

MANUAL DE USUARIO FINAL SISTEMA DE APOYO AL CENTRO DE SOLUCIONES UNINORTE

Elaborado por: Ing. Milagro Sanjuán C.

Revisado por: Ing. Emma Galiano

BARRANQUILLA, ABRIL DE 2021

Tabla de contenido

1.	¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL?	3
	CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO	
3.	¿CÓMO INGRESAR AL SISTEMA?	3
4.	ELEMENTOS BÁSICOS DE LA CONSOLA WEB ARANDA SERVICE DESK	5
5.	FUNCIONALIDADES DE LA CONSOLA WEB ARANDA SERVICE DESK	8
5.1	. Crear un caso – Registro de caso	8
5.2	Consulta y Seguimiento de Casos	10
5.3	Consultar Base de Datos de conocimiento	11
5.3	.1. Consultar la Base de Conocimiento	11
6.	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	13

1. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL?

Este manual está dirigido a los usuarios finales del sistema de apoyo al Centro de Soluciones Uninorte, en el cual podrán administrar, consultar y registrar casos para Requerimientos de Servicio, Incidentes y Cambios.

2. CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO

En este manual presenta en detalle cada una de las funcionalidades de la Consola Web Aranda SERVICE DESK. Esta consola permite a los usuarios finales el registro y consulta de sus casos para Incidentes, Requerimientos de Servicio y Cambios. Permite visualizar el Catálogo de Servicios y acceder a la base de datos de conocimiento.

3. ¿CÓMO INGRESAR AL SISTEMA?

 Ingresar al Portal de Profesores y Administrativos, Estudiantes o Egresados según sea el caso:



Imagen No. 1

2. Ingresar con su usuario y contraseña y hacer clic en el botón "Acceder".

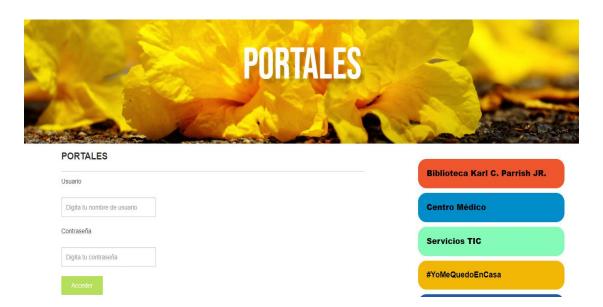


Imagen No. 2

3. Ingresar a la pestaña "Mis Servicios".



Imagen No. 3

4. En la sección de "Mis Servicios", ingresar al enlace "Centro de Soluciones Uninorte". Y realizar clic en la opción deseada como se muestra en la imagen No.4.

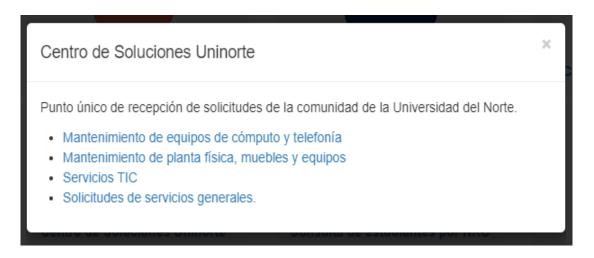


Imagen No. 4

5. Una vez seleccionada la opción se habilita el portal del usuario en el cual encontraras las opciones de registrar un nuevo caso, ver artículos y revisar los casos que tienen

actualmente registrados (Mis Casos). Adicionalmente encontrarás un banner con noticias de interés y el acceso al catálogo de servicios TIC. (Ver Imagen No.5)

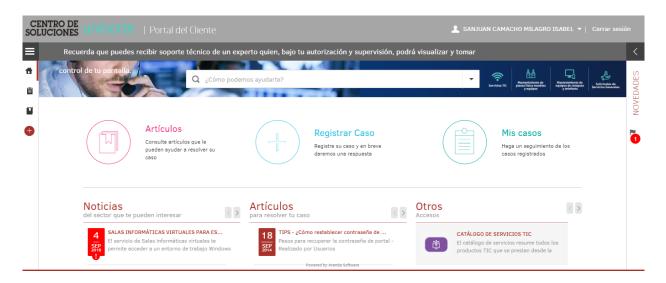


Imagen No. 5

4. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA CONSOLA WEB ARANDA SERVICE DESK

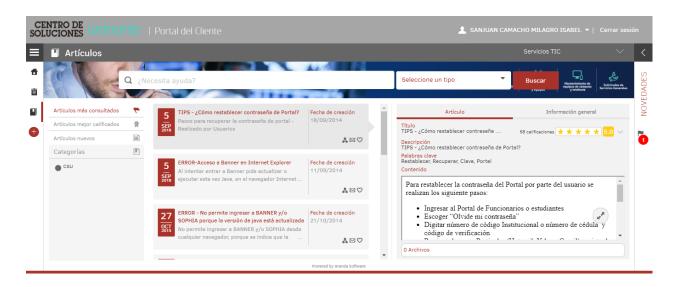


Imagen No. 6

 Artículos: En esta sección podrá consultar soluciones de la base de datos de conocimiento que le pueden ayudar a resolver su caso. En el menú de la izquierda podrá revisar los artículos más consultados o mejor calificados. (Ver imagen No.6)

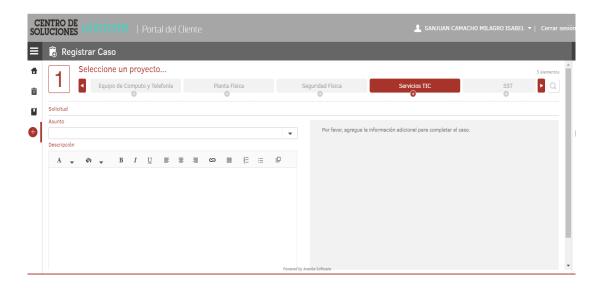


Imagen No. 7

2. Registrar caso: En esta sección podrá acceder a registrar su caso, ya sea un incidente, un requerimiento, o una solicitud de cambio y elegir el proyecto en el cual deseas reportarlos. (Ver imagen No.7)

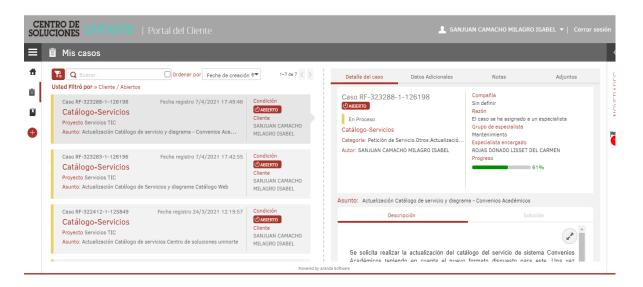


Imagen No. 8

3. Mis Casos: En esta sección el usuario podrá realizar seguimiento de sus casos registrados, consultar el estado en que se encuentra y las notas agregadas por los especialistas. (Ver imagen No.8)



Imagen No. 9

4. Novedades y Encuestas Pendientes: En este Panel, podrá visualizar y responder las Encuestas pendientes, además ver las Noticias publicadas en el Portal.

Para acceder el Panel, debe dar clic en el icono ubicado en la parte derecha de la pantalla encima de la palabra "Novedades". En ese momento se despliega las noticias y las encuestas pendientes por responder (Ver imagen 9).



Imagen No. 10

5. Noticias: Para visualizar las noticias solo debe hacer clic sobre el título de la noticia. (Ver imagen No.10)



Imagen No. 11

6. Catálogo Servicios TIC: El catálogo de servicios resume todos los productos TIC que se prestan desde la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, a la Comunidad Universitaria. En el encontrarás manuales de usuario, horario del servicio, una breve descripción de cada uno, su público objetivo, los usuarios funcionales del servicio y el soporte del producto.

5. FUNCIONALIDADES DE LA CONSOLA WEB ARANDA SERVICE DESK

5.1. Crear un caso - Registro de caso

Esta funcionalidad permite generar un ticket o turno para el inicio de un caso en la mesa de servicio. Para crear un nuevo caso el usuario debe tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Seleccione un proyecto:



Imagen No. 12

2. Ingrese el asunto del caso relacionando en una línea su solicitud



Imagen No. 13

3. Ingrese la descripción del caso de manera detallada:

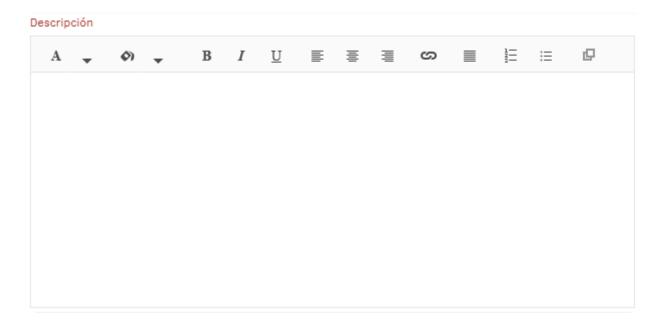


Imagen No. 14

4. Adjunte los documentos que se soporten la solicitud, si es necesario.



Imagen No. 15

- 5. Al terminar el registro del caso presione el botón Crear Caso
- 6. Se confirmará la creación del caso y se redireccionará al Listado de "Mis casos"

5.2. Consulta y Seguimiento de Casos

Esta funcionalidad permite ver y consultar la información de los casos generados en la mesa de servicio para los procesos habilitados en la consola de usuario: Requerimientos de servicio, incidentes y cambios.



Imagen No. 16

Haga clic en "Mis Casos" y se despliega la pantalla de búsqueda de casos. Digite el número de caso, el asunto o el correo electrónico en el icono



También puede realizar una búsqueda por filtros haciendo clic en el icono



Una vez realizada la búsqueda el sistema le arroja la siguiente imagen:

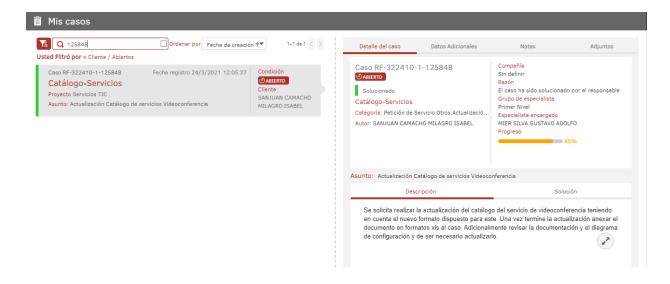


Imagen No. 17

El sistema le mostrará en la pantalla la información del caso solicitado. En la parte derecha de la pantalla podrá revisar el detalle del caso que consta de la descripción y solución. También se encuentran las opciones de datos adicionales, notas y adjuntos.

5.3. Consultar Base de Datos de conocimiento

La base de conocimiento es el repositorio donde se almacenan los documentos y archivos generados en la gestión de un servicio. En la consola Web de Aranda Service Desk puede visualizar, dar seguimiento y conocer la información referente a casos registrados en la mesa de servicio.

5.3.1. Consultar la Base de Conocimiento

1. En la Consola web de usuario final identifique y seleccione la opción Artículos del menú principal; se despliegan las categorías definidas previamente para él proyecto; al seleccionar una categoría se habilita la ventana Base de Conocimiento en el área de trabajo donde encuentra los artículos asociados a la categoría definida y generados en la gestión de casos.

En el panel izquierdo encontrará los artículos clasificados por "Artículos más consultados", "Artículos mejor calificados" y "Artículos nuevos"

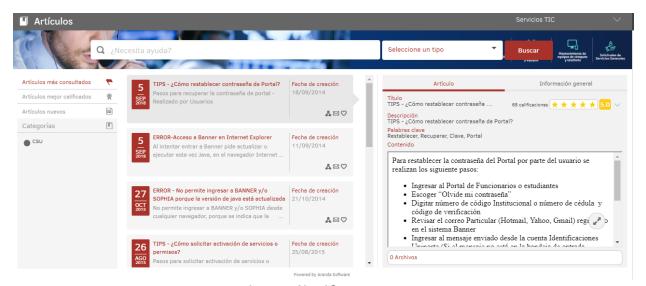


Imagen No. 18

- 2. En el panel derecho o ventana que se habilita puede encontrar información ampliada del artículo como:
 - Descripción completa del caso.
 - Palabras clave
 - Archivos adjuntos si existen.
 - Calificar Solución: En esa misma ventana puede calificar el artículo de acuerdo a la calidad del contenido de 1 a 5 (siendo 1 pobre y 5 excelente). También podrá registrar una sugerencia o comentario sobre la información registrada y al terminar presione el botón Enviar.

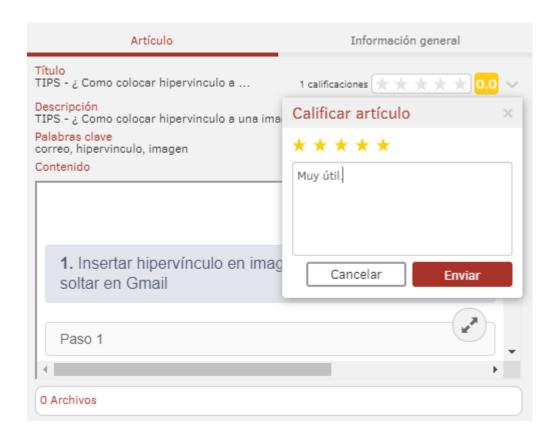


Imagen No. 19

Nota: Tenga en cuenta que usted sólo puede calificar una vez una misma solución.

6. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

En caso de tener algún incidente o solicitud de asesoría relacionada con el sistema de apoyo al Centro de Soluciones Uninorte en la consola Web Aranda Service Desk, por favor reportarlo a CSU a través de la Extensión 505 o del correo electrónico csu@uninorte.edu.co