



## Guía de Usuario.

Bienvenido a la nueva herramienta de Solicitud de Servicio del Centro de Informática y Comunicaciones. Esta facilita al usuario la creación de nuevas solicitudes y proporciona información avanzada del estado de las mismas.

En caso de no poder acceder a la herramienta, o encontrar alguna dificultad, contacte telefónicamente con el Centro de Servicio en el 77903 (extensión interna) o el 954977903.

Para agilizar la resolución de sus solicitudes, rogamos utilice una única solicitud para cada petición.

Para un mejor servicio indíquenos los días y la franja horaria en la cual podemos contactar con usted en su despacho y la mejor manera de comunicarnos para poder resolver su solicitud.

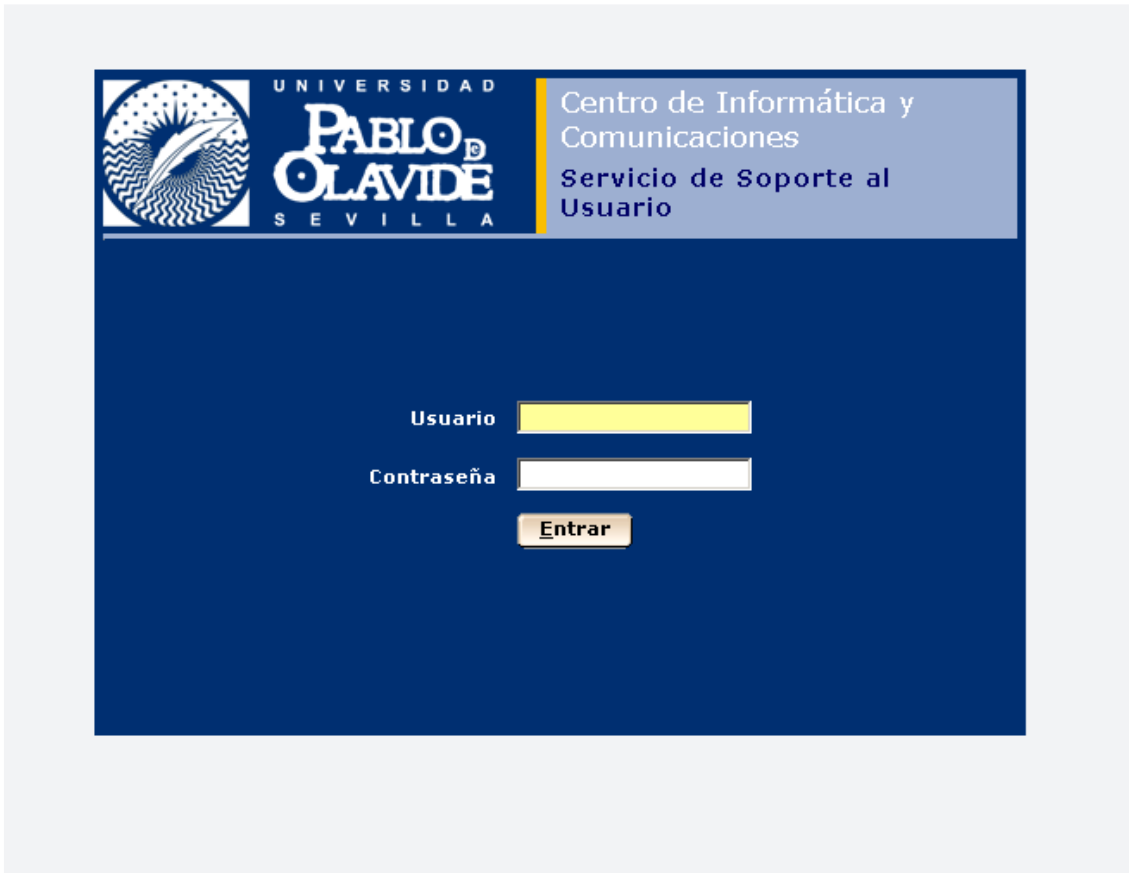
Indíquenos también si autoriza la entrada a su despacho en su ausencia con objeto de agilizar la resolución de la solicitud.

### ***Acceso a la herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio***

La nueva herramienta de gestión de Solicitudes de Servicio está accesible desde la página del CIC o directamente en el siguiente enlace

<http://maya.upo.es/CAisd/pdmweb.exe>

Se accede con el usuario y contraseña de correo.



Al entrar nos aparece la siguiente ventana:



Desde aquí podemos crear nuevas solicitudes y se mostrarán también aquellas que hayamos creado, estén abiertas o cerradas. También se muestran diversos anuncios del Centro de Informática y Comunicaciones, relacionados con el estado actual de algunos servicios.

## ***Creación de una Solicitud de servicio***



Para crear una nueva solicitud de servicio pinchamos en el enlace “Creación de Nueva Solicitud de Servicio”:

Nos aparecerá una ventana con el Detalle de la Solicitud, en la que se deberán cumplimentar los siguientes campos:

**Creada por:** Usuario afectado.

**Teléfono:** Este es el teléfono de contacto. [Debe corregirse si aparece incorrecto.](#)

**Dirección de Correo:** Es la dirección de correo electrónico mediante la cual se le enviarán notificaciones relacionadas con la Solicitud de Servicio en curso, incluida la notificación por cierre de solicitud.

**Prioridad:** Se puede seleccionar una prioridad, aquella que se estime conveniente dependiendo de la importancia de la solicitud. (3 más prioritaria que 5)

**Área:** No es obligatorio rellenar esta opción, pero puede agilizar el trámite de la solicitud.

**Descripción de la Solicitud de Servicio (required):** Es necesario realizar una descripción detallada de la solicitud en cuestión. [Se ha de evitar realizar peticiones conjuntas en una misma solicitud. Se ruega encarecidamente utilizar una solicitud diferente para cada tipo de petición o problema.](#)



421 Detalle de la Solicitud

Editar Solicitud Añadir comentario Adjuntar Documento Cerrar Solicitud

Fecha y hora de apertura	Estado	Prioridad	Area
31/03/2008 12:56	Abierta	None	Consulta

Descripción de la Solicitud de Servicio

Solicitud de servicio:  
- Solicitud 1  
- Solicitud 2  
- Solicitud 3

**INCORRECTO**

Propiedades

Nombre	Valor	Ejemplo
--------	-------	---------

Histórico

Contacto	Fecha	Tipo	Resumen
prueba prueba, cic_p	31/03/2008 12:56	Creación de solicitud	Contact: prueba prueba, cic_profesor Phone: 9999999 Email: usuario@upo.es

423 Detalle de la Solicitud

Editar Solicitud Añadir comentario Adjuntar Documento Cerrar Solicitud

Fecha y hora de apertura	Estado	Prioridad	Area
31/03/2008 13:25	Abierta	None	Consulta

Descripción de la Solicitud de Servicio

Solicitud de servicio:  
- Solicitud 1

**CORRECTO**

Propiedades

Nombre	Valor	Ejemplo
--------	-------	---------

Histórico

Contacto	Fecha	Tipo	Resumen
prueba prueba, cic_p	31/03/2008 13:25	Creación de solicitud	Contact: prueba prueba, cic_profesor Phone: 9999999 Email: usuario@upo.es

También podrá Adjuntar archivos o documentos, que puedan añadir información relacionada con la misma, mediante la pestaña superior derecha (“Adjuntar Documentos”).

422 Detalle de la Solicitud

Guardar Cancelar Limpiar **Adjuntar Documento**

Creada por  
prueba prueba, cic\_profesor

Teléfono  
9999999

Prioridad (required)  
None

Descripción de la Solicitud de Servicio (required) **Corrector**

Solicitud de servicio:  
- Solicitud1

Dirección de Correo  
usuario@upo.es

Area  
Instalación

Si se pulsa en esta opción, hay que buscar el documento en el PC pulsando en la opción “Buscar Archivo” y a continuación “Examinar”.

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: cic\_profesor prueba prueba (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

Guardar Cancelar Limpiar

Pulse el botón **Buscar Fichero** para buscar el documento que desea adjuntar

**Buscar archivo**

ó

Especifique una dirección web y pulse el botón Guardar

Página Web



**Servicio de Soporte al Usuario**  
Conectado como: cic\_profesor prueba prueba (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)  
Carga de Fichero  
 Examinar...  
OK Cancelar

Finalmente se deberá pulsar en “Guardar” para que la Solicitud quede grabada y los técnicos de soporte puedan gestionarla.

422 Detalle de la Solicitud [Guardar](#) [Cancelar](#) [Limpiar](#) [Adjuntar Documento](#)  
Creada por prueba prueba, cic\_profesor  
Teléfono 9999999  
Prioridad (required) None  
Descripción de la Solicitud de Servicio (required) Corrector  
Dirección de Correo usuario@upo.es  
Area Instalación

Una vez creada la incidencia aparecerá la siguiente pantalla, en la que el usuario puede verificar que se le ha adjudicado un **número de Solicitud**.”.

**Servicio de Soporte al Usuario**  
Conectado como: cic\_profesor prueba prueba (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)  
Solicitud de Servicio  
**Incidencia 422 creada. Si desea verla, pulse aquí**  
[Creación de Nueva Solicitud de Servicio](#)  
[Información del Centro de Ayuda al Usuario](#)  
Buscar mis Solicitudes de Servicio  
Usted tiene 65 solicitudes abiertas  
Usted tiene 56 solicitudes cerradas  
Si conoce el número, por favor introdúzcalo:  
Nº de Solicitud de Servicio:  
 Ir a  
Anuncios  
07/02/2008 11:15  
Bienvenido a la nueva herramienta de Solicitud de Servicio del Centro de Informática y Comunicaciones.  
[\(Mostrar Todos los Anuncios\)](#)

## Modificación de una Solicitud ya creada.

Para realizar cualquier cambio adicional de la Solicitud debe pulsar en la opción “**Incidencia xxxx creada. Si desea verla, pulse aquí**” (se muestra en la ventana anterior), si se acaba de crear la Solicitud, o directamente introduciendo el número de Solicitud y pulsar en “**Ir a**”.

Puede además consultar y modificar cualquiera de las solicitudes pulsando el enlace “Usted tiene xx solicitudes abiertas/cerradas”, se abrirá la siguiente pantalla, en la que se muestra el estado actual, la fecha de apertura y el técnico que la tiene asignada.





## Servicio de Soporte al Usuario

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** ([Salir](#)) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

1-25 of 59 > >> [List All](#)

<u>Incidencia N°</u>	<u>Estado</u>	<u>Fecha de Apertura</u> ▾	<u>Prioridad</u>	<u>Grupo</u>	<u>Contactos</u>
<a href="#">342</a>	Abierta	03/27/2008 09:20 am	Prio: None		Asignado:
Descripción: No me funciona el ordenador.					
<a href="#">341</a>	Abierta	03/26/2008 03:28 pm	Prio: 1		Asignado:
Descripción: Prueba SLA incumplido no visible					

Al acceder a una Solicitud creada, se muestra una descripción detallada sobre la que se podrán ejecutar los siguientes cambios:



## Servicio de Soporte al Usuario

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir)

[Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

335

**Detalle de la Solicitud**

[Editar Solicitud](#)

[Añadir comentario](#)

[Adjuntar Documento](#)

[Cerrar Solicitud](#)

Fecha y hora de apertura (MES/DIA/AÑO)	Estado	Prioridad	Area
26/03/2008 11:08	Abierta	None	

### Descripción de la Solicitud de Servicio

SLA

### Propiedades

Nombre	Valor	Ejemplo
--------	-------	---------

### Histórico

Contacto	Fecha	Tipo	Resumen
Soporte Usuario2, Ag	27/03/2008 12:54	Manual Notify	Manual notification Request 335 Manual Notify. Assigned to: Diaz Perez, Francisco Javier Customer: prueba prueba, cic_profesor Description: SLA  Click on the following URL to view Request: <a href="http://maya.upo.es/CAisd/pdmweb.exe?OP=SEARCH+FACTORY=cr+SKIPLIST=1+QBE.EQ.id=400208">http://maya.upo.es/CAisd/pdmweb.exe?OP=SEARCH+FACTORY=cr+SKIPLIST=1+QBE.EQ.id=400208</a>
Soporte Usuario2, Ag	27/03/2008 12:52	Cambio de estado	escalado al boss
Soporte Usuario2, Ag	27/03/2008 12:50	Log Solution	se arregló
Soporte Usuario2, Ag	27/03/2008 12:40	Callback	sdfdssdfds
Soporte Usuario2, Ag	27/03/2008 12:23	Adjuntar documento	Attach Document
Jimenez Leon, Raquel	26/03/2008 11:25	Field Update	FIELD='parent' OLD="" NEW='331'
Jimenez Leon, Raquel	26/03/2008 11:19	Transfer	Transfer assignee from "" to 'Diaz Perez, Francisco Javier'
Jimenez Leon, Raquel	26/03/2008 11:08	Creación de solicitud	AHD05439: Copied from Request 275

### Archivos adjuntos

Documento	Descripción	Adjuntado el	Estado
<a href="#">MPC2000.pdf</a>	Pantallazo	27/03/2008 12:23	Installed

**Editar Solicitud:** Mediante esta opción podrá rectificar algún dato referido a *la descripción* de la Petición de la Solicitud y adjuntar algún documento.



**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

**342 Detalle de la Solicitud**

**Creada por**  
prueba prueba, cic\_profesor

**Prioridad (required)**

**Descripción de la Solicitud de Servicio (required)**   
No me funciona el ordenador.

**Añadir comentario:** Permite añadir un comentario adicional al creado en la Solicitud de Servicio Inicial.

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

**Añadir Comentario a la Incidencia 342**

**Comentario**

**Adjuntar Documento:** Se puede realizar desde aquí o desde la opción anterior.

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

Pulse el botón **Buscar Fichero** para buscar el documento que desea adjuntar

ó

Especifique una dirección web y pulse el botón **Guardar**

**Página Web**



**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de Ayuda](#)

**Carga de Fichero**

**Cerrar Solicitud:** El Usuario tiene la opción de cerrar una Solicitud de Servicio si considera que el problema se ha resuelto justo después de abrir la Solicitud. Para ello puede escribir un comentario explicativo indicando lo que le ha ocurrido y pulsar la opción “Cerrar Solicitud”.

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de Ayuda](#)

**Cierre de la Incidencia 342**

**Estado Actual**  
Abierta

**Comentarios**

### ***Cierre de una Solicitud***

En el momento en el que el CIC resuelva la Solicitud, se enviará un mensaje informativo con el siguiente aspecto:

Estimado Sr/Sra,  
la solicitud de servicio **Request 331**, ha sido resuelta por nuestros técnicos.

Si considera que la solicitud no ha sido resuelta por completo y necesita algún trabajo adicional, puede Reabirla (Reopen Request) desde la página de Solicitud de Servicio o desde el enlace anterior.

Gracias por utilizar nuestro servicio.

Cada cierto tiempo (determinado número de incidencias) se enviará un mensaje solicitando la cumplimentación de una breve encuesta de calidad



Asunto: Encuesta de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones  
De: Centro de Servicio CIC  
Responder a: Centro de Servicio CIC  
Fecha: 08/02/2008 12:01  
A: jmarfer@cic.upo.es

Con el objetivo de buscar la máxima satisfacción del usuario y contando con su amable colaboración, desearíamos recoger su impresión sobre la asistencia que recibe del servicio de soporte a usuarios.

Por tal motivo le rogamos dedique unos minutos para rellenar la siguiente "Encuesta de Calidad"

[http://maya.upo.es/CAisd/pdmweb.exe?OP=DO SURVEY+SID=0+SVY\\_ID=400002+CNT\\_ID=5DFBA7239566A0478D3E6F82](http://maya.upo.es/CAisd/pdmweb.exe?OP=DO SURVEY+SID=0+SVY_ID=400002+CNT_ID=5DFBA7239566A0478D3E6F82)



Hello, cic\_profesor prueba prueba,

Encuesta de Calidad del Centro de Informática y Comunicaciones Rellene todos los campos del formulario y pulse el botón "Ok"

Highlighted questions (if any) require a response before submitting the survey

1. Rapidez de Respuesta: ¿Hemos atendido su solicitud en un plazo adecuado?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

2. Atención Recibida: ¿Cómo valora la atención personal recibida?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Ni muy ni poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

La cumplimentación por parte del usuario de este tipo de encuestas, nos permitirá detectar anomalías en el funcionamiento del sistema o en los procedimientos establecidos.

## **Reabrir una Solicitud cerrada**

**En cualquier momento puede Reabrir una solicitud cerrada** (seleccionándola de la lista de solicitudes cerradas o buscándola directamente si conoce el número de identificación), si



considera que el problema se vuelve a repetir o si no se ha resuelto satisfactoriamente.

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

**324 Detalle de la Solicitud** Reabrir Solicitud

Fecha y hora de apertura (MES/DIA/AÑO)	Estado	Prioridad	Area
03/25/2008 02:13 pm	Cerrada	None	

**Descripción de la Solicitud de Servicio**  
hhhh

**Propiedades**

Nombre	Valor	Ejemplo
--------	-------	---------

**Histórico**

Contacto	Fecha	Tipo	Resumen
Jimenez Leon, Raquel	03/25/2008 02:14 pm	Cerrada	Status changed from 'Close Requested' to 'Cerrada'
Jimenez Leon, Raquel	03/25/2008 02:13 pm	Solicitud de cierre	Status changed from 'Abierta' to 'Close Requested'
prueba prueba, cic_p	03/25/2008 02:13 pm	Creación de solicitud	Contact: prueba prueba, cic_profesor Phone: 9999999 Email: jmarfer@cic.upo.es

**Servicio de Soporte al Usuario**

Conectado como: **cic\_profesor prueba prueba** (Salir) [Página de Inicio](#) [Acerca de](#) [Ayuda](#)

**Reapertura de la Incidencia 324** Reabrir Solicitud Dejar Solicitud Cerrada Clear Remarks

**Estado Actual**  
Cerrada

**Comentarios** Corrector(inglés)

En los comentarios se deben incluir los motivos de la reapertura de la solicitud.

