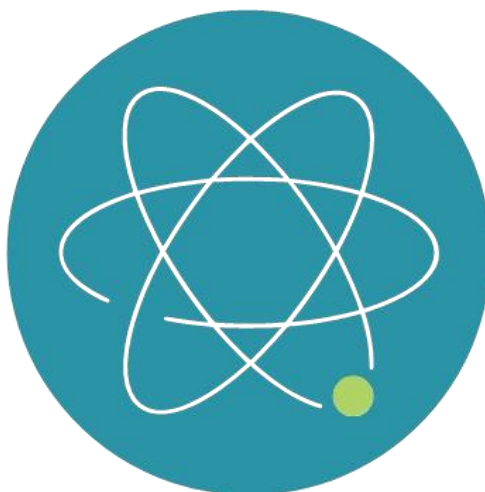


Guía de Usuario - HELPDESK IPOR

Rol: Usuario



Elaborado por: Nextorion

Empresa Destinataria: IPOR

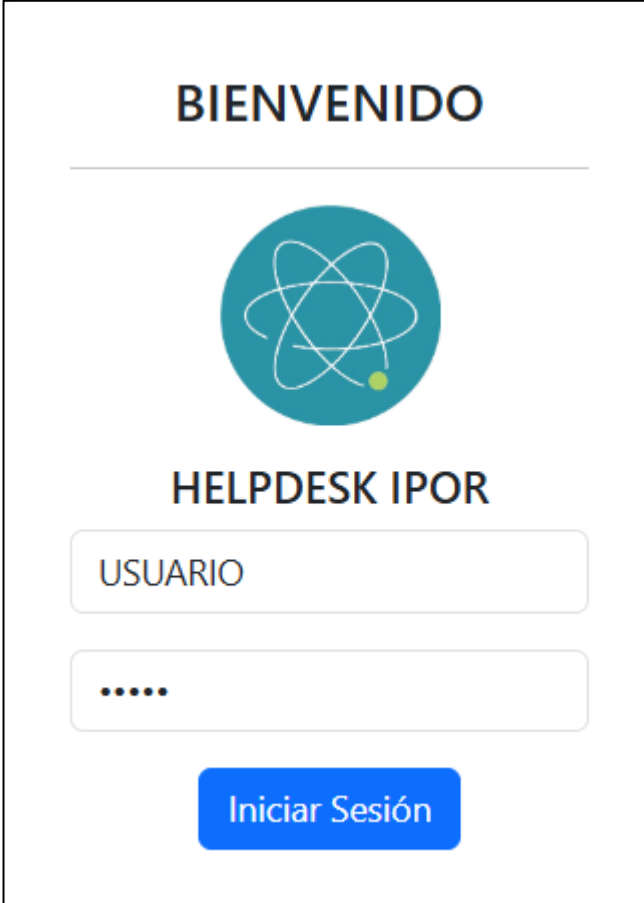
A. INTRODUCCIÓN:

Esta guía está dirigida a los usuarios del sistema de Tickets con el rol "Usuario". Aquí aprenderás cómo crear Tickets y consultar su estado paso a paso.

B. ACCESO AL SISTEMA:

- El sistema HelpDesk se encuentra disponible a través del siguiente enlace: <https://helpdesk.ipor.pe>
- Este servicio puede ser accedido tanto dentro como fuera de las sedes de IPOR.
- Para iniciar sesión, utilice las mismas credenciales que emplea en la aplicación SPRING. (En caso de no poseer una cuenta o haber olvidado tus credenciales, solicita apoyo al área de TI).

Ej.:

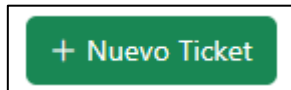


The image shows a login interface for the IPOR HelpDesk system. At the top, the word "BIENVENIDO" is displayed in a bold, black, sans-serif font. Below it is a horizontal line. In the center is a circular logo featuring a stylized atomic structure with three blue orbits and a yellow nucleus. Below the logo, the text "HELPDESK IPOR" is written in a bold, black, sans-serif font. Underneath this text are two input fields: the first is labeled "USUARIO" and the second contains five dots, indicating a password field. At the bottom of the form is a blue button with the text "Iniciar Sesión" in white.

C. CREACIÓN DE TICKET:

Paso a paso:

1. Haz clic en el botón "**Nuevo Ticket**".



2. Describe el incidente o solicitud y mencionando el área que requiere la atención.
3. De manera opcional, puedes subir un archivo/captura/video, etc. Este no debe superar los 10mb.
4. Haz clic en "**Crear Ticket**".

NUEVO TICKET

DESCRIPCIÓN: 2

Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión.

SUBIR ARCHIVO: (opcional) 3

Seleccionar archivo

ArchivoEjemplo.png

Solo emite tickets para solicitudes de TI.

No podrás editar ni eliminar el ticket una vez creado.


Registra un ticket por cada solicitud o incidencia.





Cerrar

Crear Ticket 4

5. El sistema mostrará el Ticket creado y su estado actual. El estado del Ticket (Recepción y Atención), se actualizará en el momento en el que el personal de TI asignado realice la recepción y atienda su solicitud.


Ej. Ticket creado:











 **Ticket Código: TK-0042**

Datos de Envío  Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión.  USUARIO EJEMPLO  16/05/2025 18:02  ArchivoEjemplo.png - 0.03 MB	Datos de Recepción Aún no se ha recepcionado el Ticket.	Datos de Atención Aún no se ha atendido el Ticket.
---	---	--

[Ir a la sección del ticket](#)

Ej. Ticket atendido:

 **Ticket Código: TK-0042**

Datos de Envío  Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión.  USUARIO  16/05/2025 18:02  ArchivoEjemplo.png - 0.03 MB	Datos de Recepción  Estimado(a) usuario(a), su solicitud ha sido recibida correctamente. Un personal del equipo de TI se acercará a su área para coordinar la capacitación solicitada en el área de Admisión.  SOPORTE  16/05/2025 18:09	Datos de Atención  Se coordinó con el usuario la fecha y hora para la capacitación del sistema SPRING. Se brindó la capacitación presencial cubriendo los módulos básicos requeridos por el área de Admisión, incluyendo creación de registros, consulta de datos y generación de reportes. El usuario confirmó haber comprendido el uso de las funciones explicadas. Se resolvieron dudas durante la sesión.  SOPORTE  16/05/2025 18:10
---	---	---



[Ir a la sección del ticket](#)


D. NAVEGACIÓN: Puedes ver tus Tickets según su estado actual.

- Enviados: Tickets aún no recepcionados.
- En Proceso: Tickets que ya fueron recepcionados por soporte.
- Atendidos: Tickets resueltos o cerrados.
- Desestimados: Tickets que no serán atendidos (fuera de alcance, etc.).

TICKETS: Enviados En Proceso Atendidos Desestimados Filtrar Eliminar Filtro						
N°	Código	Fecha	Hora	Descripción de Incidencia	Descripción Atención	Fase
1	TK-0042	16/05/2025	18:10	Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión. • ArchivoEjemplo.png - 0.03 MB	Se coordinó con el usuario la fecha y hora para la capacitación del sistema SPRING. Se brindó la capacitación presencial cubriendo los módulos básicos requeridos por el área de Admisión, incluyendo creación de registros, consulta de datos y generación de reportes. El usuario confirmó haber comprendido el uso de las funciones explicadas. Se resolvieron dudas durante la sesión.	Cerrado - Atendido

E. NOTIFICACIONES: Te llegarán notificaciones en tiempo real cuando el personal de TI asignado realice la recepción o atención de tu Ticket. Puedes hacer click a la notificación para ver el Ticket.


USUARIO



Cerrar Sesión

TK-0042
Ha sido Atendido
16/05/2025 18:10

TK-0042
Ha sido Recepcionado
16/05/2025 18:09

F. BÚSQUEDA: Puedes realizar la búsqueda de un Ticket que hayas creado.
Ej.: 42.

Detalles del Ticket

ID: TK-0042

Descripción: Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión.

Usuario: USUARIO

Fecha: 16/05/2025

Hora: 18:02

Estado: Cerrado - Atendido

[Ver Ticket](#)

Cerrar

G. RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS:

- Solo emite tickets para solicitudes relacionadas al área de Tecnología de la Información (TI). Evita registrar requerimientos que no correspondan a este ámbito.

Si corresponde al área de TI:

- Red e Internet
- Computadoras, impresoras u otros equipos
- Software (SPRING, MOSAIQ, etc.)

No corresponde al área de TI:

- Solicitudes relacionadas a limpieza, mantenimiento físico de oficinas o mobiliario.
 - Consultas médicas, de farmacia u otras áreas asistenciales que no involucran sistemas informáticos.
 - Solicitudes personales. (Cuentas de Banco personales, correo privado, etc.)
- Registra un ticket por cada solicitud o incidencia. Esto permite un mejor seguimiento individual y evita confusiones en la atención.

DESCRIPCIÓN:

1

Solicito su apoyo para el llenado de tintas de la impresora del área de Ventas. Además necesito un cambio de teclado.

2



DESCRIPCIÓN:

Solicito su apoyo para el llenado de tintas de la impresora del área de Ventas.



DESCRIPCIÓN:

Solicito un cambio de teclado en el área de Ventas, el que utilizo ya no funciona correctamente.



- No podrás editar ni eliminar un Ticket una vez creado, por lo que asegúrate de que la información ingresada sea clara, completa y correcta.
- Sé específico y claro en la descripción del problema para facilitar un diagnóstico rápido por parte del equipo de soporte.

Estas prácticas contribuyen a agilizar la atención, mejorar la calidad del servicio y permiten al área de TI tomar decisiones más informadas y planificar mejoras con base en datos reales.