



FRANSLUX.S.A de C.V.

## Acceso al Portal HelpDesk para Levantamiento de Tickets

Elaboración.  
Juan Pablo Aguilar

Revisión.  
Lic. Gabriel García

VoBo.  
C.P. Irene García



**Objetivo: Dar a conocer a la empresa la aplicación HelpDesk para levantamiento de incidencias para el área de Sistemas**

### **Creación de Cuenta de HelpDesk**

- 1- En el navegador de internet de su preferencia, en la barra de direcciones, teclear la siguiente dirección IP:

[http://helpdesk/phd\\_2\\_12/user\\_request.php](http://helpdesk/phd_2_12/user_request.php)

# **PHD Help Desk**

**Acceso a solicitud de soporte de usuario**

**Ingreso al sistema**

Usuario:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)

- 2- El usuario del portal, es el mismo que su cuenta de Windows (Cuenta de Equipo), agregar su usuario como se muestra en la imagen

## PHD Help Desk

Acceso a solicitud de soporte de usuario

**Ingreso al sistema**

Usuario:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)





- 3- Dar Clic en Olvidé mi contraseña, nos aparecerá un cuadro para validar caracteres, después de colocarlo en el cuadro de texto, dar clic en Generar Contraseña, de manera inmediata nos arroja un aviso.

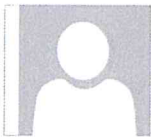


Ingresa el código que se muestra en la imagen superior  y presione

Se ha enviado el correo con la contraseña de (jagular) Aguilar Juan Pablo.  
Se envió a la dirección de correo: [jagular@carlocorinto.com](mailto:jagular@carlocorinto.com)

**4- Revisamos nuestro correo electrónico para revisar que el mensaje nos haya llegado, puede tardar de 1 min a 5 min máximo.**

 Responder  Responder a todos  Reenviar  MI



miércoles 05/08/2015 01:15 p. m.

Nueva contraseña <[helpdesk@carlocorinto.com](mailto:helpdesk@carlocorinto.com)>

Nueva contraseña para PHD Help Desk

Para ☐ Aguilar Juan Pablo

**PHD Help Desk**

Se ha modificado su contraseña en PHD Help Desk.

Su usuario es: **jagular** y su contraseña: **kndw15lf**

El sistema le solicitará que cambie esta contraseña una vez que haya ingresado.

Ingrese en: [http://helpdesk/phd\\_2\\_12/user\\_request.php](http://helpdesk/phd_2_12/user_request.php)

**5- En la pantalla principal de HelpDesk, colocamos la contraseña temporal y damos clic en Entrar.**

**PHD Help Desk**

Acceso a solicitud de soporte de usuario

**Ingreso al sistema**

Usuario:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)




- 6- Al entrar, debemos generar una contraseña personal, colocamos los datos que se nos solicita.

**SU CONTRASEÑA HA EXPIRADO, DEBE CAMBIARLA**

Contraseña actual:

Nueva contrase♦a:

Reingrese nueva contraseña:

 **Cambiar**


- 7- Nos muestra un mensaje de Cambio con éxito.

**Su contrase♦a ha sido cambiada con ♦xito**

Contraseña actual:

Nueva contrase♦a:

Reingrese nueva contraseña:

 **Cambiar**

- 8- Salimos de la página y volvemos a entrar con nuestro usuario y la nueva contraseña configurada.

## Uso de las Ventanas de la Solicitud de Soporte

### 1- Ingresamos con nuestro usuario y Contraseña.

# PHD Help Desk

Acceso a solicitud de soporte de usuario

**Ingreso al sistema**

Usuario:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)

### 2- Nos muestra la Siguiente Ventana.

**PHD Help Desk** Solicitud de soporte

[Nueva solicitud](#) [Ver mis solicitudes](#) [Cambio Contraseña](#)

---

Fecha: 05/08/2015 13:31:49

---

**Datos del usuario**

Usuario: jagular    Apellido y Nombre: Aguilar Juan Pablo    Area: (SIS) - Sistemas

Piso: 0    Teléfono: 55763200 Ext 227    Correo electrónico: jagular@carlocorinto.com

---

**Motivo de la solicitud**

Detalle:

Adjuntar archivo:  Ningún archivo seleccionado (Max. 5 Mb.)

---

**3- La ventana de Nueva Solicitud se compone de las siguientes partes.**

- a) Ventana de Datos del Usuario: Muestra los datos del usuario, con su número, extensión telefónica y Correo Electrónico.

Fecha: 05/08/2015 13:31:49

**Datos del usuario**

Usuario: jaguilar Apellido y Nombre: Aguilar Juan Pablo Area: (SIS) - Sistemas

Piso: 0 Teléfono: 55763200 Ext 227 Correo electrónico: [jaguilar@carlocorinto.com](mailto:jaguilar@carlocorinto.com)

- b) Motivo de la Solicitud: En este apartado, pueden colocar cualquier incidencia que corresponda a Sistemas, Generación de Reportes, Soporte Técnico, Anomalías en Impresoras, Solicitudes de Equipo, Etc.


**Motivo de la solicitud**

Detalle:

- c) Adjuntar Archivo: Si se requiere sustentar o apoyar el problema anteriormente citado, se puede subir un archivo con un peso no mayor a 5 MB.

Adjuntar archivo:  Ningún archivo seleccionado (Max. 5 Mb.)

- d) Botón Guardar: Con este botón automáticamente se envía al servidor y a su vez a sistemas para dar seguimiento al caso.

 **Guardar**



**4- En el apartado Ver mis Solicitudes, Encontraremos todos los tickets generados para su consulta o seguimiento.**

| <a href="#">Nueva solicitud</a>  | <a href="#">Ver mis solicitudes</a> | <a href="#">Cambio Contraseña</a> | <a href="#">Salir</a> |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Solicitud de soporte # <input type="text"/> Estado: <input type="text"/> Fecha ingreso desde: <input type="text"/> (dd/mm/aaaa) hasta: <input type="text"/> (dd/mm/aaaa) <input type="button" value="Buscar"/> |                                     |                                   |                       |
| Pag. 1   |                                     |                                   |                       |
| Solicitud ▼  | Fecha                               | Motivo de la solicitud            | Estado                |
| 2  | 26/05/2015 12:26:55                 | Prueba de Ticket HelpDesk         | Procesado             |
| Total de Solicitudes: 1  |                                     |                                   |                       |
| Pag. 1   |                                     |                                   |                       |

**5- En el Apartado Cambio Contraseña, se realizan los cambios a la contraseña del acceso al portal.**

## Cambio Contraseña

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Reingrese nueva contraseña:

