

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 1 de 16 |
| DESARROLLO | | |

MANUEL DE USUARIO

GERLASHIN

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 2 de 16 |
| DESARROLLO | | |

| | | | | | |
|----------------|-------|-------|---------------|-------|-------|
| Elaborado por: | | | Aprobado por: | | |
| NOMBRE | CARGO | FECHA | NOMBRE | CARGO | FECHA |
| | | | | | |

| | | |
|---------------|-------|-------|
| Aprobado por: | | |
| Nombre | Cargo | Fecha |
| | | |

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|----------|---------------|--|--|
| REGISTRO DE MODIFICACIONES. | | | | | |
| Fecha | Descripción de la modificación | Pág. No. | Elaborado por | | |
| | | | | | |
| Es responsabilidad de quien realiza la autorización del documento el cumplir con el registro de cambios y mantener el orden cronológico de los mismo. La celda de 'firma' se dará por completada con el registro de la fecha en el que la persona registró el cambio. | | | | | |

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 3 de 16 |
| DESARROLLO | | |

SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO

Contenido

DESARROLLO SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO 4

- | | |
|--|----|
| 1. Acceso al sistema. | 4 |
| 2. Registro de TICKET. | 5 |
| 3. Registro ticket (Seleccionar categoría) | 5 |
| 4. Registro de ticket (Formulario) | 6 |
| 1. Detalles de ticket. | 9 |
| 6. Recuperar contraseña. | 10 |

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 4 de 16 |
| DESARROLLO | | |

DESARROLLO SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO

1. Acceso al sistema.

El acceso al sistema para los usuarios se realizará con credenciales para su acceso al Sistema Integrado. Para otros casos, se ingresará con los datos otorgados por el área de desarrollo.

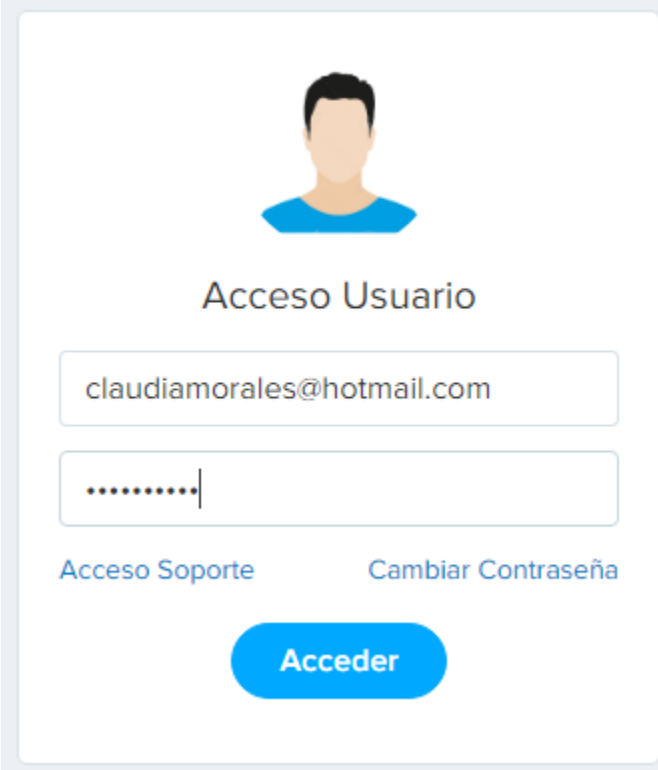


Ilustración 1, acceso al sistema.

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 5 de 16 |
| DESARROLLO | | |

2. Registro de TICKET.

En el menú, seleccionar “NUEVO TICKET”.



Ilustración 2, menú mesa de ayuda.

3. Registro ticket (Seleccionar categoría)

Al Registrar un Nuevo Ticket nos mostrara la opción de elegir la categoría a la que enviaremos el Ticket de Incidencias

HARDWARE. (Todo reporte de errores de hardware, tal como fuente de alimentación).

SOFTWARE (Todo reporte de fallos de software, tal como sistema operativo).

INCIDENCIAS. (Todo reporte de errores del sistema, tal como se estuvo utilizando hasta ahora).

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 6 de 16 |
| DESARROLLO | | |

PETICIÓN DE SERVICIO. (Toda solicitud formal por parte del cliente y/o usuarios)

Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets de HelpDesk:

Ingresar Información

Categoria: Hardware

Titulo: Ingrese Titulo

Descripción:

Guardar

Ilustración 3, pantalla de registro de ticket.

4. Registro de ticket (Formulario)

En este formulario se deben ingresar los datos solicitados: categoría, título y descripción.

Detallamos el reporte, y le damos clic en guardar para culminar, el grupo de soporte de la mesade ayuda será el único que podrá atender el requerimiento, una vez que esté APROBADO el área de sistemas puede asignar quienes el técnico que va a realizar el requerimiento.

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 7 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets de HelpDesk:

Ingresar Información

Categoría
Software

Título
Fuente de alimentación

Descripción

Se ha presentado una falla en la fuente de alimentación de un equipo de ubicado en el área de capacitación.

Ilustración 4, ventana de generación de ticket.

Finalmente, se debe oprimir la opción de “GUARDAR”



Ilustración 5

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 8 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Se presentará en pantalla la siguiente imagen:

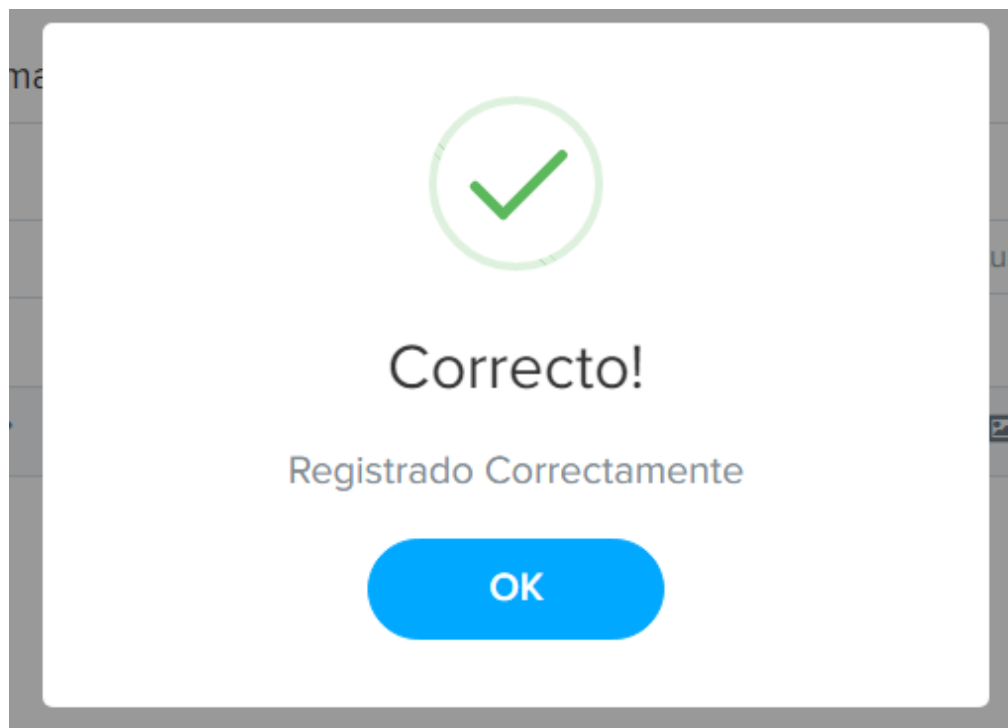


Ilustración 6, pantalla que muestra el registro realizado de manera correcta.

Esto indica que el ticket ha sido registrado con éxito.

5. Detalles de ticket.

Para ingresar al detalle del Ticket, en el reporte daremos clic en la opción de consultar ticket.

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 9 de 16 |
| DESARROLLO | | |



Ilustración 7, menú mesa de ayuda.

Nos mostrará información la información proporcionada, se podrá visualizar el técnico acargo (cuando sea asignado) del reporte, la fecha y hora de creación del ticket, la fecha de asignación y el estado.

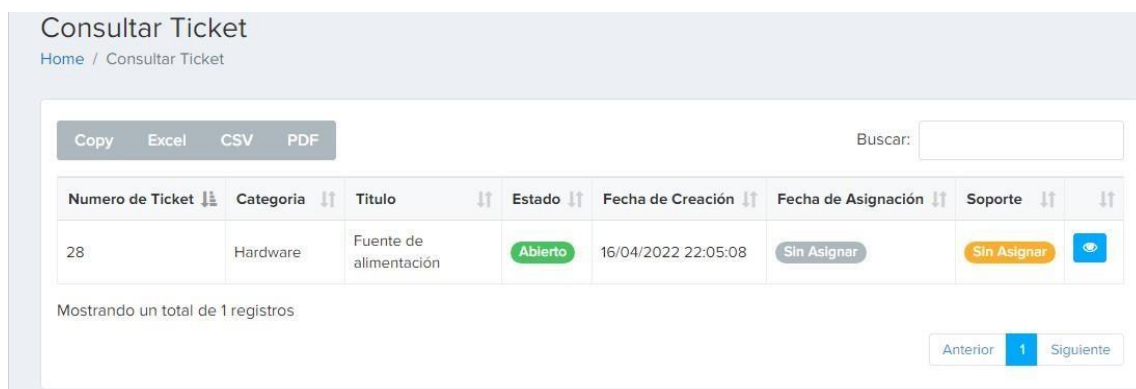


Ilustración 8, venta de consulta de ticket.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 10 de 16 |
| DESARROLLO | | |

6. Recuperar contraseña.

Para recuperar la contraseña daremos clic en el botón “Recuperar Contraseña”



The image shows a user access form titled 'Acceso Usuario'. It features a placeholder for a user profile picture at the top. Below the title, there are two input fields: 'Correo Electrónico' and 'Contraseña'. At the bottom, there are three elements: a link 'Acceso Soporte' in green, a link 'Recuperar Contraseña' in green which is circled in red, and a blue button labeled 'Acceder'.

Ilustración 9, ventana de recuperación de contraseña.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 11 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Nos dirigirá a la siguiente ventana donde se deberá ingresar un correo al cual se enviará la información correspondiente para recuperar la contraseña.

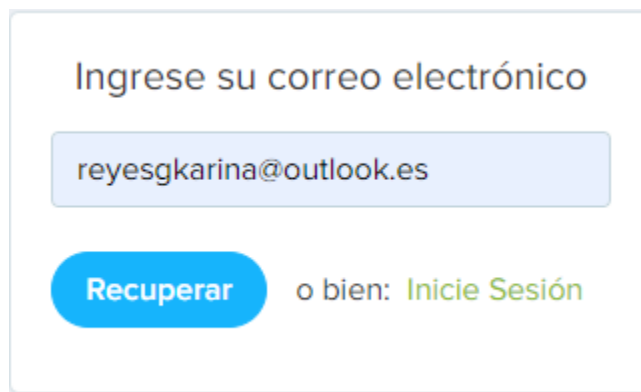


Ilustración 10,

Una vez ingresado el correo daremos clic en recuperar:



*Ilustración 11, botón
de direccionamiento.*

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 12 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Se presentará en pantalla la siguiente imagen:

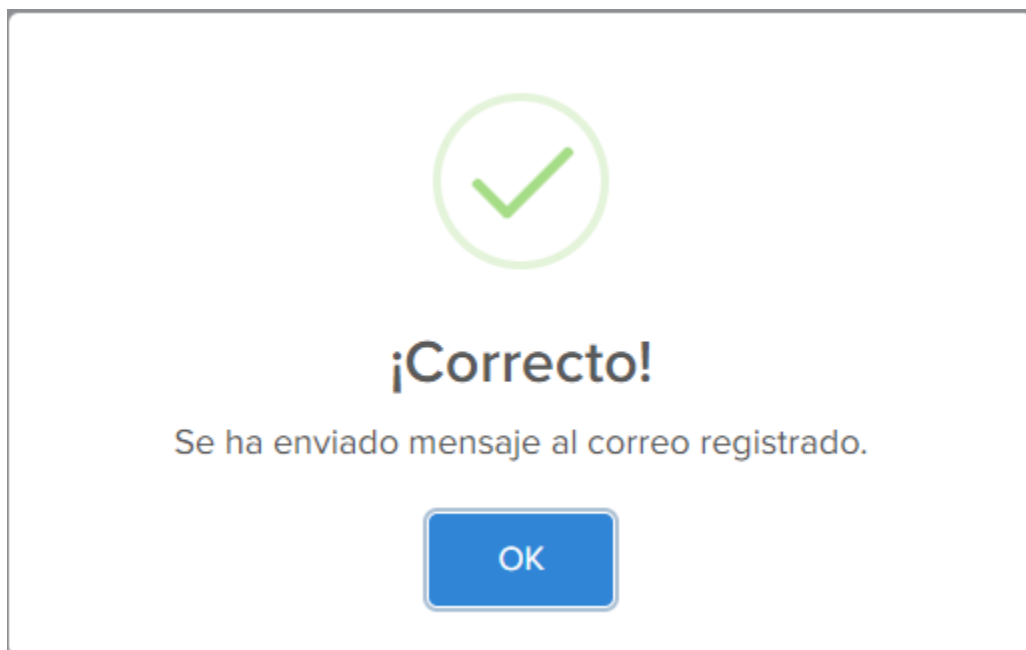


Ilustración 12, ventana que muestra el correcto registro de los datos solicitados.

El usuario recibirá un correo a la cuenta ingresada:

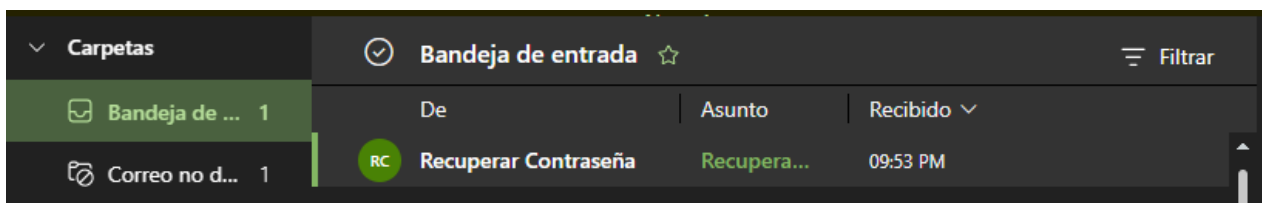


Ilustración 13, se muestra la información que recibe el usuario.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 13 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Al abrir el correo se mostrará la siguiente ventana en donde el usuario deberá dar clic en la opción “aquí”:

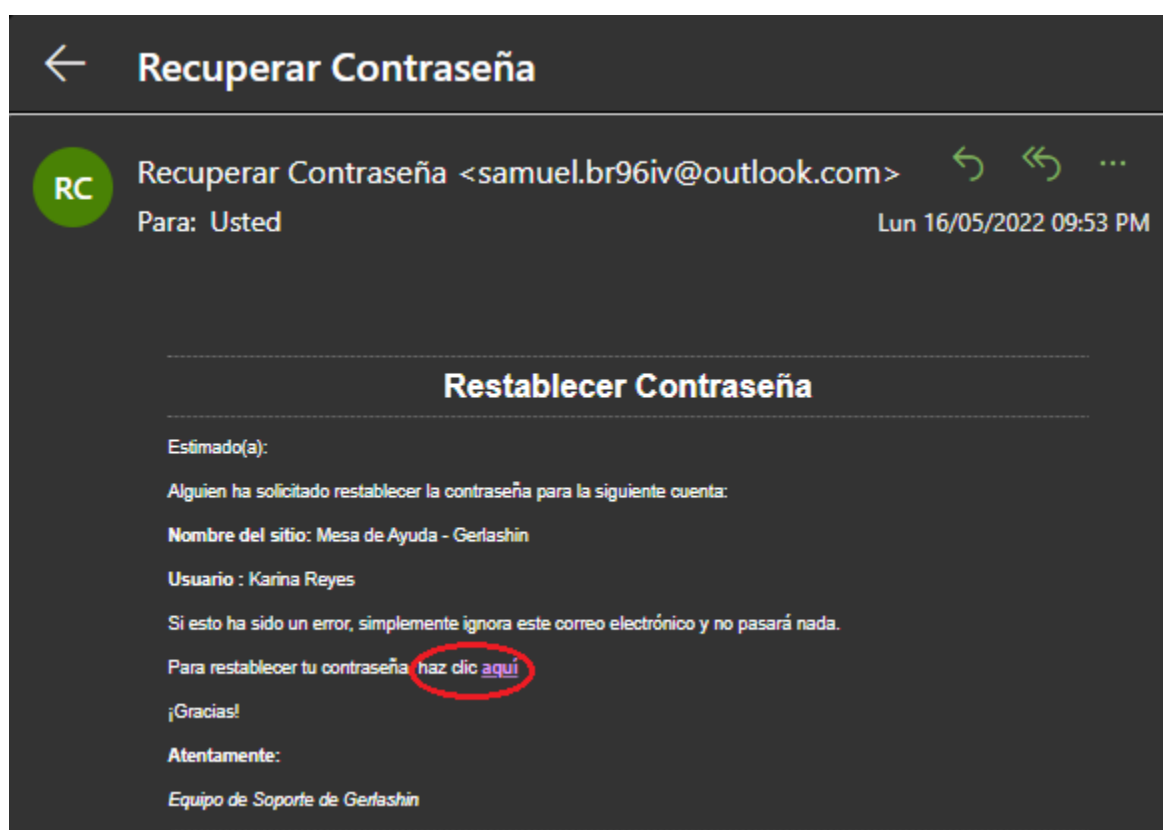


Ilustración 14, despliegue de la información.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 14 de 16 |
| DESARROLLO | | |

Esta opción direcciona al usuario a la siguiente ventana:



Ingrese su nueva contraseña

Nueva Contraseña

Confirmar Nueva Contraseña

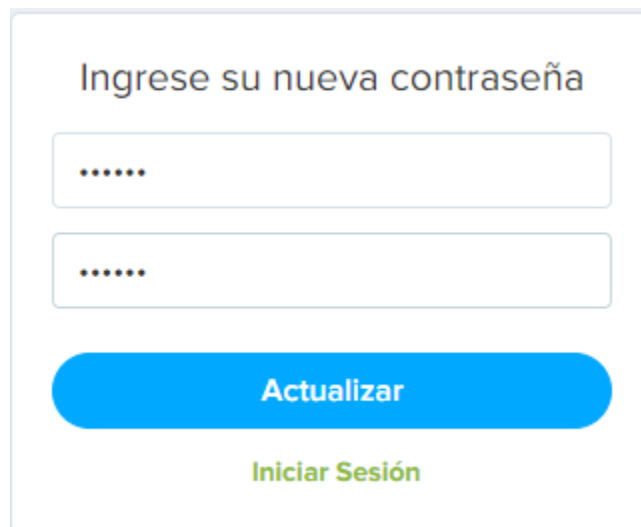
Actualizar

[Iniciar Sesión](#)

Ilustración 15, ventana de recepción de nueva contraseña.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 15 de 16 |
| DESARROLLO | | |

El usuario ingresará su nueva contraseña para posteriormente dar clic en el botón “Actualizar”



Ingrese su nueva contraseña

.....

.....

Actualizar

Iniciar Sesión

Ilustración 16, ventana que muestra el ingreso de la nueva contraseña.

| | | |
|------------|---|-----------------------------------|
| GERLASHIN | MANUAL DE USUARIO, DE MESA DE AYUDA | Versión: 0 Página. 16 de 16 |
| DESARROLLO | | |

El usuario visualizará la siguiente ventana, en la cual se le indicará si la acción se llevó a cabo con éxito:

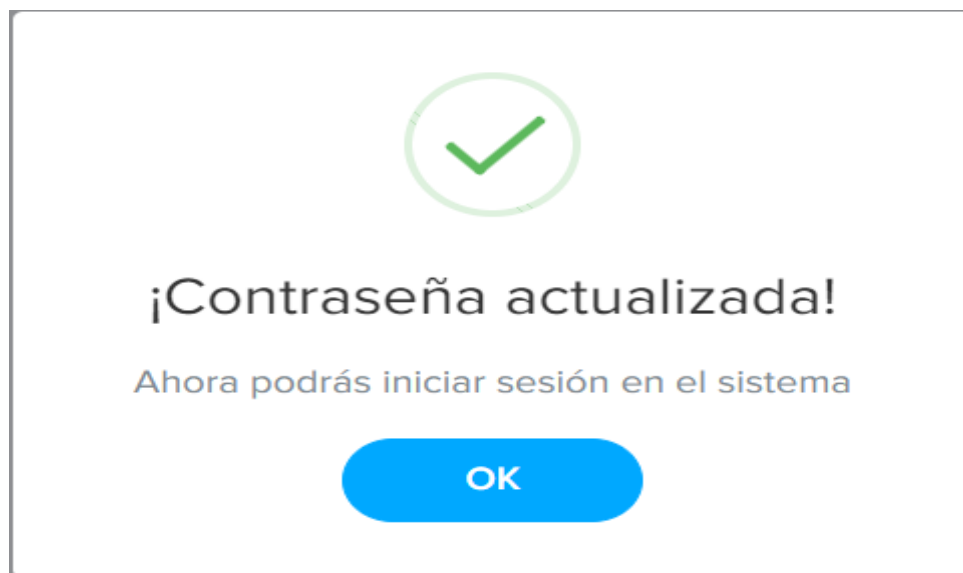


Ilustración 17, pantalla que muestra la correcta actualización de la contraseña.

Finalmente, el usuario podrá ingresar al sistema utilizando su nueva contraseña.