



MESA de AYUDA TIC

En este documento te mostraremos el procedimiento de como ingresar a la mesa de ayuda y crear tus tickets.

1 INGRESO

Accede al link que corresponde:

Desde Oficina Matriz GYE/UIO:

<http://mesadeayuda/otobo/customer.pl>

Desde sucursales o bodegas:

<http://9.0.22.102/otobo/customer.pl>

Las credenciales de acceso son:

Usuario: (Tu cuenta de correo)

Contraseña: (Tu cuenta de correo)

Ejemplo:

Nombre de usuario:

jtrujilloa@laganga.com

Contraseña:

jtrujilloa@laganga.com

2 CREA NUEVO TICKET

Registra el requerimiento que necesites crear.

> **Crear Nuevo Ticket**

> **Tipo:** Selecciona la categoría de tu caso.

CATEGORÍAS:



INCIDENTE:

Es un evento que interrumpe o reduce la calidad del servicio de TI. Ejemplo:

- Inconveniente para imprimir.
- No llegan correos.
- Dificultad para facturar.



REQUERIMIENTO:

Son solicitudes nuevas. Ejemplo:

- Acceso a una aplicación específica.
- Consultas sobre procedimientos o cambios.



PROBLEMA:

Esta es una opción única para uso interno de TI.

> **Para:** Área en la que tiene relación tu ticket.



INFRAESTRUCTURA:

Área encargada de la revisión de computadoras, redes, impresoras y programas informáticos.



SEGURIDAD:

Área encargada de proteger la seguridad de la información: administración del correo electrónico, permisos en aplicativos, permisos de navegación, etc.



DESARROLLO:

Área encargada de crear, mantener y mejorar las aplicaciones y sistemas informáticos.

> **Servicio:** Escoge la opción de acuerdo con el incidente o requerimiento que estás reportando.

> **Aplicaciones:** Selecciona solo cuando el ticket es del área de desarrollo; en caso contrario, selecciona "**NO APLICA**".

3 SÉ ESPECÍFICO CON TU TICKET

- > **Asunto:** Título del ticket.
- > **Texto:** Detalle del ticket para ser emitido.
- > **Anexo:** Opción que permite agregar archivos adjuntos al ticket.
- > **Enviar:** Después de completar toda la información, haz click en enviar.

¡LISTO!

Tu solicitud ha sido enviada exitosamente al equipo de TIC.

¿NECESITAS AYUDA ADICIONAL?

No dudes en comunicarte con uno de los siguientes contactos según tu tipo de caso:

| ÁREA | EXTENSIÓN | EMAIL |
|-----------------------|-----------|------------------------|
| Infraestructura (UIO) | 9003 | sisuio@laganga.com |
| Infraestructura (GYE) | 9000 | sisgye@laganga.com |
| Seguridad | 9001 | seguridad@laganga.com |
| Desarrollo | 9002 | desarrollo@laganga.com |