

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 9
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 9
DESARROLLO		

## SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO

### Contenido

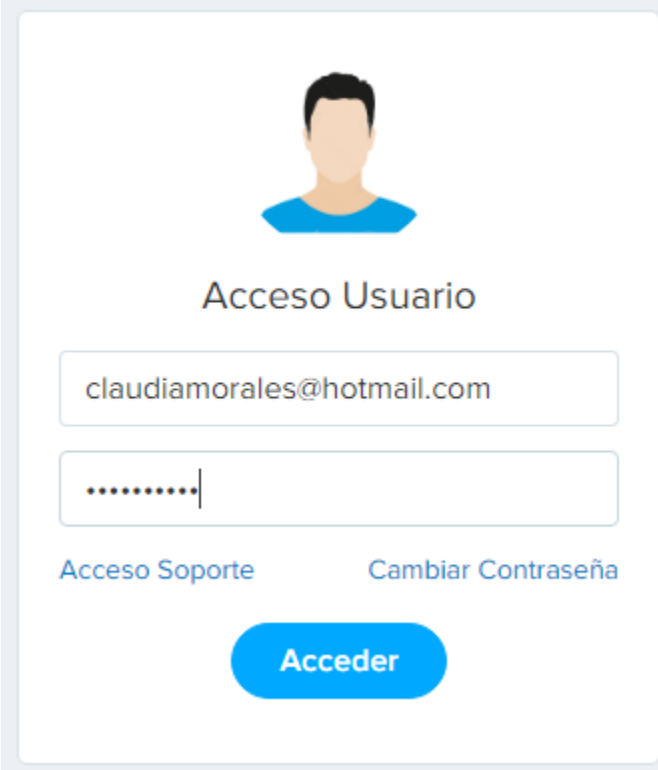
DESARROLLO SISTEMA DE MESA DE AYUDA –MANUAL DE USO	4
1. Acceso al sistema.	4
2. Registro de TICKET.	5
3. Registro ticket (Seleccionar categoría)	5
4. Registro de ticket (Formulario)	6
5. Detalles de ticket.	9

GERLASHIN	MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA	Versión: 0 Página. 4 de 9
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.

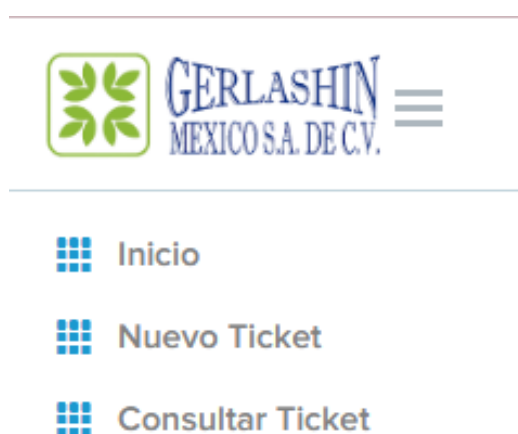


The image shows a user access form titled "Acceso Usuario". At the top is a placeholder for a user profile picture. Below the title are two input fields: the first contains the email address "claudiamorales@hotmail.com", and the second contains masked characters represented by dots. Below the password field are two links: "Acceso Soporte" and "Cambiar Contraseña". At the bottom is a blue button labeled "Acceder".

GERLASHIN	MANUAL DE USUARIO, MESA DE AYUDA	Versión: 0 Página. 5 de 9
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 9
DESARROLLO		

Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets de HelpDesk:

Ingresar Información

Categoria: Hardware

Titulo: Ingrese Titulo

Descripción

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 mesa de ayuda será el único que podrá atender el requerimiento, una vez que esté APROBADO el área de 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 9
DESARROLLO		

Desde esta ventana podrá generar nuevos tickets de HelpDesk:

Ingresar Información

Categoría Software Titulo Fuente de alimentación

Descripción

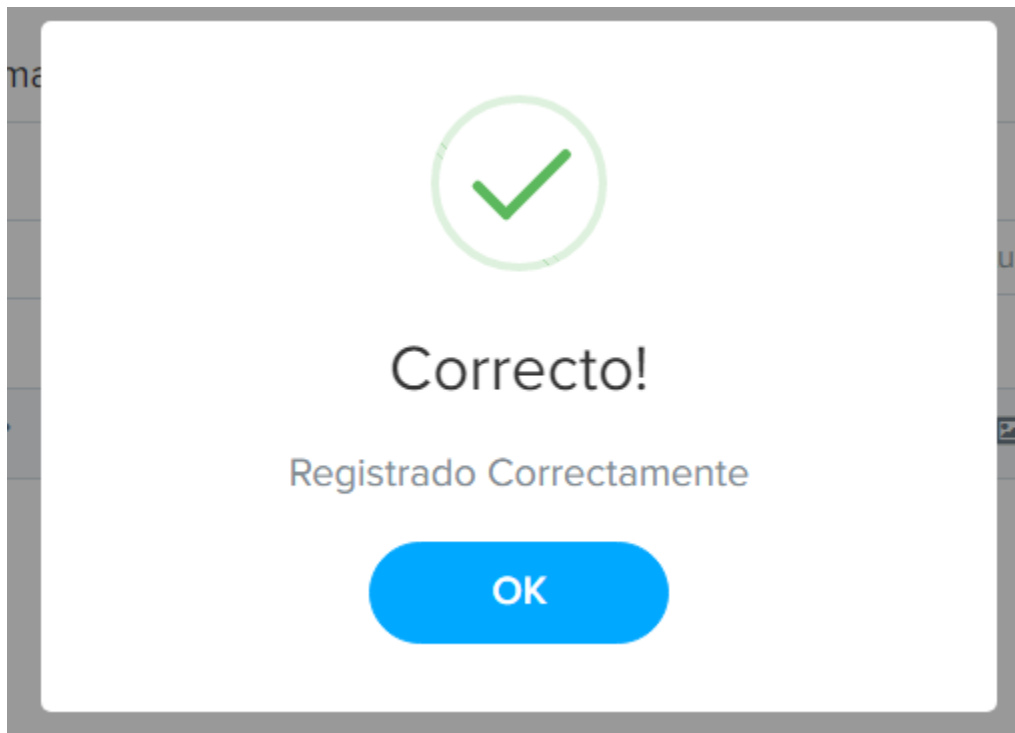
**B** *I* U 16

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”



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. 8 de 9
DESARROLLO		

## 5. Detalles de ticket.

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



Nos mostrara 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 Siguiete