




Manual de usuario

Ayúdame EIA



 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	

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

 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	

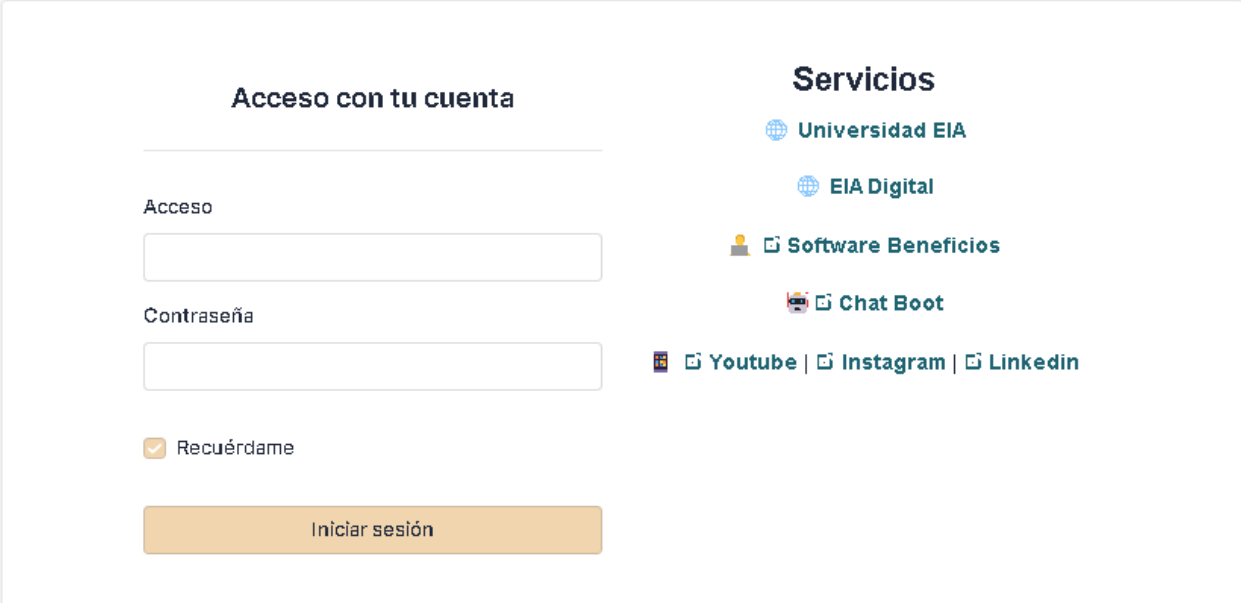
OBJETIVO


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

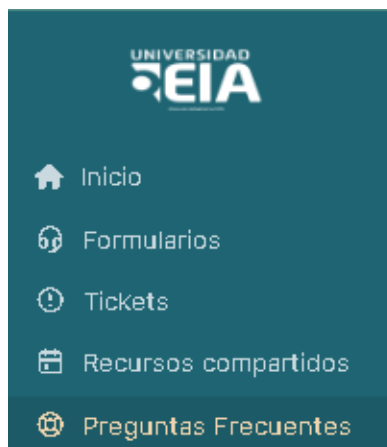
Recuérdame

Servicios

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

 UNIVERSIDAD EIA		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	

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.

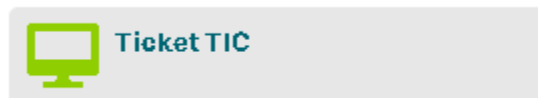
 UNIVERSIDAD EIA		MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

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.


 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	


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 

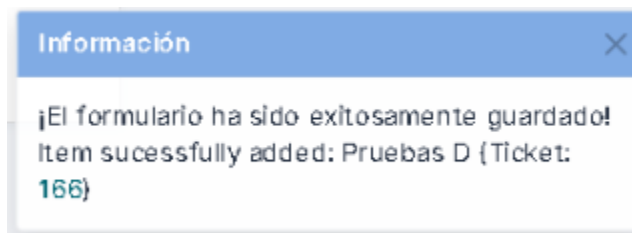
Archivo(s) (10 MB máximo) 


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**.

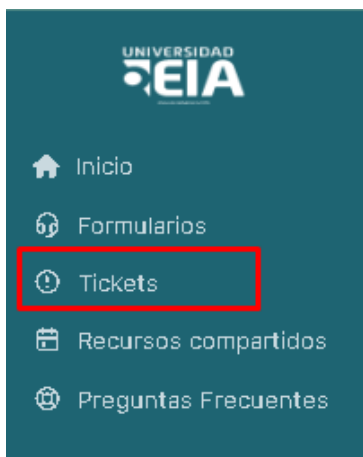
Y nos mostrara una alerta en la parte inferior derecha de que el ticket ha sido creado con éxito.



 UNIVERSIDAD EIA		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	

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.

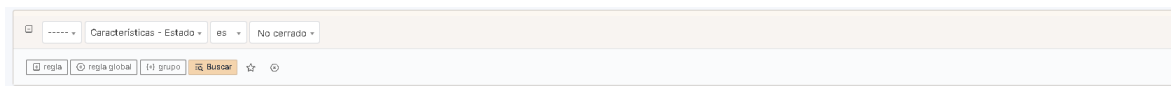



- **ID:** código del ticket
- **Título:** Título del ticket creado
- **Entidad:** Área a quien va dirigido
- **Estado:** Estado actual del ticket
- **Última modificación:** La última modificación realizada bien sea por el técnico o solicitante
- **Prioridad:** la prioridad que le haya asignado el solicitante
- **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.

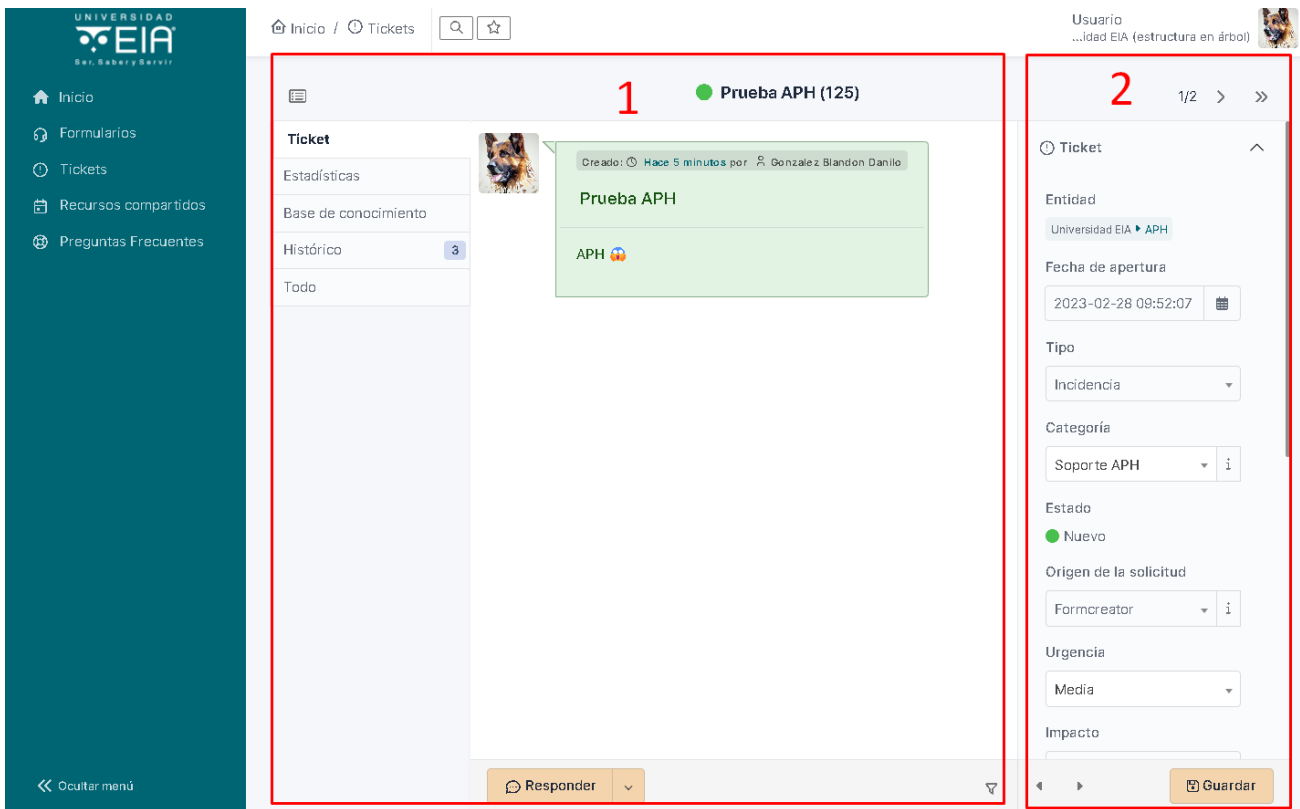


 UNIVERSIDAD EIA		MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

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	● 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 'Hace 5 minutos por 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', type 'Incidencia', category 'Soporte APH', and 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.

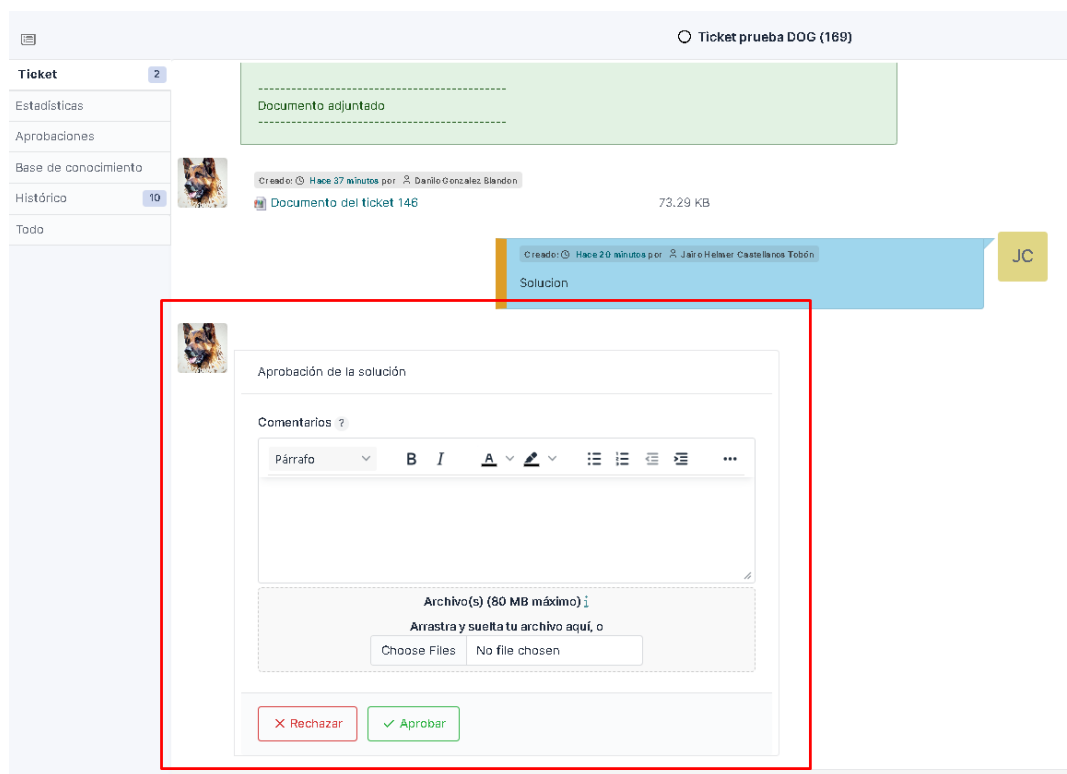
 UNIVERSIDAD EIA		MANUAL DE USUARIO AYÚDAME EIA	
Código: IN-IN-01	Versión: 0	Fecha: 02/05/2023	Tipo documento: Instructivo
Macroproceso: Infraestructura		Proceso: Gestión TIC – Sistemas de Información	

CERRAR 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.

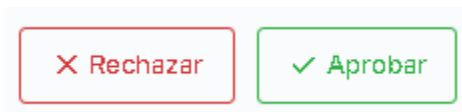
para dar la aprobación realizamos los siguientes pasos:

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 management interface for 'Ticket prueba DOG (189)'. On the left, there is a sidebar with options like 'Ticket', 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimiento', 'Histórico', and 'Todo'. The main area displays a ticket history with a message from 'Daniilo Gonzalez Blandon' and a solution from 'Jairo Helmer Castellanos Tobón'. A red box highlights a modal window titled 'Aprobación de la solución'. This modal contains a 'Comentarios ?' section with a rich text editor (including bold, italic, and text color options) and a file upload section labeled 'Archivo(s) (80 MB máximo)'. At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Rechazar' (with a red 'X' icon) and 'Aprobar' (with a green checkmark icon).

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.

