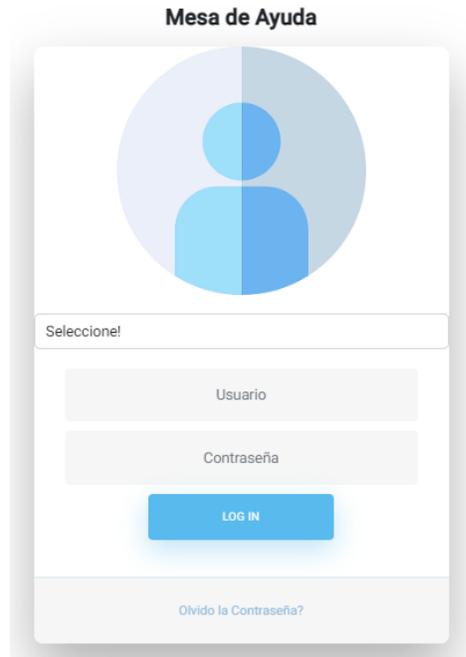


INSTRUCTIVO MODULO MESA DE AYUDA.

OFICINA DE SISTEMAS COMFAMILIAR DE NARIÑO.

1. Página de Ingreso:

Ingresando al siguiente link: <http://192.168.6.34:8087> usted podrá encontrar la página de ingreso al sistema de Mesa de Ayuda.



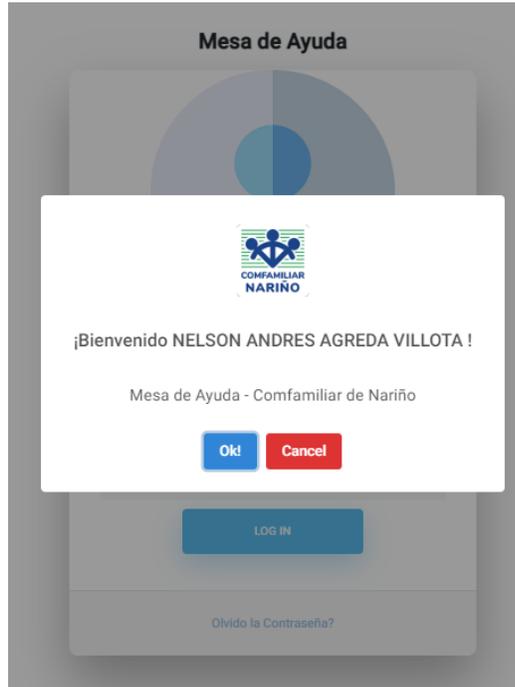
1.1. Modo de Ingreso:

- Debe seleccionar la opción usuarios.
- Ingresar como usuario y contraseña las credenciales de Desprendible de Nomina (Todo trabajador tiene dichas credenciales) y presionar el botón "Log In".



1.2. Mensaje de bienvenida:

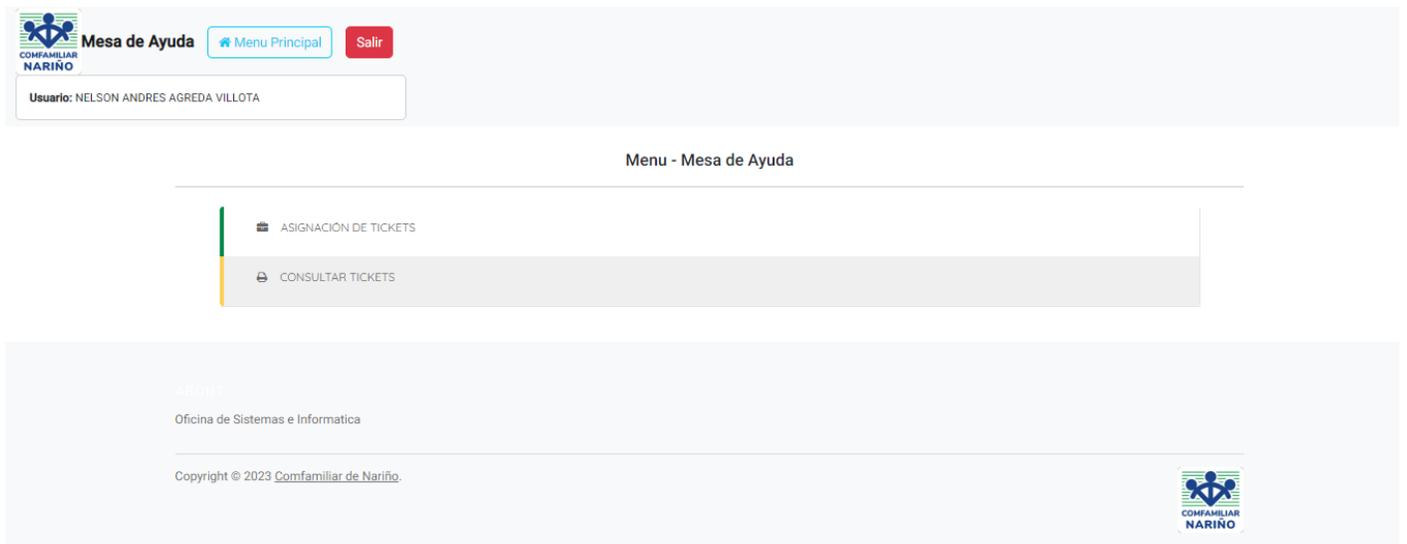
En el mensaje de bienvenida se le indicara al trabajador su nombre y la opción de continuar "OK" y de cancelar el ingreso "cancel".



2. Página Principal:

En la página principal usted encontrara dos opciones:

- **Asignación de Tickets:** Es donde usted podrá enviar un ticket al área de sistemas.
- **Consultar Tickets:** Es donde usted podrá consultar el estado del ticket que fue enviado.
- En la barra superior usted podrá encontrar las opciones de Menú Principal y la opción de salir del sistema de Mesa de Ayuda.



3. Opción Asignación de Tickets:

Usted aquí podrá encontrar una serie de campos los cuales corresponden a la información necesaria para tramitar el ticket enviado.

- **Usuario:** Documento de Identificación del Usuario.
- **Aplicativo:** El aplicativo o modulo sobre el cual va a realizar el requerimiento.
Importante: en el caso que requiera hacer un ticket de Soporte y Mantenimiento también lo podrá encontrar en esta opción.
- **Nivel de Importancia:** Aquí usted podrá encontrar los niveles de importancia o prioridad del ticket a enviar (Urgente, Alta, Normal, Baja). Es de aclarar que se debe utilizar con responsabilidad y según la prioridad del ticket.
- **Url:** Si el ticket corresponde a un aplicativo colocar la URL del aplicativo, de lo contrario dejar en blanco.
- **Correo:** Usted debe ingresar un correo electrónico en el cual espera que se le notifique cuando se haya culminado el requerimiento.
- **Lugar:** Usted debe ingresar el lugar físico sobre el cual se va a realizar el mantenimiento, por ejemplo: Oficina de Subsidio, Aportes sede Ipiales, etc. Es de mucha importancia para cuando el ticket corresponde a soporte y mantenimiento.
- **Subir documento:** Si desea subir un archivo o imagen como soporte al requerimiento usted lo puede hacer (Tamaño máximo del archivo 2mb).
- **Descripción del caso:** Usted deberá describir el ticket que desea enviar. Se debe ser claro y especifico en lo que se solicita, si es muy extenso lo que se desea escribir utilizar la opción de subir documento.

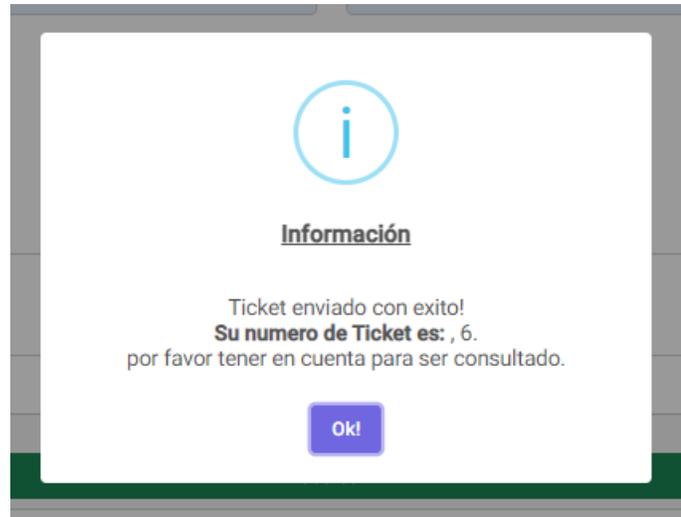
Ingrese la información requerida

Usuario* 1085338224 NELSON ANDRES AGREDA VILLOTA	Aplicativo* Seleccione!
Nivel de Importancia* Seleccione!	Url URL si es sobre un aplicativo
Correo* Correo a enviar respuesta	Lugar* lugar a atender
Subir documento (Tamaño maximo 2mb) Seleccionar Soportes	
Descripción del Caso* Describa su caso...	

Guardar

3.1. Confirmación del envío del ticket:

- Se indicara un mensaje mostrando el ID del ticket y recomendándole tener en cuenta dicho número para consultar el progreso de su requerimiento.



4. Opción Consultar Ticket:

- En el campo buscar ticket debe agregar el ID del ticket que usted generó, y le aparecerá los detalles del ticket y su historial.
- También podrá encontrar una serie de estados (Enviado, Asignado, Trabajando y Solucionado) acompañado del usuario que está tramitando dicho estado, su anotación y la fecha.

Consulte su Ticket

Busca tu ticket

#	Aplicativo	Importancia	Fecha	Enviado por
2	CONTROL DE INGRESO	URGENTE	2023-04-28 - 22:59:37	NELSON ANDRES AGREDA VILLOTA

URL	Detalle
www.google.com	prueba

Historial Tickets

#	Fecha	Usuario	Estado	Anotacion
5	2023-04-28 - 22:59:37	NELSON ANDRES AGREDA VILLOTA	Enviado	ENVIADO

IMPORTANTE: Se le notificara por correo electrónico cuando se envíe y responda el ticket solicitado.