

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL  APLICATIVO MESA DE AYUDA  PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8

## Contenido

1. INTRODUCCION .....	2
2. INGRESO A LA MESA DE AYUDA .....	3
3. INGRESO AL APLICATIVO .....	4
4. PASOS PARA REPORTAR UNA INCIDENCIA (Usuario Informador) .....	6
5. PASOS PARA ATENDER UN TICKET (Analista De Tecnología) .....	8
6. PASOS PARA CERRAR EL TICKET .....	8

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL          APLICATIVO MESA DE AYUDA          PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8

## 1. INTRODUCCION

La mesa de ayuda o help desk es un aplicativo implementado para la recepción, gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con la Dirección de TIC ([Tecnologías de la Información](#) y Comunicación) de UNINAVARRA.

Con la mesa de ayuda se pueden recibir reportes de fallos, consultas de información o resolución de dudas y seguimiento a los casos de soporte técnico reportados por los usuarios finales.

Se basa en el uso de los recursos tecnológicos y humanos que brindan soporte técnico a los usuarios de UNINAVARRA para incrementar la productividad y la satisfacción de los usuarios internos de la institución.

La mesa de ayuda generalmente administra las peticiones de los usuarios por una única vía para dar seguimiento y trazabilidad a todos los requerimientos de los usuarios con un único número de ticket o incidencia.

Cuando el usuario notifica un problema, la mesa de ayuda emite un ticket donde están especificados los detalles del mismo, generando un numero de caso y de igual manera notificando a través de correo electrónico al usuario y personal de soporte.

Los servicios que brinda la mesa de ayuda son:

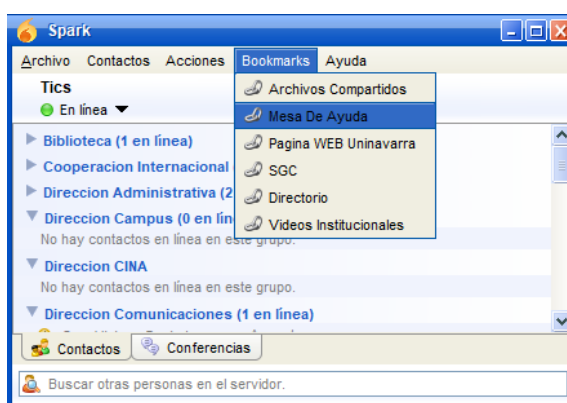
1. Atención a los incidentes o problemas.
2. Seguimiento y progreso a cada solicitud de servicio.
3. Análisis de información sobre cada incidente que se presente para tomar decisiones, detectar áreas de vulnerabilidad y ejecutar acciones para la solución del problema presentado y la prevención de problemas potenciales a futuro.
4. Se utilizará el termino analista de tecnología para hacer referencia al personal de TIC

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL          APLICATIVO MESA DE AYUDA          PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8

## 2. INGRESO A LA MESA DE AYUDA

- 2.1. Para ingresar a la mesa de ayuda, se realiza de dos formas, mediante el aplicativo Spark, opción bookmarks, o través de un navegador en el URL <https://servidor/portal>.

Imagen 1. Spark, ingreso a Mesa de ayuda



- 2.2. Se despliega la página de la Mesa de Ayuda con información sobre su utilización.

Imagen 2. Acceso



- 2.3. Coloque el correo electrónico en el inicio de sesión e ingrese a la mesa de ayuda.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL          APLICATIVO MESA DE AYUDA          PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8

### 3. INGRESO AL APLICATIVO

3.1. En la página encontraran 4 opciones:

a) **Inicio:**

En esta opción se encuentra una breve descripción de cómo usar la mesa de ayuda.

b) **Nuevo Ticket:**

- **Categoría:** Se tienen predefinidas las categorías de soporte más comunes de acuerdo con la infraestructura tecnológica de UNINAVARRA.
- **Asunto:** Título que resuma el problema principal.
- **Descripción de la solicitud:** Descripción más detallada del problema presentado para que pueda ser entendido por el personal de soporte técnico que recibe la solicitud.
- **Sede:** Sede física en donde se tiene el problema.
- **Dependencia:** Dependencia o área a la cual pertenece el funcionario quien reporta la incidencia.
- **Seleccione un Archivo:** En caso de tener un archivo de tipo, imagen, Word, Excel pdf... se puede anexar para comprender con más detalle el error presentado, y poder brindar una solución más efectiva.

c) **Tickets Abiertos:**

Se encuentra un listado de los tickets abiertos, con la información del número, fecha y hora de la creación para la revisión de la trazabilidad.

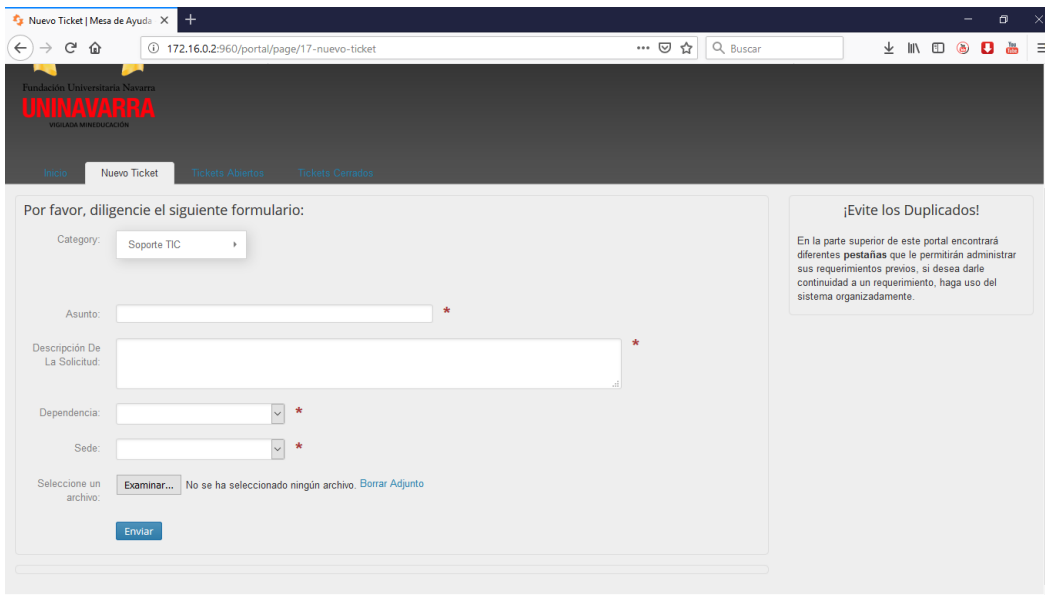
d) **Tickets Cerrados:**

Se encuentra un listado de los tickets cerrados, con la información del número, fecha y hora de la creación y el cierre respectivo, para la revisión de la trazabilidad.

### 4. PASOS PARA REPORTAR UNA INCIDENCIA (USUARIO INFORMADOR)

- 4.1. Clic en nuevo ticket.
- 4.2. Seleccione la categoría, para este ejemplo es, Redes e internet.
- 4.3. Diligencie el campo del asunto.
- 4.4. Diligencie el campo Descripción de la solicitud
- 4.5. Seleccione la prioridad.
- 4.6. Seleccione la sede, para este ejemplo es, Sede Medicina.
- 4.7. Selecciones la dependencia, para este ejemplo es Sala De Fundadores.
- 4.8. Seleccione un archivo y adjúntelo si el caso lo amerita.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL          APLICATIVO MESA DE AYUDA          PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8



Por favor, diligencie el siguiente formulario:

Category: Soporte TIC

Asunto: \*

Descripción De La Solicitud: \*

Dependencia: \*

Sede: \*

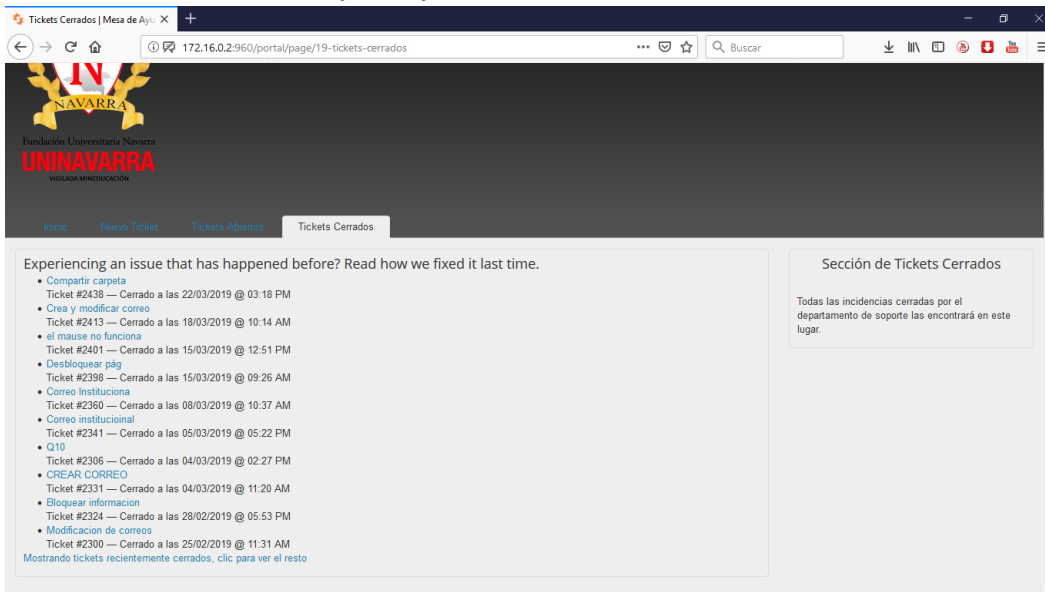
Seleccione un archivo: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo. Borrar Adjunto

Enviar

¡Evite los Duplicados!

En la parte superior de este portal encontrará diferentes pestañas que le permitirán administrar sus requerimientos previos, si desea darle continuidad a un requerimiento, haga uso del sistema organizadamente.

4.9. Una vez **creado el ticket**, la plataforma asigna un numero de caso, automáticamente se genera una notificación por correo electrónico que es enviada al usuario que reporto el caso.



Experiencing an issue that has happened before? Read how we fixed it last time.

- [Compartir carpeta](#)  
Ticket #2438 — Cerrado a las 22/03/2019 @ 03:18 PM
- [Crea y modificar correo](#)  
Ticket #2413 — Cerrado a las 18/03/2019 @ 10:14 AM
- [el mouse no funciona](#)  
Ticket #2401 — Cerrado a las 15/03/2019 @ 12:51 PM
- [Desbloquear página](#)  
Ticket #2398 — Cerrado a las 15/03/2019 @ 09:26 AM
- [Correo institucional](#)  
Ticket #2360 — Cerrado a las 08/03/2019 @ 10:37 AM
- [Correo institucional](#)  
Ticket #2341 — Cerrado a las 05/03/2019 @ 05:22 PM
- [Q10](#)  
Ticket #2306 — Cerrado a las 04/03/2019 @ 02:27 PM
- [CREAR CORREO](#)  
Ticket #2331 — Cerrado a las 04/03/2019 @ 11:20 AM
- [Bloquear informacion](#)  
Ticket #2324 — Cerrado a las 28/02/2019 @ 05:53 PM
- [Modificacion de correos](#)  
Ticket #2300 — Cerrado a las 25/02/2019 @ 11:31 AM

Mostrando tickets recientemente cerrados, clic para ver el resto

Sección de Tickets Cerrados

Todas las incidencias cerradas por el departamento de soporte las encontrará en este lugar.

## 5. PASOS PARA ATENDER UN TICKET (ANALISTA DE TECNOLOGÍA)

Cuando se crea una incidencia o ticket, este se visualiza en la plataforma en un listado donde se encuentran todas las incidencias creadas por los usuarios, durante el transcurso del día los analistas de tecnología revisan, asignan o toman las incidencias, con el conocimiento técnico para que inicie con la actividad y le asigne la prioridad.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO DEL          APLICATIVO MESA DE AYUDA          PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES</b>	<b>Código</b>	GT-IT-02
		<b>Versión</b>	02
		<b>Fecha</b>	10 – ENE -2019
		<b>Página</b>	1 de 8

Las notificaciones de la creación de los tickets de los usuarios son enviadas automáticamente al correo electrónico al analista, para su oportuna revisión.

## 6. PASOS PARA CERRAR EL TICKET

- Una vez que el analista soluciona el caso, se encargará de documentar lo realizado, colocando el caso en espera para cierre por el usuario.
- El usuario recibe la notificación por correo indicando que ya se dio la solución, tiene un plazo máximo de 1 hora para cerrar el ticket, en caso de no hacerlo, analista que tiene asignado el caso realizará el cierre respectivo.

<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>		<b>APROBO</b>	
<b>Nombre</b>	Jhonattan Díaz	<b>Nombre</b>	José Gerardo Díaz Estepa	<b>Nombre</b>	Sandra Navarro
<b>Cargo</b>	Profesional TIC	<b>Cargo</b>	Director TIC	<b>Cargo</b>	Rectora