

GERLASHIN	MANUALUSUARIO DE MESA DE AYUDA	Versión: 0 Página. 1 de 9
DESARROLLO		

MANUAL DE USUARIO DE MESA DE AYUDA, GERLASHIN.

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

Elaborado por:			Revisado por:		
NOMBRE	CARGO	FECHA	NOMBRE	CARGO	FECHA
		05/04/2022			05/04/2022

Aprobado por		
Nombre	Cargo	Fecha

REGISTRO DE MODIFICACIONES.					
Fecha	Descripción de la modificación.	Pág. N°	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

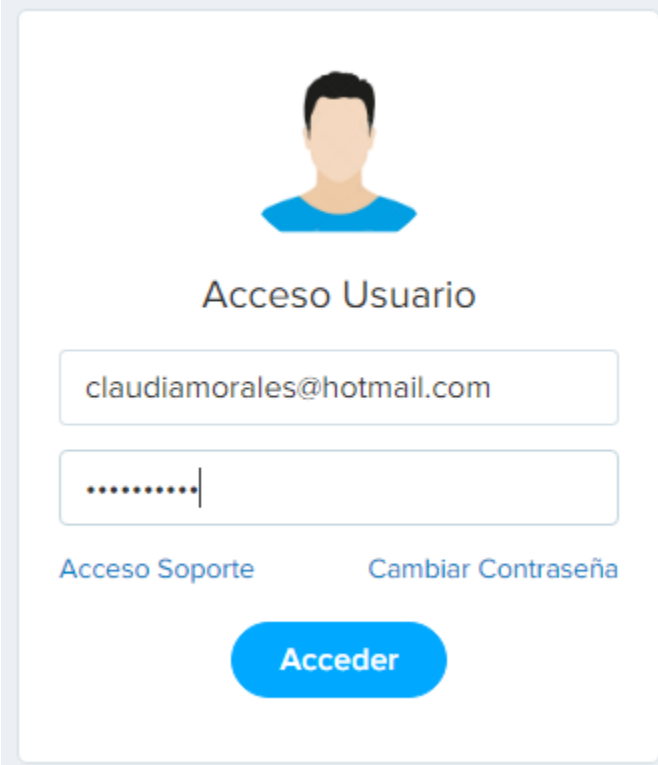
DESARROLLO SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO	4
1. Acceso al sistema.	4
2. Registro de TICKET.	5
3. Registro ticket (Seleccionar categoría)	5
4. Registro de ticket (Formulario)	6
1. Detalles de ticket.	9
6. Recuperar contraseña.	10

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.



The image shows a user access form with a light blue border. At the top center is a placeholder for a user profile picture, represented by a blue circle with a white silhouette of a person. Below the profile picture, the text "Acceso Usuario" is displayed in a dark gray font. Underneath this text are two input fields: the first contains the email address "claudiamorales@hotmail.com", and the second contains a password represented by a series of dots. Below the input fields, there are two links: "Acceso Soporte" on the left and "Cambiar Contraseña" on the right, both in a blue font. At the bottom center is a blue button with the white text "Acceder".

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

2. Registro de TICKET.

En el menú, seleccionar “NUEVO TICKET”.



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).

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

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

Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets de HelpDesk:

Ingresar Información

Categoría: Hardware

Titulo: Ingrese Titulo

Descripción

B I U [Rich text editor toolbar icons]

Guardar

4. Registro de ticket (Formulario)

En este formulario se deben ingresar los datos solicitados: categoría, título y descripción. Detallamos el reporte, y le damos click 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 áreade sistemas puede asignar quien es el técnico que va a realizar el requerimiento. Finalmente,

GERLASHIN	MANUAL DE USUARIO, DE 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

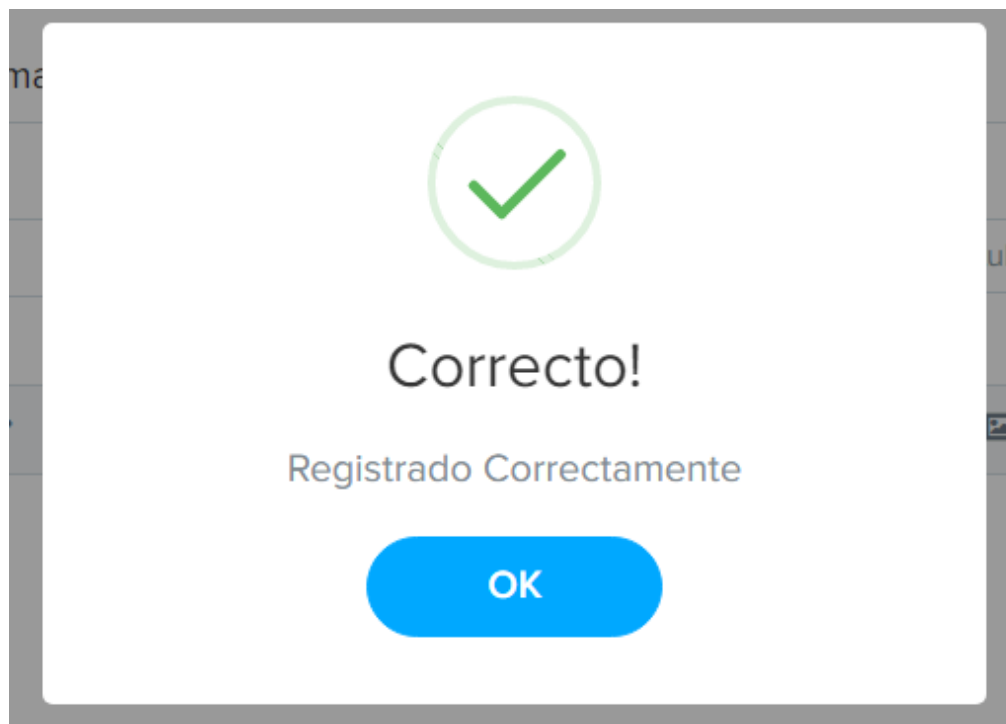
Se ha presentado una falla en la fuente de alimentación de un equipo de ubicado en el área de capacitación.

Se debe oprimir la opción de “GUARDAR”



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

Se presentará en pantalla la siguiente imagen:



Esto indica que el ticket ha sido registrado con éxito.

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

5. Detalles de ticket.

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



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

Consultar Ticket
[Home](#) / [Consultar Ticket](#)

Copy Excel CSV PDF

Buscar:

Numero de Ticket	Categoria	Titulo	Estado	Fecha de Creación	Fecha de Asignación	Soporte	
28	Hardware	Fuente de alimentación	Abierto	16/04/2022 22:05:08	Sin Asignar	Sin Asignar	

Mostrando un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

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

6. Recuperar contraseña.

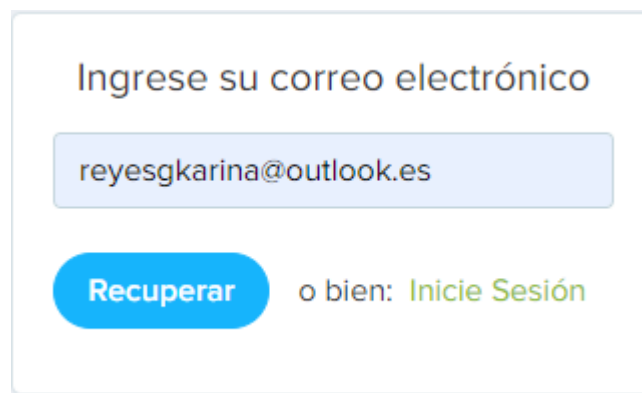
Para recuperar la contraseña daremos clic en el botón “Recuperar Contraseña”



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".

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.



Ingrese su correo electrónico

reyesgkarina@outlook.es

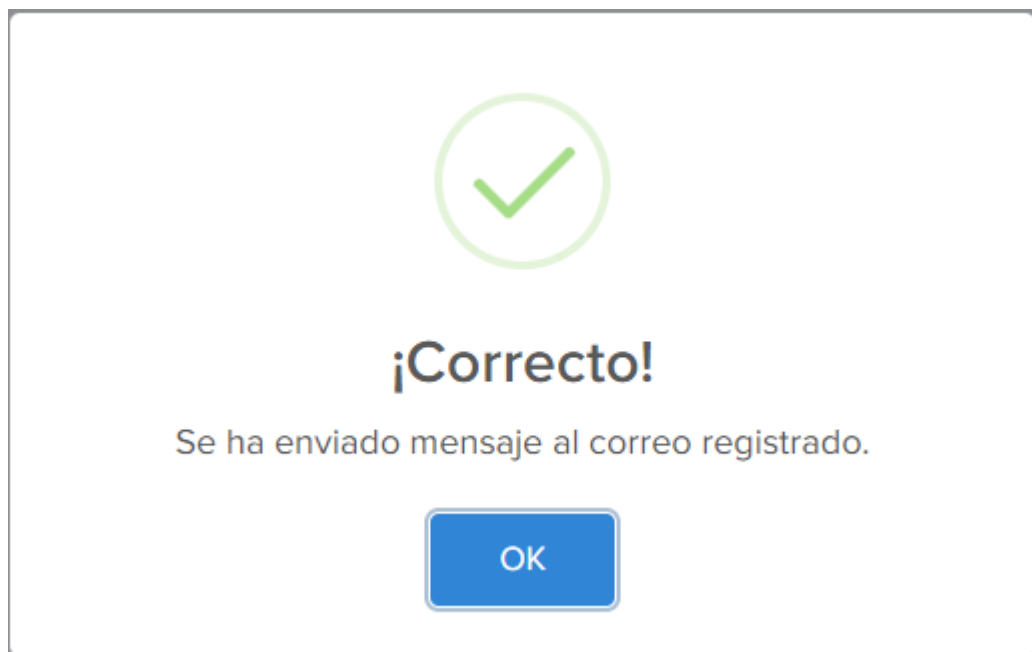
Recuperar o bien: Inicie Sesión

Una vez ingresado el correo daremos clic en recuperar:

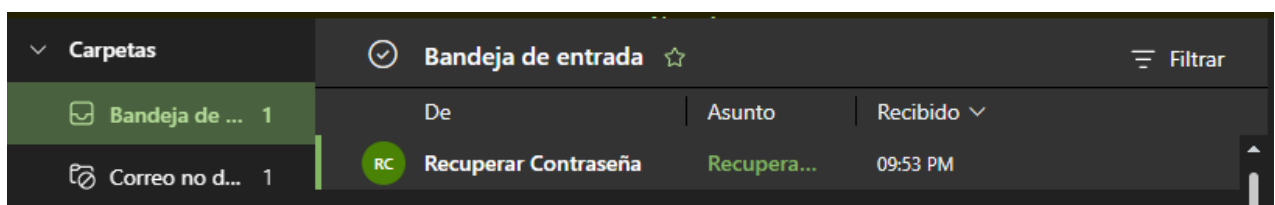
Recuperar

Se presentará en pantalla la siguiente imagen:

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

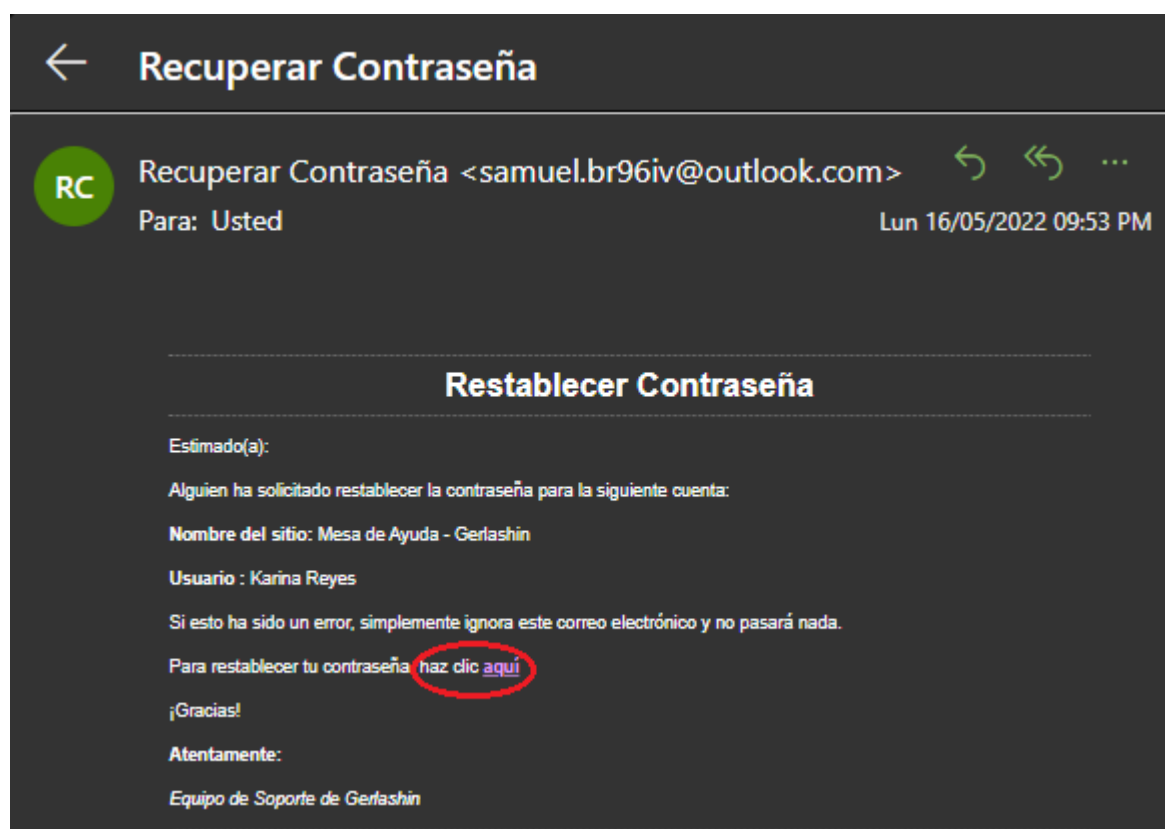


El usuario recibirá un correo a la cuenta ingresada:



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”:



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

Esta opción direccionara al usuario a la siguiente ventana:

Ingrese su nueva contraseña

Nueva Contraseña

Confirmar Nueva Contraseña

Actualizar

Iniciar Sesión

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

.....

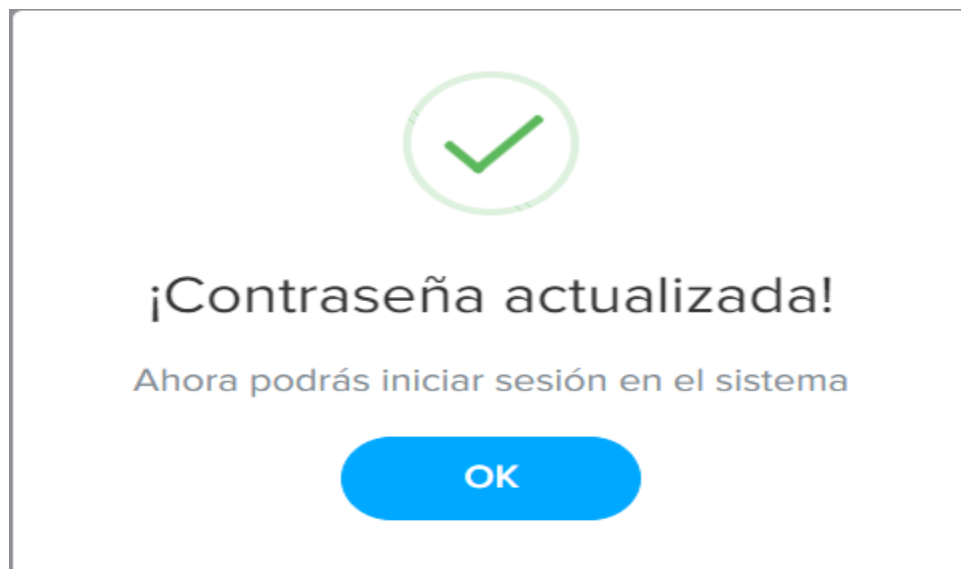
.....

Actualizar

Iniciar Sesión

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:



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