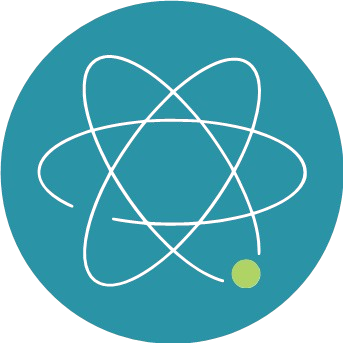
**Guía de Usuario - HELPDESK IPOR**

**Rol: Usuario**

**Elaborado por: Nextorion**

**Empresa Destinataria: IPOR**

1. **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.

1. **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).

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Ej.:

1. **CREACIÓN DE TICKET:**

Paso a paso:

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



1. Describe el incidente o solicitud y mencionando el área que requiere la atención.
2. De manera opcional, puedes subir un archivo/captura/video, etc. Este no debe superar los 10mb.
3. Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto, Correo electrónico

   El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Haz clic en **“Crear Ticket”**.
4. 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.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Ej. Ticket creado:

Ej. Ticket atendido:

1. **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.).Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

  El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

1. **NOTIFICACIONES:** Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

   El contenido generado por IA puede ser incorrecto.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.



1. **BÚSQUEDA:** Puedes realizar la búsqueda de un Ticket que hayas creado.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Ej.: 42.

Interfaz de usuario gráfica

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

1. **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.)
* Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Teams

  El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Registra un ticket por cada solicitud o incidencia. Esto permite un mejor seguimiento individual y evita confusiones en la atención.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Teams

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

* 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.