

Manual de Usuario: Mesa de Ayuda Corsan

Contenido

1	OBJETIVO.....	2
2	ALCANCE.....	2
2.1	La herramienta permite:	2
3	MESA DE AYUDA	2
4	PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD	3
4.1	Como Ingresar a la Herramienta	3
4.2	Como reportar una incidencia o solicitar un requerimiento	4
5	TIEMPOS DE RESPUESTA	8
6	RESUMEN Y CONSIDERACIONES FINALES.....	9

1 OBJETIVO

La mesa de ayuda tiene como principal propósito proporcionar a los usuarios un servicio rápido, eficiente y profesional. Su objetivo es asegurar que los procesos de Producción y el equipo de TI dispongan de información precisa y estructurada para actuar de manera efectiva, optimizando la asignación de recursos para resolver inconvenientes en el menor tiempo posible.

2 ALCANCE

Este documento proporciona una guía práctica y detallada para que los usuarios puedan acceder y utilizar la herramienta tecnológica de la mesa de ayuda.

2.1 La herramienta permite:

Facilitar la interacción con el equipo técnico responsable de proporcionar asistencia especializada.

Brindar un canal accesible y eficiente para reportar problemas y requerimientos.

Garantizar la resolución ágil de inconvenientes relacionados con software, hardware, equipos tecnológicos y periféricos, contribuyendo a la continuidad de las actividades diarias.

3 MESA DE AYUDA

La herramienta de mesa de ayuda Corsan está diseñada para gestionar y resolver de manera integral todos los requerimientos e incidencias tecnológicas reportadas por los usuarios. Además, permite la atención eficiente de casos relacionados, asegurando una experiencia satisfactoria y un soporte técnico efectivo.

Este manual detalla los pasos necesarios para que los usuarios puedan acceder y aprovechar las principales funcionalidades de la herramienta de mesa de ayuda.

Política de Reporte de Incidencias

Todos los requerimientos o incidencias tecnológicas deben ser reportados a través de la mesa de ayuda. Este procedimiento garantiza que cada caso sea atendido de manera adecuada y en el menor tiempo posible, contribuyendo al correcto funcionamiento de los sistemas y equipos tecnológicos.

4 PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD

4.1 Como Ingresar a la Herramienta

Ingrese al enlace <http://10.10.10.244/> y acceda utilizando el **Usuario** y **Contraseña** previamente enviados al correo electrónico asignado por Corsan.

Corsan®

Acceso con tu cuenta

Acceso

Contraseña

¿Olvidó su contraseña?

Origen del acceso

Base de datos interna de GLPI

☒ Recuérdame

Iniciar sesión

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

En el campo **Acceso** digite su Usuario “pedro.perez”, separados por un punto, tal como aparece en su correo electrónico institucional antes del signo arroba (Ejemplo: Nombre.Apellido).

En el campo **Contraseña** digite la clave que se le fue asignada para ingresar seleccione **Iniciar Sesión**

Una Vez el sistema valide los datos, podrá acceder a la pagina principal donde encontrará las siguientes opciones:

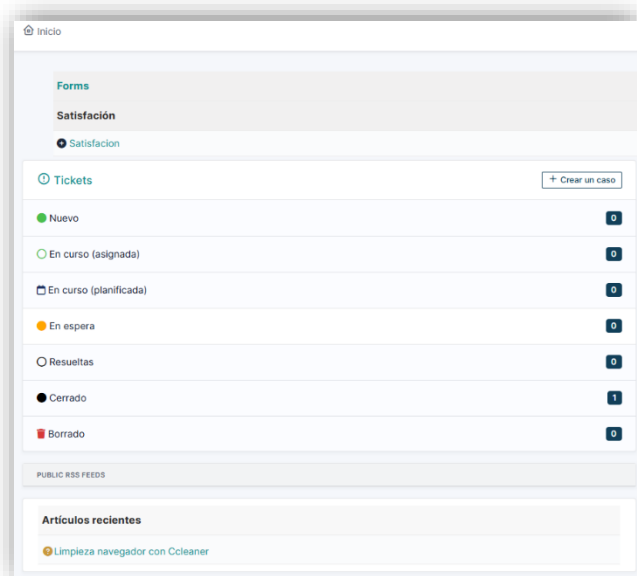
ESTADO	FUNCIONALIDAD
Satisfacción	Esta opción permite diligenciar una encuesta de satisfacción para evaluar la atención brindada en los casos específicos y el servicio general de la mesa de ayuda.
Crear un Caso	Esta opción sirve para crear una incidencia o requerimiento que esté dentro de la competencia del Proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica
Nuevo	Este estado indica cuantas incidencias o requerimientos ha creado el usuario y aún no han sido asignados a la persona encargada para su solución.
En curso (Asignada)	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido asignada a la persona encargada de solucionar el tema.
En curso (Planificada)	Este estado indica que la persona encarga de realizar la solución ya ha realizado su plan de acción.
En espera	Este estado indica que la solución depende de un tercero y que debemos esperar su reporte, para continuar con la atención
Resuelta	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta en su totalidad.
Cerrado	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta en su totalidad y se ha cerrado en el sistema.
Borrado	Esta opción sirve para visualizar cuántos reportes de incidencia o requerimiento han sido borrados.



Puede consultar el reporte de cada opción dando clic sobre cada una de las variables, de este modo se puede visualizar el estado de sus solicitudes.

En el apartado de **Asuntos más Populares**, se podrán visualizar los casos más consultados a nivel general, así como los diferentes manuales de usuario proporcionados por el Departamento de TI.

4.2 Como reportar una incidencia o solicitar un requerimiento



Para crear el reporte de una incidencia o de un requerimiento por favor dé clic sobre la opción “Crear una incidencia”.



Diligenciamos el formulario de la siguiente manera

The screenshot shows a web form titled 'Describe el problema/acción'. It includes a dropdown for 'Este caso me implica' with 'Si' selected, a text field for 'Velez David', a checkbox for 'Seguimiento por correo electrónico' with 'Si' selected, and an email field 'auxiliar3.ti@corsan.com.co'. Below these are fields for 'Tipo' (Incidencia), 'Categoría' (-----), 'Urgencia' (Mediana), 'Elementos asociados' (+), 'Observadores', 'Localizaciones' (-----), 'Título', and 'Descripción' (Párrafo). A file upload section at the bottom allows for 'Archivo(s) (40 Mb max)' and includes a drag-and-drop instruction.

Tipo (Campo Obligatorio): En esta casilla definiremos cual es la motivación de nuestro reporte, si es una incidencia o un requerimiento.

Antes de continuar vamos a conocer la diferencia entre incidencia y requerimiento:

Incidencia: Todos aquellos fallos que se presenten con las herramientas tecnológicas y de comunicación que suspendan la labor de cualquier colaborador o dependencia, es decir, cualquier evento que interrumpa el desarrollo normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio.

Requerimiento: Toda petición que sea de competencia del proceso de Sistemas de Información y Tecnología, es una condición o necesidad de un usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo

➤ Al elegir una incidencia:

The screenshot shows the 'Tipo' dropdown menu with 'Incidencia' selected. The menu is open, showing 'Incidencia' in red and 'Requerimiento' in black.

➤ Al elegir un requerimiento:

The screenshot shows the 'Tipo' dropdown menu with 'Requerimiento' selected. The menu is open, showing 'Incidencia' in black and 'Requerimiento' in red.

Categoría (Campo Obligatorio):

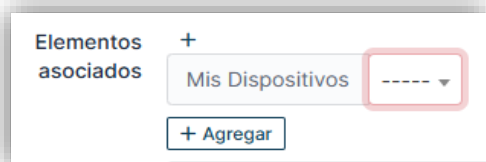
En esta casilla se debe determinar el tipo de incidencia y/o requerimiento que se está presentando. Al seleccionar esta opción, se desplegarán las siguientes categorías:

- ✓ **Hardware:** Corresponde a inconvenientes relacionados con el equipo físico asignado al usuario.
- ✓ **Software:** Aplica para problemas con los sistemas actualmente en funcionamiento, como Android, DMS o SPIC.

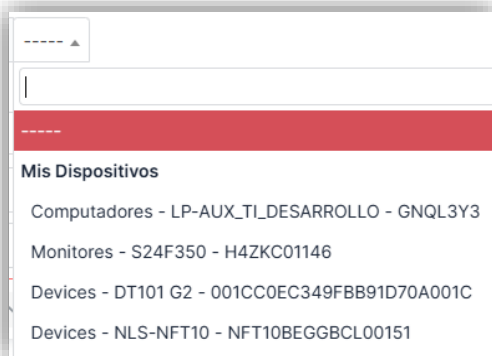
Es importante que la selección en esta casilla coincida con la realizada en la casilla anterior (**Tipo**), para garantizar una correcta clasificación del caso.

Urgencia (Campo Obligatorio): En esta casilla el usuario determina el tipo de prioridad que tiene la incidencia que está reportando.

URGENCIA	DEFINICIÓN
Muy urgente	Se denomina como muy urgente cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio.
Alta	Se denomina como alta cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio a un área o individuo.
Mediana	Se denomina como normal o mediana cuando una falla en el funcionamiento o desempeño afecta parcialmente el servicio.
Baja	Se denomina como bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico.
Muy Baja	Se denomina como muy bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad del servicio a un usuario específico, pero puede seguir con sus labores habituales.



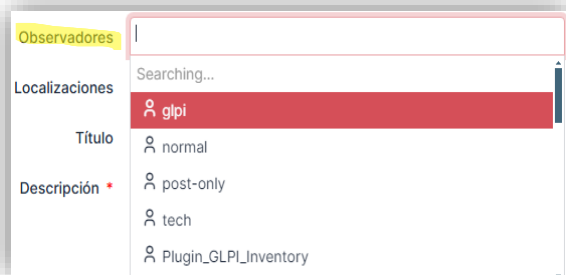
Elementos asociados +
Mis Dispositivos -----
+ Agregar



Mis Dispositivos
Computadores - LP-AUX_TI_DESARROLLO - GNQL3Y3
Monitores - S24F350 - H4ZKC01146
Devices - DT101 G2 - 001CC0EC349FBB91D70A001C
Devices - NLS-NFT10 - NFT10BEGGBCL00151

Elementos Asociados (Este campo se diligencia al seleccionar la categoría Hardware):

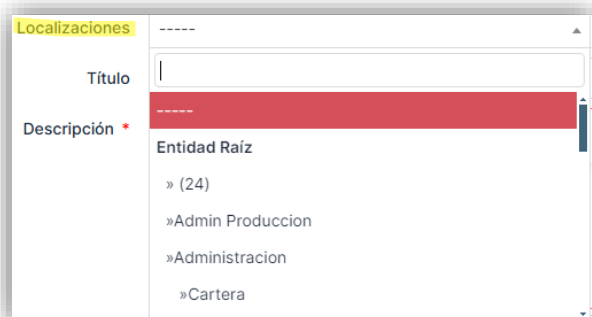
Esta opción tiene como propósito asociar el requerimiento o la incidencia a los elementos específicos vinculados al equipo del usuario. Al seleccionar esta opción, se desplegará un menú adicional que presentará un listado detallado de todos los dispositivos y programas asociados a nuestro equipo. Esta información es esencial para identificar de manera precisa los componentes involucrados en el problema, lo que permite a los técnicos del Departamento de TI ofrecer una solución más rápida y adecuada a la situación planteada. Asegúrese de seleccionar correctamente los elementos relacionados con el inconveniente para facilitar un diagnóstico efectivo.



Observadores
Localizaciones Searching...
Título gipi
Descripción * normal
post-only
tech
Plugin_GLPI_Inventory

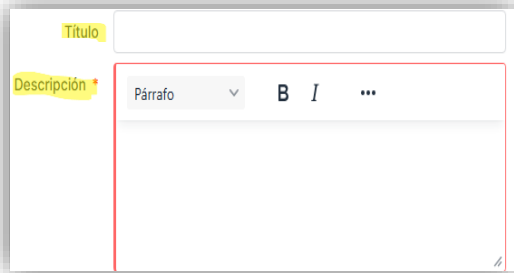
Observadores (Campo Opcional): Esta opción permite asignar a uno o más colaboradores para que puedan seguir el estado de la incidencia o requerimiento. Al seleccionar el nombre del colaborador, este será agregado como observador, lo que le permitirá ver los avances del caso, pero no podrá realizar diligenciamientos ni cambios en el ticket, a menos que el Departamento de TI lo asigne con permisos específicos.

El sistema permite agregar tantos observadores como se considere necesario.

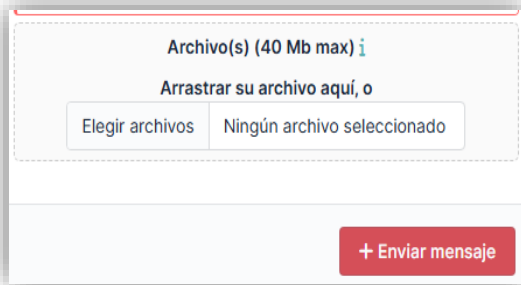


Localizaciones
Título
Descripción * Entidad Raíz
» (24)
»Admin Produccion
»Administracion
»Cartera

Localizaciones (Campo Obligatorio): En esa casilla el usuario debe indicar en qué sede se encuentra, para que la persona encargada de resolver la incidencia o requerimiento, lo pueda ubicar con mayor facilidad.

Título y Descripción (Campo Obligatorio):The image shows a web form with two main sections. The top section is labeled 'Título' and has a text input field. The bottom section is labeled 'Descripción' and contains a 'Párrafo' dropdown menu, followed by bold (B) and italic (I) icons, and a three-dot menu icon. Below these is a large text area for the description.

En esta opción, el usuario debe proporcionar un título breve y una descripción detallada del requerimiento o incidencia que está reportando. El título debe resumir de forma concisa el problema, mientras que en la descripción se debe incluir toda la información relevante que permita al equipo de soporte comprender el inconveniente de manera clara y precisa, para agilizar su resolución. Cuanto más detallada y específica sea la descripción, mejor podrá el equipo de TI abordar el caso.

Cargar Archivos (Campo Opcional):The image shows a file upload interface. At the top, it says 'Archivo(s) (40 Mb max)' with an information icon. Below that is the instruction 'Arrastrar su archivo aquí, o'. There are two buttons: 'Elegir archivos' and 'Ningún archivo seleccionado'. At the bottom right, there is a red button with a white plus icon and the text 'Enviar mensaje'.

Este formulario permite cargar archivos para que, en caso que aplique, la persona a la que se le asigne resolver el requerimiento pueda visualizar fácilmente la situación que se está presentando y establecer la solución al problema. Con este último paso el usuario ha terminado de diligenciar su solicitud de requerimiento o incidencia, para enviarla debe dar clic en la opción Enviar mensaje.

Para verificar el estado de la incidencia y/o requerimiento reportado, el usuario debe ir a la página de inicio, hacer clic en Nuevo y consultar el estado de su requerimiento o incidencia reportado.

Al hacer clic sobre la opción Nuevo permite consultar el estado en que se encuentra la incidencia o/y requerimiento. El usuario puede repetir este paso para consultar los demás estados y cerciorarse del avance de otras solicitudes reportadas.

5 TIEMPOS DE RESPUESTA

Cada solicitud a la mesa de ayuda se atiende de acuerdo con su orden de llegada. Al recibir la incidencia o requerimiento, primero se le da una visualización detallada del caso para evaluar su naturaleza. Posteriormente, se asigna manualmente al Ingeniero o Técnico correspondiente, según la categoría seleccionada por el usuario. Es importante tener en cuenta que, dependiendo de la urgencia y el tipo de requerimiento, el ticket puede ajustarse para reflejar una mayor prioridad, ya que algunos casos pueden estar vinculados a procesos internos, como desarrollos o aprobaciones por auditoría. Por este motivo, es crucial proporcionar una ubicación, título y descripción precisos al registrar la solicitud, lo que facilitará una atención más ágil. Además, se recuerda que existen Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos, que definen los tiempos y condiciones para la respuesta y resolución de las solicitudes.

6 RESUMEN Y CONSIDERACIONES FINALES

Esta herramienta tecnológica garantiza un seguimiento integral de cada caso, asegurando que cada solicitud sea gestionada de manera controlada desde su inicio hasta la finalización de la atención. Es posible que, durante la visita inicial, la solicitud deba ser escalada a una instancia superior para una atención más especializada o se requiera realizar un mantenimiento correctivo en el equipo.

En estos casos, el funcionario puede tener la tranquilidad de que su solicitud será atendida de manera completa, y que su equipo recuperará la funcionalidad para la cual fue asignado.

La claridad en la solicitud es fundamental para agilizar la atención. Por ello, se recomienda ser lo más preciso y detallado posible al registrar la información en su solicitud a la Mesa de Ayuda.

El proceso de Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica, a través de esta herramienta, permite generar reportes de incidencias o requerimientos, lo que asegura tanto la calidad como la correcta gestión de los servicios ofrecidos.