

MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA

ÁREA DEL USUARIO

Para ingresar, cargue en su navegador web la página principal de la aplicación (<http://intranet/mesadeayuda/> ó <http://201.245.183.252/mesadeayuda/>) donde se presentan tres opciones que son los tipos de usuario, haga clic en el botón “Usuario”:



- Los usuarios de tipo “Usuario” tienen como login el usuario que maneja cada funcionario para acceder a la intranet y la clave para ingresar son cuatro número 1 (1111). Escriba el dato suministrado para el usuario y clave y luego haga clic en el botón Ingresar:

- Después de haber ingresado muestra al siguiente pantallazo donde se debe dar clic en Datos de Usuario



Va al siguiente pantallazo donde se cambia la Clave, se realiza la confirmación de clave y se da clic en modificar.

MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA

Modificar Usuario:
Los campos con * son requeridos

Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS-Financiera

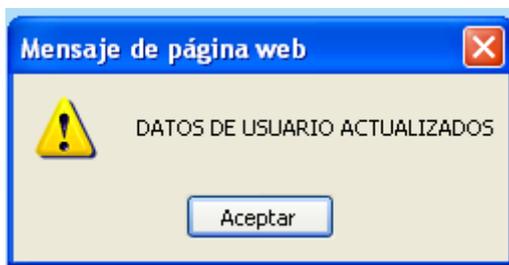
Nombre Completo: *

Usuario: norarin

Clave: *

Confirmación de Clave: *

Debe salir un mensaje como el siguiente al haber realizado los pasos anteriores.



Desde ésta área se pueden realizar solamente las tareas de registro y consulta de Solicitudes que el usuario ha registrado ó que desde el área de soporte técnico han registrado a nombre de él.

1. Solicitudes

Haga clic en la opción “Solicitudes” del menú principal para ver el listado de solicitudes:

Bienvenido(a) PEDRO RAMÍREZ (USUARIO)

LISTADO DE SOLICITUDES
Mostrar 10 registros por página

Asunto: Desde: Hasta:

Estado: Todos ID:

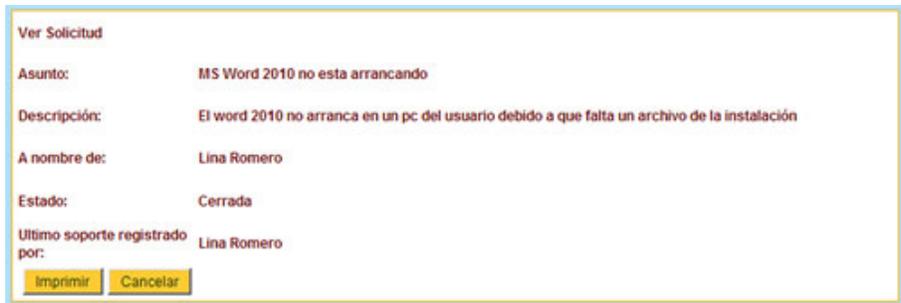
ID	Asunto	Usuario	Usuario de Soporte	Fecha	Hora	Estado	
16	el mouse no se mueve	Pedro Ramirez	Carlos Cruz	25/11/2010	01:06 am	Abierta	
14	No hay conexión a Internet	Pedro Ramirez	Carlos Cruz	07/09/2010	01:06 am	En atención	
12	El monitor no enciende nada ni el led.	Pedro Ramirez	Daniel Gómez Alarcón	07/09/2010	01:06 am	Cerrada	

Registros 1 al 3 de 3 << Primera < Anterior Siguiente > Última >> Página 1 de 1

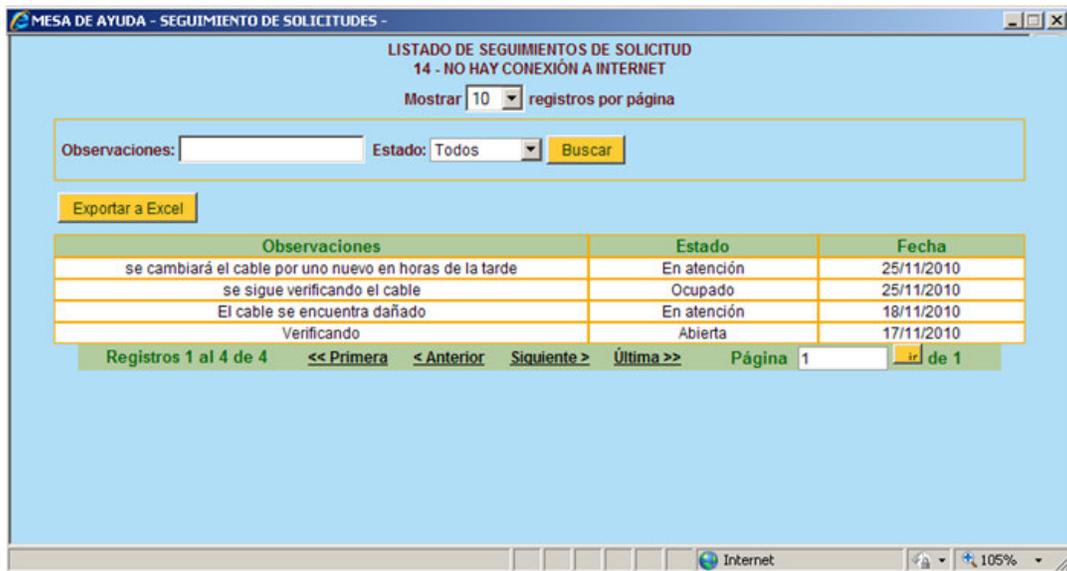
El listado contiene todas las solicitudes asociadas al usuario, esto incluye las abiertas y cerradas. Como usuario debe tener en cuenta que estas solicitudes no pueden ser borradas ni siquiera por el área de administración, lo que le permitirá tener un historial completo de sus solicitudes.

Para Ver el detalle de una solicitud haga clic en el ícono “Ver” que aparece en la última columna del listado de solicitudes. El sistema le muestra un cuadro con la información de la solicitud, desde donde podrá incluso imprimirla:

MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA



Para Ver los seguimientos de una solicitud haga clic en el ícono “Seguimientos”  que aparece en la última columna del listado de solicitudes:



El listado contiene las observaciones, estado y fecha de cada uno de los seguimientos realizados por el área de soporte técnico a la solicitud seleccionada. Como usuario, esta sección se convierte en una herramienta de gran utilidad para verificar el estado de sus requerimientos sin tener que desplazarse o estar consultando verbalmente al área de soporte. Este listado puede ser exportado a un archivo externo en formato Excel.

Para Ver la trazabilidad de una solicitud haga clic en el ícono “Trazabilidad de solicitud”  que aparece en la última columna del listado de solicitudes:



MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA

La trazabilidad de una solicitud contiene registros automáticos del sistema sobre cualquier tipo de cambio realizado en los datos de dicha solicitud por el usuario o por funcionarios del área de soporte técnico, es decir, asunto, descripción, seguimiento, fecha, estado, etc.

Para buscar una solicitud puede hacerlo manualmente utilizando el paginador del listado ó utilizando el buscador que aparece antes de dicho listado. Haga uso de los criterios de búsqueda disponibles para este caso y luego haga clic en el botón “Buscar”:

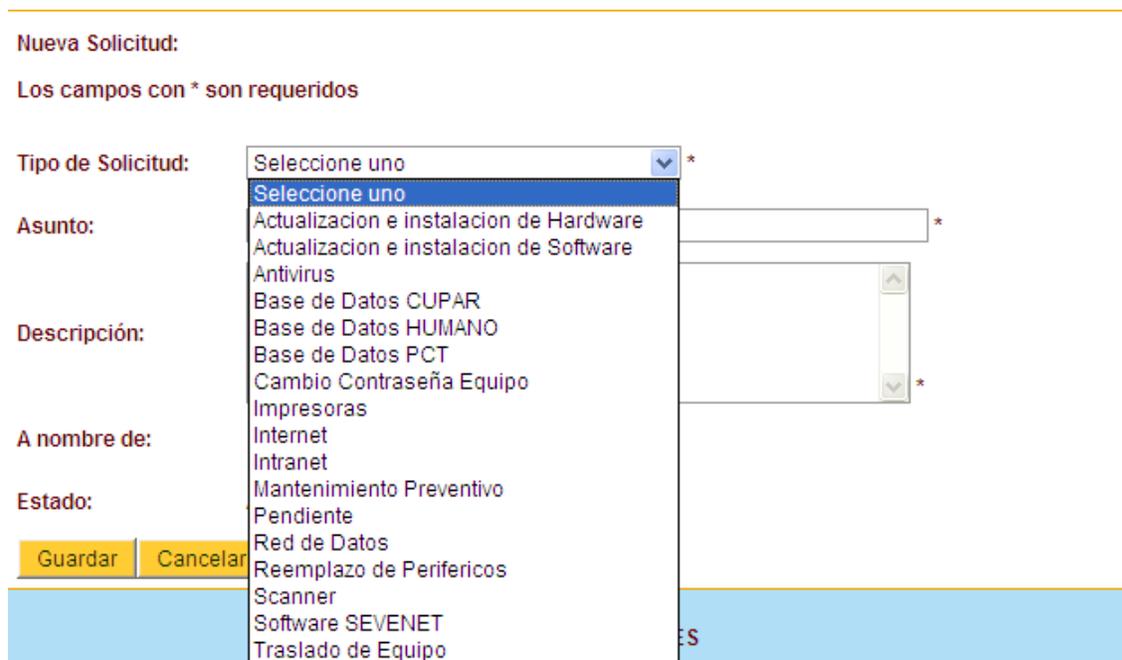


Formulario de búsqueda de solicitudes con los siguientes campos:

- Asunto: [Campo de texto]
- A nombre de: Todos [Lista desplegable]
- Desde: [Campo de texto]
- Hasta: [Campo de texto]
- Estado: Todos [Lista desplegable]
- Dependencia: Todos [Lista desplegable]
- Asignada a: Todos [Lista desplegable]
- ID: [Campo de texto]
- Botón Buscar

Para exportar el listado de solicitudes a un archivo externo, haga clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra al lado del botón “Crear Solicitud” y luego seleccione la ubicación donde desea guardar el archivo exportado dando clic en el botón “Guardar” de la ventana generada.

Para realizar una nueva solicitud da clic en **Crear Solicitud**, aparece la siguiente ventana, donde se escoge el tipo de solicitud que se requiere:



Nueva Solicitud:
Los campos con * son requeridos

Tipo de Solicitud: Seleccione uno *

Asunto: [Campo de texto] *

Descripción: [Campo de texto] *

A nombre de: [Campo de texto]

Estado: [Campo de texto]

Guardar Cancelar

Lista de tipos de solicitud:

- Seleccione uno
- Actualización e instalación de Hardware *
- Actualización e instalación de Software
- Antivirus
- Base de Datos CUPAR
- Base de Datos HUMANO
- Base de Datos PCT
- Cambio Contraseña Equipo
- Impresoras
- Internet
- Intranet
- Mantenimiento Preventivo
- Pendiente
- Red de Datos
- Reemplazo de Perifericos
- Scanner
- Software SEVENET
- Traslado de Equipo

De acuerdo al tipo de necesidad que se requiera deben escoger el tipo de solicitud, las cuales estamos explicando a continuación.

- **Actualización e Instalación de Hardware:** Se refiere cuando se deba cambiar disco duro, memoria RAM, cable de poder, cable VGA, procesador, unidad Óptica de CD/DVD

MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA

- **Actualización e instalación de Software:** Cuando requieran instalar software permitido, reglamentado o la actualización del existente, como son: Internet Explorer, Office, , Roxio, Nero o algún quemador, Mozilla, Adobe Reader, PDF 995, Win Rar, Zip, Archivo de Compatibilidad office 2003-2007
- **Antivirus:** Cuando el antivirus, cuyo icono es el que se encuentra ubicado al lado derecho inferior de la pantalla , se encuentra en estado naranja o rojo. Igualmente cuando empiece a pedir una clave de acceso cada que se va a abrir alguna aplicación en el equipo.
- **Base de Datos CUPAR:** Cuando requieran algún procedimiento de edición en el software. (funcionarios Fondo de Pensiones).
- **Base de Datos PCT:** Cuando se tenga algún requerimiento ya sea por generación de errores, solicitudes de cambios o modificaciones.

La solicitud de usuarios con sus respectivos permisos debe ser realizada por el jefe del área o secretario.

El restablecimiento de contraseña debe ser solicitada por cada usuario.

- **Cambio contraseña Equipo:** Debe ser solicitado por el funcionario al que está asignado el equipo.

En la descripción de la solicitud deben indicar el nombre del usuario que es el que aparece al encender el equipo.
- **Impresoras:** cuando alguna impresora presenta alguna anomalía como: atascamiento, no imprime etc. Cuando hay dificultades para imprimir en red

Cuando el tóner se haya acabado, la solicitud deben realizarla por el módulo de PCT (Almacén) al almacén General.
- **Internet:** Comprende internet fija de cada equipo y la inalámbrica. Cuando el usuario no puede ingresar al navegador internet Explorer.
- **Intranet:** Cuando el usuario no accede con el usuario o la contraseña, o cuando el navegador requiere la habilitación de los elementos emergentes
- **Mantenimiento Preventivo:** Cuando el equipo presenta lentitud, error al abrir aplicaciones o avisos que evidencien presencia de virus. Para dicha solicitud, el usuario debe realizar la copia de seguridad de todos los archivos almacenados en el equipo para evitar una pérdida de información.

MANUAL DE USUARIO MESA DE AYUDA

- **Red de Datos:** Cuando el usuario requiera crear y compartir carpetas entre su misma área o secretaria, cambio de cable de red o revisión de punto de red.
- **Reemplazo de Periféricos:** Cuando requieran cambio de mouse o teclado.
- **Scanner:** Cuando exista dificultad para escanear documentos
- **Software SEVENET:** Toda solicitud que tenga que ver con errores, o anomalías en el software.

Los usuarios nuevos o cambios de secretaria de los mismos deben ser solicitados por este medio, especificando los permisos requeridos.

- **Traslado de Equipos:** cuando en algún área o secretaria desean mover un monitor, CPU, o periféricos para otro sitio físicamente, deben solicitar que este cambio lo realice el técnico del área de sistemas. Dicha solicitud de Traslado debe ser diligenciado desde el correo del jefe del área.

En él asunto debe ir resumido lo que se requiere de acuerdo a la solicitud seleccionada.

Asunto:

En la descripción debe ir una explicación del caso que se presenta.

Descripción:

Y se da clic en guardar.

Guardar

Ejemplo:

Nueva Solicitud:
Los campos con * son requeridos

Tipo de Solicitud: *

Asunto: *

Descripción: *

A nombre de:

Estado:

Guardar **Cancelar**