



Manual del Usuario

Alta de Reportes en Mesa de Ayuda

Índice

1. Introducción.....	Error! Bookmark not defined.
2. Políticas de servicio.....	3
3. Requerimientos del sistema.....	3
4. Apoyo telefónico en mesa de ayuda.	3
5. Ingresar a la Mesa de Ayuda.....	4
6. Alta de reportes (Tickets).....	5

1. Objetivo

El propósito de este manual es capacitar al usuario para poder ingresar al sistema de mesa de ayuda y generar el reporte correspondiente a su problema.

2. Políticas de servicio.

Horarios de Servicio de Mesa de Ayuda:

- Lunes a viernes en horario de 7:00 a 16:00 horas.
- Los días feriados en el calendario institucional no se dará servicio de Mesa de Ayuda.

Para poder obtener apoyo por la mesa de ayuda es necesario comunicarse con el servicio por medio telefónico (*revisar punto 4*).

En caso de no contar con alguna extensión telefónica o no ser atendido en la línea correspondiente se podrá hacer uso de la ayuda vía electrónica siguiendo los pasos establecidos en el manual (*revisar punto 5 y 6*).

3. Requerimientos del sistema

- Computadora
- Conexión a Internet.
- Extensión telefónica.

4. Apoyo telefónico en mesa de ayuda.

1. Marcar a las siguientes extensiones:

- Por conmutador externo: 2420, 2421, 2424, 2429.
- Por conmutador interno: 117.

2. Se le solicitarán los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Ubicación geográfica: lo mejor detallada posible.
- Extensión telefónica.
- Descripción del problema.

5. Ingresar a la Mesa de Ayuda.

1. Dentro del navegador de su preferencia ingresar a la página del departamento de infectología <http://www.infecto.mx/>
2. Entrar a la sección de “Intranet”
3. Dar un clic en la opción de “Mesa de Ayuda” para entrar a mesa de ayuda.



Imagen 1.0 Página principal de infectología.

4. Inmediatamente el sistema le solicitará usuario y contraseña (imagen 2.0), datos que corresponden al correo con dominio de infectología (@infecto.mx).

A screenshot of the login page for the Help Desk. The page has a blue header with the 'INFECTOLOGÍA' logo and the text 'Investigación Enseñanza Atención Médica'. Below the header is a navigation bar with three buttons: 'Inicio', 'Mi área', and 'Envíe un Ticket'. The main content area contains a login form with the following elements: a text input field for 'Dirección de correo electrónico', a text input field for 'Contraseña', a checkbox labeled 'Recordar mis datos', and a button labeled 'Iniciar sesión'. To the right of the form, there are two links: '¿Olvidó la contraseña?? Restablecer' (with a subtext 'Recibirá un correo electrónico con un enlace para que restablezca la contraseña.') and '¿Es usted un agente? - Iniciar sesión aquí'.

Imagen 2.0 Inicio de sesión

6. Alta de reportes (Tickets).

Para dar de Alta un nuevo reporte (ticket) seguir los siguientes pasos:

1. Dentro de la pantalla de inicio seleccionar la opción de “agregar ticket”.

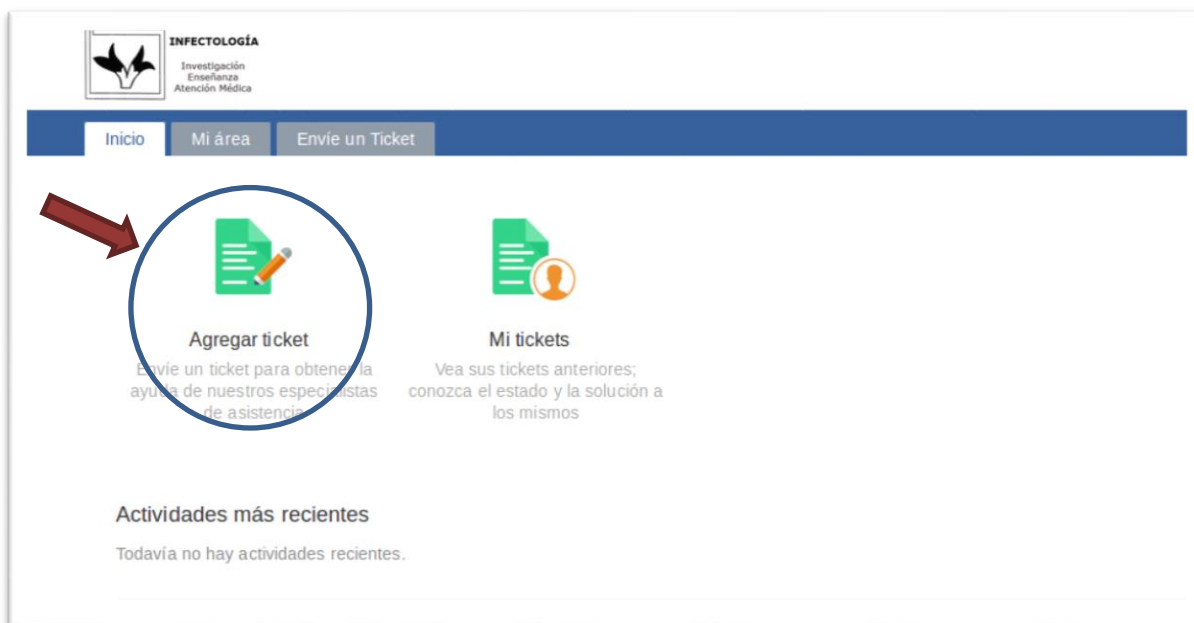


Imagen 3.0 Menú de inicio.

2. Se mostrará la solicitud de Alta de ticket (imagen 4.0).
3. Los datos que se deben de llenar en la solicitud son los siguientes:
 - a) **Departamento:** Ubicación de donde se está levantando el reporte. (piso 2,5,8,9)
 - b) **Asunto:** Descripción breve por el cual se necesita la atención, debe ser general y entendible.
 - c) **Descripción:** Apartado donde se define el requerimiento del solicitante; el cual contará con el siguiente estándar de llenado:
 - Extensión telefónica. Es necesaria para mantener una comunicación directa con el usuario, solo en caso de no contar con una extensión se puede omitir el dato.
 - Ubicación geográfica lo más detallada posible, así se evitarán pérdidas de tiempo tratando de localizar al usuario (ej. Piso 5, cubículo 02).
 - Especificación del asunto del ticket: Debe de llenarse con la información a detalle y ser mencionada como el usuario lo esté reportando. Es la parte más importante ya que con ella se podrá dar un diagnostico general del problema para posteriormente dar una posible solución.

- d) **Prioridad:** Se deberá manejar siempre como prioridad “Medio” ya que será el responsable de asignación quien determine dicho rubro y la continuidad que se le dará al problema.
4. Dar clic en el botón de “enviar” para que el ticket se registre en la Mesa de Ayuda.

The image shows a web form titled "Envíe un Ticket" with the following fields and annotations:

- Departamento:** A dropdown menu with "Piso 5" selected. A red arrow labeled 'a' points to the dropdown arrow.
- Asunto:** A text input field containing "Problemas con la impresora". A red arrow labeled 'b' points to the right side of the input field.
- Descripción:** A rich text editor with a toolbar. The content includes a bulleted list: "• Ext. Tel: 5508" and "• Recepción", followed by the text "No se puede imprimir, aparece un problema de impresora en pantalla." A red arrow labeled 'c' points to the text area.
- Prioridad:** A dropdown menu with "Alto" selected. A red arrow labeled 'd' points to the dropdown arrow.

At the bottom of the form, there is a section for "Documentos adjuntos (Hasta 20 MB)" with a paperclip icon, and two buttons: "Enviar" (blue) and "Cancelar" (white).

Imagen 4.0 Ejemplo nuevo ticket.

5. Aparecerá el ticket con los datos proporcionados prueba de que el reporte ya ha sido enviado exitosamente.

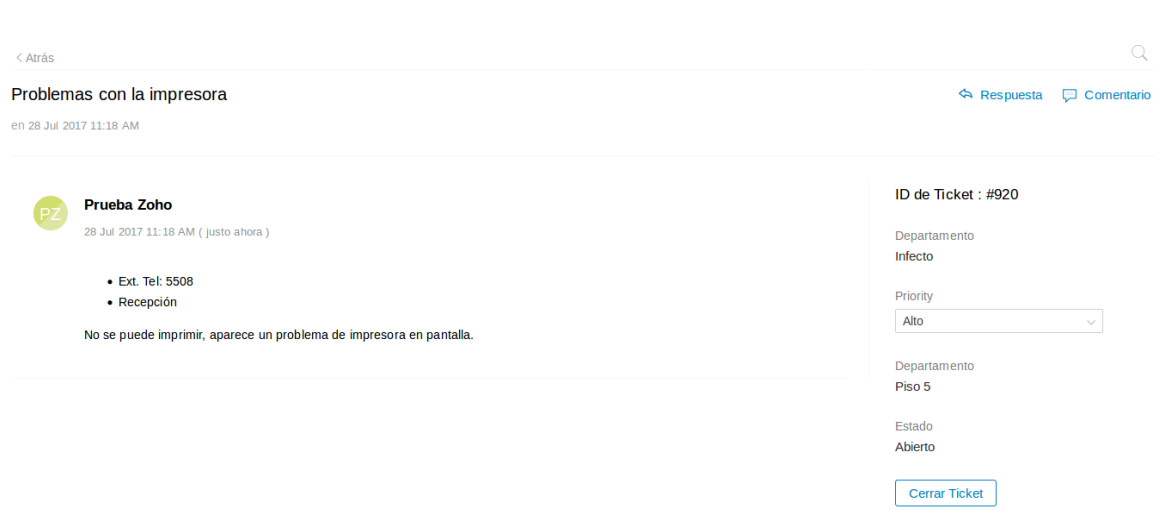


Imagen 5.0 Ticket creado.