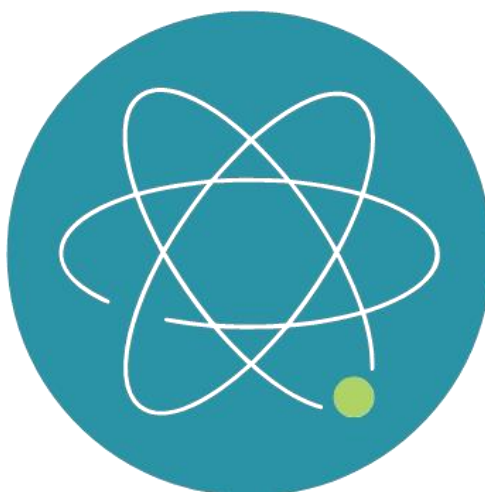


# **Guía de Usuario - HELPDESK IPOR**

**Rol: Usuario**



**Elaborado por: Nextorion**

**Empresa Destinataria: IPOR**

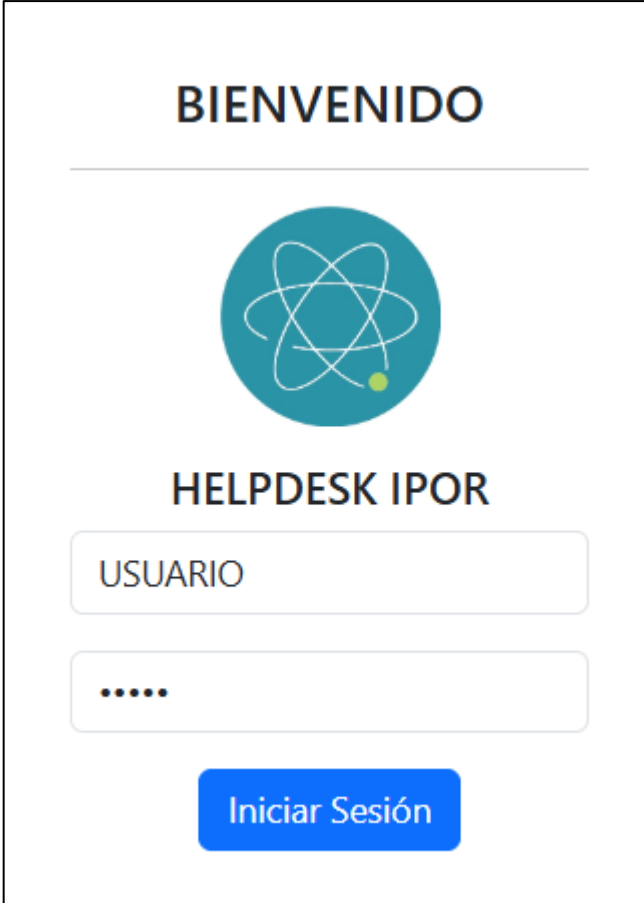
## A. INTRODUCCIÓN:

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: <http://helpdesk.ipor.pe:8080/login>.
- 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 screenshot shows a login interface for the IPOR HelpDesk. At the top, the word "BIENVENIDO" is displayed in bold black text. 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. Underneath the logo, the text "HELPDESK IPOR" is shown in bold black. Below this, there are two input fields: the first is labeled "USUARIO" and the second contains five dots, indicating a password field. At the bottom, there is a blue button with the white text "Iniciar Sesión".

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.

i Registra un ticket por cada solicitud o incidencia.


4





Cerrar

Crear Ticket

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**

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

[Ir a la sección del ticket](#)

Ej. Ticket atendido:

 **Ticket Código: TK-0042**

<b>Datos de Envío</b>  Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión.  USUARIO  16/05/2025 18:02  <a href="#">ArchivoEjemplo.png</a> - 0.03 MB	<b>Datos de Recepción</b>  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	<b>Datos de Atención</b>  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
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

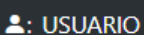

[Ir a la sección del ticket](#)


**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: <span>Enviados</span> <span>En Proceso</span> <span>Atendidos</span> <span>Desestimados</span> <span>Filtrar</span> <span>Eliminar Filtro</span>						
N°	Código	Fecha	Hora	Descripción de Incidencia	Descripción Atención	Fase
1	<a href="#">TK-0042</a>	16/05/2025	18:10	Solicito capacitación de SPRING en el área de Admisión. • <a href="#">ArchivoEjemplo.png</a> - 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.




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.

TK- Ej: 35 

**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.