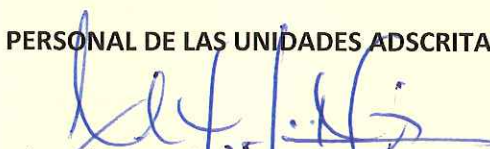



20 de junio de 2011

PERSONAL DE LAS UNIDADES ADSCRITAS AL DECANATO DE ADMINISTRACIÓN


P/C: Alberto Feliciano Nieves
Decano Interino


Juan Fontanet Santiago
Coordinador de Servicios Técnicos al Usuario



Oficina del Decano
de Administración

AUTOMATIZACIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA) cuenta con un sistema para el manejo de órdenes de servicio para las tecnologías de información llamado DTAA - Help Desk. Este sistema permite el registro electrónico de las peticiones de servicio de una manera centralizada agilizando la labor administrativa. Este sistema automatizado facilita grandemente nuestra labor administrativa en el trámite de órdenes de servicio permitiéndole el registro de la orden, ver actualizaciones y conocer el estatus de su petición. Además, podrá actualizar la orden, integrarle anejos y cerrar la misma, una vez el servicio sea realizado.

El Decanato de Administración adopta el uso del sistema de información DTAA - Help Desk y en lo sucesivo toda petición de servicio relacionada con los equipos de tecnologías de información será registrada en el siguiente portal: <http://mesadeayuda.uprrp.edu>. Esta carta circular incluye el Manual del Usuario DTAA - Help Desk, el cual le servirá de guía básica para el registro de su petición de servicio. Puede recibir ayuda para complementar o registrar su orden llamando al Help Desk o Mesa de Ayuda de la DTAA a las extensiones 80400 o 8-DTAA (83822) opción 2, en el horario de 8:00 am a 4:30 pm. El portal está disponible las 24 horas por la Internet.

Una vez su orden sea registrada, la sección de apoyo técnico del Decanato de Administración recibe un correo electrónico con su petición y ésta es trabajada de acuerdo al turno y urgencia de la misma. Con este nuevo sistema esperamos que las peticiones de servicio sean atendidas en el menor tiempo posible. Le exhortamos a que utilice este nuevo servicio para documentar todo el trabajo que le realizamos a sus equipos y se recomienda que genere una petición por cada equipo que solicite servicio. Con la implementación del sistema, haremos que el proceso de órdenes de servicio técnico sea uno más ágil y eficiente.

Agradecemos su colaboración en la utilización del nuevo sistema. De tener alguna duda o comentario puede contactarme en la extensión 5293 o enviarme un correo electrónico a juan.fontanet@upr.edu.

JLFS

787-764-0000
Exts. 3030 / 3034

Fax 787-764-2880
Ext. 1357

Estado Cicistas DTA.

- Finanzas
- Compras y Sum.
- Archivo Central
- Cynthia
- Yelix Traves
- Belkis / Jri E.
- Audita / yon / mad / giviel / dgo

Div. Imp.



MANUAL DEL USUARIO DTAA - HELP DESK

Manual del usuario realizado para el Decanato de Administración y sus unidades adscritas
Juan Fontanet Santiago
Coordinador de Servicios Técnicos al Usuario
Junio 2011

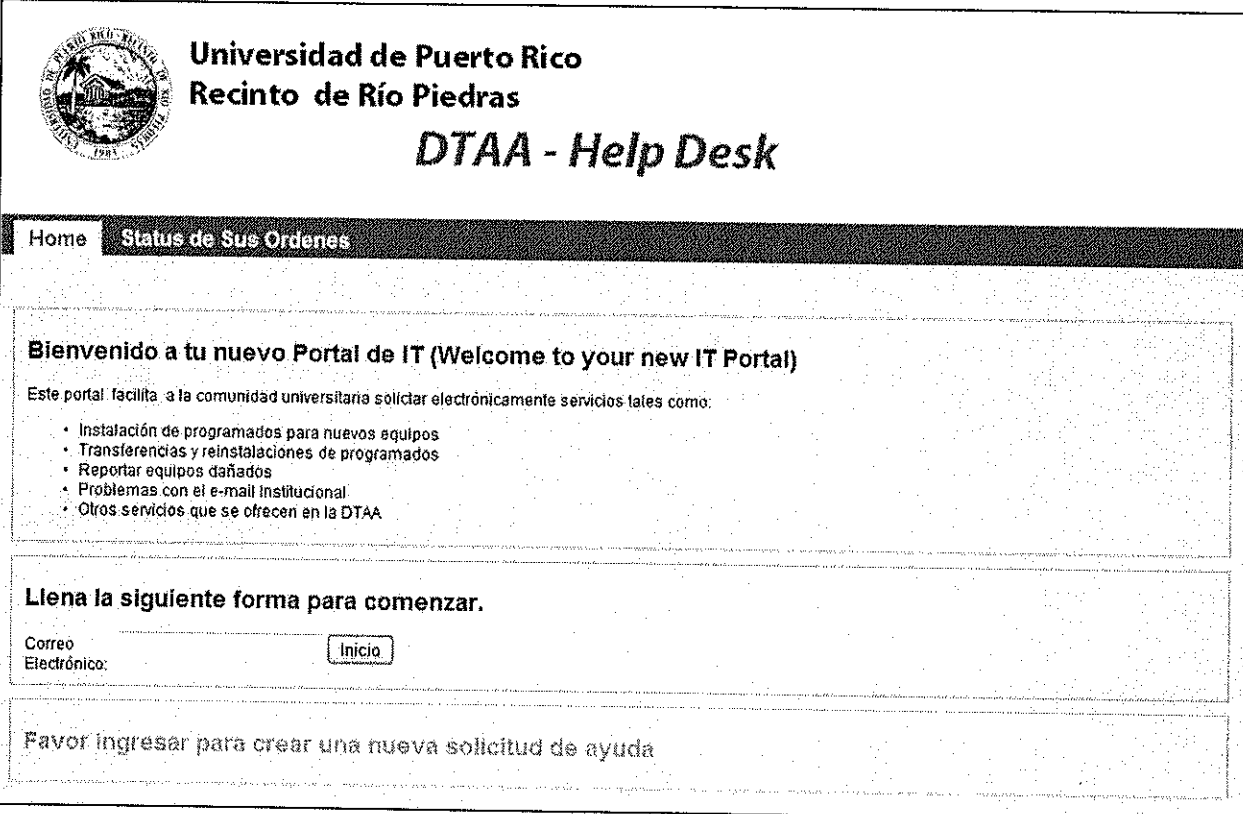
Manual del Usuario para realizar solicitudes de servicios de tecnologías de información utilizando la Internet para el personal del Decanato de Administración y sus unidades adscritas.

Procedimiento

Desde cualquier computadora abra el navegador de Internet y acceda a la siguiente dirección:

Enlace: <http://mesadeayuda.uprrp.edu/>

La misma desplegará la siguiente página



The screenshot shows the DTAA - Help Desk website. At the top left is the University of Puerto Rico logo. To its right, the text reads "Universidad de Puerto Rico" and "Recinto de Río Piedras". Below this, the title "DTAA - Help Desk" is displayed in a large, bold font. A navigation bar contains two links: "Home" and "Status de Sus Ordenes". The main content area features a welcome message: "Bienvenido a tu nuevo Portal de IT (Welcome to your new IT Portal)". Below this, a list of services is provided: "Este portal facilita a la comunidad universitaria solicitar electrónicamente servicios tales como:" followed by a bulleted list: "• Instalación de programados para nuevos equipos", "• Transferencias y reinstalaciones de programados", "• Reportar equipos dañados", "• Problemas con el e-mail institucional", and "• Otros servicios que se ofrecen en la DTAA". A section titled "Llena la siguiente forma para comenzar." contains a form with a text input field labeled "Correo Electrónico:" and a button labeled "Inicio". Below the form, a message says "Favor ingresar para crear una nueva solicitud de ayuda".

Para proceder a registrar una orden de servicio o verificar el estatus de alguna petición, debe utilizar el correo oficial de la Universidad de Puerto Rico, @upr.edu (Certificación 82 - 2008-2009, Junta de Síndicos). Para acceder, escriba su correo donde dice: Llena la siguiente forma para comenzar y oprimes el botón de inicio:



The form consists of a text input field with the label "Correo Electrónico:" and a button labeled "Inicio".

Es importante que siempre utilice el mismo correo electrónico para acceder, de este modo se asegura que mantenga centralizado en una sola cuenta, todos los servicios de tecnologías de información solicitados.

¿Cómo realizar una petición de servicio?

Una vez dentro del sistema de órdenes de servicio de tecnologías de información aparecerá la siguiente pantalla:

Favor llenar la siguiente forma para ayuda con tu problema de tecnología (IT).

Resumen:

Descripción:

Priority High Medium Low

Category:

Clasificación:

E Mail

Institucional:

Edificio:

Ext /Telefono

De Contacto:

Nombre:

Num 1000

Propiedad

Del Equipo:

Oficina:

Orden

Compra

Programado:

Programado:

Queue:

Servicio

Programado:

Unidad:

Archivo adjunto opcional:

[borrar archivo adjunto](#)

Debe llenar todos los campos que apliquen a su solicitud y ser lo más específico posible.

Descripción de los campos a completar:

Resumen: Escriba brevemente lo que trata la orden de servicio.

Descripción: Describa todos los detalles del incidente a reportar.

Priority: Seleccionar la urgencia del servicio. **Low** para baja, **Medium** para normal y **High** para órdenes urgentes. Este campo puede ser modificado por el personal de tecnologías de información.

Category: Seleccionar de la lista desplegable la opción o categoría relacionada a su orden de servicio.

Clasificación: Entre las alternativas provistas seleccionar **No docente**.

Email Institucional: Debe entrar su cuenta oficial de correo electrónico de la Universidad. El sistema envía correos electrónicos cada vez que es modificada su orden de servicio. Si el incidente a reportar tiene que ver con el correo electrónico, es probable que no reciba actualizaciones, pero es requisito informar el mismo por medio de este sistema.

Edificio: Seleccione el nombre del edificio de la lista en donde se va a ofrecer el servicio.

Ext. / Teléfono de Contacto: Escriba su extensión telefónica del Recinto o algún teléfono donde podamos localizarlo, ya sea para solicitar más información sobre la orden de servicio o coordinar la realización del mismo.

Nombre: Registre su nombre con ambos apellidos. Solicitudes sin nombre **NO** serán atendidas.

Núm. Propiedad del Equipo: Se utiliza cuando el equipo institucional posee un número de propiedad.

Oficina: Especifique la Oficina donde se encuentra el equipo al que se le va a ofrecer servicio. Incluya número de piso, número de oficina, nombre del departamento, etc.

Orden Compra Programado: Este campo es requerido para reportar la instalación de un programado. Debe añadir como anejo la **Orden de Compra**.

Programado: Seleccionar de la lista el programado que adquirió mediante orden de compra o de los cuales el Recinto cuenta con licencia institucional. Si no aparece en la lista, seleccionar **Otro**.

Queue: Seleccionar **Decanatos**.

Servicio Programado: Seleccione la opción correspondiente relacionado a programados

Unidad: Seleccione **Decanato de Administración**.

Archivo adjunto: Puede incluir como anejos, archivos relacionados a su petición de servicio. Ej. Orden de Compra, imagen de errores que despliega la computadora, etc.

Ejemplo de una solicitud completada

Favor llenar la siguiente forma para ayuda con tu problema de tecnologia (IT).

Resumen: Asignar IP Address fijo a impresora

Descripción: Se solicita que se asigne un IP Address a impresora:
HP Laserjet P1606dn
MAC: F4CE46437931
Segmento 240
Prop: 1000191233

Priority: High Medium Low

Category: Impresora

Clasificación: No docente

E Mail Institucional: mtalvarez@uprrp.edu

Edificio: Plaza Universitaria Torre Norte(184)

Ext /Telefono De Contacto: 84327

Nombre: Maria Teresa Alvarez

Num Propiedad Del Equipo: 1000191233

Oficina: Oficina Fiscal de Asistencia Economica

Orden Compra Programado:

Programado:

Queue: Decanatos

Servicio Programado:

Unidad: Decanato de Administracion

Archivo adjunto opcional: [borrar archivo adjunto](#)

Una vez llena la petición de servicio, se procede a oprimir el botón de Enviar solicitud:

Luego de someter la solicitud, el sistema despliega una pantalla donde define todos los campos que fueron completados y le indica a quien la orden de servicio fue asignada y le brinda el número de servicio o ticket para que le pueda dar seguimiento.

de Ticket 10535: Asignar IP Address fijo a impresora
Enviado 2011-06-10 @ 11:18 AM por juan.fontanet@upr.edu

Se solicita que se asigne un IP Address a impresora:
HP Laserjet P1606dn
MAC: F4CE46437931
Segmento 240
Prop: 1000191233

Category: Impresora, Clasificacion: No docente, E Mail Institucional: mtalvarez@uprrp.edu, Edificio: Plaza Universitaria Torre Norte(184), Ext/Telefono De Contacto: 94327, Nombre: Maria Teresa Alvarez, Num Propiedad Del Equipo: 1000191233, Oficina: Oficina Fiscal de Asistencia Economica, Orden Compra Programado: not provided, Programado: not provided, Queue: Decanatos, Servicio Programado: not provided, Unidad: Decanato de Administracion

Comments


- 2011-06-10 @ 11:18 AM por juan.fontanet@upr.edu
Assigned to Juan Fontanet
- Añadir comentario:

Archivo adjunto opcional: borrar archivo adjunto

Nueva solicitud de ayuda creada. El Administrator de Informática (IT admin) ha sido informado.

¿Cómo verificar el estatus de sus órdenes?

Para verificar el estatus de las órdenes de servicios generadas por usted, debe conectarse al sistema utilizando el mismo correo electrónico con el que generó la petición de servicio. Luego debe oprimir la pestaña que se llama: **Status de Sus Ordenes**



Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
DTAA - Help Desk

Verifica el estatus de tus solicitudes de ayuda abiertas

- Asignar IP Address fijo a impresora
de Ticket 10535 — abierta en 2011-06-10 @ 11:18 AM

Por último, oprimir el servicio al que quiera verificar el estatus.

En esta misma pantalla, podrá acceder a cada solicitud realizada por usted seleccionando el servicio deseado. Podrá ver todos los comentarios hechos por el personal técnico y podrá enviar información adicional con relación al incidente reportado. Cada vez que realice comentarios debe oprimir el botón de **Enviar comentario:**

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there are links for 'Home' and 'Status de Sus Ordenes'. The main content area is titled '# de Ticket 10535: Asignar IP Address fijo a impresora'. Below this, it lists the ticket details: 'Enviado 2011-05-10 @ 11:18 AM por juan.fontanel@uprn.edu', 'Se solicita que se asigne un IP Address a impresora: HP LaserJet P1608dn', 'MAC: F4CE45437931', 'Segmento 240', and 'Prop: 1000191233'. A category and contact information section follows, including 'Category: Impresora', 'Clasificación: No docente', 'E Mail Institucional: miavarez@uprn.edu', and 'Edificio: Plaza Universitaria Torre Norte (184)'. A 'Comments' section contains three entries: 1. 'Assigned to Juan Fontanel' (2011-05-10 @ 11:18 AM), 2. 'Assigned to Infraestructura DTAA' (2011-05-10 @ 11:25 AM), and 3. 'Añadir comentario'. At the bottom left, there is an 'Archivo adjunto opcional:' section with a 'Browse...' button and an 'Enviar comentario:' button. On the right side, there are sections for 'Puedes cerrar esta solicitud si tu problema ha sido resuelto.' with a 'Cerrar Solicitud' button, 'Solicitudes de ayuda abiertas' (listing 'Asignar IP Address fijo a...'), and 'Solicitudes de ayuda cerradas' (listing 'Fax averiado - PU Rec Humanos' and 'Fax averiado - PU Pre Inter...').

Para cerrar la solicitud cuando haya sido resuelto el problema, solamente oprimes **Cerrar Solicitud**. Además, en esta misma pantalla puedes ver en forma resumida sus **Solicitudes de ayuda abiertas** y las **Solicitudes de ayuda cerradas**.

Para llevar un registro apropiado de los servicios a los equipos que trabaja el Decanato de Administración, usted tendrá cinco días para reabrir un incidente cerrado. Debe asegurarse que su solicitud no fue completada con el servicio brindado.

Puede recibir ayuda para completar la orden llamando al Help Desk o Mesa de Ayuda a las extensiones 80400 o 8-DTAA (83822) opción 2. Exhortamos a que utilice este nuevo servicio para documentar todo el trabajo que les realizamos a sus equipos.