



# Manual de usuario

## Ayúdame EIA



 UNIVERSIDAD EIA		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

## **CONTENIDO**

Objetivo .....	3
Login .....	3
Menú Principal.....	4
Creación de tickets.....	5
Seguimiento de tickets creados.....	7
Buscar Tickets.....	7
Verificación de estado del ticket.....	8
Cerrar Ticket/requerimiento.....	9
Cerrar sesión.....	10

 <b>UNIVERSIDAD EIA</b>		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

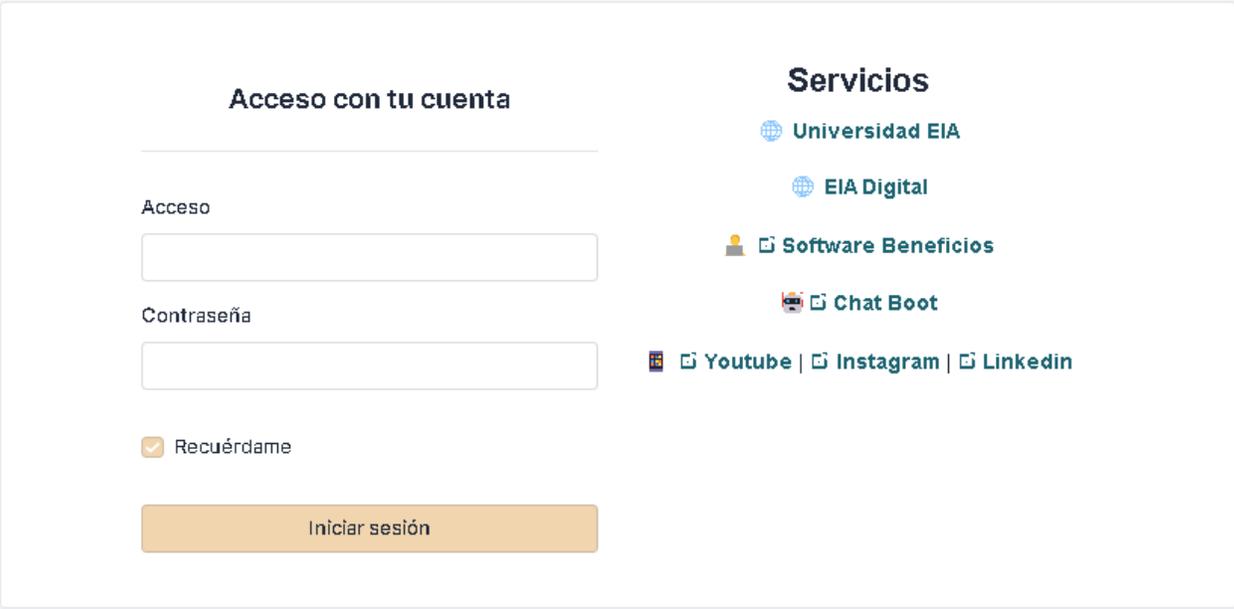
## OBJETIVO

Mostrar los pasos a seguir en el manejo de usuarios y la creación de tickets.

## LOGIN

Para acceder a la aplicación utilizaremos la siguiente URL <https://ayudame.eia.edu.co/new/>

Donde ingresamos el correo institucional y la contraseña.





### Acceso con tu cuenta

---

Acceso

Contraseña

Recuérdame

### Servicios

-  [Universidad EIA](#)
-  [EIA Digital](#)
-  [Software Beneficios](#)
-  [Chat Boot](#)
-  [Youtube](#) | [Instagram](#) | [Linkedin](#)

 UNIVERSIDAD EIA		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

## MENÚ PRINCIPAL



### Inicio

**Formulario:** Donde se crean los ticket o requerimientos .

**Tickets:** Donde se visualiza los tickets creados.

**Preguntas Frecuentes:** Donde se mostrarán manuales y preguntas frecuentes referentes a tickets.

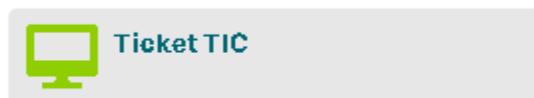
 <b>UNIVERSIDAD EIA</b>		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

## CREACIÓN DE TICKETS

Damos clic en formularios y aparecen las categorías para la creación de ticket, seleccionamos el área a la cual va dirigido el ticket.



Damos clic en la opción deseada



Ingresamos al Ticket donde nos pedirán los datos de:

**Tipo:** este consta de dos opciones:

- Incidencia: Para comunicar una afectación, fallo de la operación de un servicio o sistema, el cual causa una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- Solicitud: Para requerir un servicio o una modificación de un servicio (no afecta la disponibilidad de un servicio)

**Urgencia:** Necesidad de atención.

**Categoría:** Clasificación del ticket

**Ubicación:** Ubicación para la atención del ticket

**Título:** Nombre que serviría para identificar el ticket.

**Descripción:** Definición, características del ticket.

**Archivo:** Opción para dar apoyo con una Imagen o documentos el ticket.

 <b>UNIVERSIDAD EIA</b>		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

### Ticket TIC

Solicitudes o incidencias relacionadas con el área de TIC

- Asignación de equipos
- Permisos/autorizaciones
- Software/Hardware
- Telefonía
- Licencias

**Datos**

**Tipo \*** 

**Urgencia** 

**Categoría \*** 

**Ubicación \*** 

**Título \*** 

**Descripción \*** 

**B**
*I*
**A**










**Archivo** 

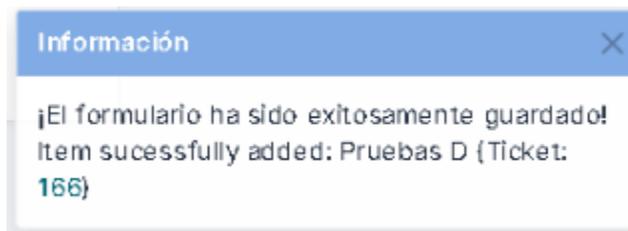
Archivo(s) (10 MB máximo) 

Arrastra y suelta tu archivo aquí, o

**Nota:** las opciones con símbolo (\*) son requeridos.

Diligenciamos los datos para la creación del ticket y le damos en el botón **enviar**.

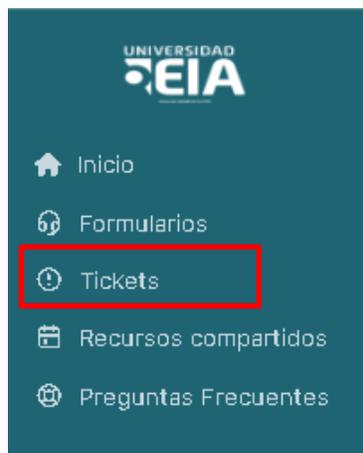
Y nos mostrara una alerta en la parte inferior derecha de que el ticket ha sido creado con éxito.



 UNIVERSIDAD EIA		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

### SEGUIMIENTO DE TICKETS CREADOS

Vamos a la opción de tickets y observaremos todos los tickets que han sido creados estos contarán con la siguiente información.



- **ID:** código del ticket
- **Título:** Título del ticket creado
- **Entidad:** Área a quien va dirigido
- **Estado:** Estado actual del ticket
- **Última modificación:** La última modificación realizada bien sea por el técnico o solicitante
- **Prioridad:** la prioridad que le haya asignado el solicitante
- **Solicitante:** Persona quien realizó la apertura del ticket
- **Asignado a -Técnico:** Persona encargada de solucionar el ticket

ID	TÍTULO	ENTIDAD	ESTADO	ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A - TÉCNICO	FECHA DE SOLUCIÓN
166	Pruebas D	Universidad EIA - TIC	Nuevo	02-03-2023 16:26	02-03-2023 16:26	Media	Gloria Cardona		

### BUSCAR TICKETS

Esta opción la encontramos en el menú de tickets y donde podemos realizar búsquedas por características del ticket.

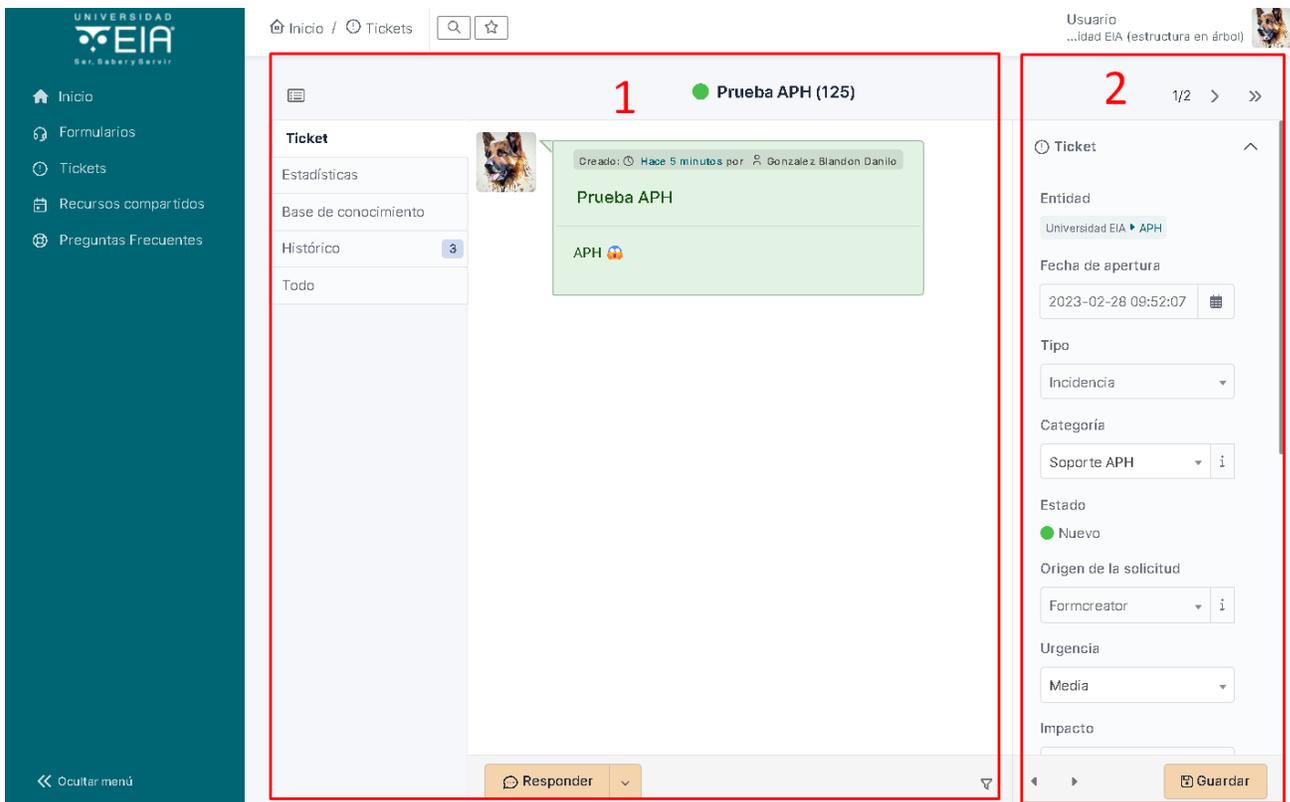


 <b>UNIVERSIDAD EIA</b>		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

### VERIFICACIÓN DE ESTADO DEL TICKET

Podemos verificar el estado del ticket ingresando o dándole clic al título del ticket e ingresaremos a la siguiente pantalla :

ID	TÍTULO	ENTIDAD	ESTADO	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
166	Pruebas D	Universidad EIA ▶ TIC	<span style="color: green;">●</span> Nuevo	02-03-2023 16:26



The screenshot shows the user interface for managing tickets. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Formularios', 'Tickets', 'Recursos compartidos', and 'Preguntas Frecuentes'. The main area displays a ticket titled 'Prueba APH (125)' with a status of 'Nuevo'. A message bubble indicates it was created 5 minutes ago by 'Gonzalez Blandon Danilo'. The right-hand panel provides detailed information about the ticket, including the entity 'Universidad EIA ▶ APH', the opening date '2023-02-28 09:52:07', the type 'Incidencia', the category 'Soporte APH', and the urgency 'Media'. A 'Guardar' button is visible at the bottom right of this panel.

1. La cual, en la parte central , muestra el ticket con su título y su descripción. En la parte inferior muestra un botón responder donde podemos responder al ticket o si deseamos agregar/adjuntar un archivo o documento.
2. En la parte derecha , encontraremos una información más detallada del ticket en cuestión y un botón en guardar el cual sirve si deseamos modificar alguna opción del ticket.

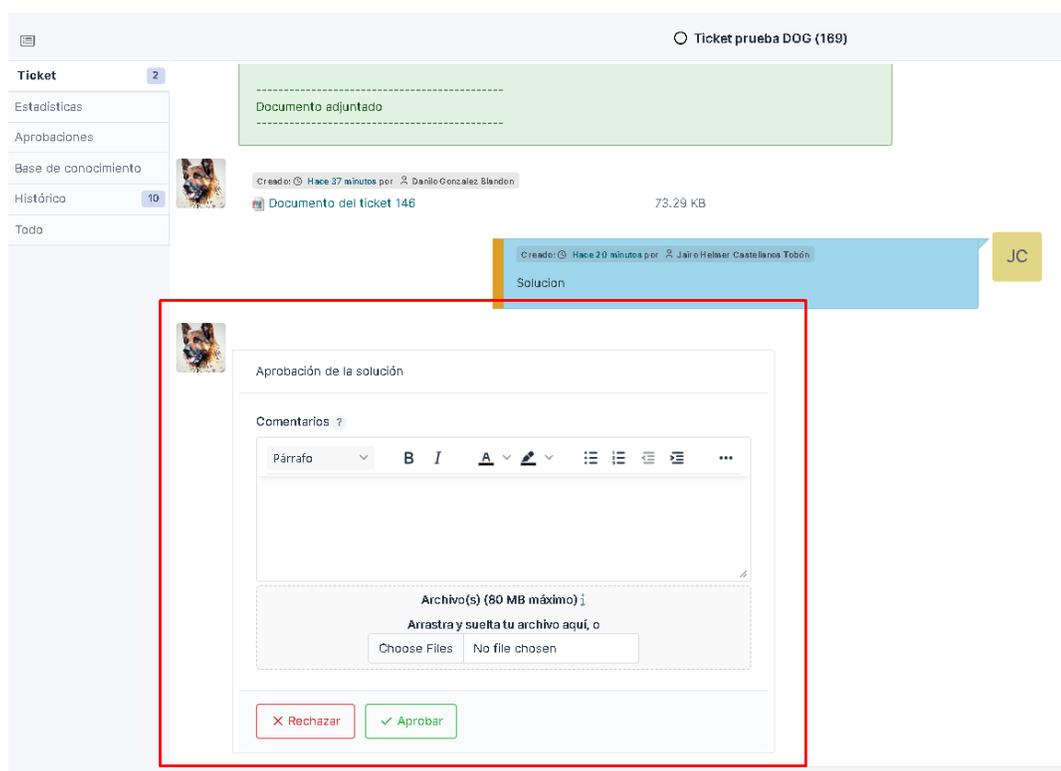
 <b>UNIVERSIDAD EIA</b>		<b>MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA</b>	
<b>Código: IN-IN-01</b>	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 02/05/2023</b>	<b>Tipo documento: Instructivo</b>
<b>Macroproceso: Infraestructura</b>		<b>Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información</b>	

## CERRAR TICKET/REQUERIMIENTO

Al momento de que un técnico/soporte le haya dado una solución a un requerimiento este pasa a un estado de resuelto y ya se debe de dar una aprobación de la solución dada.

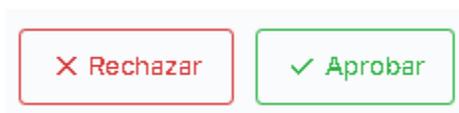
para dar la aprobación realizamos los siguientes pasos:

1. Vamos al ticket/requerimiento en cuestión dando le clic al nombre.
2. Luego de esto nos aparecerá un cuadro de texto donde ingresamos comentarios.



The screenshot shows a ticket titled "Ticket prueba DOG (189)". On the left, there is a sidebar with navigation options: Ticket (2), Estadísticas, Aprobaciones, Base de conocimiento, Histórico (10), and Todo. The main content area shows a message from "Danilo Gonzalez Blandon" with an attached document "Documento del ticket 146" (73.29 KB). Below it, a message from "Jairo Helmer Castellanos Tobón" is labeled "Solución". A red box highlights a form for "Aprobación de la solución". This form includes a "Comentarios ?" section with a rich text editor (Paragraph, Bold, Italic, Underline, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, and more options). Below the editor is a file upload section: "Archivo(s) (80 MB máximo) ; Arrastra y suelta tu archivo aquí, o" with "Choose Files" and "No file chosen" buttons. At the bottom of the form are two buttons: "X Rechazar" (red) and "✓ Aprobar" (green).

3. Luego de esto se da clic en aprobar o rechazar la solución dada por el técnico/soporte.



Y se dará cierre al caso.

**Nota:** Se dan 3 días para la aprobación/rechazo de la solución si al cabo de estos días no se da una respuesta el caso se cerrará automáticamente.

 UNIVERSIDAD EIA		MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

### CERRAR SESIÓN

Para el cierre de sesión vamos a la parte superior derecha, damos clic y aparece la opción de cerrar sesión.

