

ITS Help Desk

Manual de Usuario

help.uaa.edu

Tabla de Contenido

Descripción del manual.....	3
Información del contacto.....	3
Historial de Cambios.....	3
Instrucciones – Uso del Help Desk	4

Descripción del manual

- En el siguiente manual encontrarás las instrucciones de cómo usar el sistema de “Help Desk”, que consiste en crear un ticket para solicitar algún servicio a la oficina de ITS.

Información del contacto

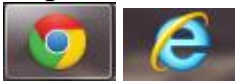
Name	Email	Phone
Jonathan Jusino	jjusino@uaa.edu	2700 / 2703

Historial de Cambios

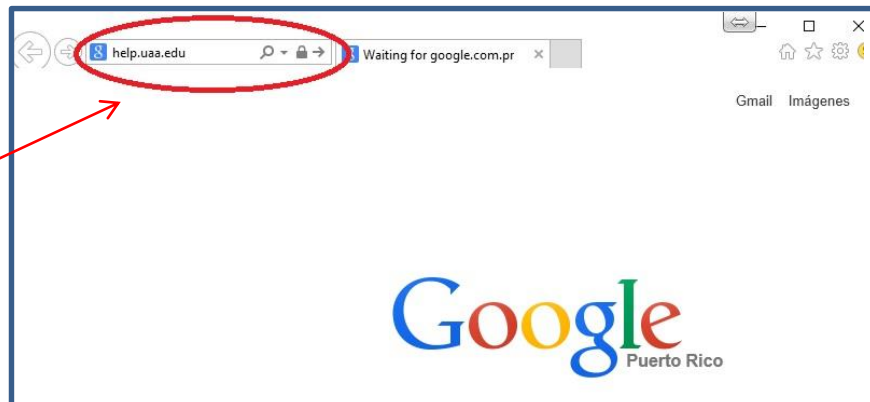
Version	Date	Author	Secciones afectadas	Descripción
1.0	09/01/2015	Jonathan Jusino	Todas	Creación inicial
1.1	02/18/2016	Jonathan Jusino	Todas	Uso general, no solo CAMS.

Instrucciones – Uso del Help Desk

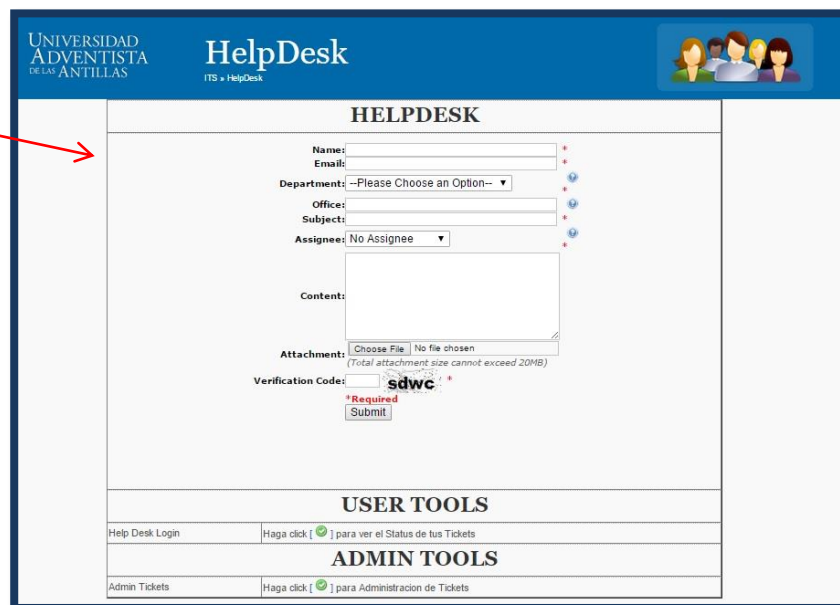
Paso 1: Abrir el navegador de internet. (Google Chrome o Internet Explorer)





Paso 2: En el espacio de búsqueda, entrar la siguiente dirección:
help.uaa.edu




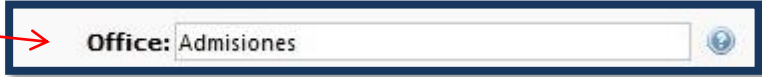



Paso 3: La página del ITS Help Desk se desplegará en pantalla.



USER TOOLS	
Help Desk Login	Haga click [] para ver el Status de tus Tickets

ADMIN TOOLS	
Admin Tickets	Haga click [] para Administración de Tickets

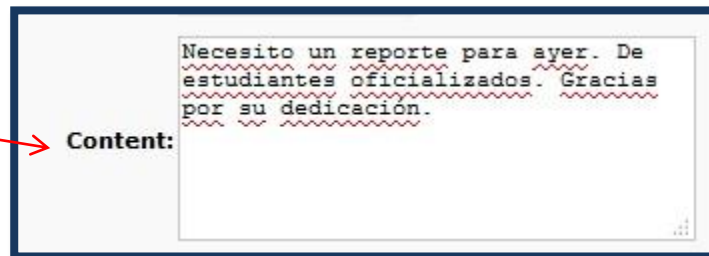
<p>Paso 4: Introduzca su nombre con apellidos.</p>	 <p>The screenshot shows a form titled "HELPDESK" with a "Name:" field containing the text "Jonathan Jusino". A red arrow points from the instruction in the left column to this field.</p>
<p>Paso 5: Entre su email.</p>	 <p>The screenshot shows an "Email:" field containing the text "jjusino@uaa.edu". A red arrow points from the instruction in the left column to this field.</p>
<p>Paso 6: En el área de "Department", seleccione su departamento. (Si el departamento no aparece en la lista, seleccione "Administración" o "Edificio Central". En el paso 7 identifica la oficina.)</p>	 <p>The screenshot shows a "Department:" dropdown menu with "Ciencias" selected. A red arrow points from the instruction in the left column to this dropdown.</p>
<p>Paso 7: Introduzca su oficina en el encasillado de "Office".</p>	 <p>The screenshot shows an "Office:" field containing the text "Admisiones". A red arrow points from the instruction in the left column to this field.</p>
<p>Paso 8: Introduzca una breve descripción del asunto en el encasillado de "Subject".</p>	 <p>The screenshot shows a "Subject:" field containing the text "Reporte Estudiantes". A red arrow points from the instruction in the left column to this field.</p>

Paso 9: En el encasillado de “Assignee”, seleccione la persona a la que desea asignar el ticket.



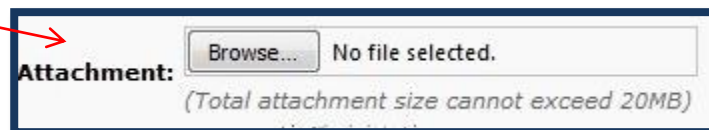
Assignee: William

Paso 10: Introduzca la descripción del servicio solicitado en el área de “Content”.



Content: Necesito un reporte para ayer. De estudiantes oficializados. Gracias por su dedicación.

Paso 11: Puede incluir una captura de pantalla o documento que detalle el asunto, puedes adjuntarlo en el área de “Attachment” (el documento no puede ser mayor de 20MB) utilizando el botón de “Browse”.



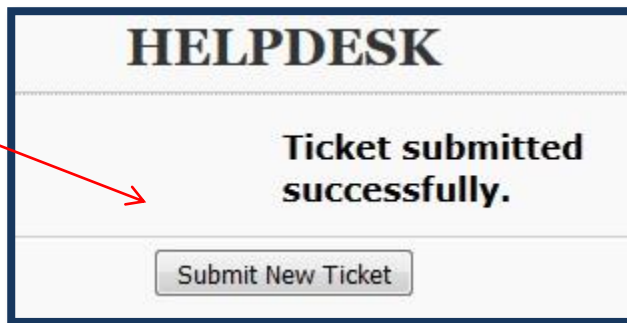
Attachment: Browse... No file selected.
(Total attachment size cannot exceed 20MB)

Paso 12:
Introduzca el
“Verification
Code” que
aparezca en
pantalla. Luego,
presione “Submit”
para someter el
ticket.



Verification Code: *
*Required
Submit

Paso 13: Se
desplegara una
ventana de
notificación
exitosa. Si necesita
crear un nuevo
ticket, puede
hacerlo desde esta
ventana
presionando
“Submit New
Ticket”.

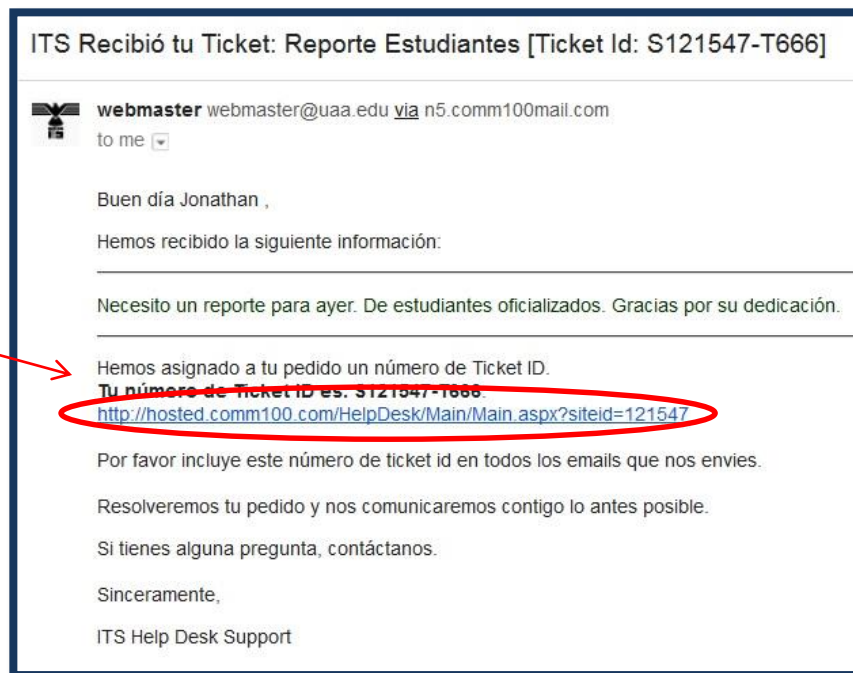


HELPDESK


**Ticket submitted
successfully.**

Submit New Ticket

Paso 14: En su
email recibirá una
confirmación del
ticket. Si desea
monitorear el
status de su ticket,
puede hacer un
“click” en el link
que se provee.



ITS Recibió tu Ticket: Reporte Estudiantes [Ticket Id: S121547-T666]

 **webmaster** webmaster@uaa.edu via n5.comm100mail.com
to me ▾

Buen día Jonathan ,
Hemos recibido la siguiente información:

Necesito un reporte para ayer. De estudiantes oficializados. Gracias por su dedicación.

Hemos asignado a tu pedido un número de Ticket ID.
Tu número de Ticket ID es: S121547-T666.
<http://hosted.comm100.com/HelpDesk/Main/Main.aspx?siteid=121547>

Por favor incluye este número de ticket id en todos los emails que nos envíes.
Resolveremos tu pedido y nos comunicaremos contigo lo antes posible.
Si tienes alguna pregunta, contáctanos.
Sinceramente,
ITS Help Desk Support

Paso 15: Para poder ver los tickets, necesita iniciar sesión. Si necesita saber cómo obtener la información de su cuenta de “Help Desk”, favor referirse al manual de usuario “Cuenta de Usuario del Help Desk”

