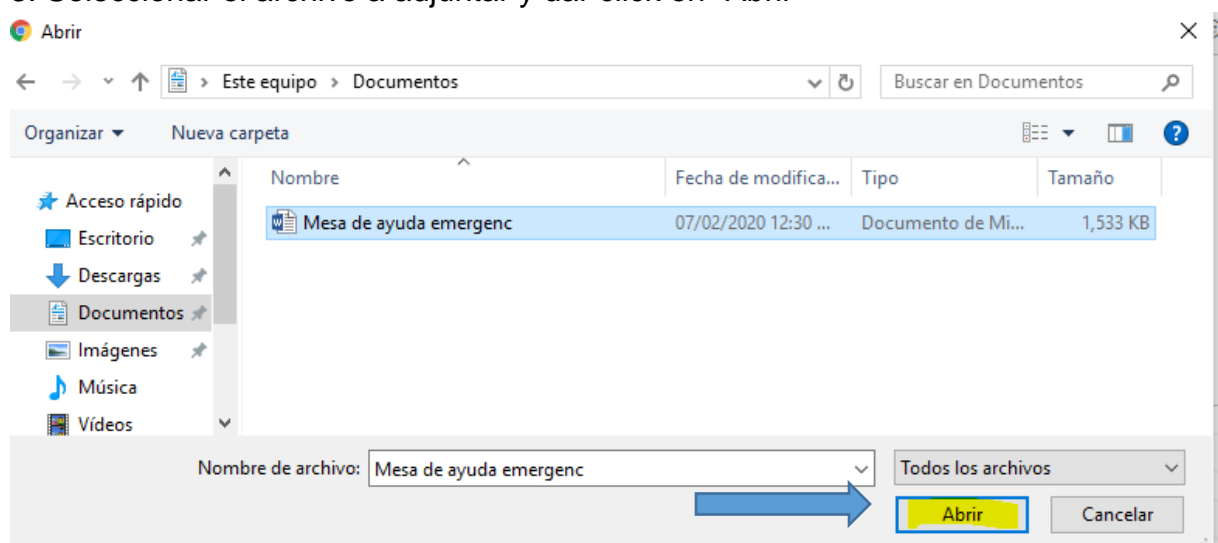


Imagen 17. Adjuntar archivo 3.

4. Una vez seleccionado el archivo dar click en “Adjuntar archivo”

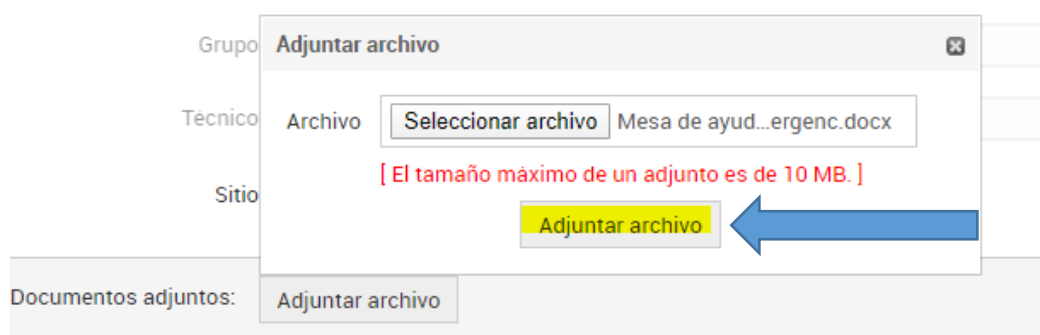


Imagen 18. Adjuntar archivo 4.

Imagen 19. Adjuntar archivo 5.

Imagen 20. Solicitud detallada.

De igual manera te llegara un correo de notificación confirmando que tu solicitud fue recibida.

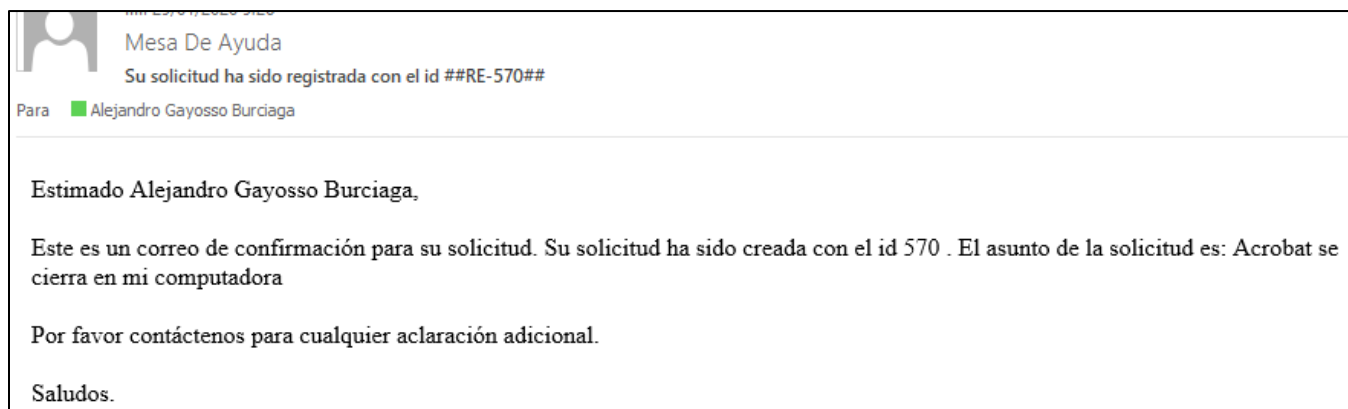


Imagen 21. Correo de confirmación.

2.1.2 Consultar todas tus solicitudes

1. Da click en el apartado “Solicitudes”

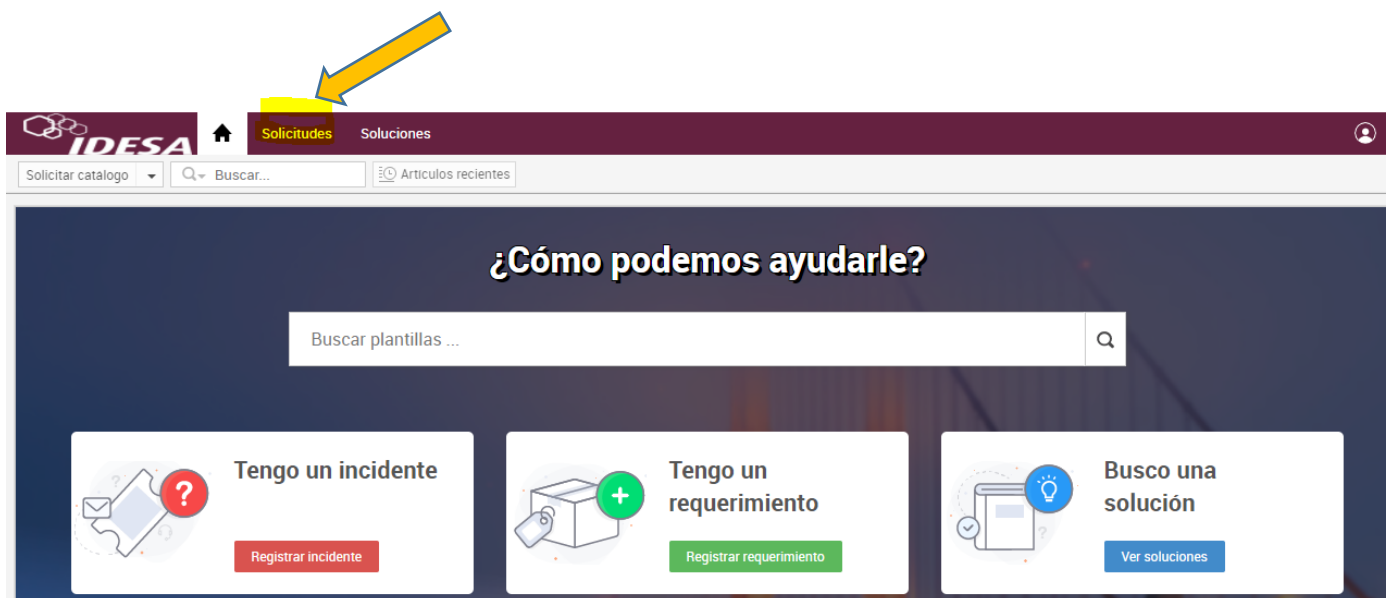
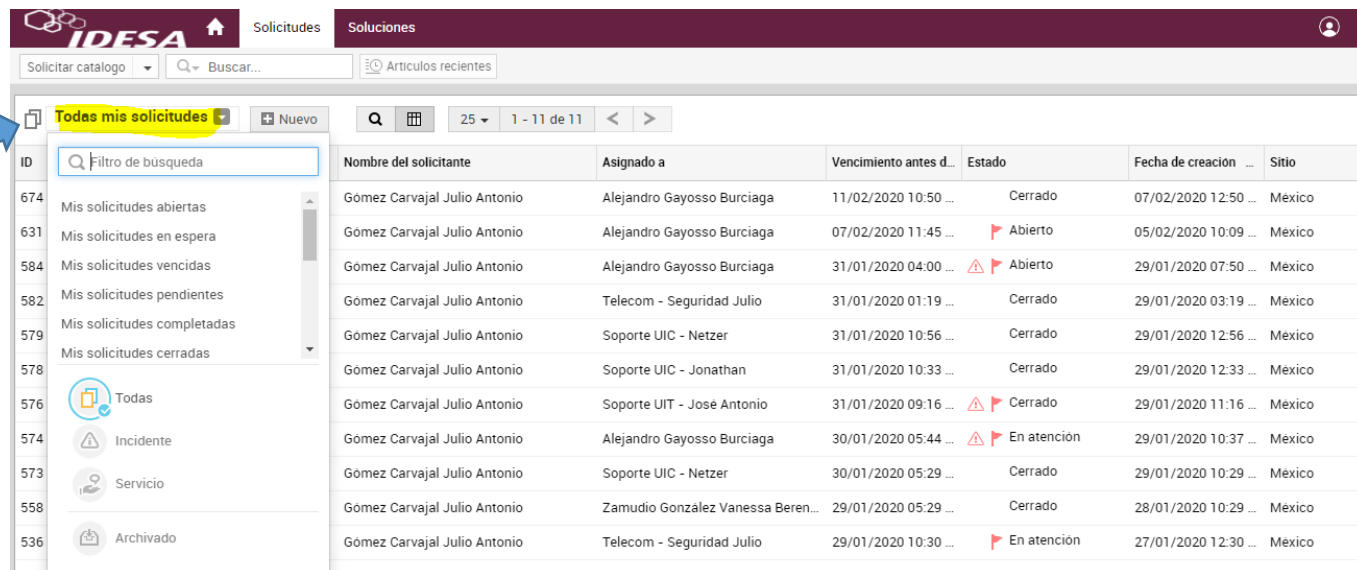


Imagen 22. Opción de solicitudes.

2. Filtra en las opciones disponibles acuerdo al tipo de solicitud que quieras observar:



IDESA Solicitudes Soluciones

Solicitar catalogo Buscar... Artículos recientes

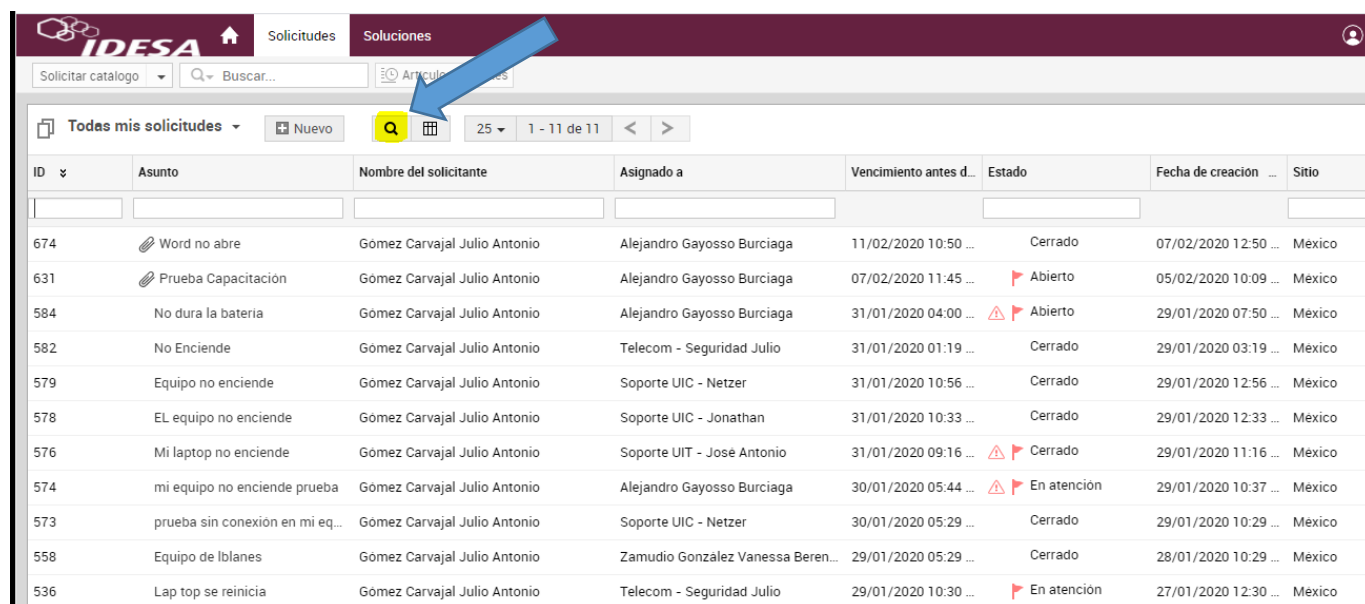
Todas mis solicitudes Nuevo

Q Filtro de búsqueda

25 1 - 11 de 11

ID	Nombre del solicitante	Asignado a	Vencimiento antes d...	Estado	Fecha de creación	Sitio
674	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	11/02/2020 10:50 ...	Cerrado	07/02/2020 12:50 ...	Mexico
631	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	07/02/2020 11:45 ...	Abierto	05/02/2020 10:09 ...	Mexico
584	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	31/01/2020 04:00 ...	Abierto	29/01/2020 07:50 ...	Mexico
582	Gomez Carvajal Julio Antonio	Telecom - Seguridad Julio	31/01/2020 01:19 ...	Cerrado	29/01/2020 03:19 ...	Mexico
579	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Netzer	31/01/2020 10:56 ...	Cerrado	29/01/2020 12:56 ...	Mexico
578	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Jonathan	31/01/2020 10:33 ...	Cerrado	29/01/2020 12:33 ...	Mexico
576	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIT - Jose Antonio	31/01/2020 09:16 ...	Cerrado	29/01/2020 11:16 ...	Mexico
574	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	30/01/2020 05:44 ...	En atención	29/01/2020 10:37 ...	Mexico
573	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Netzer	30/01/2020 05:29 ...	Cerrado	29/01/2020 10:29 ...	Mexico
558	Gomez Carvajal Julio Antonio	Zamudio Gonzalez Vanessa Beren...	29/01/2020 05:29 ...	Cerrado	28/01/2020 10:29 ...	Mexico
536	Gomez Carvajal Julio Antonio	Telecom - Seguridad Julio	29/01/2020 10:30 ...	En atención	27/01/2020 12:30 ...	Mexico

Imagen 23. Vista de solicitudes.



IDESA Solicitudes Soluciones

Solicitar catalogo Buscar... Artículos recientes

Todas mis solicitudes Nuevo

Q Filtro de búsqueda

25 1 - 11 de 11


ID	Asunto	Nombre del solicitante	Asignado a	Vencimiento antes d...	Estado	Fecha de creación	Sitio
674	Word no abre	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	11/02/2020 10:50 ...	Cerrado	07/02/2020 12:50 ...	Mexico
631	Prueba Capacitación	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	07/02/2020 11:45 ...	Abierto	05/02/2020 10:09 ...	Mexico
584	No dura la batería	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	31/01/2020 04:00 ...	Abierto	29/01/2020 07:50 ...	Mexico
582	No Enciende	Gomez Carvajal Julio Antonio	Telecom - Seguridad Julio	31/01/2020 01:19 ...	Cerrado	29/01/2020 03:19 ...	Mexico
579	Equipo no enciende	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Netzer	31/01/2020 10:56 ...	Cerrado	29/01/2020 12:56 ...	Mexico
578	EL equipo no enciende	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Jonathan	31/01/2020 10:33 ...	Cerrado	29/01/2020 12:33 ...	Mexico
576	Mi laptop no enciende	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIT - Jose Antonio	31/01/2020 09:16 ...	Cerrado	29/01/2020 11:16 ...	Mexico
574	mi equipo no enciende prueba	Gomez Carvajal Julio Antonio	Alejandro Gayosso Burciaga	30/01/2020 05:44 ...	En atención	29/01/2020 10:37 ...	Mexico
573	prueba sin conexión en mi eq...	Gomez Carvajal Julio Antonio	Soporte UIC - Netzer	30/01/2020 05:29 ...	Cerrado	29/01/2020 10:29 ...	Mexico
558	Equipo de Iblanes	Gomez Carvajal Julio Antonio	Zamudio Gonzalez Vanessa Beren...	29/01/2020 05:29 ...	Cerrado	28/01/2020 10:29 ...	Mexico
536	Lap top se reinicia	Gomez Carvajal Julio Antonio	Telecom - Seguridad Julio	29/01/2020 10:30 ...	En atención	27/01/2020 12:30 ...	Mexico

Imagen 24. Filtrado de solicitudes.

2.1.3 Responder y dar seguimiento a solicitud.

Podrás ponerte en contacto con el técnico asignado a tu solicitud para darle seguimiento a la misma

1. Dentro de la solicitud dar click en “Respuesta”



#674 Word no abre
por Gómez Carvajal Julio Antonio en 07/02/2020 12:50 PM | Vencimiento antes de : 10/02/2020 11:50 AM

Detalles Resolución Historial

Descripción

Estimados solicito de su apoyo porque mi Word se cierra cuando intento abrir un archivo.

Documentos adjuntos

Mesa de ayuda e...

Examinar archivos o Arrastre los archivos aquí [Tamaño máx: 10 MB.]

Respuesta

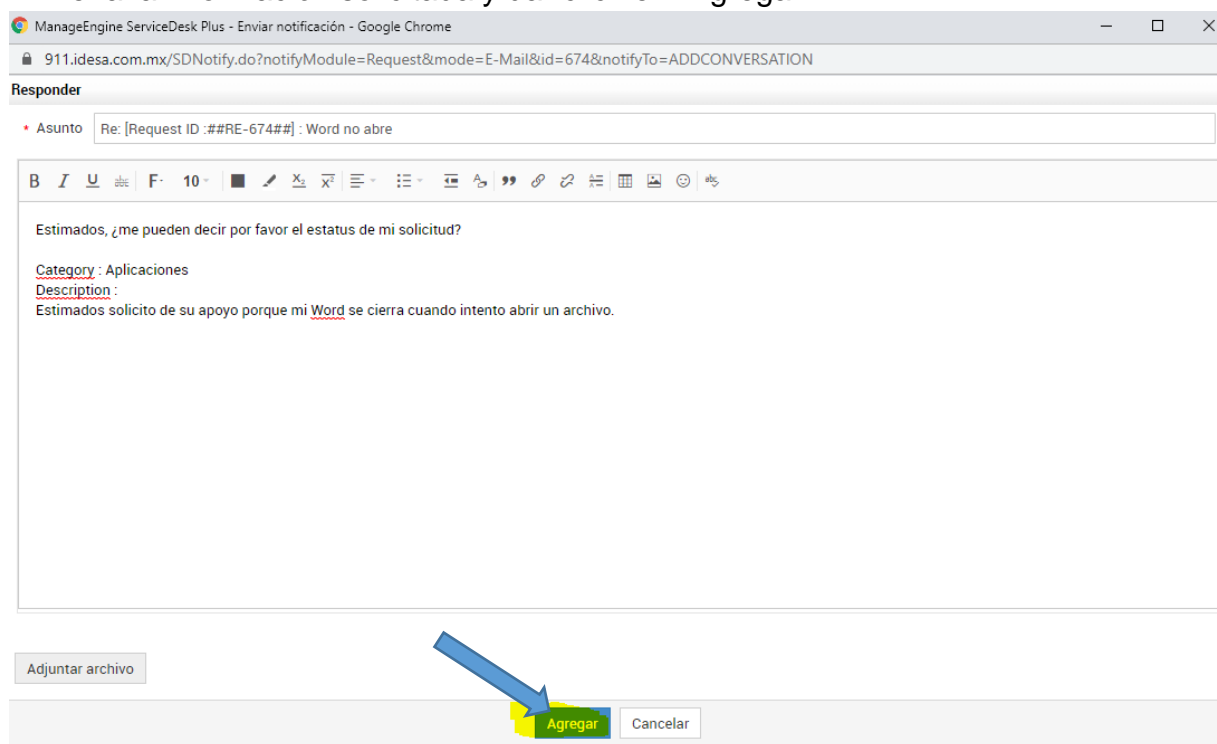
Estado : Asignado
Prioridad : 2
Fecha de vencimiento : 10/02/2020 11:50 AM
Más propiedades

Gómez Carvajal Julio Antonio
jgomez@idesa.com.mx

Id de empleado : 161722
Nombre de departamento : Gerencia de Si
Teléfono : 2911
Puesto : Analista de So

Imagen 25. Respuesta de solicitud.

2. Llena la información solicitada y dar click en “Agregar”



ManageEngine ServiceDesk Plus - Enviar notificación - Google Chrome

911.idesa.com.mx/SDNotify.do?notifyModule=Request&mode=E-Mail&id=674¬ifyTo=ADDCONVERSATION

Responder

Asunto Re: [Request ID :##RE-674##] : Word no abre

Estimados, ¿me pueden decir por favor el estatus de mi solicitud?

Category : Aplicaciones
Description :
Estimados solicito de su apoyo porque mi Word se cierra cuando intento abrir un archivo.

Adjuntar archivo

Agregar Cancelar

Imagen 26. Contenido respuesta de solicitud

Si el técnico asignado a tu ticket responde o da retroalimentación a tu solicitud te llegará un correo.

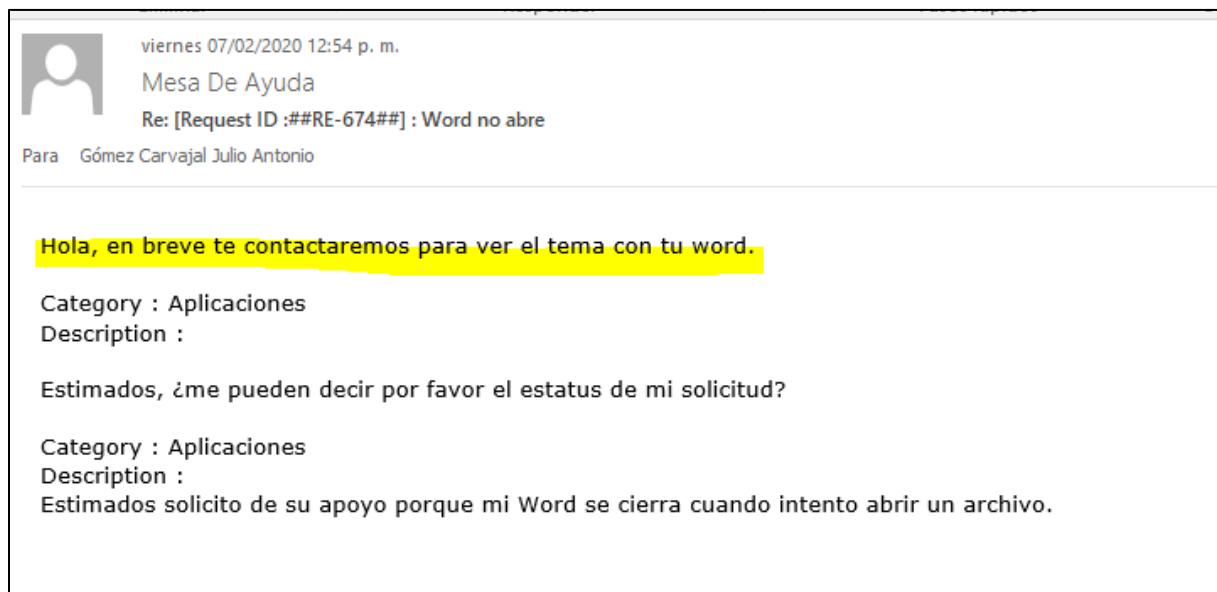


Imagen 27. Correo retroalimentación.

Cuando tu solicitud haya sido resuelta te llegará un correo de confirmación informándolo

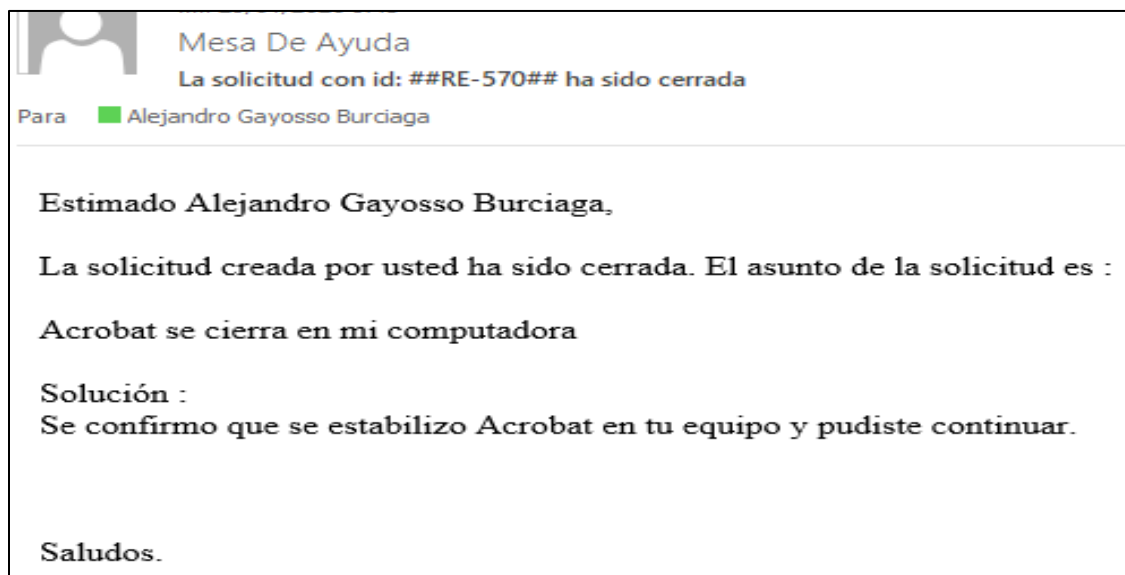


Imagen 28. Correo cerrado.

Además, te llegara un correo con un enlace para que respondas una breve encuesta para evaluar la atención del servicio.

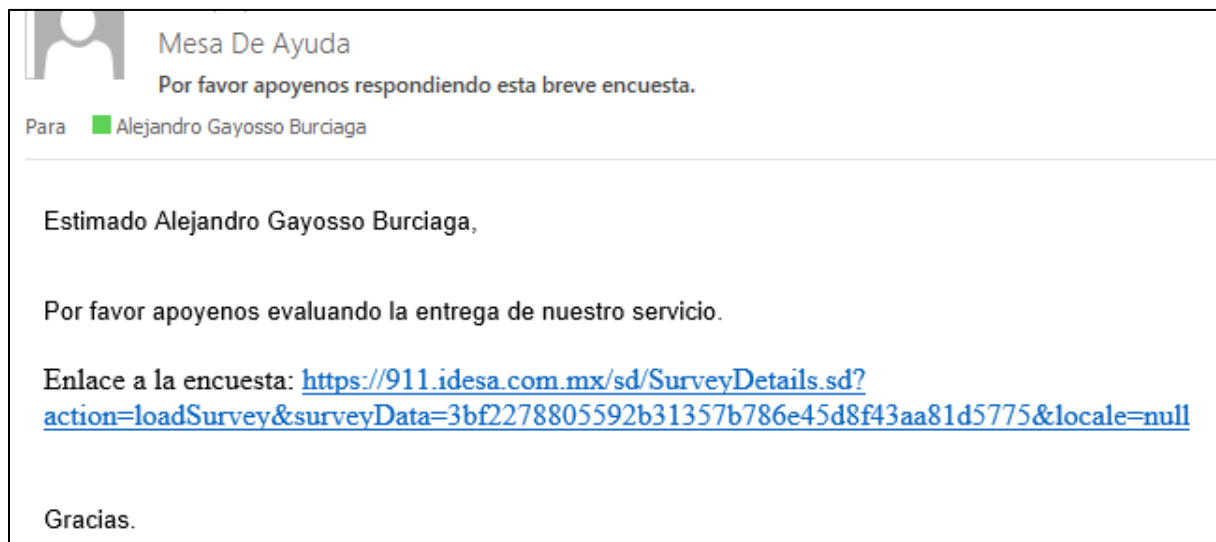


Imagen 29. Correo encuesta.

2.1.4. Re abrir tu solicitud

Si tu solicitud fue cerrada pero tu incidente o requerimiento aún no ha sido solucionado o atendido puedes “Re abrir” tu ticket para que sea asignado de nuevo a algún técnico.

1. Dentro de la solicitud dar click en “Reabrir”

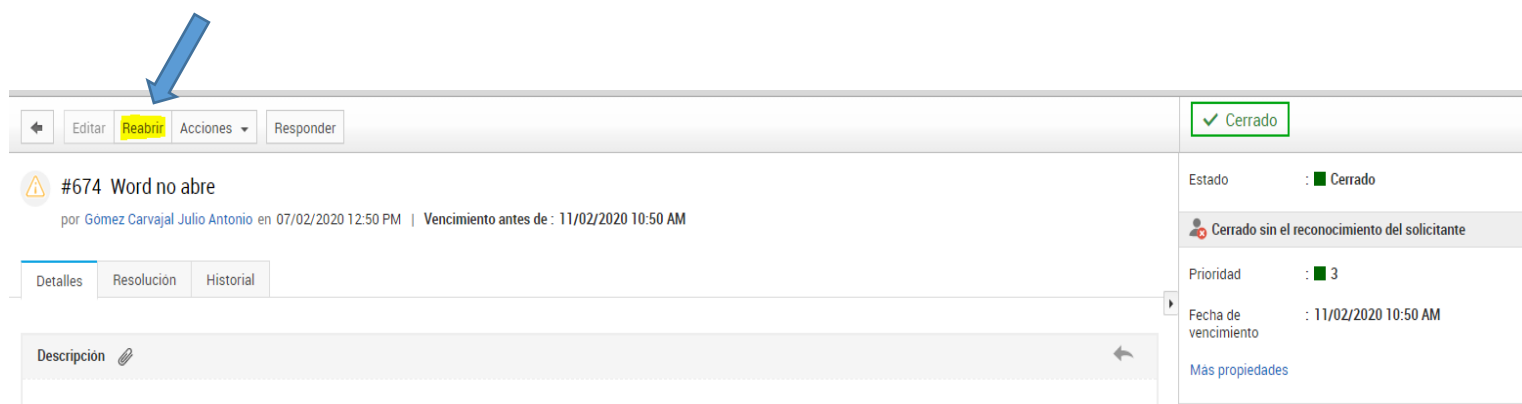
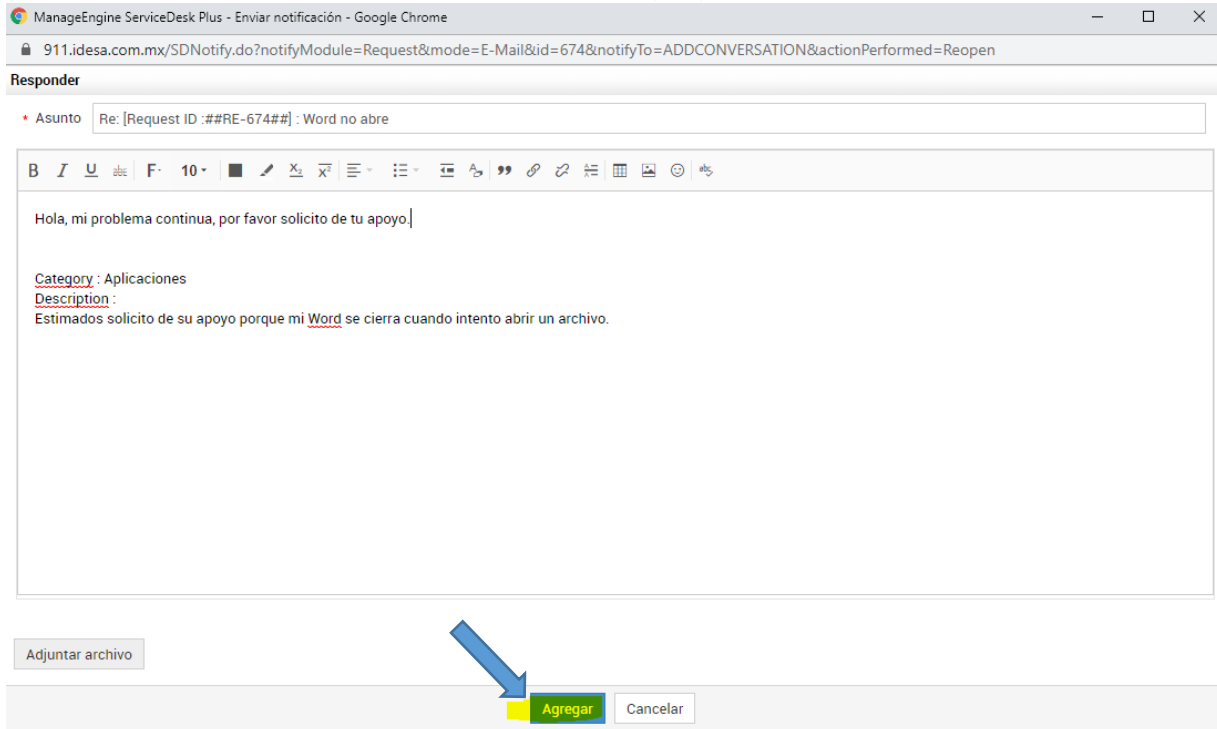


Imagen 30. Pantalla Reabrir.

2. Llena la información solicitada y da click en agregar.



ManageEngine ServiceDesk Plus - Enviar notificación - Google Chrome

911.idesa.com.mx/SDNotify.do?notifyModule=Request&mode=E-Mail&id=674¬ifyTo=ADDCONVERSATION&actionPerformed=Reopen

Responder

Asunto: Re: [Request ID :##RE-674##] : Word no abre

Hola, mi problema continua, por favor solicito de tu apoyo.

Category : Aplicaciones

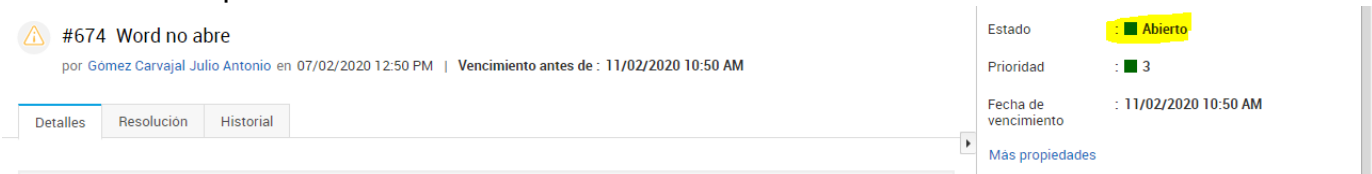
Description : Estimados solicito de su apoyo porque mi Word se cierra cuando intento abrir un archivo.

Adjuntar archivo

Agregar Cancelar

Imagen 31. Contenido en Reabrir.

3. Observaras que el estado de la solicitud cambiara.



#674 Word no abre

por Gómez Carvajal Julio Antonio en 07/02/2020 12:50 PM | Vencimiento antes de : 11/02/2020 10:50 AM

Detalles Resolución Historial

Estado : **Abierto**

Prioridad : 3

Fecha de vencimiento : 11/02/2020 10:50 AM

Mas propiedades

Imagen 32. Estado abierto.

2.2 Soluciones

También puedes consultar en un catálogo de soluciones si existe una resolución a tu problema.

1. Seleccionar la opción de “Busco una solución”

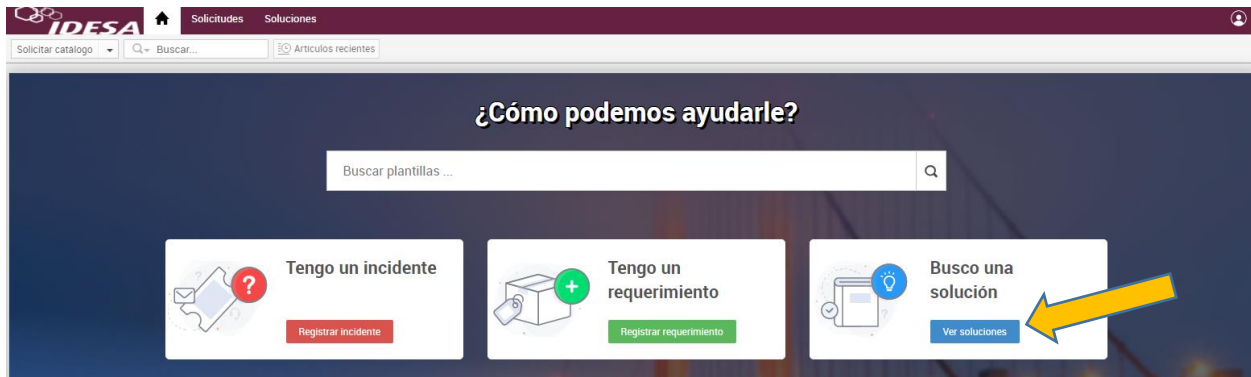


Imagen 33. Opción solución.

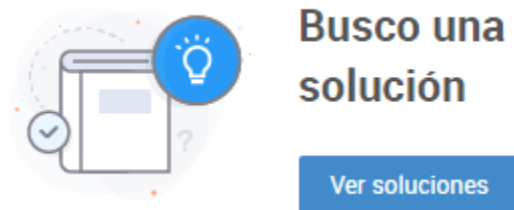


Imagen 34. Solución

2. Busca en el listado de las opciones o filtra en las opciones disponibles.

