



OFICINA TIC

MAYO DE 2023

MANUAL DE USUARIO MESA DE SERVICIOS

*¿Tienes dudas sobre este documento?
Solicita información a la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (OTIC) de la IES CINOC.*

Yeison Jiménez
Coordinador TIC
coordinadortic@iescinoc.edu.co
3125502763



| | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| NOMBRE DEL DOCUMENTO | Manual de Usuario Mesa de Servicios |
| VERSIÓN | 1.0 |
| FECHA | Mayo de 2023 |
| ELABORADO POR | CINOC Virtual |
| APROBADO POR | |

Tabla de Contenido

| | | |
|----|---|----|
| A. | Mesa de Servicios | 4 |
| B. | Inicio de sesión | 5 |
| C. | Recuperación de contraseña | 8 |
| D. | Creación de un ticket o solicitud..... | 10 |
| E. | Creación de ticket por correo electrónico | 13 |
| F. | Seguimiento a un Ticket | 14 |
| G. | Finalización del ticket..... | 16 |
| H. | Encuesta de satisfacción..... | 17 |
| I. | Preguntas frecuentes (FAQ)..... | 18 |
| J. | Cierre de sesión..... | 19 |

A. Mesa de Servicios

La mesa de servicios de la IES CINOC es una herramienta institucional que permite la resolución de todas las dudas e inconvenientes relacionados con los servicios técnicos y tecnológicos que utilizas en tu día a día.

Mediante el uso de la Mesa de Servicios Tecnológicos:

- Tus solicitudes serán atendidas y solucionadas en mayor brevedad
- Recibirás asesoría por parte de personal calificado y enfocado en el servicio de tu consulta
- Podrás llevar trazabilidad sobre el estado en el que se encuentra tu solicitud
- Identificaremos cuáles inconvenientes son más frecuentes y estableceremos medidas para que no se vuelvan a presentar

Este servicio se encuentra soportado por GLPI, un sistema que le permite a los usuarios de la infraestructura tecnológica y los servicios TIC, reportar sus diferentes solicitudes, hacer seguimiento y calificación de los servicios recibidos por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la IES CINOC, lo que facilita el control sobre las incidencias o requerimientos.

A través de esta aplicación los funcionarios y contratistas de la IES CINOC pueden registrar sus solicitudes de servicio o soporte ya sea creando las incidencias directamente en GLPI o enviando un correo electrónico a la dirección soporte@iescinoc.edu.co.

A parte de lo anterior, GLPI permite gestionar el hardware, software y consumibles, vinculando el inventario de activos al servicio de asistencia técnica, dando como resultado un control de 360 ° de la infraestructura tecnológica.



B. Inicio de sesión

Para acceder a la herramienta Mesa de Servicios, desde el navegador de tu preferencia ingresa a la página iescinoc.edu.co, desplázate a la parte inferior y en la columna IES CINOC encontrarás el enlace MESA DE SERVICIOS.



IES CINOC

Institución de Educación Superior
Colegio Integrado Nacional Oriente
de Caldas

Nit: 890.802.678-4

Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudiciales@iescinoc.edu.co

Correo institucional
prensa@iescinoc.edu.co

Realiza aquí tu PQRSD

Mapa del sitio

Mesa de servicios



En la vista de inicio de sesión, ingresa tus datos de acceso:

Usuario: Correo electrónico institucional

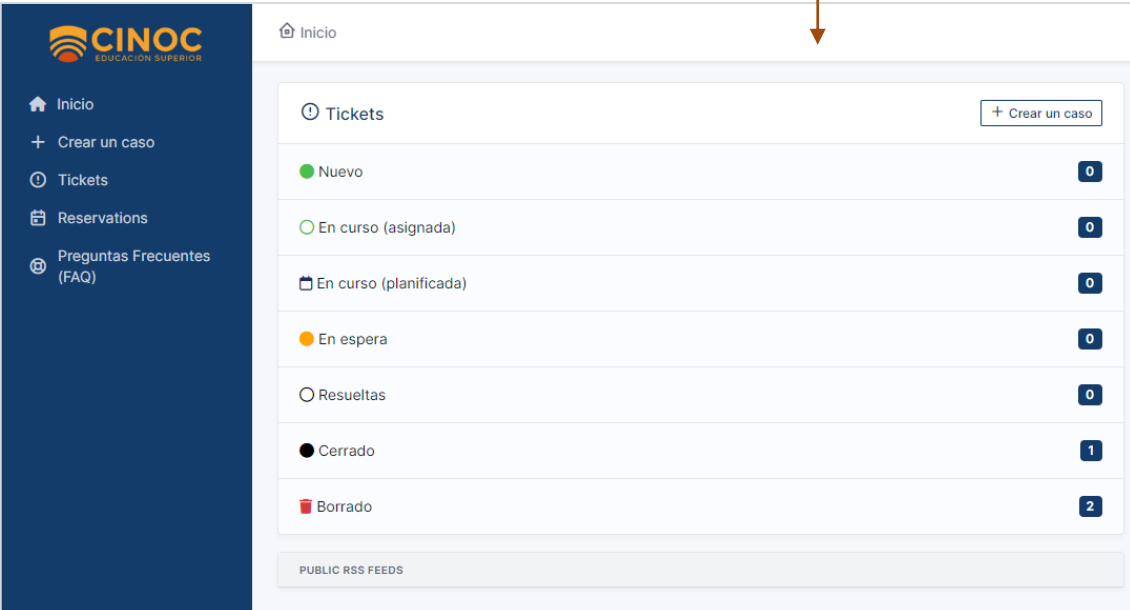
Contraseña: Número de documento de identidad

Y presiona el botón **“Iniciar sesión”**

The screenshot shows a login interface for 'MESA DE SERVICIOS'. At the top left is the CINOC logo. The main heading is 'Inicia sesión con tu cuenta'. Below this are three input fields: 'Usuario', 'Contraseña', and 'Origen del inicio de sesión'. The 'Contraseña' field has a link for '¿Olvidó su contraseña?'. The 'Origen del inicio de sesión' dropdown is set to 'Base de datos interna de GLPI'. There is a checked checkbox for 'Recuérdame'. A prominent orange button labeled 'Iniciar sesión' is at the bottom of the form. The footer text reads 'GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors'.

Al ingresar a la Mesa de Servicios encontrarás el panel general de tickets donde visualizaras los diferentes estados en los que se encuentran tus tickets, en el lado izquierdo se ubica el menú principal y en la parte superior derecha el menú de usuario desde el cual podrás finalizar tu sesión.

Vista general de tickets



| Tickets | + Crear un caso |
|------------------------|-----------------|
| Nuevo | 0 |
| En curso (asignada) | 0 |
| En curso (planificada) | 0 |
| En espera | 0 |
| Resueltas | 0 |
| Cerrado | 1 |
| Borrado | 2 |

PUBLIC RSS FEEDS

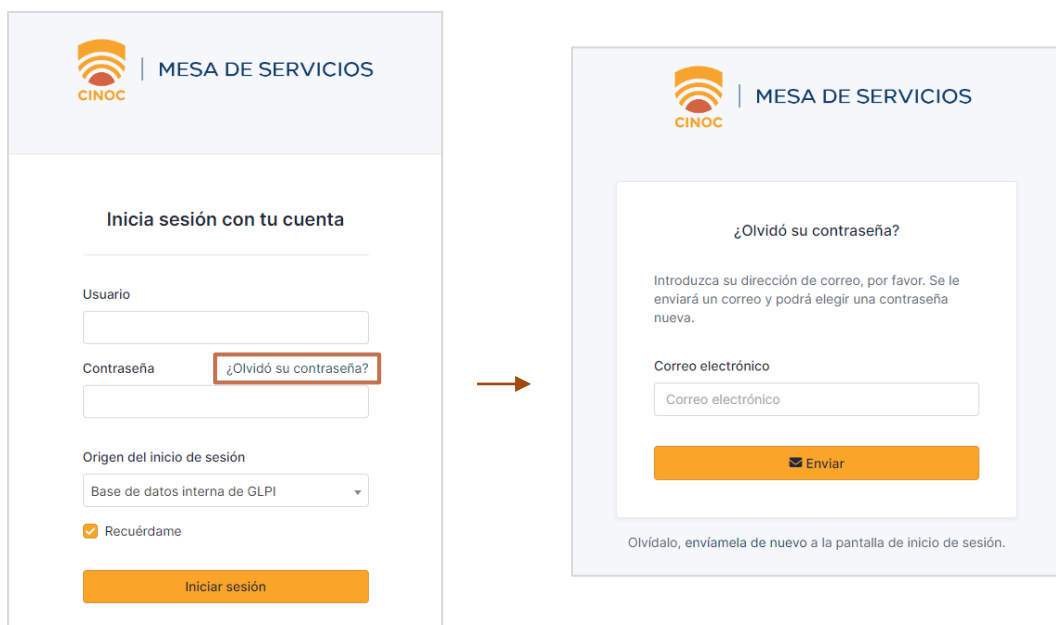
Los diferentes estados en los que se pueden encontrar tus solicitudes o tickets son:

- **Nuevas:** Son tickets recientemente has creado y se encuentran a la espera de ser asignadas a un técnico.
- **En curso (asignadas):** Tu ticket ya fue asignado a un técnico.
- **En curso (planificadas):** Tu ticket ya asignadas a un técnico en proceso de resolución.
- **En espera:** La resolución del ticket fue detenida por motivos como falta de repuestos, insumo, confirmación del usuario, etc.
- **Resuelto:** El ticket fue cerrado por el técnico.
- **Cerrado:** El ticket fue cerrado por el usuario
- **Borrado:** El ticket ha sido borrado

C. Recuperación de contraseña

Si presentas inconvenientes para recordar tu contraseña de acceso a la Mesa de servicios, da clic en el enlace [¿Olvidó su contraseña?](#)

Como resultado, el sistema te redireccionará a la página de recuperación de claves de acceso, digita tu correo institucional en el campo que aparece en pantalla, envía la solicitud y espera el mensaje que llegará a tu correo.

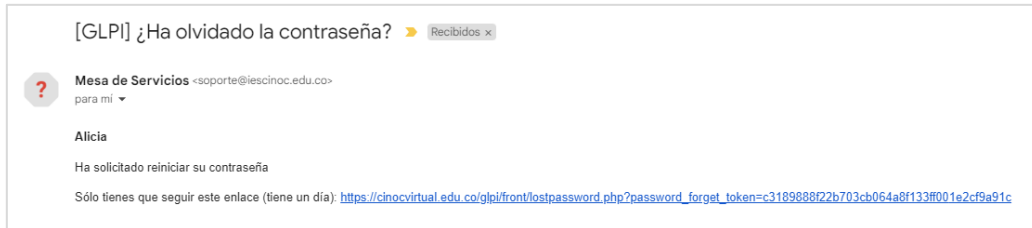


The diagram illustrates the process of password recovery. It starts with the login page on the left, where the user is prompted to 'Inicia sesión con tu cuenta'. The fields for 'Usuario' and 'Contraseña' are visible, with a red box highlighting the link '¿Olvidó su contraseña?' next to the password field. Below these fields are options for 'Origen del inicio de sesión' (Base de datos interna de GLPI) and a 'Recuérdame' checkbox. An 'Iniciar sesión' button is at the bottom.

An arrow points to the right, where the password recovery page is shown. The title is '¿Olvidó su contraseña?'. The instructions state: 'Introduzca su dirección de correo, por favor. Se le enviará un correo y podrá elegir una contraseña nueva.' There is a 'Correo electrónico' input field and an 'Enviar' button. At the bottom, a note says: 'Olvidálo, envíamela de nuevo a la pantalla de inicio de sesión.'



Desde tu cuenta de correo, abre el mensaje enviado por la plataforma y da clic en el enlace que contiene el mismo. Esta acción te llevará al espacio de asignación de una nueva clave de acceso.



MESA DE SERVICIOS

¿Olvidó su contraseña?

Por favor ingrese su nueva contraseña.

Contraseña

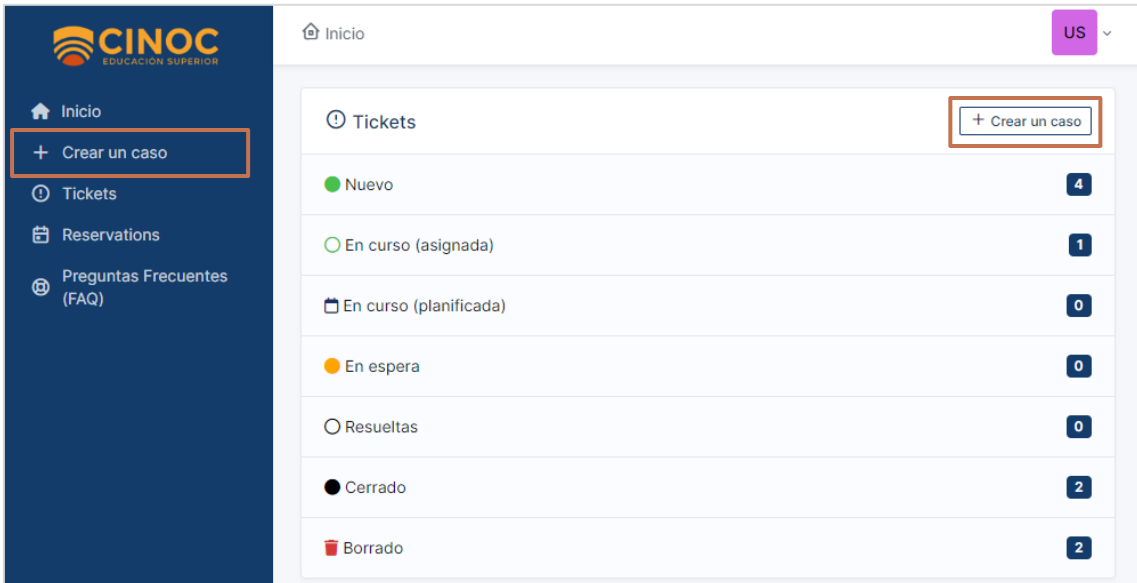
Confirmación de contraseña

Guardar nueva contraseña

Olvidado, envíamela de nuevo a la pantalla de inicio de sesión.

D. Creación de un ticket o solicitud

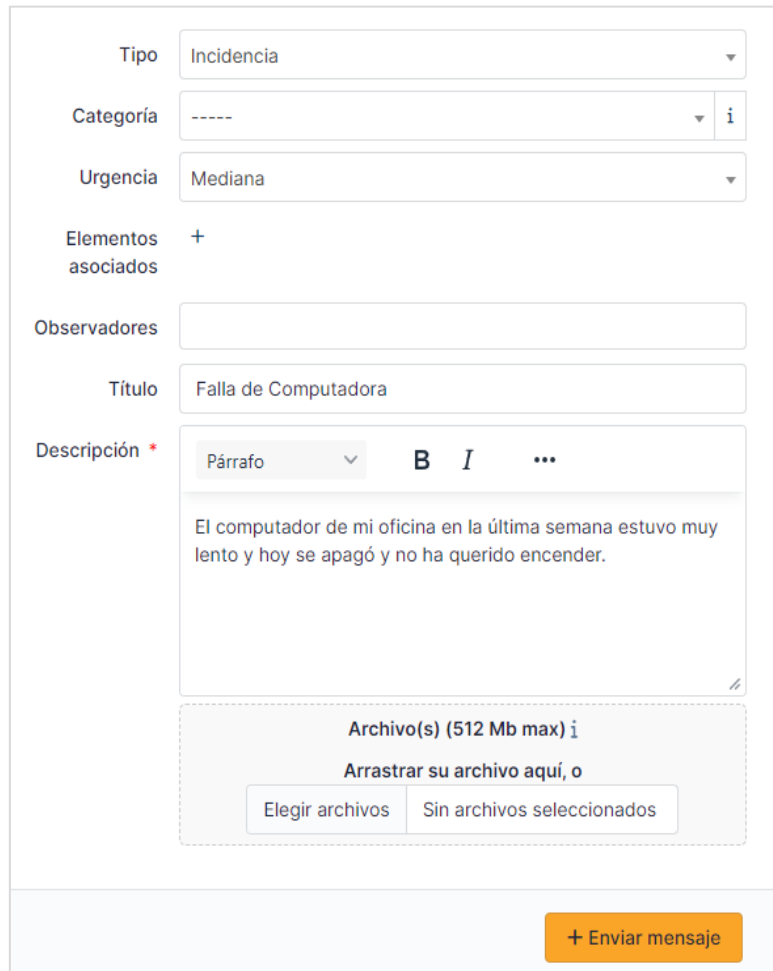
Crea tu ticket ubicando el botón “Crear un caso” desde el menú principal ubicado en el lado izquierdo de la pantalla o desde el panel general de tickets



The screenshot displays the CINOC user interface. On the left is a dark blue sidebar menu with the CINOC logo and the text 'EDUCACION SUPERIOR'. The menu items are: 'Inicio', '+ Crear un caso' (highlighted with an orange border), 'Tickets', 'Reservations', and 'Preguntas Frecuentes (FAQ)'. The main content area is titled 'Inicio' and shows a 'US' dropdown menu. Below this is a 'Tickets' section with a '+ Crear un caso' button (also highlighted with an orange border). A table lists the status of tickets:

| Estado | Cantidad |
|------------------------|----------|
| Nuevo | 4 |
| En curso (asignada) | 1 |
| En curso (planificada) | 0 |
| En espera | 0 |
| Resueltas | 0 |
| Cerrado | 2 |
| Borrado | 2 |

En el formulario para el registro del ticket relaciona los siguientes campos:



The screenshot shows a web form for creating a ticket. It includes the following fields and elements:

- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidencia' selected.
- Categoría:** A dropdown menu with '-----' selected and an information icon 'i'.
- Urgencia:** A dropdown menu with 'Mediana' selected.
- Elementos asociados:** A plus sign '+' icon.
- Observadores:** An empty text input field.
- Título:** A text input field containing 'Falla de Computadora'.
- Descripción:** A rich text editor with a toolbar showing 'Párrafo', bold 'B', italic 'I', and a menu icon. The text area contains: 'El computador de mi oficina en la última semana estuvo muy lento y hoy se apagó y no ha querido encender.'
- Archivos:** A dashed box containing the text 'Archivo(s) (512 Mb max) i', 'Arrastrar su archivo aquí, o', and two buttons: 'Elegir archivos' and 'Sin archivos seleccionados'.
- Enviar mensaje:** An orange button with a plus sign and the text '+ Enviar mensaje'.

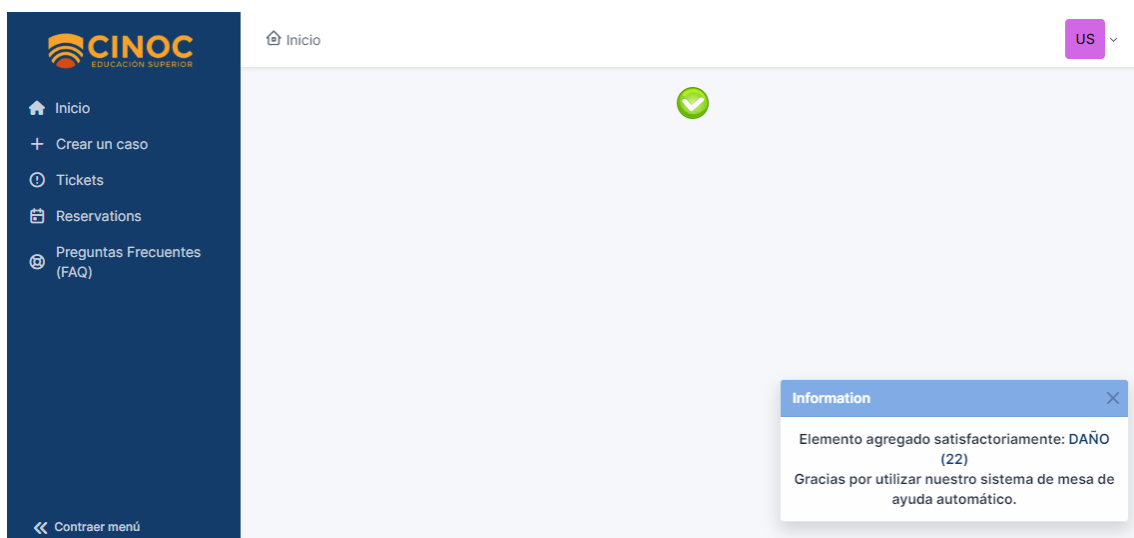
- **Tipo:** Especifica si es una incidencia (problema, fallo en los servicios, equipo, etc.) o un requerimiento (solicitud de creación de usuarios, generación de reportes, etc.)
- **Categoría:** Identifica y escoge la categoría en que se encuentra su incidencia, por ejemplo, si es un problema en el equipo, elige equipo informático, etc.
- **Urgencia:** Determina el nivel de emergencia del ticket. Ten en cuenta que todas las incidencias son importantes y se gestionarán según su ingreso en el sistema.
- **Elementos asociados:** Selecciona equipos que tengan relación directa con tu solicitud, de lo contrario, no elijas nada.



- **Observadores:** Asocia otros usuarios que estén presentando el mismo incidente o se encuentren relacionados. El sistema los notificará sobre el seguimiento del incidente.
- **Título:** Especifica la idea principal del ticket.
- **Descripción:** Realiza una descripción más explícita sobre su requerimiento.
- **Archivo:** Si lo deseas, puedes adjuntar archivos que evidencie el requerimiento o problema reportado.

Por último, presiona el botón “**Enviar mensaje**”

Una vez creado el ticket, visualizarás un ícono de “*check*” en color verde y en la parte inferior derecha encontrarás información correspondiente al número del Ticket creado. El equipo de colaboradores atenderá tu solicitud y se comunicará contigo en el menor tiempo posible.



El número ID del ticket es 22

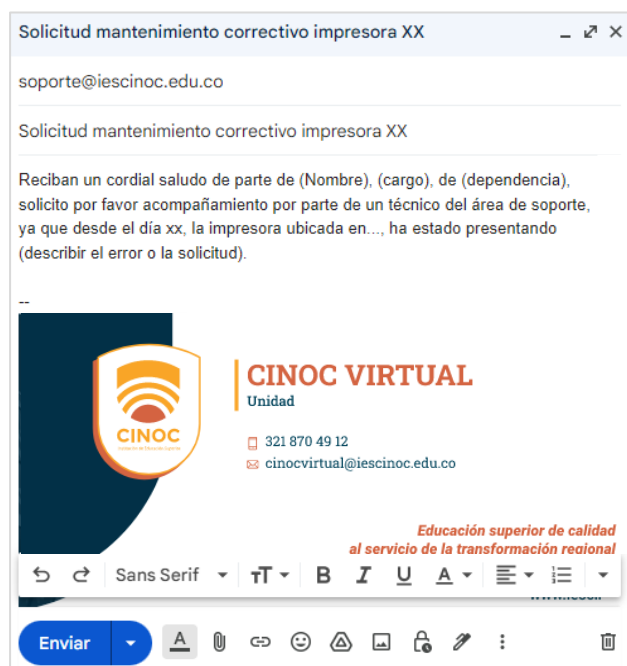
E. Creación de ticket por correo electrónico

En caso de presentar algún tipo de dificultad para cargar la solicitud de soporte o servicio directamente en la Mesa de Servicios, puedes igualmente crearlas mediante el correo electrónico institucional (el cual debe estar previamente registrado).

El mensaje debe ser redactado de forma detallada y contener archivos adjuntos de ser necesario

Redacción del correo electrónico:

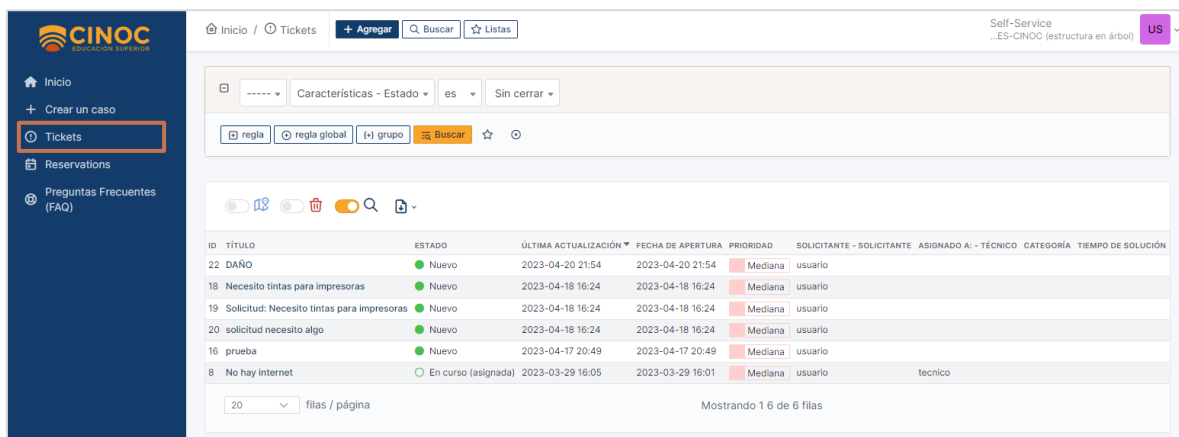
1. **Destinatario:** El correo debe ser dirigido a la dirección: soporte@iescinoc.edu.co
2. **Asunto:** Debe ser una idea resumida que defina la finalidad del ticket. El asunto debe contener la palabra “solicitud” a fin de que sea clasificada de forma automática como una solicitud y se cree de manera automática en el sistema
3. **Mensaje:** En el cuerpo del mensaje redacta de forma detallada la solicitud que desea presentar a la Oficina TIC y entre los datos debe incluir como datos mínimos, nombre del funcionario o contratista que requiere el servicio, dependencia, numero de contacto y detalle de la solicitud.



Al enviar el mensaje, de forma automática se generará un nuevo ticket en plataforma, mediante el cual podrás hacer seguimiento a tu caso.

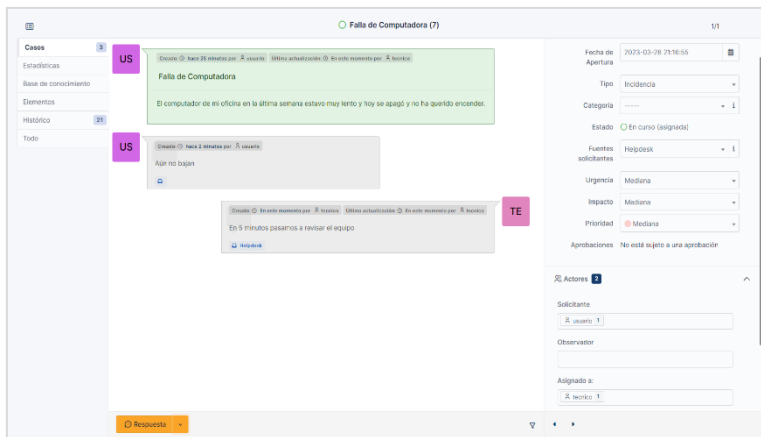
F. Seguimiento a un Ticket

Para conocer el estado actual de tu solicitud, dirígete al botón “Tickets” ubicado en el panel lateral izquierdo. Allí encontrarás el listado de solicitudes que has creado con toda la información correspondiente.



The screenshot shows the CINOC Tickets dashboard. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Crear un caso, Tickets (highlighted), Reservations, and Preguntas Frecuentes (FAQ). The main area displays a list of tickets with columns for ID, TÍTULO, ESTADO, ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN, FECHA DE APERTURA, PRIORIDAD, SOLICITANTE - SOLICITANTE, ASIGNADO A: - TÉCNICO, CATEGORÍA, and TIEMPO DE SOLUCIÓN. The table contains 6 rows of data. Below the table, there are filters for 'regla', 'regla global', 'grupo', and 'Buscar', along with a 'Mostrando 1 6 de 6 filas' indicator.

| ID | TÍTULO | ESTADO | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APERTURA | PRIORIDAD | SOLICITANTE - SOLICITANTE | ASIGNADO A: - TÉCNICO | CATEGORÍA | TIEMPO DE SOLUCIÓN |
|----|--|---------------------|----------------------|-------------------|-----------|---------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|
| 22 | DAÑO | Nuevo | 2023-04-20 21:54 | 2023-04-20 21:54 | Mediana | usuario | | | |
| 18 | Necesito tintas para impresoras | Nuevo | 2023-04-18 16:24 | 2023-04-18 16:24 | Mediana | usuario | | | |
| 19 | Solicitud: Necesito tintas para impresoras | Nuevo | 2023-04-18 16:24 | 2023-04-18 16:24 | Mediana | usuario | | | |
| 20 | solicitud necesito algo | Nuevo | 2023-04-18 16:24 | 2023-04-18 16:24 | Mediana | usuario | | | |
| 16 | prueba | Nuevo | 2023-04-17 20:49 | 2023-04-17 20:49 | Mediana | usuario | | | |
| 8 | No hay internet | En curso (asignada) | 2023-03-29 16:05 | 2023-03-29 16:01 | Mediana | usuario | tecnico | | |



The screenshot shows the detail view of a ticket titled 'Falta de Computadora (7)'. The main content area displays a chat conversation with a user (US) and a technician (TE). The user's message is: 'El computador de mi oficina en la última semana estuvo muy lento y hoy se apagó y no ha querido encender.' The technician's response is: 'En 5 minutos pasamos a revisar el equipo'. On the right side, there are fields for 'Fecha de Apertura' (2023-03-28 21:16:55), 'Tipo' (Incidencia), 'Estado' (En curso (asignada)), 'Urgencia' (Mediana), 'Impacto' (Mediana), and 'Prioridad' (Mediana). At the bottom, there are fields for 'Solicitante' (usuario), 'Observador', and 'Asignado a:' (tecnico).

Al hacer clic sobre el nombre del ticket podrás validar a detalle los elementos que componen tu solicitud y de igual modo, podrás establecer comunicación con un asesor mediante el chat.

Desde el submenú lateral izquierdo podrás explorar toda la información del ticket seleccionado

Casos: Permite evidenciar el seguimiento de la incidencia y el historial de interacciones entre el usuario y el agente de mesa de ayuda.

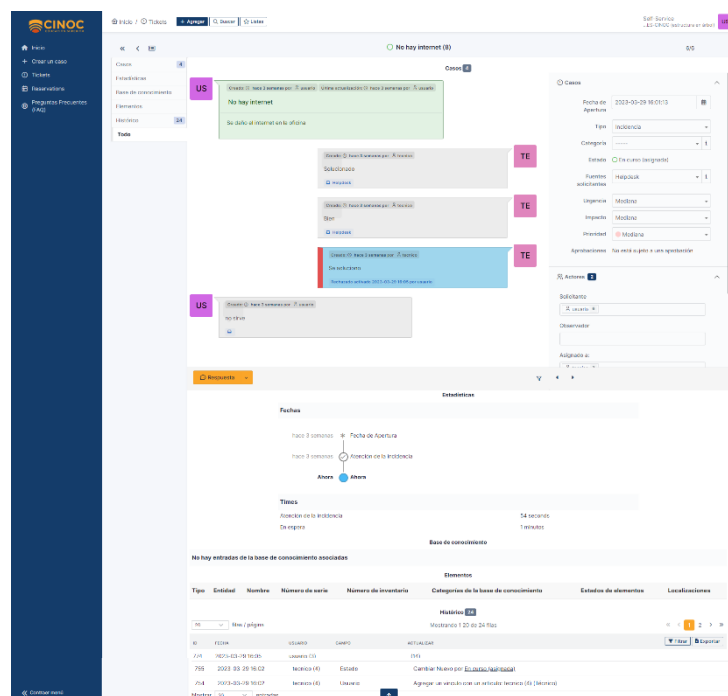
Estadísticas: Muestra la fecha de apertura y fecha límite del ticket, así como el tiempo a tomar en cuenta en que se registró la primera acción y el estado en que se encuentra el ticket en ese momento.

Base de conocimiento: Podrás ver soluciones asociadas a tu inconveniente, solicitud o pregunta.

Elementos: Muestra los elementos que están relacionados con el caso. Este elemento se relacionó al momento de generar el ticket en la parte de Asociar Elemento.

Histórico: Podrás ver el historial de cambios que ha presentado el ticket

Todo: Verás en pantalla cada una de las opciones anteriores



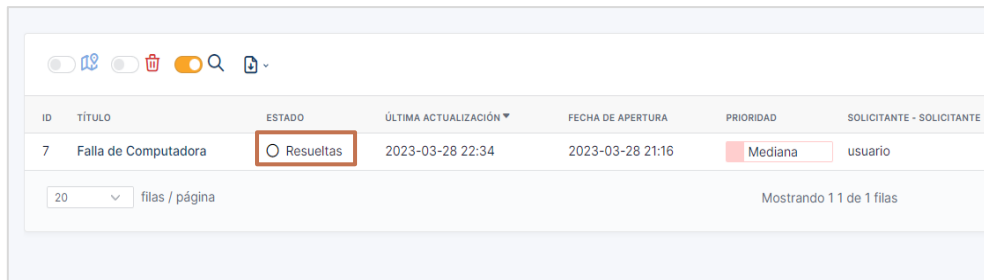
The screenshot displays the CINOC user interface for a ticket titled "No hay internet (8)". The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options: Home, Crear un caso, Tickets, Reservas, and Programa Promociones (PAC).
- Top Bar:** Shows the user's name "Sgt. Barrios" and the role "del CINOC (Mesa de ayuda)".
- Casos Section:** Displays a list of cases with details like "Caso (8) No hay internet (8) usuario: [usuario] - Última actualización (8) [usuario] (5) usuario". Below this, there are several status updates from "Usuario" and "Agente" with timestamps.
- Estadísticas Section:** Shows "Fecha de apertura" as 2023-09-29 16:01:13, "Ejemplar" as "Incidencia", and "Categoría" as "Incidente de servicio". It also lists "Especialidad" (Cinco años de garantía), "Área de asistencia" (Módulo), "Ingeniería" (Módulo), "Impacto" (Módulo), and "Precedencia" (Módulo).
- Base de conocimiento Section:** Indicates "No hay entradas de la base de conocimiento asociadas".
- Historio Section:** Shows a table of actions with columns for "Tipo", "Entidad", "Número", "Número de serie", "Número de inventario", "Categorías de la base de conocimiento", "Estado de abonos", and "Localizaciones". The table contains three entries:

| Tipo | Entidad | Número | Número de serie | Número de inventario | Categorías de la base de conocimiento | Estado de abonos | Localizaciones |
|------|------------------|-------------|-----------------|----------------------|--|------------------|----------------|
| 16 | CINOC | 000000 | 000000 | 000000 | 0000000000 | 0000 | |
| 795 | 2023-09-29 16:02 | Usuario (6) | Estado | | Cambiar Nuevo en [usuario] | | |
| 794 | 2023-09-29 16:02 | Usuario (6) | Usuario | | Agregar un vehículo con un artículo técnico (6) (Módulo) | | |

G. Finalización del ticket

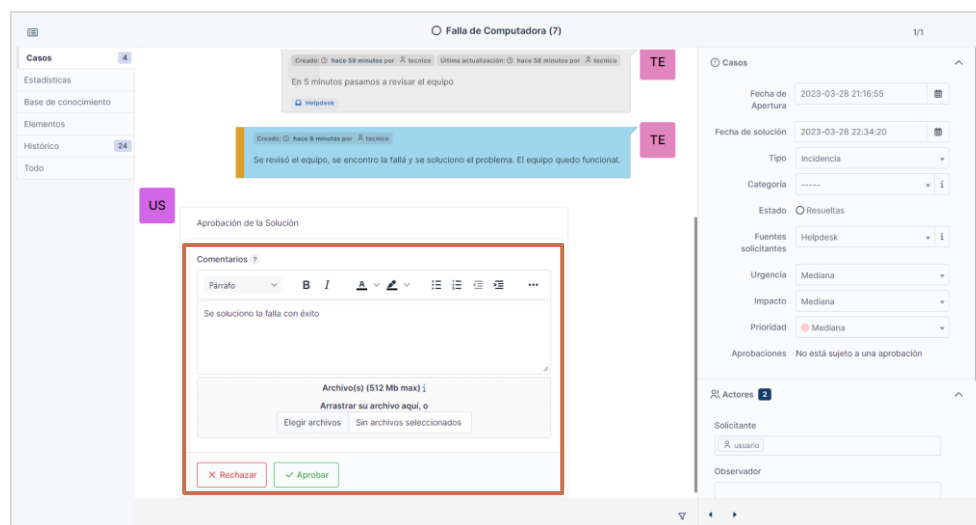
Una vez solucionado el inconveniente por parte del soporte, el estado del ticket cambiará a “Resuelto”



| ID | TÍTULO | ESTADO | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN | FECHA DE APERTURA | PRIORIDAD | SOLICITANTE - SOLICITANTE |
|----|----------------------|-----------|----------------------|-------------------|-----------|---------------------------|
| 7 | Falla de Computadora | Resueltas | 2023-03-28 22:34 | 2023-03-28 21:16 | Mediana | usuario |

20 filas / página Mostrando 11 de 1 filas

Para finalizar el proceso, da clic sobre el nombre del ticket, selecciona “Aprobar” y si lo deseas, puedes relacionar un comentario.



Falla de Computadora (7) 1/1

Casos 4

Estadísticas
Base de conocimiento
Elementos
Histórico 24
Todo

TE
Creado: hace 59 minutos por técnico Última actualización: hace 58 minutos por técnico
En 5 minutos pasamos a revisar el equipo

TE
Creado: hace 8 minutos por técnico
Se revisó el equipo, se encontró la falla y se solucionó el problema. El equipo quedó funcional.

US
Aprobación de la Solución

Comentarios ?

Párrafo

Se soluciono la falla con éxito

Archivo(s) (512 Mb max) |
Arrastrar su archivo aquí, o
Elegir archivos Sin archivos seleccionados

Rechazar Aprobar

Casos

Fecha de Apertura 2023-03-28 21:16:55

Fecha de solución 2023-03-28 22:34:20

Tipo Incidencia

Categoría

Estado Resueltas

Fuentes solicitantes Helpdesk

Urgencia Mediana

Impacto Mediana

Prioridad Mediana

Aprobaciones No está sujeto a una aprobación

Actores 2

Solicitante usuario

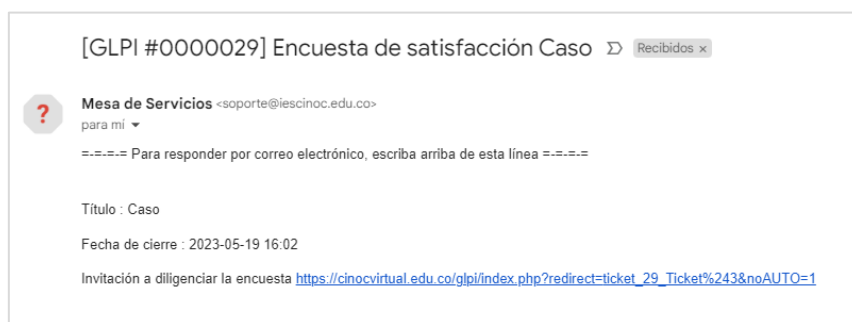
Observador

Si no quedaste satisfecho con la solución dada por soporte, al dar clic en “Rechazar” el caso volverá a estado de “En curso” y será notificado al técnico para que revise nuevamente el caso.

H. Encuesta de satisfacción

A tu correo electrónico institucional llegará una encuesta que medirá el nivel de satisfacción que presentaste al ser resuelto tu ticket.

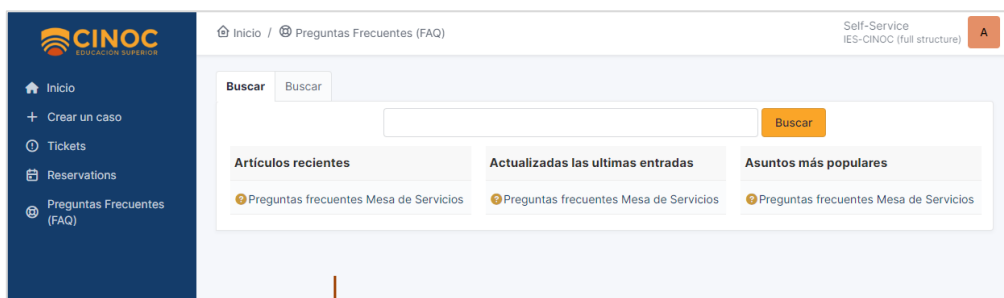
Al hacer clic en el enlace podrás indicar tu opinión sobre la resolución del caso de una a cinco estrellas y añadir un comentario



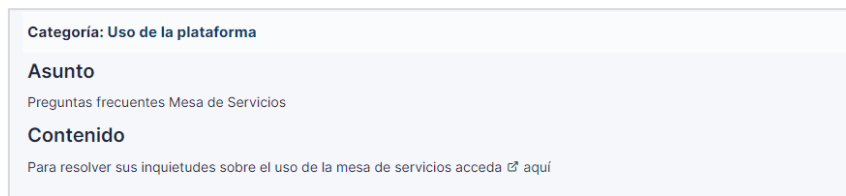
Preguntas frecuentes (FAQ)

En este apartado encontrarás las dudas más frecuentes relacionadas al uso de la Mesa de Servicios.

Selecciona el enlace [Preguntas Frecuentes Mesa de Servicios](#) y en el espacio contenido da clic en el enlace [aquí](#)



The screenshot shows the CINOC Self-Service portal. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Crear un caso, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes (FAQ). The main content area has a search bar and three columns: Artículos recientes, Actualizadas las últimas entradas, and Asuntos más populares. Each column lists 'Preguntas frecuentes Mesa de Servicios'. An arrow points from the first link in the 'Artículos recientes' column to the next screenshot.



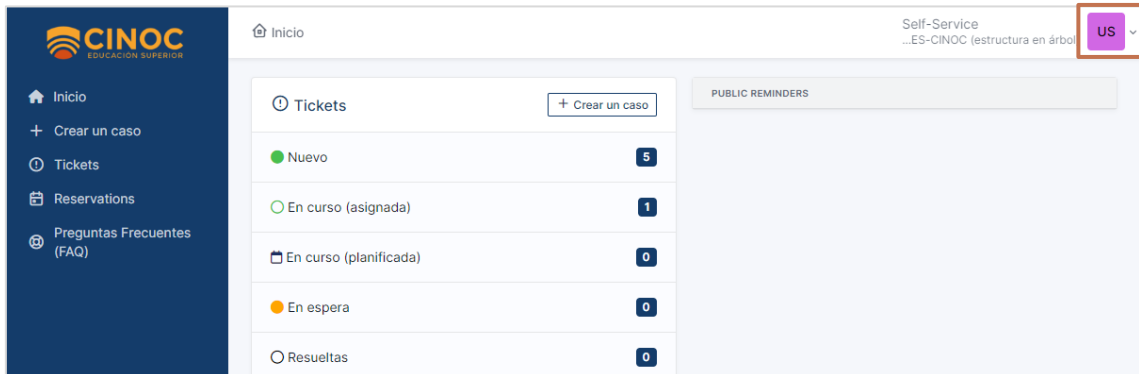
The screenshot shows a category page for 'Uso de la plataforma'. The 'Asunto' is 'Preguntas frecuentes Mesa de Servicios'. The 'Contenido' section contains the text: 'Para resolver sus inquietudes sobre el uso de la mesa de servicios acceda [aquí](#)'. An arrow points from this link to the next screenshot.




The screenshot shows the 'FAQ's Mesa de Servicios' page. On the left, there is a list of categories with counts: FAQ's Docentes Q10 (18), FAQ's Docentes Q10 - Educación Virtual (14), FAQ's Estudiantes Q10 (18), Videotutoriales para Estudiantes Q10 (7), Videotutoriales para Docentes Q10 (5), Videotutoriales para Estudiante Aula Virtual (9), Manual Docentes Aula Virtual (18), and FAQ's Mesa de Servicios (10). The main content area is titled 'FAQ's Mesa de Servicios' and lists several questions: '¿Cómo finalizó sesión en el sistema?', 'No estoy satisfecho con la respuesta del asesor, ¿Qué puedo hacer?', '¿Qué debo hacer para finalizar el proceso?', '¿Cómo creo mi solicitud desde el correo?', '¿Cómo conozco el estado de mi ticket?', '¿Quiénes pueden ser observadores?', '¿Qué son los elementos asociados?', '¿Cómo defino la urgencia de mi ticket? ¿Esto afecta el tiempo en el que recibiré respuesta?', '¿Cómo identifico el tipo de ticket que quiero crear?', and '¿Cómo puedo restablecer mi contraseña?'.

J. Cierre de sesión

Desde el menú de usuario ubicado en la esquina superior derecha podrás finalizar tu sesión en el sistema.



The screenshot shows the CINOC user interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: Inicio, Crear un caso, Tickets, Reservations, and Preguntas Frecuentes (FAQ). The main content area is titled 'Inicio' and features a 'Tickets' section with a '+ Crear un caso' button and a list of ticket statuses: Nuevo (5), En curso (asignada) (1), En curso (planificada) (0), En espera (0), and Resueltas (0). To the right is a 'PUBLIC REMINDERS' section. In the top right corner, the user profile 'Self-Service' is visible, with a dropdown menu icon containing the letters 'US' highlighted by a red box.



An arrow points from the 'US' dropdown icon in the previous screenshot to this expanded user menu. The menu is titled 'USUARIO' and contains the following items: 'Self-Service' with a close icon, 'IES-CINOC (estructura en árbol)', a language selector set to 'Español (Colombia)', 'Ayuda', 'Acerca de', 'Mis preferencias', and 'Cerrar sesión' which is highlighted with a red box.