

GUÍA DE USUARIO: PETICIONES DE SERVICIOS



BRITÁNICO

ÍNDICE

Crea una nueva petición para Sistemas	3
Crea una nueva petición para Mantenimiento	6
Crea una nueva petición para E-learning	9
Consideraciones	12
Peticiones de Servicios para Mesa de Ayuda	14

CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA SISTEMAS



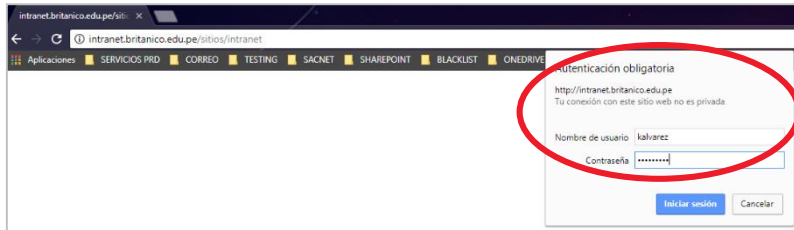
BRITÁNICO

CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA SISTEMAS

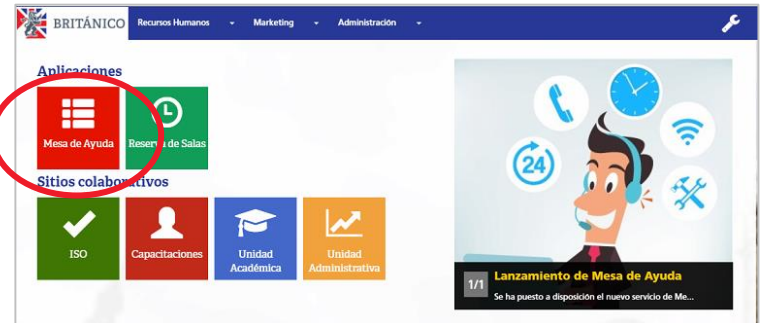
1. Ingresa a la intranet a través del siguiente enlace:

<http://intranet.britanico.edu.pe/sitios/intranet>

2. Una vez que hayas accedido, ingresa tu usuario de red y contraseña. Haz clic en la opción **Iniciar Sesión**



3. Una vez que te encuentres en la ventana principal, dirígete a la sección **Aplicaciones** y haz clic en el ícono **Mesa de Ayuda**

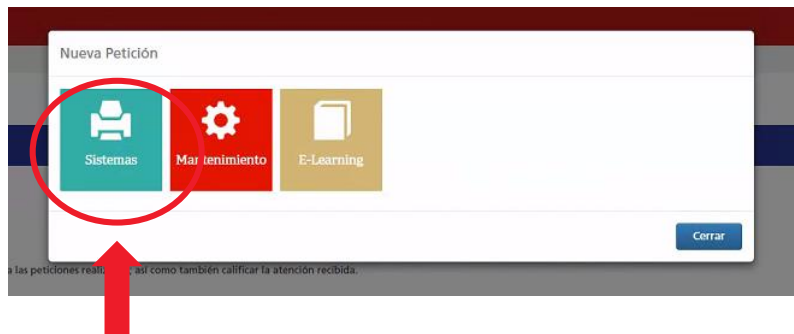


4. Dirígete a la opción **Nueva Petición** y haz clic en la esquina inferior derecha



CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA SISTEMAS

5. Selecciona el ícono **Sistemas**



6. Llena los datos solicitados

Mesa de Ayuda Peticiones de Servicio

Nueva Petición de Servicio

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Solicitado por	Karla Alvarez
E-mail	kalvarez@britanico.edu.pe
Teléfono	615-3400 Anexo 3587
Centro de Costo *	SEDE ADMINISTRATIVA
Departamento *	SISTEMAS

DETALLE DEL PEDIDO

Tipo de mantenimiento *	INCIDENCIA
Categoría *	HARDWARE
Subcategoría *	MONITOR

7. Una vez que completes todos los datos, haz clic en **Guardar**

Fecha de Solicitud 19/12/2017

Asunto * Monitor se apaga constantemente

Descripción * Por favor revisar el monitor del area de producción, ya que constantemente se pone en negro eh impide que se pueda trabajar de manera correcta.

Adjunto Adjuntar archivos

Guardar **Cancelar**

8. Podrás visualizar su estado en **Mis Peticiones**



CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA MANTENIMIENTO



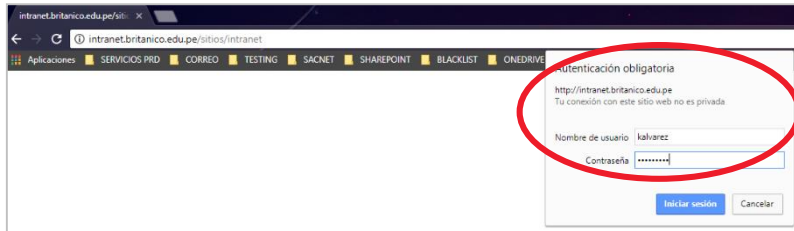
BRITÁNICO

CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA MANTENIMIENTO

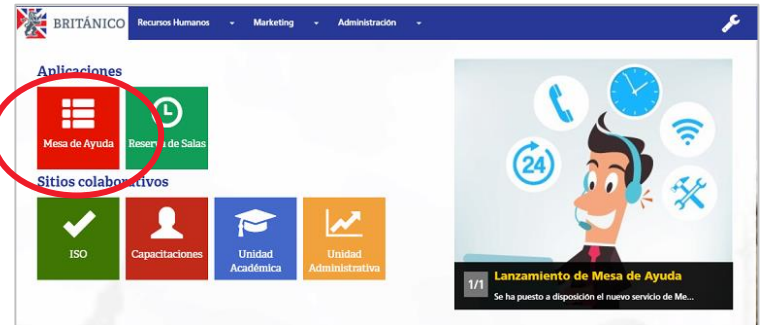
1. Ingresa a la intranet a través del siguiente enlace:

<http://intranet.britanico.edu.pe/sitios/intranet>

2. Una vez que hayas accedido, ingresa tu usuario de red y contraseña. Haz clic en la opción **Iniciar Sesión**



3. Una vez que te encuentres en la ventana principal, dirígete a la sección **Aplicaciones** y haz clic en el ícono **Mesa de Ayuda**



4. Dirígete a la opción **Nueva Petición** y haz clic en la esquina inferior derecha



CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA MANTENIMIENTO

5. Selecciona el ícono **Mantenimiento**



6. Llena los datos solicitados

Mesa de Ayuda Peticiones de Servicio

Nueva Petición de Servicio

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Solicitado por: Karla Alvarez
E-mail: kalvarez@britanico.edu.pe
Teléfono: 615-3400 Anexo 3587
Centro de Costo: SEDE ADMINISTRATIVA
Departamento: SISTEMAS

DETALLE DEL PEDIDO

Tipo de mantenimiento: REQUERIMIENTO MNTTO
Categoría: CERRAJERÍA
Fecha de Solicitud: 19/12/2017
Asunto: Chapa malograda

7. Una vez que completes todos los datos, haz clic en **Guardar**

Descripción: Por favor revisar la chapa del modulo ubicado en el area de producción.

Adjunto: Adjuntar archivos

Guardar Cancelar

8. Podrás visualizar su estado en **Mis Peticiones**



CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA E-LEARNING



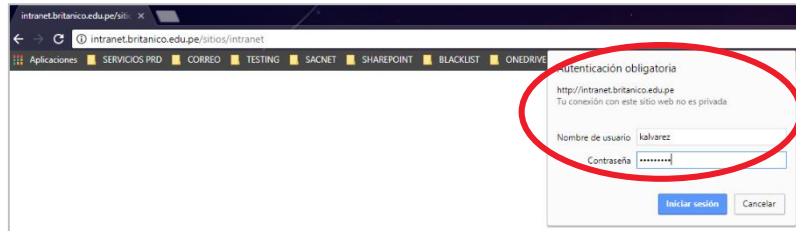
BRITÁNICO

CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA E-LEARNING

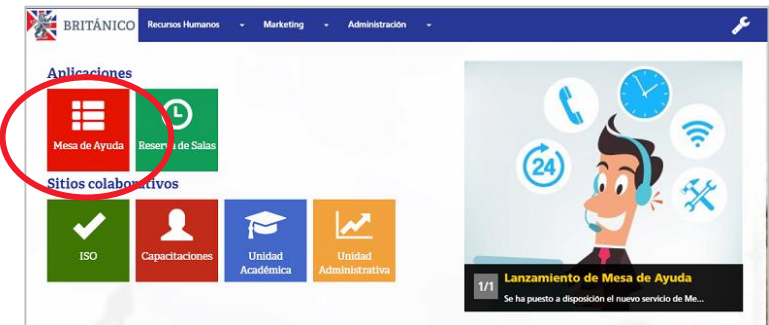
1. Ingresa a la intranet a través del siguiente enlace:

<http://intranet.britanico.edu.pe/sitios/intranet>

2. Una vez que hayas accedido, ingresa tu usuario de red y contraseña. Haz clic en la opción **Iniciar Sesión**



3. Una vez que te encuentres en la ventana principal, dirígete a la sección **Aplicaciones** y haz clic en el ícono **Mesa de Ayuda**

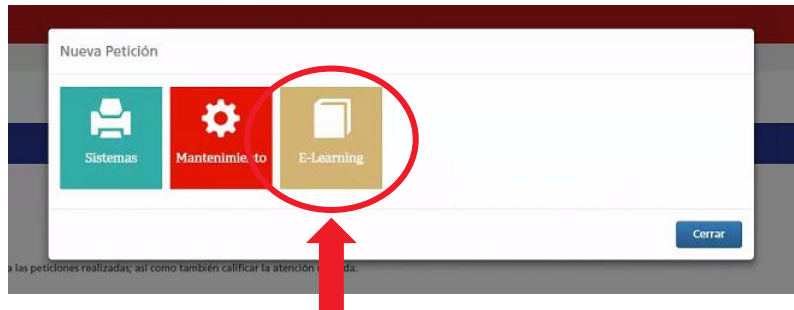


4. Dirígete a la opción **Nueva Petición** y haz clic en la esquina inferior derecha



CREA UNA NUEVA PETICIÓN PARA E-LEARNING

5. Selecciona el ícono **E-learning**



6. Llena los datos solicitados

Mesa de Ayuda Peticiones de Servicio

Nueva Petición de Servicio

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Solicitado por: Karla Alvarez
E-mail: kalvarez@britanico.edu.pe
Teléfono: 615-3400 Anexo 3587
Centro de Costo: SEDE ADMINISTRATIVA
Departamento: SISTEMAS

DETALLE DEL PEDIDO

Tipo de mantenimiento: REQUERIMIENTO BE
Fecha de Solicitud: 19/12/2017
Asunto: cambio de clave

7. Una vez que completes todos los datos, haz clic en **Guardar**

Descripción: Por favor brindarme otra clave del libro Pearson, ya que al querer ingresar a la página me sale un mensaje de error de contraseña.

Adjunto: Adjuntar archivos

Guardar Cancelar

8. Podrás visualizar su estado en **Mis Peticiones**



CONSIDERACIONES



BRITÁNICO

CONSIDERACIONES

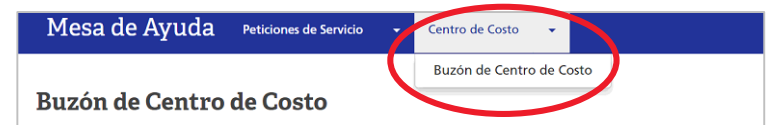
1. En el panel de visualización de tus peticiones puedes ver: **Categoría, Sub Categoría, y Responsable**

Mesa de Ayuda Peticiones de Servicio						
Mis Peticiones						
ID	Asunto	Solicitado para	Categoría	Sub Categoría	Estado	Responsable
-39	sin acceso a URL	...	SERVICIOS VARIOS	INTERNET	CERRADO	Bryan Rodriguez
-38	crear usuario	...	SOFTWARE	EVENTOS NET	COMPLETADO	Bryan Rodriguez
-37	sin acceso al portal	...	HARDWARE	EQUIPOS	EN EJECUCIÓN	Bryan Rodriguez
-36	sueno	...	HARDWARE	LAPTOP	COMPLETADO	Bryan Rodriguez
-35	apagada	...	HARDWARE	LAPTOP	EN EJECUCIÓN	Bryan Rodriguez
-34	campus	...	SERVICIOS VARIOS	FILE SERVER	EN EJECUCIÓN	Practicante Soporte 1
-33	lentitud	...	HARDWARE	LAPTOP	EN EJECUCIÓN	Practicante Soporte 1
-32	error matricula	...	HARDWARE	PCS	SOLICITADO	
-31	revisar aplicativo telefono	...	HARDWARE	LAPTOP	SOLICITADO	
-30	pc suena y sobrecalienta	...	HARDWARE	LAPTOP	SOLICITADO	
-29	monitor en negro	...	HARDWARE	MONITOR	CANCELADO	
-28	demora al cargar perfil de usuario	...	HARDWARE	LAPTOP	COMPLETADO	Bryan Rodriguez
-27	Encendido de servidor	...	HARDWARE	SERVIDORES	EN EJECUCIÓN	admspoint
-21	prueba usuario	...			SOLICITADO	
-20	prueba usuario	...	SERVICIOS VARIOS	RED	CERRADO	Javier Gaspar
-15	acceso a paginas web	...	SERVICIOS VARIOS	INTERNET	CERRADO	Bryan Rodriguez

2. Para visualizar el detalle de una petición, haz clic en el nombre



3. Si eres Jefe o Sub Jefe de un Centros de Enseñanza, podrás visualizar la pestaña de **Buzón de Centro de Costo**. Ahí, podrá visualizar las peticiones ingresadas





BRITÁNICO