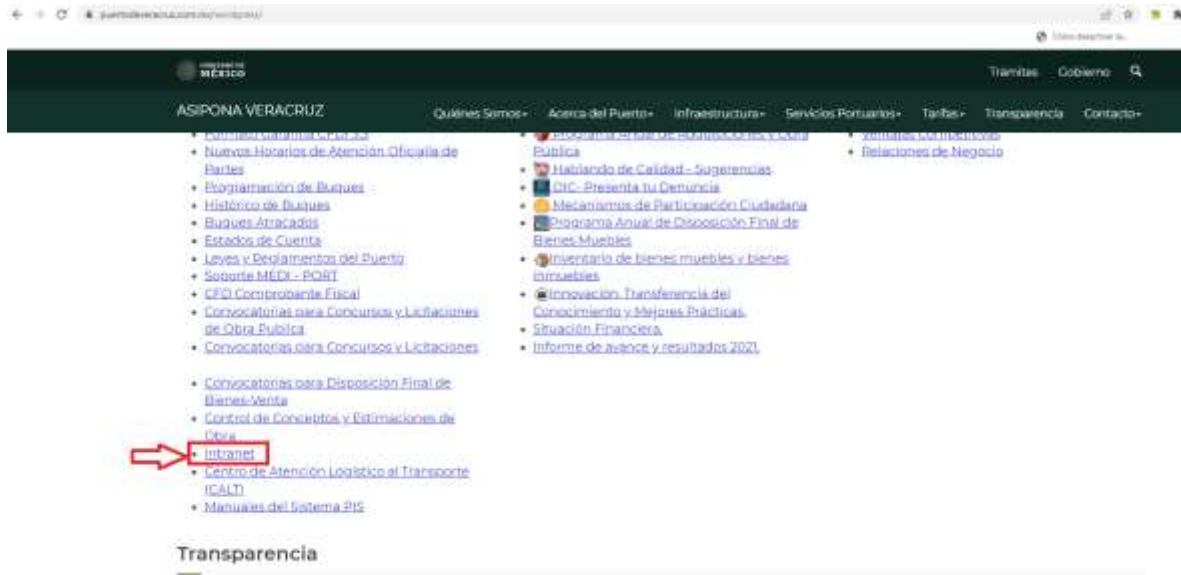


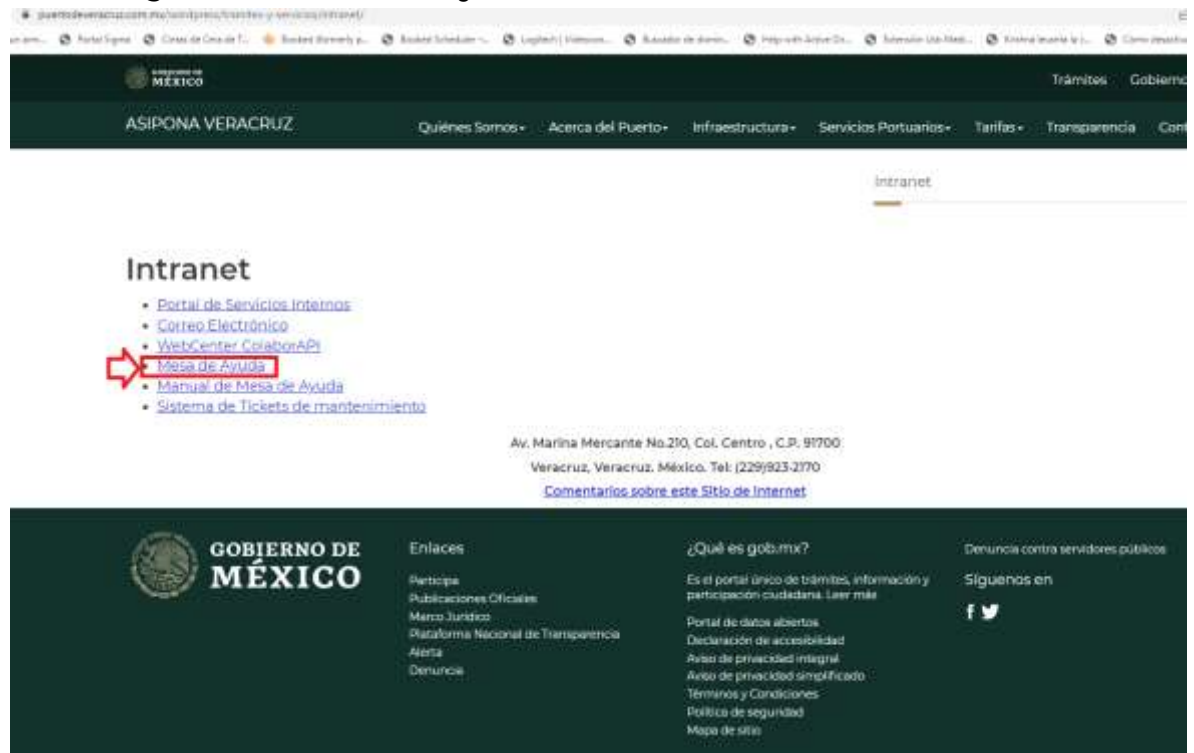


Acceso a la Mesa de ayuda

- a) Abra el navegador de internet de su y acceda a la página de la entidad (<https://www.puertodeveracruz.com.mx>) y accede a la **Intranet**.



- b) Ahora haga clic en **“Mesa de ayuda”**



Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda

- c) En seguida aparecerá una ventana de autenticación, en donde debe proporcionar el *usuario* y *contraseña* de dominio (los datos que usa para entrar a la computadora asignada).

Iniciar sesión

http://proactivanet.puertodeveracruz.com.mx
Tu conexión con este sitio web no es privada

Nombre de usuario

Contraseña

Una vez proporcionados los datos de autenticación se muestra la pantalla de inicio de la **Mesa de ayuda**.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://proactivanet.puertodeveracruz.com.mx/proactivanet/portal/>. The page displays a help desk interface with a central banner titled "RECOMENDACIONES PARA CARGAR DOCUMENTOS EN EL SIIP (COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS Ó FONDO REVOLVENTE)". The banner includes a list of instructions: "Verificar que el nombre de los archivos PDF y XML y el nombre de las carpetas donde se encuentran ubicados los archivos NO contengan espacios en blanco ni caracteres especiales". Two examples are shown: one with a red 'X' indicating an incorrect filename with spaces and special characters, and another with a green checkmark indicating a correct filename. A cartoon character with a speech bubble saying "¡Muy importante!" is also present. The interface includes a navigation menu on the left, a user profile section at the top right, and a calendar widget.

La Mesa de ayuda funciona con cualquier navegador de internet como son **Edge, Chrome, Firefox, Safari**; si tienes problemas para acceder o solo no puede cargar la página, marque a **Soporte Técnico** a la extensión **73095** donde se le apoyara para que pueda realizar sus solicitudes.

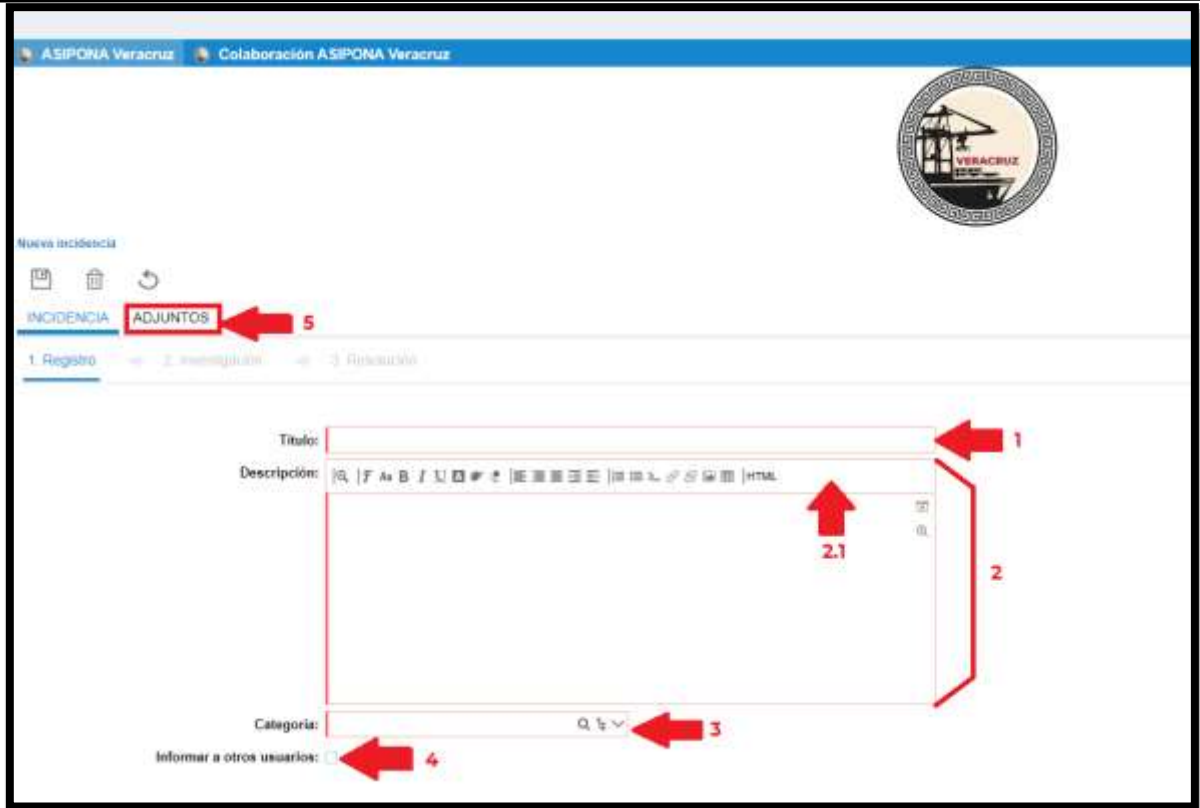
Nueva Incidencia

- d) Para levantar una incidencia haga clic en el botón de **Nueva Incidencia** ubicado en el recuadro de la imagen siguiente.



- e) Para crear la incidencia se deben llenar los campos:

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda




1.-**Título** (Obligatorio): Un título corto que identificara de primera mano la incidencia, por ejemplo: *error en impresora, falla de monitor, no tengo internet, etc.* Evite redactar varias oraciones y/o párrafos en este campo.

2.-**Descripción** (Obligatorio): aquí se debe describir la incidencia o solicitud presentada.

2.1.- **Barra de herramientas de edición**: en esta botonera sirve de apoyo para mejorar la descripción de la incidencia usando Negritas, espacios, viñetas, sangría, insertado de links, hacer tablas, insertar imágenes, etc.

La descripción clara y completa es clave para una solución más rápida.

3.-**Categoría** (Obligatorio): es la clasificación a la que pertenece el problema.

Para seleccionar las categorías se te recomienda utilices el icono de la nota  (recuadro rojo de la imagen siguiente) así las visualizaras en un ambiente gráfico muy amigable en metáfora de árbol.

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda

The screenshot shows a web form with the following fields:

- Título:** impresion
- Descripción:** no puedo imprimir
- Categoría:** /Software/Office (Word, Excel, Powerpoint...) (This field is highlighted with a red box)
- Informar a otros usuarios:** A tree view showing a hierarchy of categories. The 'Software' category is expanded, and the 'Office (Word, Excel, Powerpoint...)' sub-category is selected (highlighted with a red box).

Para expandir las categorías solo debes hacer clic en el icono del signo de “>” y veras la familia de la categoría completa.


Puede seleccionar de igual forma categorías madre (tienen el signo de “>”) e hijas, Soporte técnico antes de asignar re cataloga las incidencias si es necesario para que sean atendidas por el agente correspondiente.

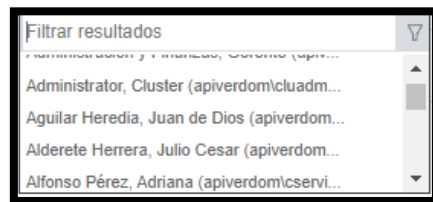
4.- *Informar a otros usuarios* (Opcional): Seleccione esta opción si se desea que otro(s) usuario(os) tenga(n) conocimiento sobre la creación y/o resolución de la incidencia por ejemplo su jefe directo o algún otro compañero.



Al querer usar esta sección, debe seleccionar la casilla ubicada en el recuadro rojo de la imagen siguiente.

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda



Aparecerá el recuadro de **“Usuarios a informar”**, en donde debe hacer clic en el icono  el cual mostrara la lista de Filtrar resultados, donde debe ubicar los usuarios que desea informar, cabe señalar que esta presentación es en forma de lista.



Al hacer clic en  el icono  se habilitarán otros campos y para buscar las personas a informar debe hacer clic en el icono antes mencionado (recuadro rojo de la imagen siguiente) de donde aparecerá la ventana de **“Filtrar resultados”**.

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda




La búsqueda en la mesa de ayuda es muy eficaz y fácil de usar, con tan solo escribir un nombre, apellido o correo electrónico y presionando el botón de **Aceptar** obtendrá el o los resultados obtenidos de donde selecciona la persona deseada.

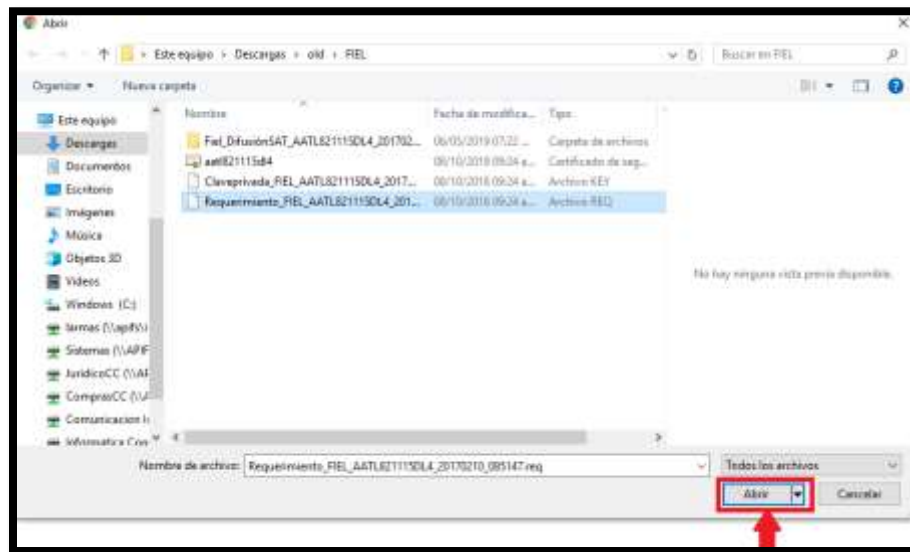


5.-Anexar un fichero (Opcional): Si tiene un archivo digital relacionado con la incidencia puede anexarlo haciendo clic en el menú **“ADJUNTOS”**.



Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda

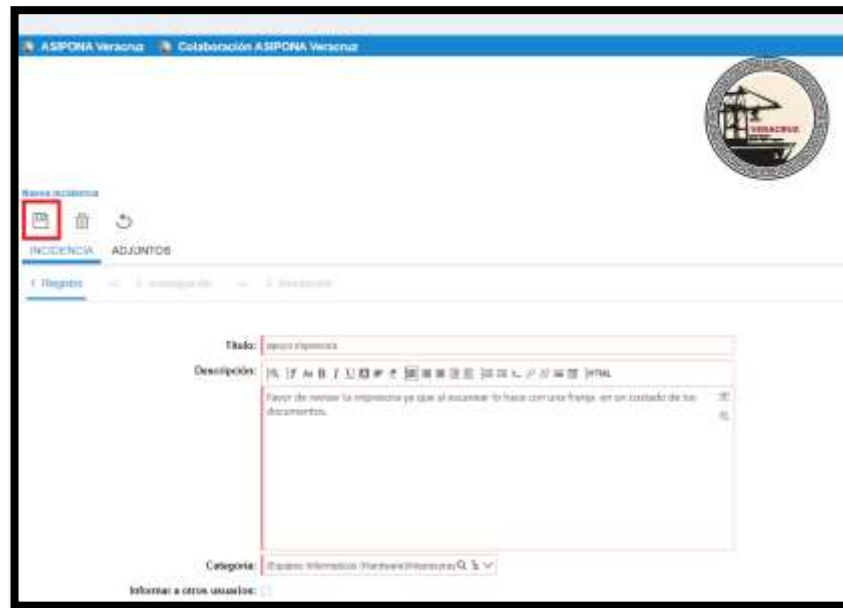
Aparecerá la sección de **Archivos Adjuntos**, en donde debe hacer clic en el icono , se habilitará el espacio donde haciendo clic en icono **clip** abrirá la ventana para buscar el archivo a anexar, una vez que se ubique se debe presionar el botón de Abrir.



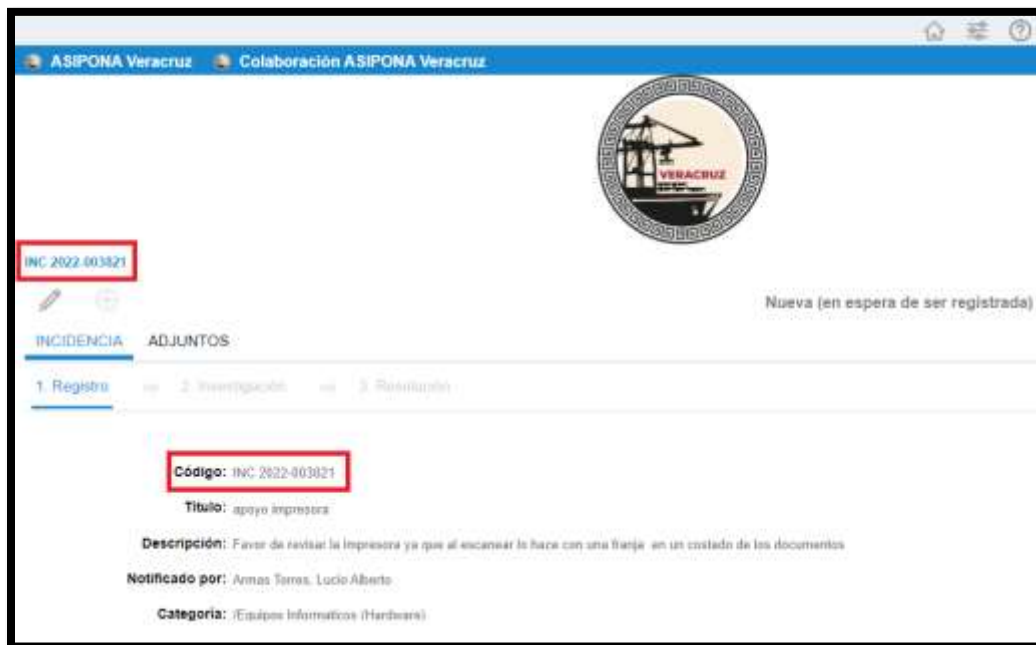
Para crear adecuadamente la incidencia presione el botón de **Guardar**.



Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda



Una vez creada se mostrará el número de incidencia (código).

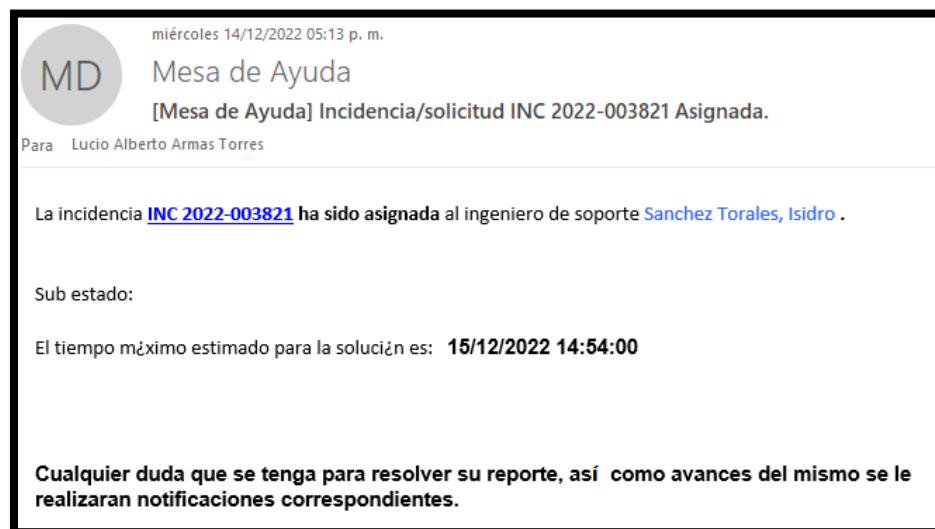


La mesa de ayuda envía en automático un correo electrónico para notificar la creación adecuada de la incidencia, por favor **no conteste** este mensaje ya que solo es **informativo**.

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda



Cuando se asigna un Agente para resolver la incidencia el sistema envía un correo electrónico para notificar dicha acción.



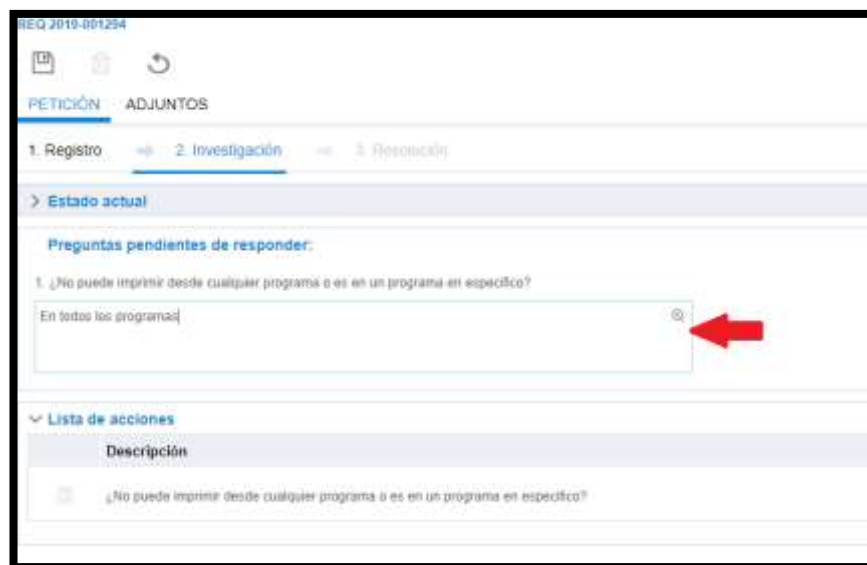
Preguntas en la Mesa de Ayuda

En ocasiones el Agente asignado necesita más información para poder apoyarle y le hará preguntas al respecto, todo esto en la mesa de ayuda. Cuando el Agente hace la pregunta el sistema envía un correo electrónico notificando la acción.




Responda la pregunta haga clic en el código de la incidencia que está en el correo (color azul).

- f. Se abrirá una ventana donde podrá visualizar la pregunta del Agente en el recuadro **Preguntas pendientes por responder**, para escribir la respuesta a dicha pregunta debe hacer clic en el recuadro debajo de la pregunta y comenzar a redactar la respuesta.





- g) Redacte la respuesta en el espacio que está señalado en un recuadro rojo en la imagen siguiente y al terminar presione el botón de **Guardar**  ubicado en el margen superior izquierdo.



Para responder nuevas preguntas repita los pasos **f y g**.





Cierre de Incidencia y Encuesta de Servicio

Cuando se haya resuelto la incidencia se enviará un correo electrónico para notificar la solución.



h) En la sección “Evalúe el servicio” haga clic en el número de la incidencia y lo llevara al apartado para calificar la solución de su reporte.



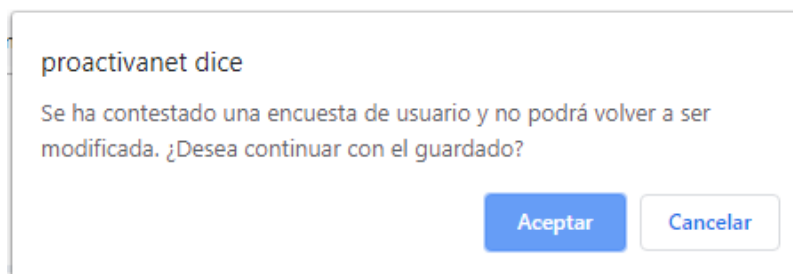
Puede seleccionar el **estatus** de la **Resolución** si esta es *correcta* o *incorrecta*. Para ambos casos puede hacer un **Comentario de cierre** sobre la incidencia.



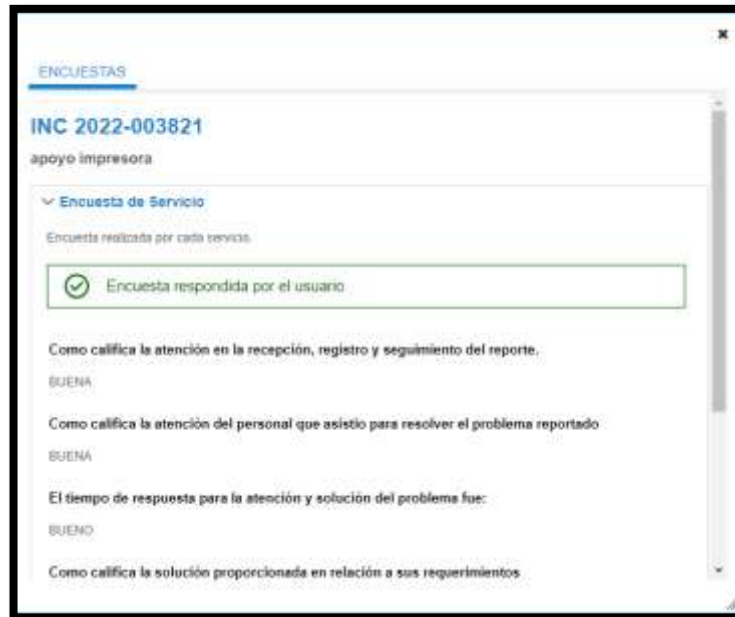
Recuerde que la evaluación de la solución corresponde a la solicitud inicial de la mesa de ayuda. Si tiene peticiones adicionales estas deben ser registradas en nuevas incidencias y las evaluaciones de estas serán por separado.

- i) Al seleccionar la resolución como correcta de inmediato se mostrará la **Encuesta de Servicio** que debe ser llenada para cumplir con los procedimientos de Calidad.

Al finalizar presione el botón de **Guardar** , aparecerá un mensaje similar a la siguiente imagen:



Si desea revisar las respuestas de la Encuesta, realizar comentario y/o cambiar estatus de solución, debe presionar el botón **Cancelar**. Una vez presionando el botón **Aceptar** saldrá un resumen de la encuesta recién hecha.



Al terminar la encuesta habrá terminado el ciclo de vida de la Incidencia.

Subgerencia de Informática Manual de la Mesa de Ayuda



Plantillas

Con la finalidad de eficientizar el procedimiento y en apoyo a sus funciones, se tienen disponibles plantillas de las incidencias.

Entre las plantillas de uso general que se manejan están:

- Solicitud de consumibles de impresión: se utiliza para solicitar toners, se debe seleccionar la impresora a la que se refiere y el color solicitado.
 - Videoconferencia: se utiliza cuando desean apoyo para que se establezca en un lugar en específico alguna videoconferencia de su interés.
 - Videoconferencia Webex por ASIPONAVER: se utiliza para crear sesiones de video conferencias donde personal de la entidad son organizadores.
 - Solicitud de usuario inalámbrico para externos: se utiliza para solicitar que un personal ajeno a la entidad pueda tener acceso a internet.
- j) Para usar las plantillas en la pantalla de inicio de la Mesa de ayuda, haga clic en el botón *Plantillas*.

Subgerencia de Informática
Manual de la Mesa de Ayuda



- k) Se mostrará en la parte central de la Mesa de ayuda, el listado de las plantillas que puede utilizar.



Comentarios

Puede realizar comentarios para el agente que se le fue asignada la mesa de ayuda. Los comentarios pueden ser en cualquier fase del ciclo de vida de su reporte, incluso hasta cuando ya se ha dado solución.


En la parte inferior izquierda de la sección central del portal podrá ubicar el área de “Mis incidencias”.





- l) Se procede a buscar la incidencia ya sea que este con el status de “abierta” o “cerrada”.

Subgerencia de Informática Manual de la Mesa de Ayuda

ID	Fecha de registro	Estado	Fecha actualizada
1000000001	10/01/2021 10:00	Asignado a quien	10/01/2021 10:00
1000000002	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00
1000000003	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00
1000000004	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00
1000000005	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00
1000000006	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00
1000000007	10/01/2021 10:00	Asignado al Coordinador de Operaciones	10/01/2021 10:00

m) Al ubicar la incidencia y seleccionarla se muestra la información de la misma. Haga clic en el icono “Comentarios para el técnico”  .



n) Aparecerá la sección para que redacte el comentario, puede si así lo desea anexar archivos para complementar su comentario, esto es haciendo clic en el icono  .Para guardar haga clic en el icono  .

