



MANUAL DE USUARIO MESA DE SERVICIO

Servicio de soporte y monitoreo

RECOPE



Desarrollado por:

Servicios de Consultoría Datasoft

Enero, 2021

VERSION 1.0





IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTO

DATOS DEL DOCUMENTO

Nombre de archivo:	Manual de Usuario Mesa de Servicio
Fecha de Creación:	13 de enero del 2021
Última modificación:	15 de enero del 2021

HISTORIA DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha	Versión	Actualizado por	Información de los cambios
15/01/2021	1.0	Datasoft	Versión Final

ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO

Por RECOPE	
Nombre:	Firma:
Por Datasoft	
Nombre:	Firma:



TABLA DE CONTENIDO

RECOPE0

IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTO1

DATOS DEL DOCUMENTO.....1

HISTORIA DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO1

ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO1

TABLA DE CONTENIDO2

MANUAL DE USUARIO3

PAGINA DE INICIO.....3

CREAR UN CASO DE SOPORTE4

FORMULARIO.....5

MANUAL DE USUARIO

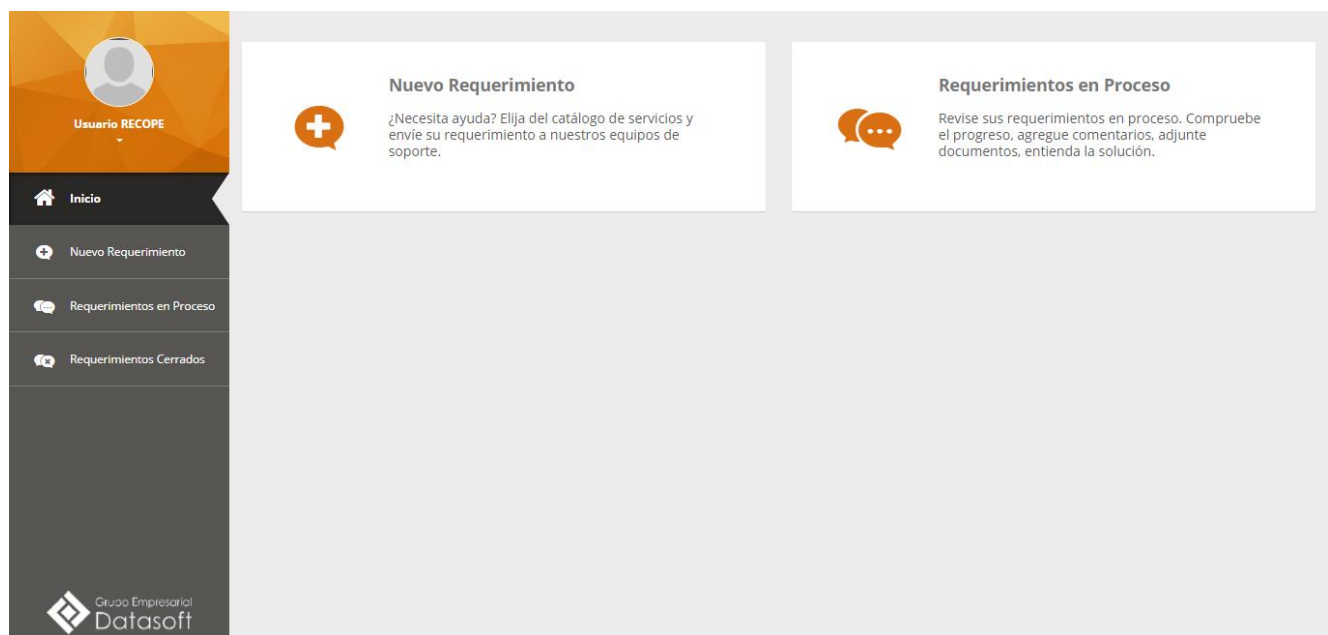
PAGINA DE INICIO

En la página de inicio se muestra 2 opciones:

Nuevo caso de soporte: Permite crear un caso de soporte según los servicios que se encuentren habilitados para la organización.

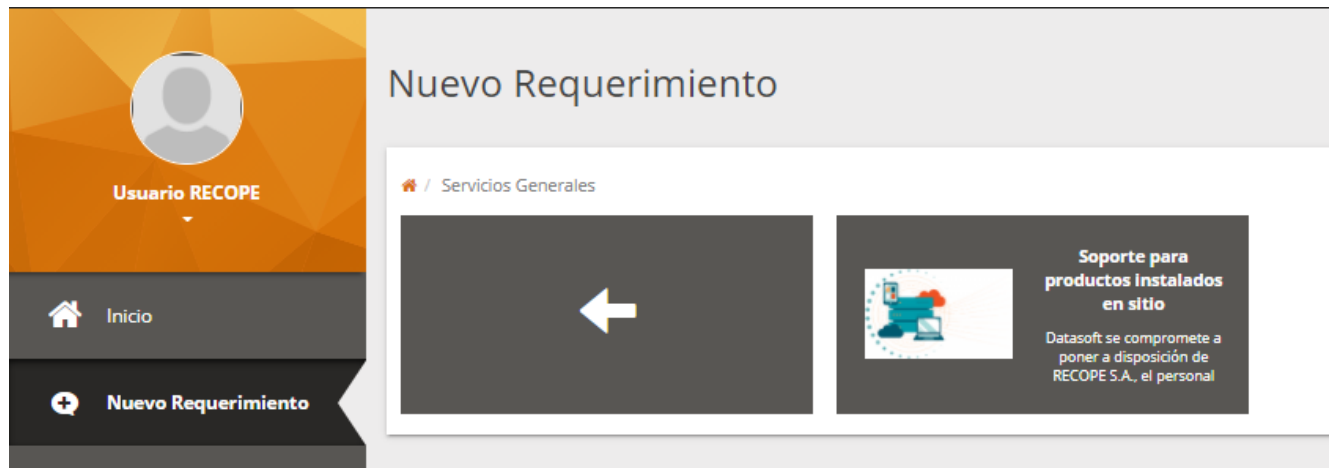
Caso de soportes en Proceso: Permite visualizar el estado de los casos de soportes que se encuentren activos.

Caso de soportes Cerrados: Permite visualizar todos los casos de soportes cerrados.



CREAR UN CASO DE SOPORTE

Par crear un caso de soporte se debe seleccionar en la pestaña de inicio, ya se la opción **Nuevo Requerimiento** o la misma opción en la columna izquierda.



Esto mostrara los servicios con los que cuenta la organización, en este caso para RECOPE se cuenta con un servicio. Se debe seleccionar **Soporte para productos instalados en sitio**, esto hará la transición a un nuevo menú con dos opciones:

Atención de incidentes de Soporte: Esta opción debe ser seleccionada para el registro de incidentes; un incidente, según ITIL, se define como la interrupción no planificada o la degradación en la calidad de un servicio de TI.

Mantenimiento preventivo: Esta opción se elije en caso de que se requiera realizar algún cambio programado en los productos instalados en el sitio del cliente.





Una vez completado el paso anterior se mostrará el siguiente formulario:

FORMULARIO

Para crear un caso de soporte el Usuario deberá editar solo las opciones que se encuentren marcadas con un *

Los campos por completar son los siguientes:

1. Impacto: Corresponde a los elementos de la organización que están siendo afectados por el incidente (Departamento, persona o servicios).
2. Urgencia: Corresponde a los niveles de servicio acordados como parte de la contratación (bajo, medio, alto o crítico).
3. Asunto: Descripción clara y corta sobre la naturaleza del incidente.
4. Descripción: Descripción con mayor detalle sobre el incidente materializado, esta información será de gran utilidad para la evaluación realizada por los ingenieros de Datasoft.
5. Opcional (se puede agregar un anexo): Se puede agregar un archivo para complementar la descripción del incidente.