

## A – Ingreso a Aplicación Service Now London

1. Digitar el Link de acceso <https://brinks.service-now.com>
2. Digite su nombre de usuario de ingreso a su equipo o su dirección de correo electrónico y click en Submit luego digita su contraseña de ingreso a su equipo

Email/Username

Submit

## B – Creación de un Asunto o Incidente

**NOTA:** un incidente es una falla o algún servicio no funciona como debería



1. Diligenciar los campos obligatorios: requerido para, Método contacto preferido (Telefónico o Correo), Ubicación.
2. Seleccione categoría de fallo presentado

\* Seleccione la Categoría que aplique

-- Ninguno --

-- Ninguno --

Acceso

Conectividad

Consulta/ayuda

Error (Mensaje)

3. Seleccione la subcategoría que aplique al fallo presentado

\* Seleccione la Subcategoría que aplique

Aplicación

Aplicación

Base de datos

4. Describa claramente el problema presentado
5. En caso de ser solicitado seleccione la aplicación o Servicio con fallo

\* Business Application, Service, or Equipment

Seleccione la aplicación o el servicio comercial con el que tiene un problema.

6. Describa claramente el problema presentado
7. Oprimir Click en Enviar para generar el incidente. **(INCO0XXXXX)**

Enviar

**BRINKS**

Página inicial > Onstep - Form

Se solicita ayuda con fallo presentado

Incidencia

Número

**INCO0XXXXX**

## C – D - Crear un Requerimiento

**NOTA:** un Requerimiento es una solicitud a TI como una Instalación, Adición, Modificación o Cambio



CREAR SOLICITUD

Solicite acceso, aplicaciones, equipo, servicios y más

1. Seleccionar la categoría según necesidad de usuario

Categorías

- Acceso 11
- Servicios de colaboración 1
- Aplicaciones empresariales / Soluciones de atrás oficina 3
- Servicios de infraestructura 19
- Puesto de Trabajo 1
- Compras - Alquiler - Leasing 3

2. Diligenciar los campos obligatorios: Requerido para, Método contacto preferido
3. Seleccione la categoría que se ajusta a su necesidad requerida

\* Categoría

-- Ninguno --

-- Ninguno --

Desbloqueo de cuentas

Requisito de mantenimiento

Request for information Service desk

Requerimiento de inventario

Instalación / configuración

Gestión de parches

8.

4. Seleccione en Tipo elemento que se ajuste a la necesidad requerida

Tipo

5. Seleccione la ubicación
6. Describa Claramente en descripción su requerimiento
7. Oprimir Click en Pedir Ahora

Pedir ahora

8. Tome nota de su número de Requerimiento **(RITM00XXXXXX)**

### Elementos pedidos

Este requerimiento contiene la combinación de todos los requerimientos en la versión antigua. Para seleccionar el requerimiento específico, hágalo en el campo d

**RITM0040304**

D

Si Requiere Comunicarte a mesa de Ayuda Teléfono **7563400** extensión **Voip 230**.