



MANUAL DE HELPDESK

1: Para entrar al HelpDesk se puede realizar de varias partes:

- Del menú de la pagina de sistemas.tpitic.com.mx
- En la sección de *HELPDESK*

Como lo muestra la imagen:





2. Ya estando en cualquiera de las opciones mencionadas, se nos mostrara la pantalla 1.0:



PANTALLA 1.0

3. Pondremos el usuario y password y daremos click en el botón “Entrar”, como se muestra en la pantalla 1.1



PANTALLA 1.1



4: Ya estando registrado podemos entrar a cualquiera de las 2 opciones, como se muestra en la pantalla 1.2:

Helpdesk tiene 2 secciones:



PANTALLA 1.2

MIS CASOS ABIERTOS

- 1) En esta sección se muestra los casos levantados por el usuario registrado, estos casos, como su nombre lo dice, significan que todavía no se le ha resuelto el problema, por distintas causas y se muestran aquí, para poder darle un seguimiento. Pantalla 1.3

Se tiene un Buscador, que nos permitirá agilizar la búsqueda, esta se puede realizar por usuario, oficina, departamento, fecha, hora o ID. Este se encuentra en todas las secciones de HelpDesk.

ID	Asignado a:	Problema	Fecha	Mensajes	Estado Autorización	Autorizo/Rechazo
33	cmburboa	un problema con una descripcion menos larga que esta	2011-04-20	3	NO SOLICITADA	NADIE

Mostrando 1 de 1 de 1 Resultados

Inicio Anterior 1 Siguiente Ultimo

Pantalla 1.3

- 2) Para ver mas detalles de “**Mis casos abiertos**” seleccionamos el caso en este ejemplo con ID=33, como se muestra en la pantalla 1.4, se deberá poner de color naranja la selección.



Mis casos abiertos

Mis casos sin confirmación

Mostrar Listado de 10 Resultados

Buscar:

ID	Asignado a:	Problema	Fecha	Mensajes	Estado Autorización	Autorizo/Rechazo
33	cmburboa	un problema con una descripcion menos larga que esta	2011-04-20	3	NO SOLICITADA	NADIE

Mostrando 1 de 1 de 1 Resultados

Inicio

Anterior

1

Siguiente

Ultimo

DAR CLICK

Ver Detalles



Información del caso

Fecha:	2011-04-20	Hora:	12:01:49
Oficina:	DO	Depto.:	Dirección de Finanzas y Administración

Problema:

un problema con una descripción menos larga que esta

Descripción del problema

aca va un problema jajajaja

pru
aca una respuesta no ha quedado solucionado mi caso :@
cmburboa
pues no ha quedado porque solo eres una prueba
pru

Adjuntos

Adj. Otro Archivo

SECCION 4: DESCRIPCION DEL PROBLEMA

SECCION 4A: ADJUNTOS

AQUÍ SE PODRA ENVIAR COMENTARIOS AL RESPONSABLE DEL CASO

Pantalla 1.5

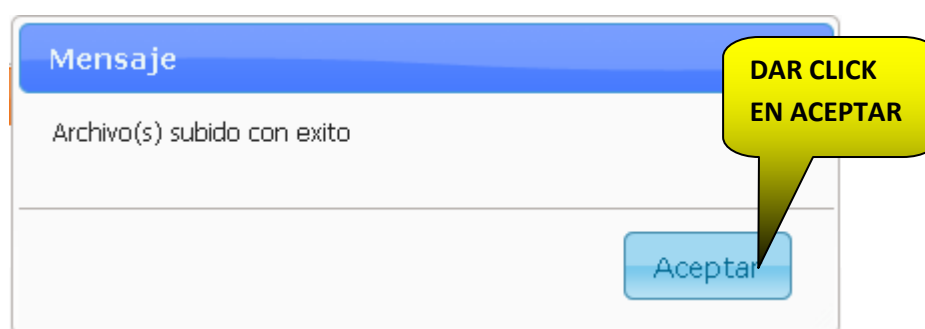
4) En la parte donde dice “**descripción del problema**”, pantalla 1.5 contiene sección de comentarios, para el envío de mensajes al responsable de realizar el caso, donde se podrán comentar y preguntar dudas sobre el mismo.

4A) En la parte donde dice “**ADJUNTOS**”:

- Podrás subir más archivos, pantalla 1.6 siguiendo los pasos siguientes:
- Dar clic en el botón “*ADJUNTAR OTRO ARCHIVO*”
- Dar click en “*SUBIR ARCHIVO*”



Si el archivo se subió con éxito nos mostrara la pantalla 1.6:



PANTALLA 1.6

4B) Podrás visualizar los archivos que se subieron del caso a resolver, **solo dando click en la imagen que se desea mostrar**, como se muestra en la pantalla 1.7:

NOTA: SI DESEAS VISUALIZAR EL ARCHIVO QUE ACABAS DE ADJUNTAR DEBERAS CERRAR PANTALLA Y VOLVER A ENTRAR.



Información del caso

Caso No.	Fecha:	Hora
33	2011-04-20	12:01:49
Asignado a:	Oficina	Depto.
cmburboa	DO	Dirección de Finanzas y Administración

Problema:

un problema con una descripción menos larga que

Descripción del problema

pru
aca una respuesta no ha quedado solu
cmburboa
pues no ha quedado porque solo eres
pru
orale pues aplicate

Responder

Adjuntos

DAR CLICK A
LA IMAGEN

PANTALLA 1.7

NOTA:

Si deseas que el sistema de HelpDesk se muestre en otra pantalla dar click "AQUI", que se encuentra en la parte final de la ventana, como lo muestra la pantalla 1.8:

DAR CLICK
AQUI

Para ver el HelpDesk en una ventana aparte da click [Aqui](#)

PANTALLA 1.8



MIS CASOS SIN CONFIRMACIÓN

Esta sección, se muestran los casos que ya se resolvieron por parte del responsable de realizarlo, lo único que faltaría es que el usuario que levanto el caso confirme, que este ya esta resuelto.

Para hacerlo sigue estos sencillos pasos:

- Solo dar click en la opción **confirmar/reabrir** pantalla 1.9:

Mis casos abiertos Mis casos sin confirmación

Mostrar Listado de 10 Resultados Buscar:

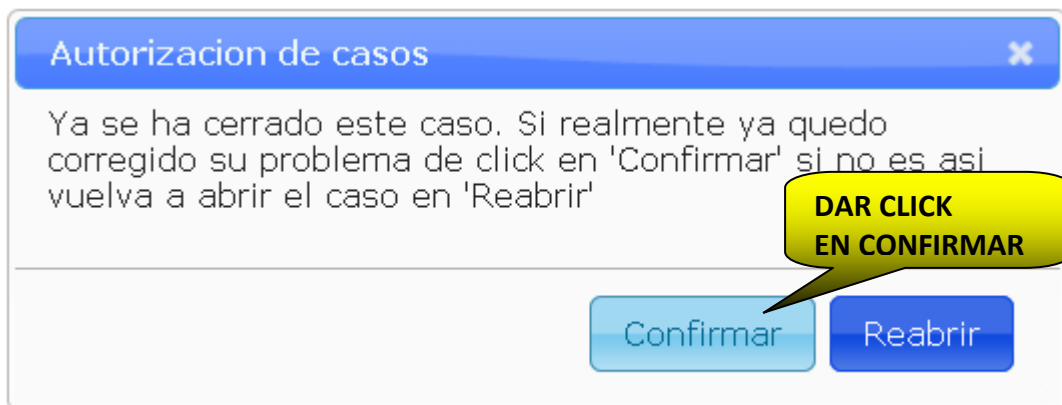
ID	Cerrado por:	Problema	Fecha Cierre	Hora Cierre	Verif
33	pru	un problema con una descripcion menos larga que esta	2011-04-20	12:01:49	<u>Confirmar/Reabrir</u>

Mostrando 1 de 1 de 1 Resultados

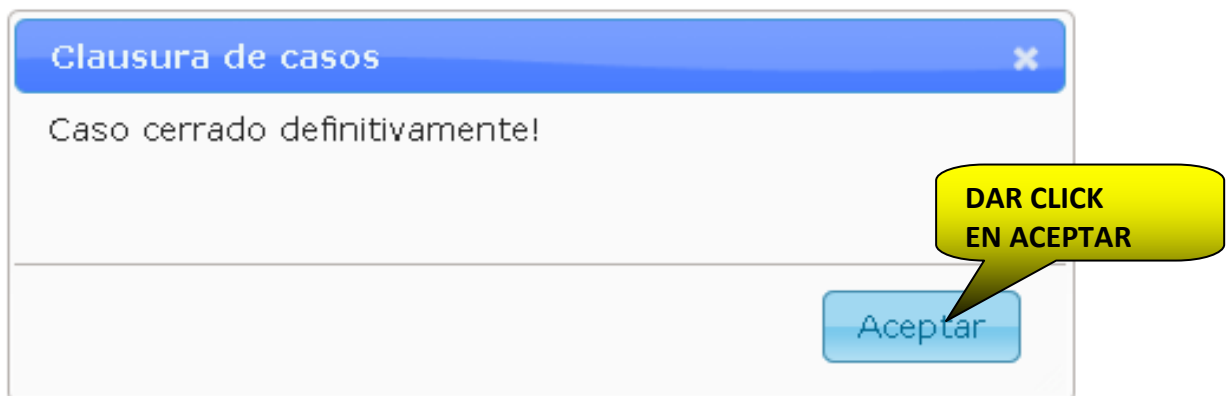
Inicio Anterior 1 Siguiente Ultimo

PANTALLA 1.9

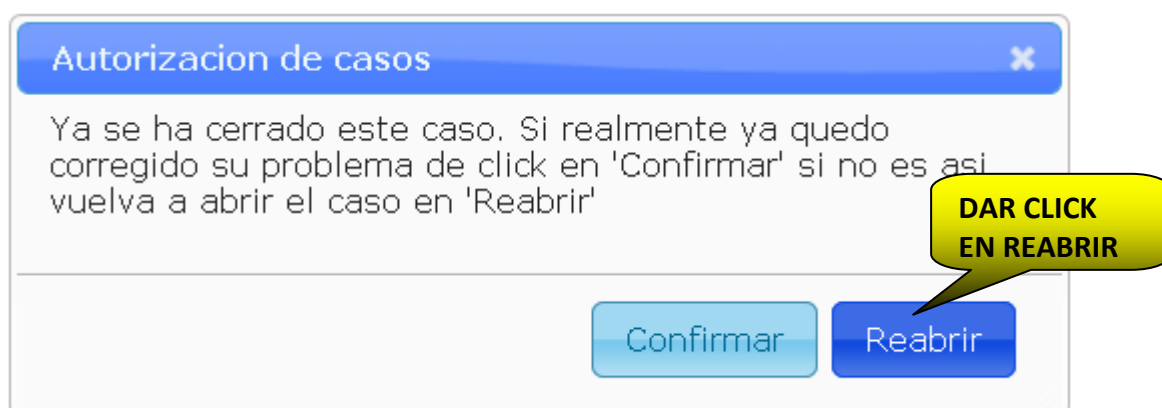
- Si el caso ya se resolvió por parte del encargado., cuando se muestre la pantalla 1.10, dar click en **“Confirmar”**, como en el ejemplo:

**PANTALLA 1.10**

Se mostrara la siguiente pantalla 1.11 y damos click en “ACEPTAR”:

**PANTALLA 1.11**

- En caso de que nuestro caso , no se haya resuelto por completo daremos click en “REABRIR” como se muestra en la pantalla 1.12:

**PANTALLA 1.12**

Y se volverá a reasignar el caso, para resolverlo.

Nota: Se mostrara una pantalla en blanco dar click en F5 en tu teclado.