



Manual de Usuario Mesa de Ayuda

1.- Ingrese su usuario y contraseña



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Cuajimalpa

Español

MESA DE AYUDA

Tipo de Acceso

Acceso Usuario ☒ Usuario ☐ Gestor ☐ Administración

Acceso que realiza los envíos de Servicios a los Gestores para iniciar sus trámites correspondientes.

Usuario: 33300

Contraseña: *****

Entrar

- El usuario de ingreso es su número económico, la contraseña le será proporcionada por el administrador de la Mesa de Ayuda.

2.- Enviando una Solicitud

- ▶ Seleccione la categoría para el servicio que requiere.
- ▶ En la subcategoría, escoja una característica adicional.

1

Servicio:	Soporte Técnico
Categoría:	Telefonía
SubCategoría:	Asignación de Clave para llamadas cel o LDI

Descripción:	
SLA:	
Notificar también a (via correo):	

Si requiere marcar copia a una dirección de correo-e en particular, este espacio es el adecuado.

2 Descripción del Servicio

Descripción General:	Llamada a Puebla
Descripción Detallada:	Solicito de la manera más atenta, me sea proporcionada de manera temporal una clave para hablar a la ciudad de Puebla, el día viernes, sólo la requiero para ese día. Saludos

- ▶ Coloque un título vinculado a su solicitud.

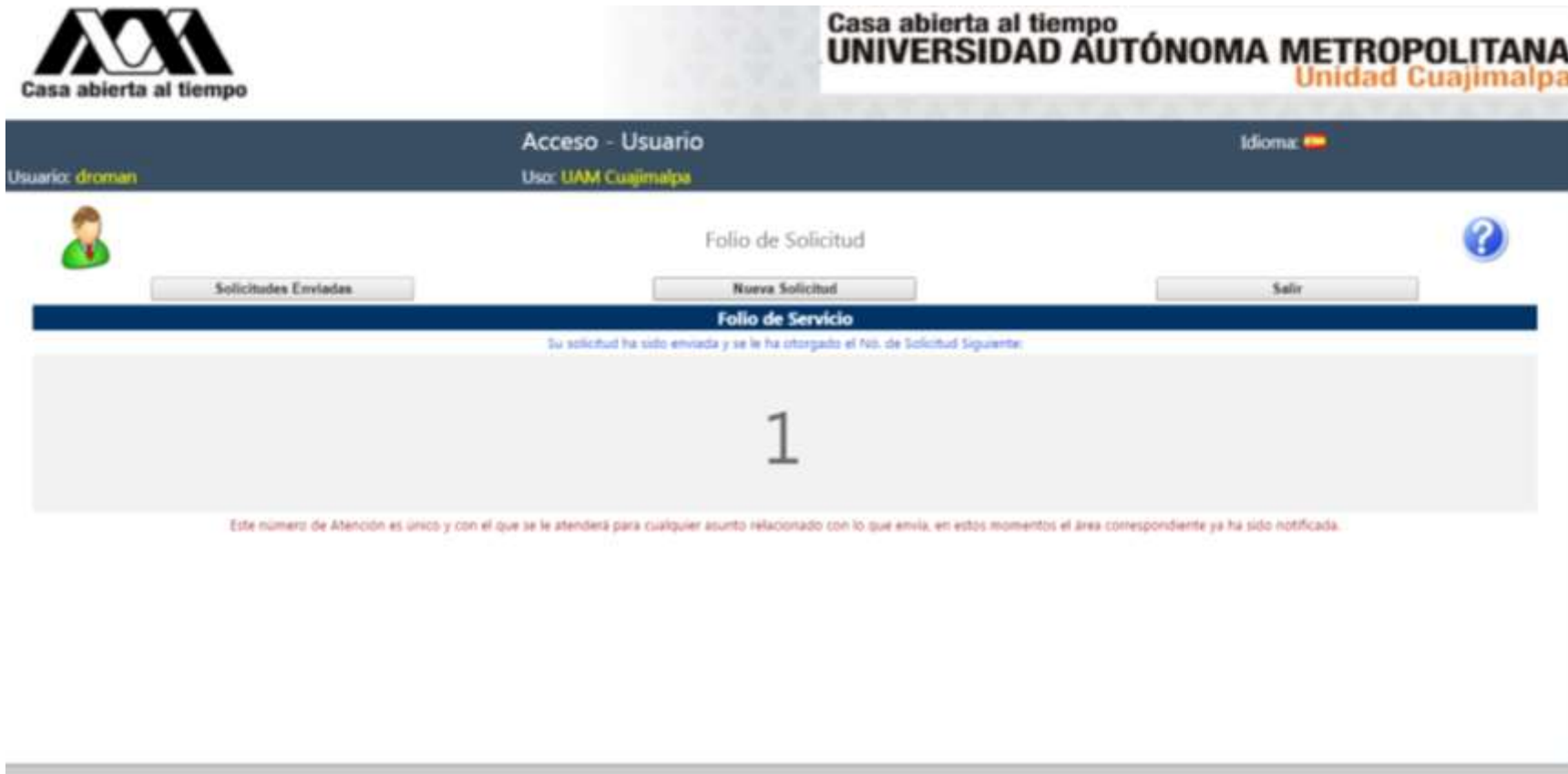
Proporcione todos los datos que crea necesarios para describir la solicitud.

Puede agregar una imagen, por ejemplo una captura de pantalla para detallar la solicitud, en caso de ser necesario.

3 **Adjuntar Archivos**

Selección de Archivos: Ningún archivo seleccionado

3.- Número de Solicitud de Servicio



The screenshot shows the user interface of the 'Casa abierta al tiempo' system at the 'UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Unidad Cuajimalpa'. The header includes the university logo and name. A dark blue navigation bar contains 'Acceso - Usuario' and 'Idioma: ES'. Below this, the user is logged in as 'Usuario: droman' with 'Uso: UAM Cuajimalpa'. The main content area features a 'Folio de Solicitud' section with a user icon, a help icon, and three buttons: 'Solicitudes Enviadas', 'Nueva Solicitud', and 'Salir'. A 'Folio de Servicio' section displays the number '1' in a large font, indicating the assigned service ticket number. A small red note at the bottom states: 'Este número de Atención es único y con el que se le atenderá para cualquier asunto relacionado con lo que envía, en estos momentos el área correspondiente ya ha sido notificada.'

Este número es el que hace referencia a su solicitud de servicio, a través de este dato obtendrá información del mismo.

4.- Solicitudes enviadas



En la pestaña solicitudes enviadas se observa el estatus de las peticiones que ha realizado, además de haber información importante sobre cada una, la descripción, la fecha y hora en la cual se ha enviado, el número de solicitud de servicio, etc.

This screenshot shows the 'Servicios Enviados' (Services Sent) page. The header bar is the same as the previous image. The page displays a list of service requests under the 'Soporte Técnico' (Technical Support) category. The list is filtered by 'Calificada' (Qualified) status. The table below shows the details of the requests.

			Bitácora		Estatus	Usuario	Descripción	Categoría	Enviado	Atendido	Gestor	Solucionado
			Bitácora Nuevos [0]	2	Nuevo	droman	Olvidé mi clave	Telefonía	31/03/2016 03:02:25 p.m.			
			Bitácora Nuevos [0]	1	Nuevo	droman	Llamada a Puebla	Telefonía	31/03/2016 01:21:20 p.m.			

5.- Asignación de un Asesor

	Casa abierta al tiempo UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Unidad Cuajimalpa
Inicio de Solución	
Esta solicitud de Servicio ha iniciado su Atención:	
Solicitud de Servicio: 1	
Nombre de Usuario: Diana Ibet Román Sánchez	
Oficina: SECCION DE REDES	
Departamento: SECRETARIA DE UNIDAD	
Puesto: Asesor Técnico	
Correo: droman@correo.cua.uam.mx	
Tema: Llamada a Puebla	
Atendido por: Diana Ibet Román Sánchez	
Fecha de Atención: 31/03/2016 03:23:11 p.m.	
Fecha Estimada de Entrega: D:00 H:00 M:00	
Descripción de la Solicitud:	
Solicito de la manera más atenta, me sea proporcionada de manera temporal una clave para hablar a la ciudad de Puebla, el día viernes, sólo la requiero para ese día. Saludos	
	

- ▶ En cuanto un Asesor sea asignado a su Solicitud de Servicio, en su bandeja de correo encontrará un mensaje con el asunto:
“ WebDesk {1} - Inicio de Solución”
- ▶ El nombre del Asesor que atiende su solicitud.
- ▶ La fecha de inicio de atención a su solicitud.

6.- Consulta de Solicitudes



Solicitudes Enviadas

Cambio de Contraseña

- ▶ En la pestaña de “Solicitudes Enviadas” podrá consultar el estatus, folio y asesor asignado.



Servicios Enviados



Nueva Solicitud

Soluciones Aplicadas

Actualizar

Salir

Autorizaciones

Cambios

Servicio: Soporte Técnico

Nueva/Abierta Reapertura Asignada/Reasignada En Proceso Tercero/Usuario Resuelto Finalizada
 Autorización Similares Cambios Rechazo/Cancelación Servicio Vencida

Calificada Sin Calificar

Ordenado por: ☒ Asc/Des Búsqueda:

			Bitácora		Estatus	Usuario	Descripción	Categoría	Enviado	Atendido	Gestor	Solucionado
			Bitacora Nuevos [0]	2	En Proceso	droman	Olvidé mi clae	Telefonía	31/03/2016 03:02:25 p.m.	31/03/2016 03:38:57 p.m.	Diana Ibet Román Sánchez	
			Bitacora Nuevos [0]	1	En Proceso	droman	Llamada a Puebla	Telefonía	31/03/2016 01:21:20 p.m.	31/03/2016 03:23:11 p.m.	Diana Ibet Román Sánchez	

7.- Respuesta a su Solicitud

 Casa abierta al tiempo	Casa abierta al tiempo UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA Unidad Cuajimalpa
Cierre de Solicitud de Servicio	
La solicitud de Servicio que envió se ha dado por Cerrada.	
Solicitud de Servicio: 1	
Nombre de Usuario: Diana Ibet Román Sánchez	
Oficina: SECCION DE REDES	
Departamento: SECRETARIA DE UNIDAD	
Puesto: Asesor Técnico	
Correo: droman@correo.cua.uam.mx	
Tema: Llamada a Puebla	
Atendido por: Diana Ibet Román Sánchez	
Fecha de Cierre: 31/03/2016 04:05:11 p.m.	
Observacion de parte del Gestor:	
Estimada Diana: Podrás utilizar la clave el día viernes en un horario de 07:00-20:00. La clave es: 000 Cualquier comentario, estoy a tus órdenes en la extensión. 3450	
Califique de favor el servicio recibido en :	
http://148.206.168.122:4352/Usuario/Califica.aspx?sl=1	
Nota: Si no esta habilitado la liga anterior, copie y pegue la liga en el navegador de Internet predeterminado y califique el servicio.	
 Casa abierta al tiempo	

- ▶ Una vez que su solicitud sea resuelta, recibirá un correo-e con el siguiente asunto:
“WebDesk {1} - Cierre de Solicitud”
- ▶ El siguiente recuadro contiene información de parte del asesor técnico respecto a su caso.
- ▶ La fecha de cierre del caso.
- ▶ Y una liga de internet para evaluar el servicio.

8.- Encuesta de satisfacción

Acceso - Usuario

Idioma: 

Usuario: **droman**

Uso: **UAM Cuajimalpa**



Calificación del Servicio - **1**



Regresar

CalificaciónTema: **Llamada a Puebla**

Calificaciones:

	Descripción	Calificación
1	El tiempo de servicio fue?	- Seleccione de la Lista -
2	¿La atención recibida fue?	- Seleccione de la Lista -
3	¿Qué nivel de conocimientos tenía el personal que le atendió ?	- Seleccione de la Lista -
4	Está satisfecho con la calidad del servicio recibido?	- Seleccione de la Lista -

Comentario de Calificación:

 Calificar

- ▶ Al seguir el enlace (<http://148.206.168.122:4352//Usuario/Califica.aspx?sl=1>), la página de bienvenida será una encuesta en la cuál usted podrá proporcionar una evaluación sobre el servicio, con esto finaliza su solicitud.

Preguntas Frecuentes

¿Qué hago si no cuento con un usuario de acceso a la Mesa de Ayuda?

- ▶ Deberá enviar desde su cuenta de Correo Institucional una petición de alta en la Mesa de Ayuda, a la dirección:

mesadeayuda@correo.cua.uam.mx

después de verificar sus datos se le creará un usuario y contraseña de acceso.



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Cuajimalpa

Español

MESA DE AYUDA

Tipo de Acceso:  

Acceso Usuario    Gestor  Administración

Acceso que realiza los envíos de Servicios a los Gestores para iniciar sus trámites correspondientes.

Usuario:

Contraseña:



Entrar

¿Cómo se cambia la contraseña de Acceso?



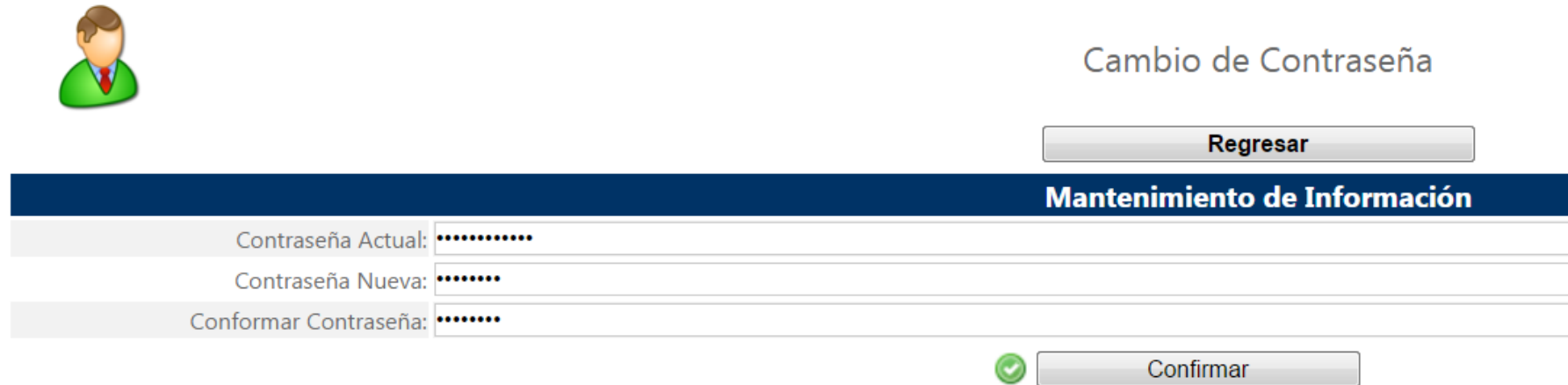
Acceso - Usuario Idioma: 

Usuario: droman Uso: UAM Cuajimalpa

Solicitud de Servicio 

 Solicitudes Enviadas

- ▶ Al dar clic en la pestaña “Cambio de Contraseña”



 Cambio de Contraseña

Mantenimiento de Información

Contraseña Actual:

Contraseña Nueva:

Conformar Contraseña:



- ▶ Deberá proporcionar la contraseña actual en el primer renglón.
- ▶ En el segundo renglón la nueva contraseña.
- ▶ En el tercer renglón deberá ratificar la contraseña nueva.

¿Cómo actualizo mis datos?



- ▶ En la pestaña “Actualizar Mis Datos”

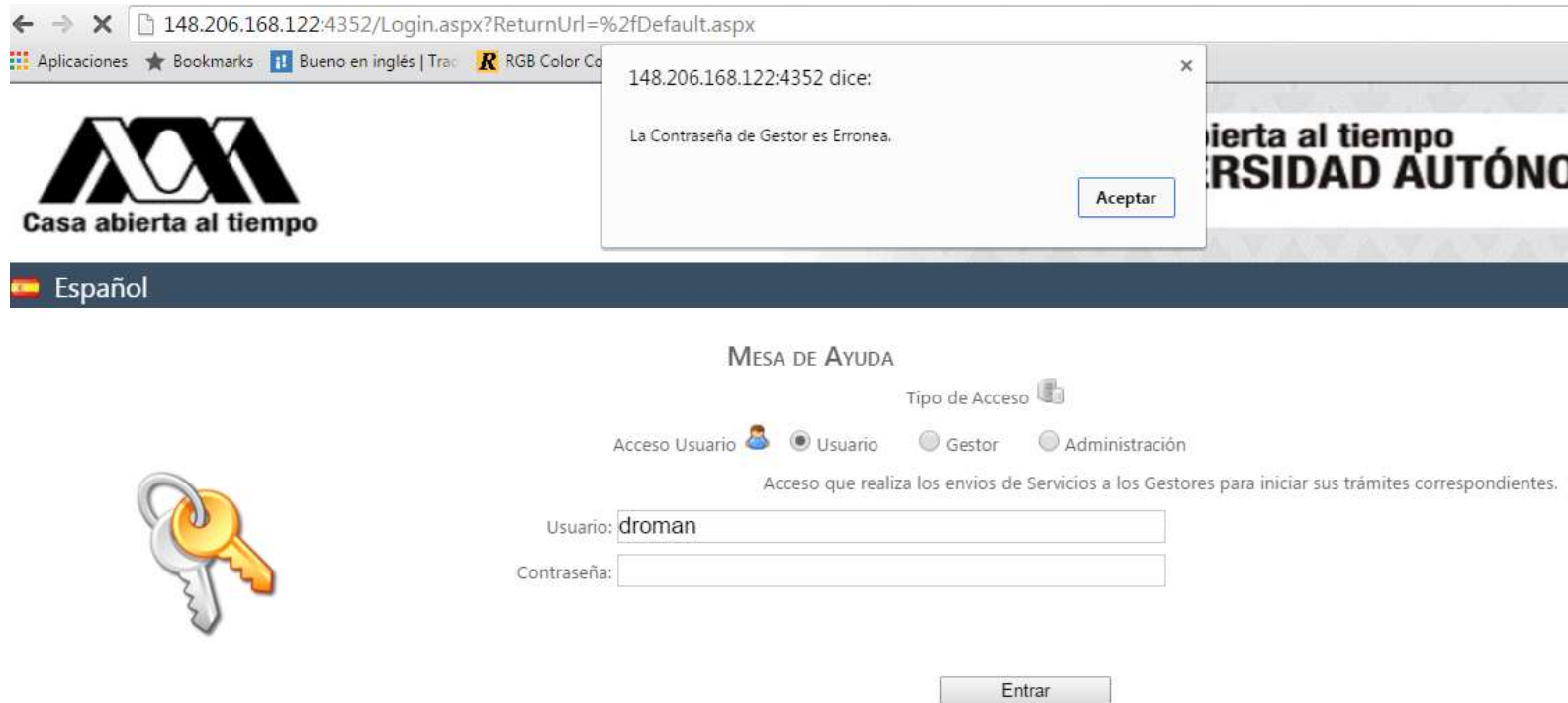
A screenshot of the 'Actualización de Información de Usuario' (Update User Information) form. At the top, it shows 'Acceso - Usuario' and 'Idioma: es'. Below this, the user's name 'Usuario: droman' and organization 'Uso: UAM Cuajimalpa' are displayed. The main heading is 'Actualización de Información de Usuario' with a help icon. A 'Regresar' button is at the top. Below is a section titled 'Mantenimiento de Información' containing a form with the following fields: 'Clave de Usuario:', 'Nombre: Diana Ibet', 'Apellido Paterno: Román', 'Apellido Materno: Sánchez', 'Puesto: Sección de Atención a Usuarios', 'Correo Electrónico: droman@correo.cua.uam.mx' (highlighted in yellow), and 'Teléfono/Ext.: 58146570'. At the bottom right of the form is a green checkmark icon and a 'Confirmar' button.

- ▶ En este panel podrá modificar los datos que requiera.
- ▶ Al terminar no olvide dar clic en confirmar, una ventana emergente notificará el cambio.

Datos de Usuario Actualizados.

Aceptar

¿He olvidado mi contraseña?



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `148.206.168.122:4352/Login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx`. The page header includes the logo of 'Casa abierta al tiempo' and a language selector set to 'Español'. A modal dialog box from the browser indicates an error: '148.206.168.122:4352 dice: La Contraseña de Gestor es Erronea.' with an 'Aceptar' button. Below the header, the 'MESA DE AYUDA' section features a 'Tipo de Acceso' dropdown and radio buttons for 'Acceso Usuario', 'Usuario', 'Gestor', and 'Administración'. The 'Acceso Usuario' option is selected. A descriptive text states: 'Acceso que realiza los envíos de Servicios a los Gestores para iniciar sus trámites correspondientes.' The login form contains fields for 'Usuario:' (filled with 'droman') and 'Contraseña:', followed by an 'Entrar' button. To the left of the form is an icon of two keys, one gold and one silver.

- ▶ Deberá enviar desde su cuenta de Correo Institucional una petición de nueva contraseña, a la dirección:

mesadeayuda@correo.cua.uam.mx

después de verificar sus datos se enviará una nueva contraseña de acceso.

¿Cómo puedo abrir nuevamente un caso?

- ▶ En la pestaña de “Solicitudes Enviadas”, se encuentra el historial de peticiones, al dar clic en el número de solicitud enviada, aparecerá la pestaña de reapertura.

Usuario: **droman**



Solicitudes Enviadas

Cambio de Contraseña

 Servicios Enviados 

Nueva Solicitud Soluciones Aplicadas Actualizar Salir

Autorizaciones Cambios

Servicio:  **Soporte Técnico**

 Nueva/Abierta  Reapertura  Asignada/Reasignada  En Proceso  Tercero/Usuario  Resuelto  Finalizada

 Autorización  Similares  Cambios  Rechazo/Cancelación  Servicio  Vencida

 Calificada  Sin Calificar

Ordenado por: No. Solicitud ☒ Asc/Des Búsqueda:  **Buscar**

			Bitácora		Estatus	Usuario	Descripción	Categoría	Enviado	Atendido	Gestor	Solucionado
			Bitácora Nuevos [0]		Reasignado	droman	Llamada a Puebla	Telefonía	01/04/2016 09:26:11 a.m.	01/04/2016 09:26:11 a.m.	Diana Ibet Román Sánchez	
			Bitácora Nuevos [0]		Solucionado	droman	Olvidé mi clae	Telefonía	31/03/2016 03:02:25 p.m.	31/03/2016 03:38:57 p.m.	Diana Ibet Román Sánchez	01/04/2016 09:37:05 a.m.
			Bitácora Nuevos [0]		Cancelación	droman	Llamada a Puebla	Telefonía	31/03/2016 01:21:20 p.m.	31/03/2016 03:23:11 p.m.	Diana Ibet Román Sánchez	31/03/2016 04:05:11 p.m.

Reapertura del Caso

- ▶ Antes de dar clic en la pestaña “Reapertura” no olvides dar una Descripción del incidente.

Usuario: **droman** Uso: **UAM Cuajimalpa**

 Detalle de Solicitud de Servicio - 2 

Información de la Solicitud

Usuario: **Diana Ibet Román Sánchez**

Categoría: Telefonía

SubCategoría: Asignación de Clave para llamadas cel o LDI

Tema del Servicio: Olvidé mi Clave

Descripción:

¿Qué tal? He olvidado mi clave de Correo Institucional nuevamente, existiría la posibilidad de que puedan apoyarme de nuevo.

Saludos!

- ▶ Al dar clic en la pestaña “Reapertura”, la Mesa de Ayuda proporcionará un nuevo número de Folio de Solicitud Reapertura, que la relaciona con el incidente previo, esta información será enviada a su correo.

Acceso - Usuario

Idioma: 

Usuario: **droman**

Uso: **UAM Cuajimalpa**



Folio de Solicitud Reapertura

Solicitudes Enviadas

Nueva Solicitud

Folio de Servicio

Su petición de Reapertura de la Solicitud:

2

Ha sido creada, y se realizará el seguimiento hasta el cierre con el número de Solicitud:

4

¿Cómo cancelo una Solicitud Enviada?

Usuario: **droman**



Solicitudes Enviadas

Cambio de Contraseña

- ▶ En la pestaña de “Solicitudes Enviadas”, se encuentra el historial de peticiones.

Acceso - Usuario Idioma:

Usuario: **droman** Usr: **UAM Cuajimalpa**

Detalle de Solicitud de Servicio - 4

Información de la Solicitud

Usuario: **Diana Ibet Román Sánchez**

Categoría: Telefonía

SubCategoría: Asignación de Clave para llamadas cel o LDE

Tema del Servicio: Olvidé mi clave

Descripción: Ya encontré el clave de Correo Institucional.
Muchas Gracias

- ▶ Al dar clic en la pestaña cancelar, cambia el estatus de la solicitud a “Cancelación”.