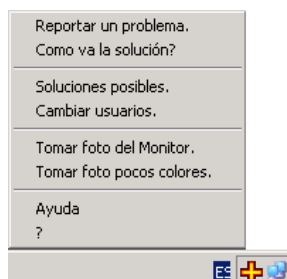


MANUAL DE USUARIOS FINALES SERVICE DESK

1. MENU PRINCIPAL

Al dar clic en la cruz de petición de ayuda que esta en la barra de tareas se desplegará el menu principal.



2. CAMBIAR USUARIOS

El primer paso que se debe realizar para usar la herramienta es actualizar la encuesta que se encuentra en el menu principal, ya que algunos campos varían por la migración. La opción Cambiar Usuarios que aparece dentro del menú el usuario puede modificar los datos solicitados inicialmente al momento de la instalación de los agentes. Por ejemplo, los datos que puede modificar son nombre, apellidos, e-mail, ubicación, etc. Al seleccionar esta opción al usuario le desplegará la siguiente pantalla:

A screenshot of a web form titled 'Lever' in the top right corner. The form has a header 'Completa datos del responsable:' followed by a large empty text area. Below this are four input fields: 'Nombres:' with 'Camilo', 'Apellidos:' with 'Suarez', 'Ubicación:' with 'BOGOTA', and 'Departamento:' with 'SISTEMAS'. To the right of the 'Ubicación' and 'Departamento' fields are buttons labeled 'opciones'. At the bottom, there is a question 'Son estos los datos correctos?' with 'SI' and 'NO' buttons, and an 'Ayuda !!' button.

Modificación de datos de usuario

3. REPORTE DE PROBLEMAS

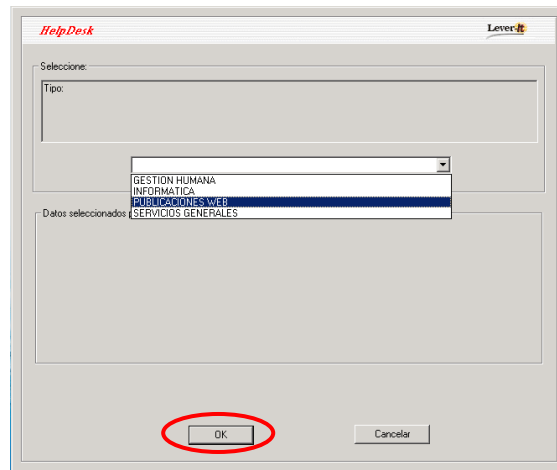
Antes de reportar un caso el usuario tendrá la posibilidad de revisar las soluciones posibles que se encuentra en el menu principal por medio de la **base de conocimiento**, asociadas a las categorías de tema que seleccionó previamente en la primera ventana, permitiéndole de ser posible, resolver de forma inmediata el inconveniente que se le haya presentado, reduciendo así significativamente la cantidad de incidencias reportadas y el tiempo para retomar sus actividades normalmente.

- **Soluciones Posibles:** Con esta opción el usuario podrá consultar la base de conocimiento en la que encontrará soluciones de fácil aplicación y material de consulta como videos, imágenes, guías, manuales, etc, de esta forma pueda resolver por si mismo los incidentes que se le presenten o simplemente consultar la información que necesita. Para hacer uso de esta herramienta el usuario debe seleccionar el tema principal y sus respectivas categorías de igual forma como lo haría si quisiera reportar un caso.

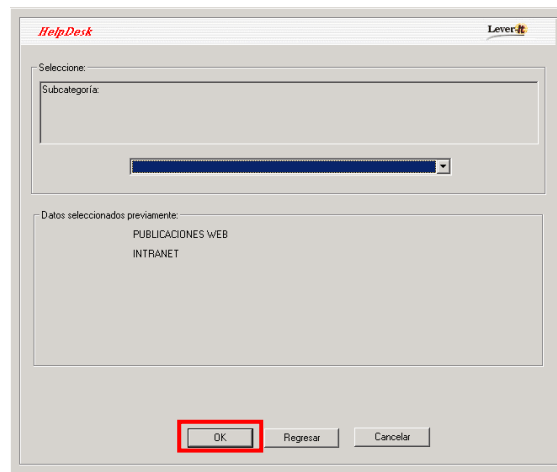
Los recursos disponibles en la base de conocimiento pueden ser manuales, guías de referencia, imágenes, videos explicativos etc. los cuales se pueden descargar o consultar en línea.

De no existir solución asociada o que por alguna razón no haya sido de utilidad la información consultada en la base de conocimiento, el usuario encontrará un formulario en el que se le solicitará diligenciar información con respecto al caso.

- **Reportar un problema:** Cuando el usuario escoge la opción **Reportar un problema** que se encuentra en el menú, aparece una pantalla en la que seleccionará el tipo de solicitud a realizar, (Ej.: GESTION HUMANA, INFORMATICA, PUBLICACIONES WEB, SERVICIOS GENERALES), la categoría principal o tema principal del tipo de solicitud y sus respectivas subcategorías o subtemas derivados, especificando de esta forma con mayor exactitud la solicitud a enviar al Service DESK *Ver siguientes figuras:*

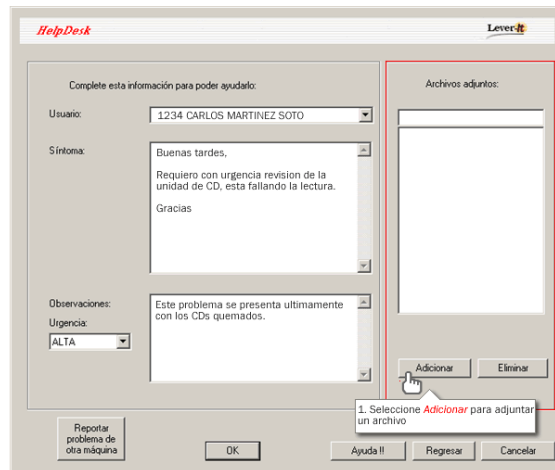


The screenshot shows a window titled 'HelpDesk' with a 'Lever' logo in the top right. Under the 'Selección:' label, there is a 'Tipo:' field with a dropdown menu. The menu is open, showing four options: 'GESTION HUMANA', 'INFORMATICA', 'PUBLICACIONES WEB', and 'SERVICIOS GENERALES'. Below the menu, the text 'Datos seleccionados:' is followed by 'SERVICIOS GENERALES'. At the bottom, there are two buttons: 'OK' (circled in red) and 'Cancelar'.



The screenshot shows a window titled 'HelpDesk' with a 'Lever' logo in the top right. Under the 'Selección:' label, there is a 'Subcategoría:' field with a dropdown menu. The menu is open, showing two options: 'PUBLICACIONES WEB' and 'INTRANET'. Below the menu, the text 'Datos seleccionados previamente:' is followed by 'PUBLICACIONES WEB' and 'INTRANET'. At the bottom, there are three buttons: 'OK' (boxed in red), 'Regresar', and 'Cancelar'.

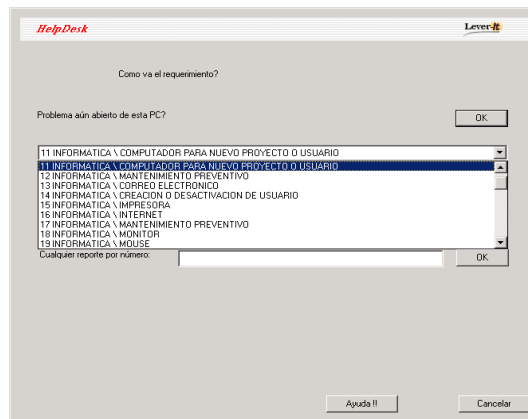
- **Cómo Adjuntar Archivos:** Cuando el usuario está reportando un caso por medio del formulario, tiene la posibilidad de adjuntar archivos, facilitando la exposición más clara y concreta del caso a reportar. Así mismo esta herramienta ayudará al asesor de Service DESK en la contextualización del caso reportado, logrando un diagnóstico más acertado y en consecuencia brindar una solución efectiva en menor tiempo. El tipo de archivos que puede adjuntar un usuario de Service DESK, van desde archivos planos de texto (.txt), documentos (.doc, .xls, .ppt, .pdf etc), archivos de imagen (.bmp, .jpg, .gif, etc) hasta videos que incluyan voz (Estos pueden ser grabados en formato nativo Discovery).



Adjuntar un archivo

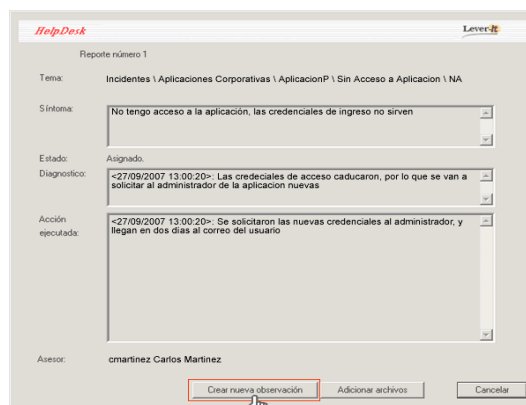
4. COMO VA LA SOLUCION

Si el usuario requiere consultar el estado en el que se encuentra en el momento el reporte que ha realizado, podrá hacerlo por medio de la opción **Cómo va la solución?**, que verá en el menu.



Problema aún abierto de ésta PC?: Permite consultar los tickets que aún no han sido cerrados de la PC local.

Cualquier reporte por número: Permite consultar cualquier ticket abierto, aún cuando sea de otra PC.



El usuario puede adicionar observaciones al caso seleccionado presionando **crear nueva observación**.