

Mesa de Ayuda

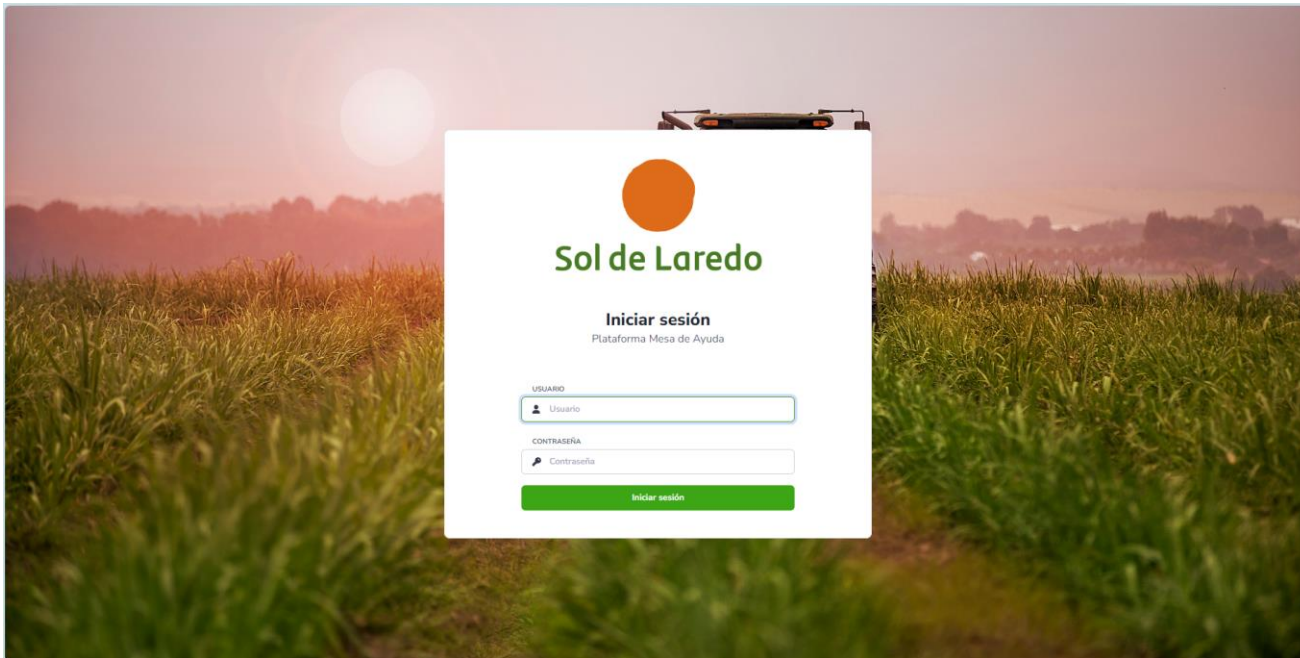
Manual para el acceso



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, esta 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.

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.**



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

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

Crear Ticket

Archivos subidos correctamente.

Mostrar 10 registros por página

Buscar:

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

←

1

→

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”**.

Mesa de Ayuda

Crear ticket

Material de Ayuda

Material de Ayuda

Mostrar 10 registros por página

Buscar:

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

GRACIAS



Sol de Laredo