

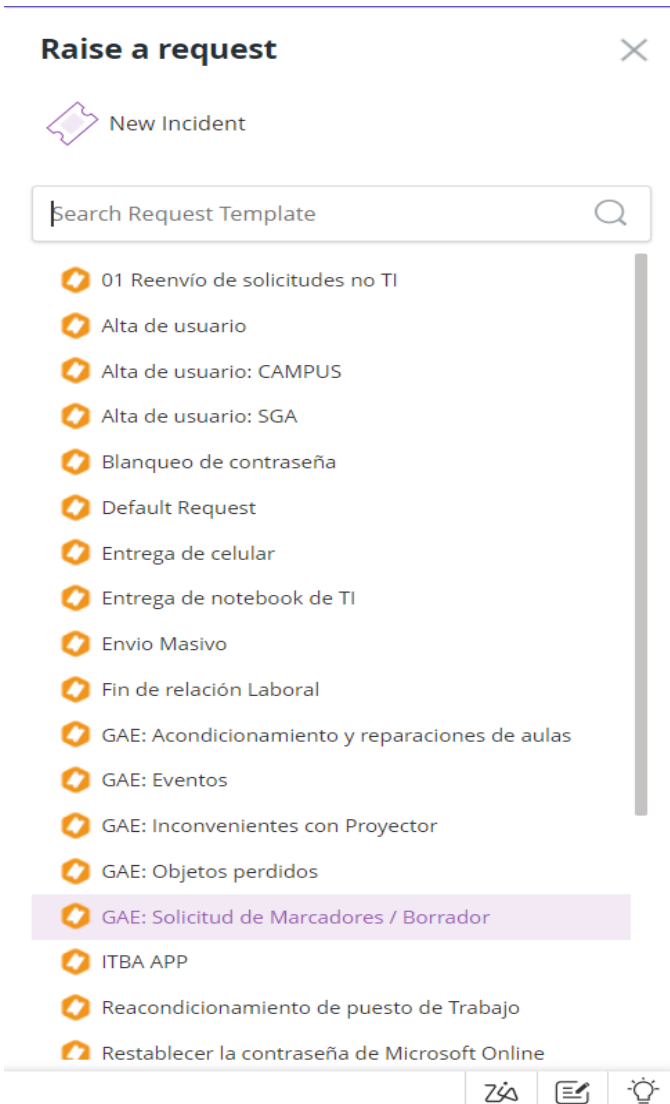
Creación de un nuevo incidente

Ante el pedido de un usuario se tendrá que crear una nueva solicitud. accediendo al portal de sistema:

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/HomePage.do>


Puede crear una solicitud usando cualquiera de los siguientes métodos:


Haga clic en el icono **Nueva solicitud**  en el encabezado y seleccione una plantilla de la lista.
























La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Raise a request" con un botón de cerrar (X) en la esquina superior derecha. Debajo del título, hay un icono de un documento con un signo más y el texto "New Incident". A continuación, hay un campo de búsqueda etiquetado "Search Request Template" con un icono de lupa a la derecha. Debajo del campo de búsqueda, hay una lista de plantillas de solicitud, cada una precedida por un icono de un documento con un signo más. La opción "GAE: Solicitud de Marcadores / Borrador" está resaltada con un fondo morado claro. En la parte inferior de la ventana, hay una barra de herramientas con tres iconos: un documento con un signo más, un documento con un signo más y un icono de una bombilla.

Raise a request X

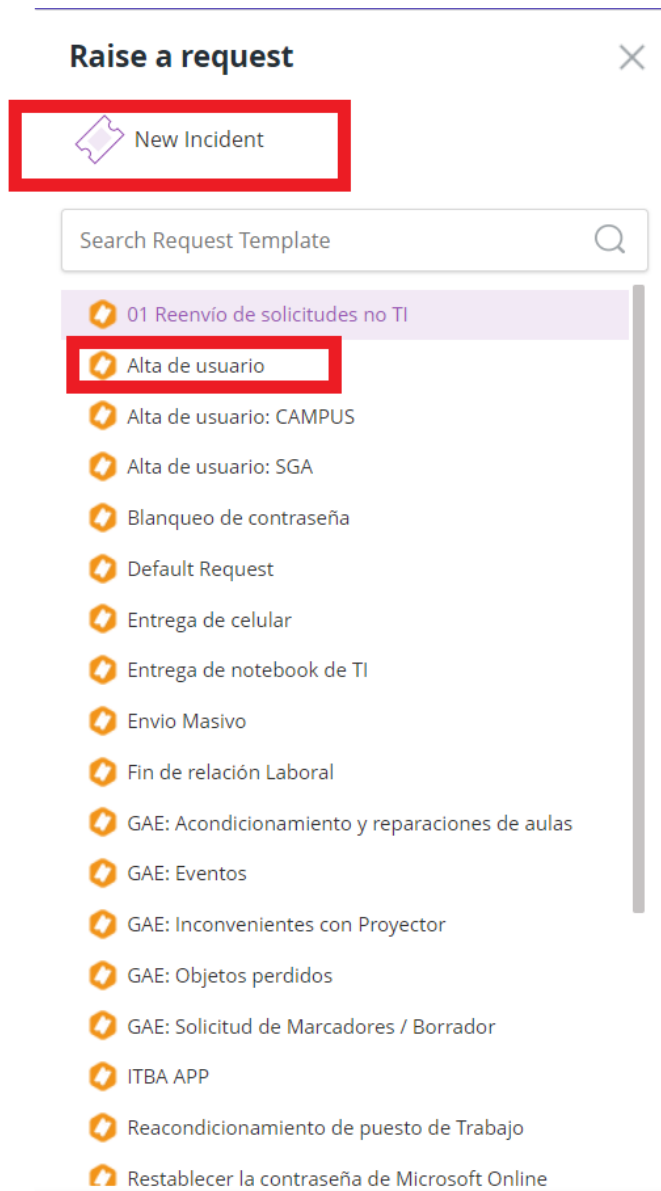
 New Incident

Search Request Template 

-  01 Reenvío de solicitudes no TI
-  Alta de usuario
-  Alta de usuario: CAMPUS
-  Alta de usuario: SGA
-  Blanqueo de contraseña
-  Default Request
-  Entrega de celular
-  Entrega de notebook de TI
-  Envio Masivo
-  Fin de relación Laboral
-  GAE: Acondicionamiento y reparaciones de aulas
-  GAE: Eventos
-  GAE: Inconvenientes con Proyector
-  GAE: Objetos perdidos
-  GAE: Solicitud de Marcadores / Borrador
-  ITBA APP
-  Reacondicionamiento de puesto de Trabajo
-  Restablecer la contraseña de Microsoft Online


- Ir a **Solicitud >> Nuevo Incidente** . Puede hacer clic en la flecha al lado para seleccionar una plantilla en el menú desplegable.



Matriz de Prioridades.


Impact ↓	Alta	Baja	Media
Afecta a toda la Universidad	Urgente	Urgente	Urgente
Afecta a un Departamento o Grupo	Alta	Baja	Media
Afecta a un usuario	Media	Baja	Baja

Selección del solicitante:

- Haga clic en  el icono junto al campo **Nombre** en los **Detalles del solicitante**. La **lista de solicitantes** se abre como se muestra a continuación:

Name (Display Name)	Email	Department Name	Phone	Job Title	Site
Cena Pasante	-	-	-	-	-
Secacad Sga	-	-	-	-	-
Prueba Prueba	-	-	-	-	-
Oatec Oatec	-	-	-	-	-
Pasante Postgrado	-	-	-	-	-
Vpnpatricios Vpnpatricios	-	-	-	-	-
Zabbix Api	-	-	-	-	-
Appscan Ibm	-	-	-	-	-
Admin Ceitba	-	-	-	-	-
Mulesoft Mulesoft	-	-	-	-	-

- Puede ordenar los nombres de los solicitantes según el **orden alfabético** haciendo clic en las letras en la parte superior.
- Para buscar un solicitante, haga clic en el icono de búsqueda a la derecha. Ingrese el nombre del solicitante y haga clic en **Ir**.
- Haga clic en el nombre del solicitante para elegir. El nombre del solicitante se mostrará en el **campo de nombre** en el bloque de detalles del solicitante.
- Los demás detalles asociados con el solicitante (número de contacto, departamento, cargo, sitio, estación de trabajo) se completarán en el campo respectivo.

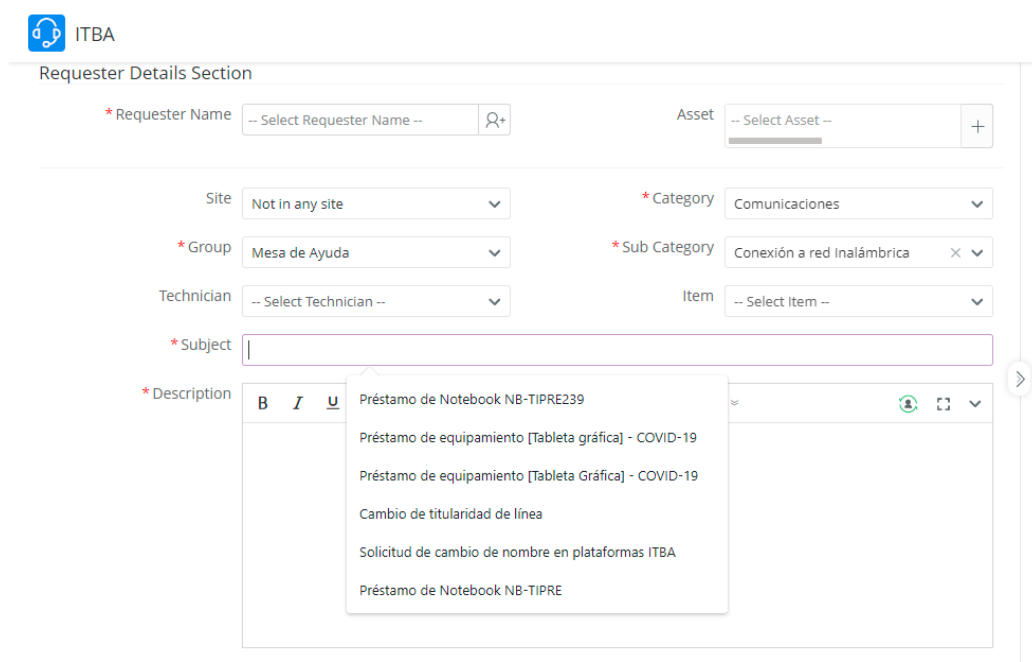
- Alternativamente, también puede agregar un nuevo solicitante directamente haciendo clic en el botón Agregar solicitante en la página de la lista de solicitantes o haciendo clic en el icono de edición  que se encuentra junto a los nombres de los solicitantes en la lista.
- La ubicación del solicitante se completa en el **campo** de texto del sitio de forma predeterminada. Tenga en cuenta que un solicitante puede generar una solicitud desde un sitio para un incidente que ocurrió en un sitio diferente. En este caso, el sitio debe ser seleccionado del cuadro combinado por el técnico que maneja la solicitud.

Asignación de solicitud a un grupo/técnico:

1. Una vez que seleccione el sitio, los grupos correspondientes al sitio se completan en el campo de **grupo** . Ahora puede elegir un grupo en particular de los diversos **nombres de grupo** en el cuadro combinado.
2. Una vez que seleccione el grupo, los técnicos asociados con ese grupo en particular aparecerán en el menú desplegable debajo del cuadro combinado de técnicos. La mesa de ayuda no asigna técnicos, solo se contemplan los casos en que los técnicos soliciten la creación y asignación de tickets o si mediante nota en el mismo se pide a otro técnico que vea el incidente.



Clasificación de la categoría de solicitud:

- La solicitud se puede clasificar en varias categorías. Seleccione la **categoría** y **subcategoría** relevante en la que se puede clasificar su solicitud de los cuadros combinados correspondientes. Puede encontrar todas las categorías y subcategorías de nuestros servicios en nuestro catálogo: <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/servicios/>
- A continuación, seleccione el **elemento** relevante del cuadro combinado.
- Especifique la **línea de asunto** que se mostrará al enviar la solicitud en el **campo de texto del asunto** . La línea de asunto es un campo obligatorio, ya que se mostrará como el título de la solicitud.



ITBA

Requester Details Section

* Requester Name  Asset 

Site * Category

* Group * Sub Category

Technician Item

* Subject


* Description

- Préstamo de Notebook NB-TIPRE239
- Préstamo de equipamiento [Tableta gráfica] - COVID-19
- Préstamo de equipamiento [Tableta Gráfica] - COVID-19
- Cambio de titularidad de línea
- Solicitud de cambio de nombre en plataformas ITBA
- Préstamo de Notebook NB-TIPRE

Describa la solicitud:

- Una vez que haya proporcionado un asunto relevante, debe describir la solicitud en detalle. Escriba una descripción detallada con cualquier otro detalle que sea relevante para la solicitud en el cuadro de texto de **descripción**, agregue imágenes de pantallas y mensajes que se puedan obtener.

Agregar resolución para una solicitud:

- También tiene la opción de agregar Resolución a la solicitud en el formulario de nuevo incidente. Si tiene una respuesta o solución para la solicitud, puede agregarla rápidamente en el campo de texto de resolución y agregarla a la solicitud.
- El propósito de tener una resolución en el formulario de nueva incidencia: Cuando un técnico es informado sobre un problema que ya ha sido despejado, entonces puede crear una nueva incidencia, especificar la solución en el campo de resolución, establecer el estado como cerrado, y cerrar fácilmente la solicitud. Esta opción es simplemente para facilitarle el trabajo al técnico y cerrar la solicitud de inmediato.
- Para agregar una resolución, haga clic en el  botón junto al título Resolución en el **formulario Nuevo incidente** . Esto abre el **campo de texto de resolución** . Especifique la solución en el campo de texto y agregue a la solicitud. La resolución se puede ver haciendo clic en la pestaña **Resolución** mientras se visualiza la solicitud.
- Una vez que haya terminado de agregar la resolución, haga clic en el botón **Agregar solicitud** . La solicitud ahora se agrega a la lista de solicitudes y se puede ver desde la vista de lista de solicitudes haciendo clic en la pestaña **Solicitud** en el panel de encabezado.

Plantilla de incidente:

Se puede crear un incidente al instante utilizando plantillas de incidentes. El formulario de solicitud se puede personalizar creando plantillas de solicitud individuales para las solicitudes más frecuentes.

Puede seleccionar una plantilla relevante para su solicitud de la lista proporcionada en el menú desplegable del **cuadro combinado de cambio de plantilla** . La solicitud predeterminada es la plantilla predeterminada en el formulario de nuevo incidente. Al seleccionar una plantilla, se mostrará un formulario de solicitud con valores precargados. Ahora, solo tiene que especificar el **nombre** en el formulario y hacer clic en el botón **Agregar solicitud** para crear una solicitud.

Modos de crear una solicitud:

Puede crear un nuevo incidente de tres maneras sencillas:

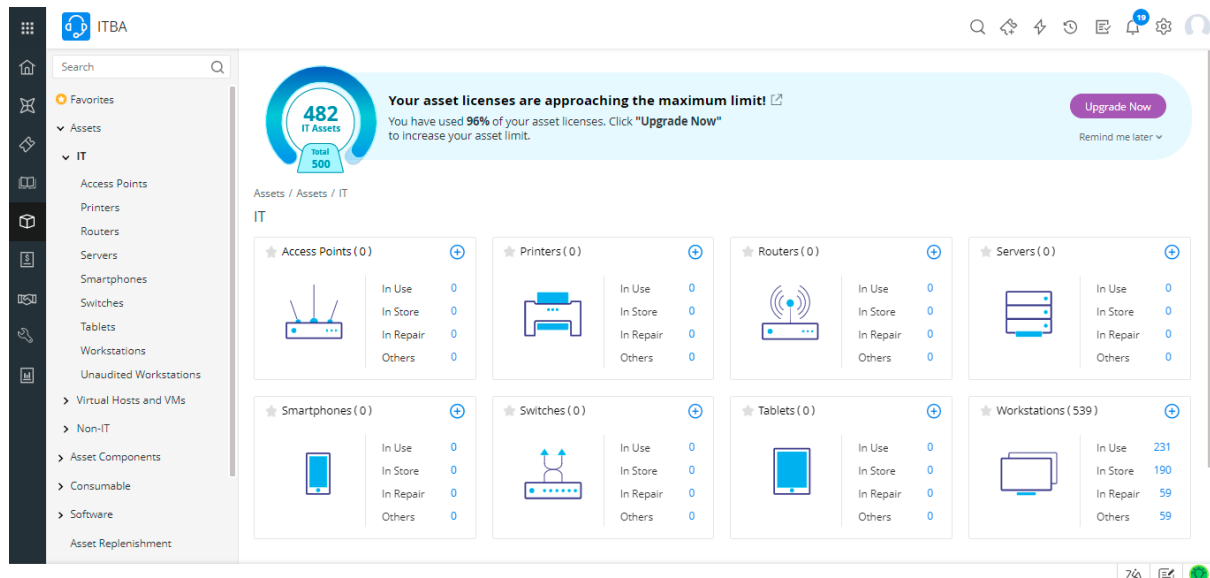
Correo electrónico: envíe un correo electrónico al equipo de soporte técnico o a un grupo de técnicos. Este correo electrónico se convertirá automáticamente en un nuevo incidente en la aplicación ServiceDesk Plus Cloud.

Llamada telefónica: Llame a la mesa de ayuda e informe un problema o explique la naturaleza de su solicitud. El analista de la mesa de ayuda ingresará manualmente los detalles en la aplicación a través del formulario de **nuevo incidente** basado en la web disponible en el módulo de solicitud.

Autoservicio: Inicie sesión en la aplicación ServiceDesk Plus OnDemand con su propio nombre de usuario y contraseña y complete el **nuevo formulario de incidentes** y envíe su solicitud.

Assets

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/assetCards?type=Asset&categoryId=27122000000005899>



ServiceDesk Plus, cuenta con la posibilidad de manejar los activos de la institución, dígame Asset a todo dispositivo que tiene conexión e ip, como Laptops, DeskTop, Impresoras, AP, etc. Los activos de TI son todas las Laptops asignadas a los usuarios, Laboratorios y de préstamo.

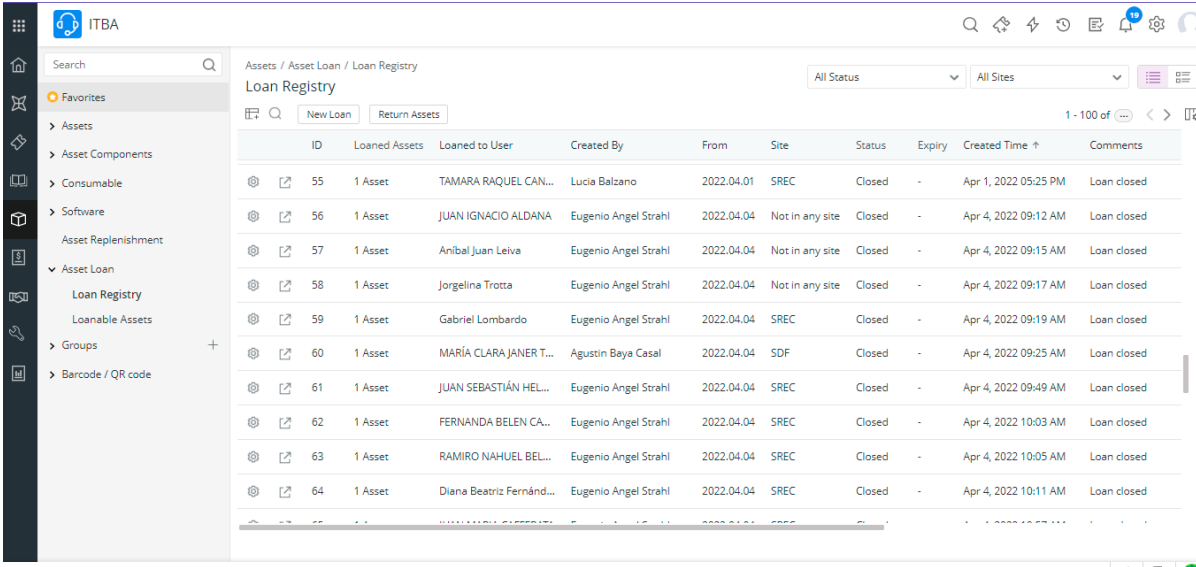
Las licencias se consumen por equipo registrado y que no esté en el estado “Expired”.

Los estados que se pueden encontrar en el sistema son lo siguientes:

- In Use : hace referencia a los activos que están en Uso, es decir asignado a un usuario o a un espacio, como por ejemplo: Aulas, Laboratorios, etc.
- In Store : Significa que el activo se encuentra en Depósito sin ser asignado, es decir en stock.
- In Repair : Se utiliza este estado para identificar los equipos que se encuentran en reparación, reacondicionamiento o con un pedido de garantía abierto.
- Disponible para su utilización. Estado para identificar activos reacondicionados listos para utilizar.
- Expired: Estado para marcar los activos que están obsoletos, fuera de garantía o defectuosos, este estado no consume licencias.

Préstamos

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>



The screenshot displays the 'Loan Registry' interface within the ITBA system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Assets', 'Software', and 'Asset Loan'. The main area shows a table of loan records with columns for ID, Loaned Assets, Loaned to User, Created By, From, Site, Status, Expiry, Created Time, and Comments. The table lists 10 records, all with a status of 'Closed' and a creation date of '2022.04.04'.

ID	Loaned Assets	Loaned to User	Created By	From	Site	Status	Expiry	Created Time	Comments
55	1 Asset	TAMARA RAQUEL CAN...	Lucia Balzano	2022.04.01	SREC	Closed	-	Apr 1, 2022 05:25 PM	Loan closed
56	1 Asset	JUAN IGNACIO ALDANA	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:12 AM	Loan closed
57	1 Asset	Anibal Juan Leiva	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:15 AM	Loan closed
58	1 Asset	Jorgelina Trotta	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:17 AM	Loan closed
59	1 Asset	Gabriel Lombardo	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 09:19 AM	Loan closed
60	1 Asset	MARÍA CLARA JANER T...	Agustin Baya Casal	2022.04.04	SDF	Closed	-	Apr 4, 2022 09:25 AM	Loan closed
61	1 Asset	JUAN SEBASTIÁN HEL...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 09:49 AM	Loan closed
62	1 Asset	FERNANDA BELEN CA...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:03 AM	Loan closed
63	1 Asset	RAMIRO NAHUEL BEL...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:05 AM	Loan closed
64	1 Asset	Diana Beatriz Fernánd...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:11 AM	Loan closed

Unos de los servicios brindados por TI a nuestros usuarios, son los préstamos, los mismos pueden ser de laptops o insumos. (La descripción del proceso se encuentra detallada en los procesos de atención primaria.)

1) Alta de Tickets

El proceso de alta de tickets es una de las tareas principales de la mesa de ayuda, nuestro sistema se basa en la nube, es un sistema SAAS de la empresa ManageEngine. Para acceder hay que hacer login en la siguiente URL <https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/>.

Mesa de Ayuda

New Incident Edit Delete Pick Up Close Merge Link Requests Assign

ID	Subject	Requester Name	Technician	Group	Status	Created Date	Due
43744	Inconveniente con la descarga de archivos de SGA	MARINE RAMIREZ	Unassigned	Mesa de Ayuda	Abierto	May 9, 2022 07:52 PM	Ma
43827	El usuario compro creditos pero no se le acreditaron	IAN FRANCO TOGNE...	Unassigned	Mesa de Ayuda	Abierto	May 12, 2022 11:14 AM	Ma
43871	Inconvenientes con CAMPUS y SGA	Carlos José Ramón Ac...	Unassigned	Mesa de Ayuda	Abierto	May 13, 2022 02:15 PM	Ma
43462	Inconvenientes para ingresar a la sala de blackboard collaborate ultra	Gareis Maria Ema	Juan Ignacio Di T...	Mesa de Ayuda	Abierto	Apr 29, 2022 10:52 AM	Ma

Para dar de alta un ticket se tiene que hacer clic en el botón New Incident, lo cual nos lleva a la pantalla de New Incident, en esta es necesario completar todos los campos requeridos (*).

New Incident

Select Template: Default Request

Status: Abierto

* Tipo de solicitud: -- Select Tipo de solicitud --

* Mode: -- Select Mode --

* Priority: -- Select Priority --

* Level: -- Select Level --

Requester Details Section

* Requester Name: -- Select Requester Name --

Asset: -- Select Asset --

Site: Not in any site

* Category: -- Select Category --

* Group: -- Select Group --

* Sub Category: -- Select Sub Category --

Technician: -- Select Technician --

Item: -- Select Item --

* Subject: [Text Field]

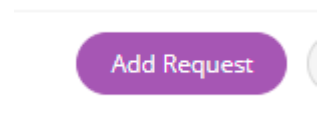
* Description: [Rich Text Editor]

Los campos a completar son los siguientes:

- Select Template, como su nombre lo indica, se trata de plantilla presentada con datos fijos para acelerar la carga de los tickets, las mismas se utilizan para tareas específicas, por ejemplo Alta de Usuario.
- Status (Abierto, WIP, En espera, Resuelto, Cerrado) estos estados son por los que tiene que pasar un ticket, al momento de crear el ticket inicia en Abierto.
- Mode (Chat, E-Mail, Formulario Web, Llamada telefónica, Personal, WhatsApp) son los posibles canales por los cuales nos llegan la peticiones de los usuarios, es importante identificarlas para tener reportes.

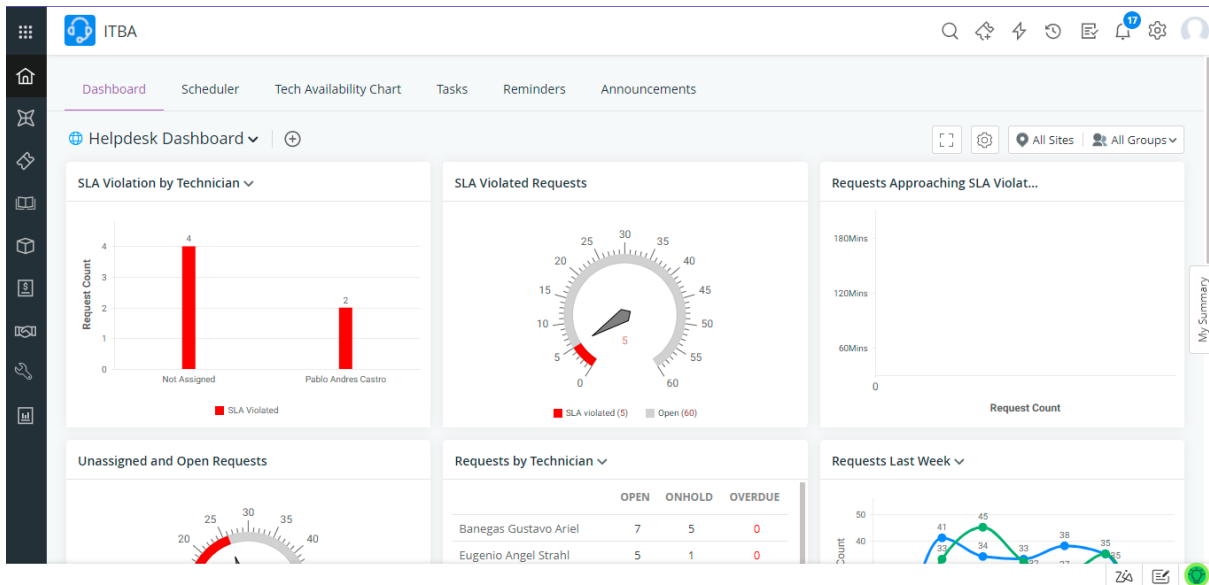
- Level (Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3) Los niveles hacen referencia al grupo de escalación en el cual se tiene que cargar un ticket, Nivel 1 significa que se trata de un ticket que se puede resolver en Mesa de ayuda, Nivel 2, es un ticket que se resuelve en Soporte de Campo y Nivel 3, es un ticket que se escala directamente a un grupo especializado de soporte.
- Tipo de Solicitud, el sistema separa las solicitudes en Servicios e Incidentes. Las solicitudes de servicios son aquellas en donde nos solicitan como su nombre indica un servicio sobre nuestros sistemas, por ejemplo el blanqueo de contraseña, alta de cuenta, acceso a un determinado sistema, etc, en cambio una Incidencia es la degradación o caída de algún servicio. La mayoría de los Tickets son solicitudes de servicio.
- Priority, este campo es prioridad con la que se carga un ticket, puede ser Alta, Media y Baja, se evalúa el impacto que tiene la solicitud y en base a esa respuesta se asigna la prioridad por ejemplo: Si se trata de un acceso y es solo un usuario el que no pudo acceder el impacto es bajo por ende la prioridad sería baja.
- Requester Name, es el usuario que nos está haciendo la solicitud.
- Site: Se refiere a la sede donde sucede el inconveniente.
- Group, es el grupo de soporte al cual se escala el ticket, ejemplo SAP.
- Technician, la mesa de ayuda no asigna técnicos a no ser que sea un pedido especial, por defecto se deja en blanco este campo.
- Category, es la categoría a la cual pertenece el ticket, las mismas se definen en nuestra intranet en el catálogo de servicios. <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/servicios/>
- Subcategory, es la subcategoría con la que se clasifica el ticket según sea la categoría seleccionada.
- Item, no manejamos items en nuestra configuración, este campo se deja en blanco.
- Subject, en este campo se escribe el asunto del inconveniente reportado.
- Description, es la descripción del inconveniente reportado, en este campo es importante redactar de forma clara y concisa la incidencia, añadiendo toda la información del usuario adicionando imágenes de lo reportado.

Completados todos estos campos se guarda el ticket haciendo clic en el botón Add Request

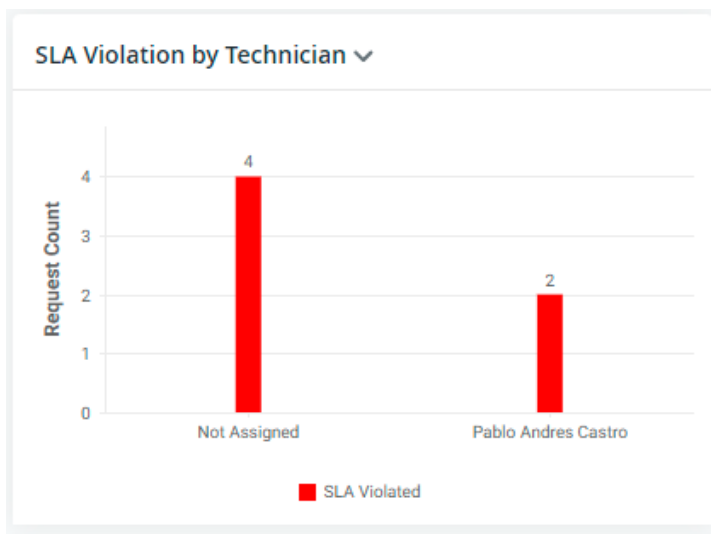


2) Seguimiento de Tickets

La pantalla inicial (Home) muestra un Dashboard con información del estado de los tickets, asignación, vencimiento, etc.



Esta pantalla es importante verificar cada ticket que está en el cuadro SLA Violation by Technician, haciendo Drill Down en cada barra se puede ir hasta el tickets en cuestión, para evaluar porque están vencidos, es nuestra tarea mantener los tickets y evitar el vencimiento del SLA (Acuerdo de nivel de Servicio).



Otro cuadro, al cual se le debe dar importancia es, Request by Technician - Unassigned.

Requests by Technician ▾			
	OPEN	ONHOLD	OVERDUE
Hector Ventura	1	0	0
Juan Ignacio Di Tommaso	1	0	0
Mauricio Javier Sanjurjo	1	1	0
Marco Antonio Villán	1	0	0
Incidencias SDP	0	25	0
Unassigned	23	0	4
Total	59	39	6

Este indicador, nos informa la cantidad de tickets que no están asignados, es decir cantidad de ticket que no se tomaron para resolución, esto no debería suceder ya que un ticket sin técnico es un ticket que no se está trabajando, hay que dar aviso a los grupos que correspondan para que tomen acción. Una buena práctica es revisar todo lo que está vencido o próximo a vencer, identificar con número de ticket y enviar un mail con este detalle a los grupos correspondientes, por ejemplo soportedecampo@itba.edu.ar.

En general hay que mantener los tickets actualizados en tiempo y forma, esto significa verificar los vencimientos y respuestas.

3) Resolución y Cierre Automático de Tickets

El sistema permite la configuración para que el solicitante pueda decidir sobre la solución de un ticket.

La carga del ticket sigue siendo la misma solo que al momento de resolver el ticket hay que tener algunas consideraciones.

La solución debe estar dirigida al solicitante, esta misma le llegará en formato mail al momento de pasar el ticket al estado resuelto.

El sistema solicitará el tilde First Call Resolution (FCR) y Closure Code (seleccionar Success)

Status - Resuelto ✕

Closure Info

First Call Resolution (FCR)

Closure Code

Closure Comments / Status
Change Comments

Seleccionadas las opciones clic en Save.

Esta acción le envía al solicitando el siguiente mensaje:

Su ticket [ID:43617] fue resuelto.
Título : Test Ticket 01
Descripción :
Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

La resolución es :
Estimada la resolución de su Ticket de test es la correcta.

Saludos

Puede dar la conformidad de cierre en [Cerrar solicitud](#) . De no ser así un técnico se pondrá en contacto con usted para verificar la resolución.

Si no está satisfecho responda este correo para la reapertura del ticket.

El solicitante podrá implementar la solución brindada y confirmar el cierre del ticket dando al Link “Cerrar solicitud” o responder en caso que la misma no sea efectiva para reabrir el ticket, enviando al técnico involucrado un aviso de reapertura.

Request ID :##43617## has been Re-Opened by the user. ➤



Ayuda TI

para mí ▼

Request [ID:43617] has been Re-Opened by the user.

Title : Test Ticket 01

Description :

Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

Resolution is :

Estimada la resolución de su Ticket de test es seguir Testeando.

Saludos

Si la solución es correcta el solicitante deberá acceder al panel de cierre del ticket dando clic en “Cerrar solicitud”. En la pantalla de cierre podrá enviar un mensaje de agradecimiento al técnico y cerrar la solicitud haciendo clic en Close Request.

Your Request has been resolved

Request ID - # 43617

Test Ticket 01
Technician Banegas Gustavo Ariel

Description
Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

Resolution
Estimada la resolución de su Ticket de test es la correcta.
Saludos

Comments

Close Request Cancel

Escribe aquí para buscar

18°C Soleado

16:12
4/5/2022