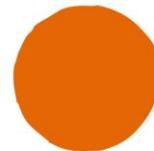


Mesa de Ayuda

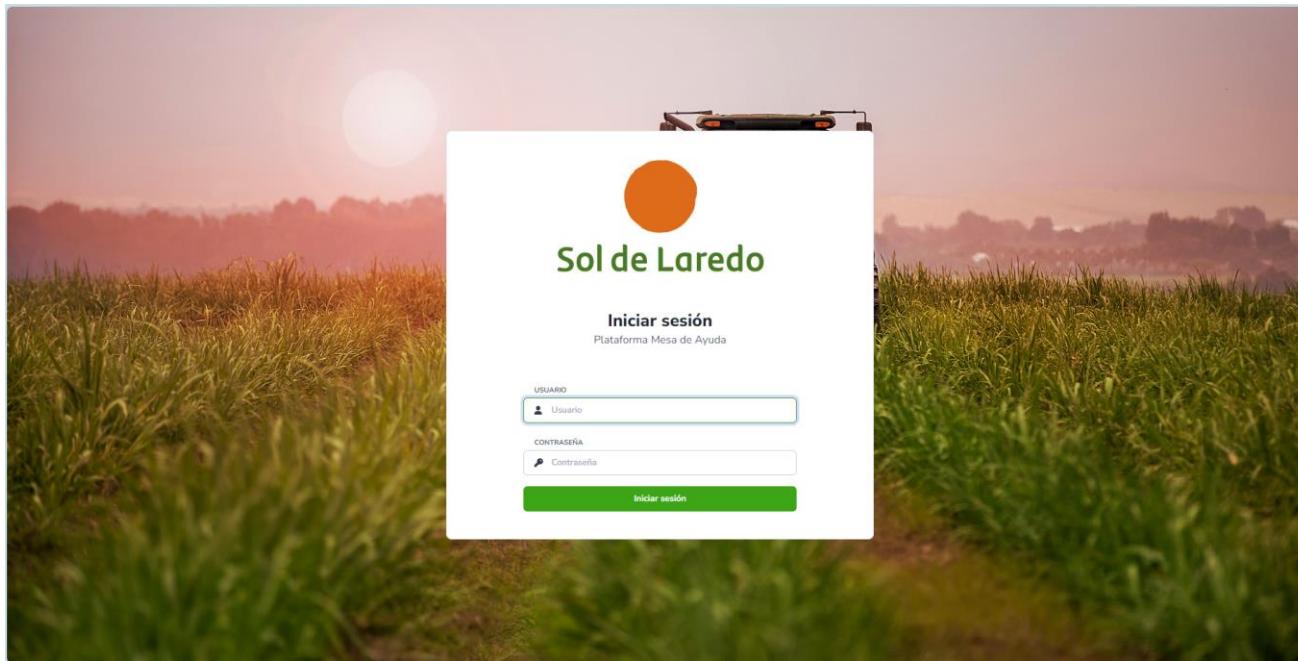
Manual para el acceso



Sol de Laredo

Presentación:

Para mejorar la experiencia y facilidad de registro de tickets se ha implementado un nuevo diseño de la “Mesa de ayuda” la cual se podrá acceder mediante el ícono mostrado en nuestro escritorio o el siguiente enlace: mesadeayudalaredo.com



Para poder acceder se les enviará una clave temporal para el acceso, está clave temporal será válida por un día, en caso no logre realizar el cambio de contraseña podrá solicitar una contraseña temporal al equipo de TI.

Acceso y cambio de contraseña

Debemos actualizar la contraseña, debes usar una combinación de letras, mayúsculas, minúsculas y algún número. Sugerimos que uses una extensión de al menos 12 caracteres. Este cambio se deberá realizar cada 3 meses.

Debe actualizar su contraseña

Mi Contraseña

Hola Alex Lester! Protege tu cuenta actualizando tu contraseña. Te recomendamos que en tu contraseña uses una combinación de letras, mayúsculas y minúsculas y algún número. Sugerimos que uses una extensión de al menos 12 caracteres. Por favor, rellena todos los campos. X

Actualizar Datos

Contraseña Nueva

Repetir Contraseña



Una vez ingresados los datos, debemos hacer clic en el ícono de guardar.



Crear ticket

Para crear un ticket debemos seguir los siguientes 5 pasos.

1

Hacer clic en el menú “Crear ticket”

2

Hacer clic en el botón verde “Crear ticket” y desplegará una ventana emergente

3

Llenar el detalle del requerimiento especificando la dificultad.



The screenshot shows a "Crear nuevo ticket" modal window. It includes a "CATEGORÍA" dropdown set to "Soporte y colaboración", a "DETALLE DE TICKET" text area, and a "SELECCIONE SUS ARCHIVOS ADJUNTOS (MÁXIMO 3 ARCHIVOS)" file input field which currently says "No se eligió ningún archivo". Red arrows labeled "3", "4", and "5" point to the "DETALLE DE TICKET" area, the file input field, and the "Guardar" button at the bottom right respectively.

4

Se Podrá adjuntar 3 archivos como máximo solo de tipo pdf, Excel o Word

5

Una vez llena la información hacemos clic en guardar.

Estado de tickets

Se valida la creación del ticket, donde podremos ver la fecha de creación, detalle, datos adjuntos, tiempo de atención y el estado.

Adicionalmente podrán registrar sus comentarios en la casilla sobre el botón verde, los cuales podrán visualizarlos en la tabla de comentarios.

Mis Tickets

The screenshot shows a user interface for managing tickets. At the top, there is a green button labeled "Crear Ticket". Below it, a success message "Archivos subidos correctamente." is displayed in a red-bordered box, with a red arrow pointing to it from the left. The main area contains a table with columns: Ticket, Fecha, Detalle, Estado, and Comentarios. A ticket row is selected, showing details: Categoría: Sistemas de información y aplicaciones del negocio; Servicio: Soporte de usuarios a sistemas de información; Requerimiento/Incidente: Capacitación de sistemas de aplicación; Creado: 2024-09-13 11:34:20. The "Estado" column shows "SIN ASIGNAR". The "Comentarios" section includes a "REGISTRAR COMENTARIO" input field and a "Guardar" button. A search bar and a pagination indicator (page 1) are also present.

Ticket	Fecha	Detalle	Estado	Comentarios
176575	2024-09-13 11:34:20	<p>Categoría: Sistemas de información y aplicaciones del negocio Servicio: Soporte de usuarios a sistemas de información Requerimiento/Incidente: Capacitación de sistemas de aplicación. Creado: 2024-09-13 11:34:20</p> <p>Detalle: Se reporta daño en el mouse, se adjuntan las imágenes</p> <p>Adjuntos: 🔗 176575-1.pdf</p>	<p>Estado: SIN ASIGNAR Tiempo de atención: 2D Analista asignado: Fecha de asignación:</p>	<p>REGISTRAR COMENTARIO</p> <p>Fecha Usuario Comentario</p> <p>Guardar</p>

Material de Ayuda

En el menú “**Material de Ayuda**” podrán encontrar una lista de con los materiales, está presentación, los formatos de accesos y formatos de requerimientos.

Adicionalmente tendrán habilitadas las opciones de visualizar y descargar el material de ayuda, en el botón “**Visualizar Material**”.

The screenshot shows a list of four items under the 'Material de Ayuda' section:

- Manejo de la Mesa de Ayuda** (Capacitación): Published on 2024-09-13 at 09:59:57. Detail: Este pdf nos explicará cómo es el funcionamiento de la mesa de servicio, tanto para la creación de tickets y seguimiento. **Visualizar Material**
- Formato SAT** (Formato): Published on 2024-09-13 at 09:59:28. Detail: Formato para el registro SAT. **Visualizar Material**
- Formato de Sistemas de Información** (Formato): Published on 2024-09-13 at 09:59:22. Detail: Con el siguiente formato se podrá realizar la solicitud para creación, eliminación y/o modificación para usuarios de Sistemas de Información. **Visualizar Material**
- Formato de red** (Formato): Published on 2024-09-13 at 09:59:24. Detail: Con el siguiente formato se podrá realizar la solicitud para creación, eliminación y/o modificación para usuarios de Red. **Visualizar Material**

Mejoras y Recomendaciones:

1. Realiza el registro de los requerimientos para poder hacerles seguimiento.
2. Al registrar los tickets nos estarás ayudando a controlar el tiempo de atención y mejorar el servicio prestado.
3. Podemos designar el ticket al especialista en el incidente o requerimiento solicitado.
4. Realizar una comunicación formal y adecuada.



Cualquier duda o mejora puedes comunicarte con el equipo al correo
mesadeayuda@agroindustriallaredo.com

GRACIAS



Sol de Laredo