



GRUPO
AL-CON

Creando tu calidez de vida

Herramienta de Soporte Técnico
Intranet Al-Con

Manual de Usuario

ÍNDICE

1	ÍNDICE	2
2	ACERCA DE LA INTRANET	3
2.1	OBJETIVOS	3
2.2	REQUERIMIENTOS	3
3	APLICACIÓN	3
3.1	INTRODUCCIÓN	3
3.2	PARTES PRINCIPALES DE INTERFAZ	5
3.3	MENÚ SOPORTE TÉCNICO	7
3.3.1	<i>Preguntas Frecuentes</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Creación de Nuevos Tickets.....</i>	<i>9</i>
3.3.3	<i>Panel de visualización de Tickets</i>	<i>11</i>
3.3.4	<i>Detalles de Tickets.....</i>	<i>12</i>

1 Acerca de la Intranet

1.1 Objetivos

La Intranet es una herramienta que permite compartir documentos entre el grupo, y diferente información relevante de eventos y actividades internas.

El objetivo de la Intranet es mantener una comunicación privada, compartir ideas y sugerencia, dar a conocer nuevas actividades y eventos, etc.

El objetivo de este documento es describir de manera general el uso del apartado de Soporte Técnico disponible en la intranet, dar a conocer sus características y las formas de funcionamiento de dicha plataforma de solicitudes.

1.2 Requerimientos

Computadora del grupo que cuente con acceso a internet y un navegador web actualizado (Internet Explorer, Firefox, Chrome).

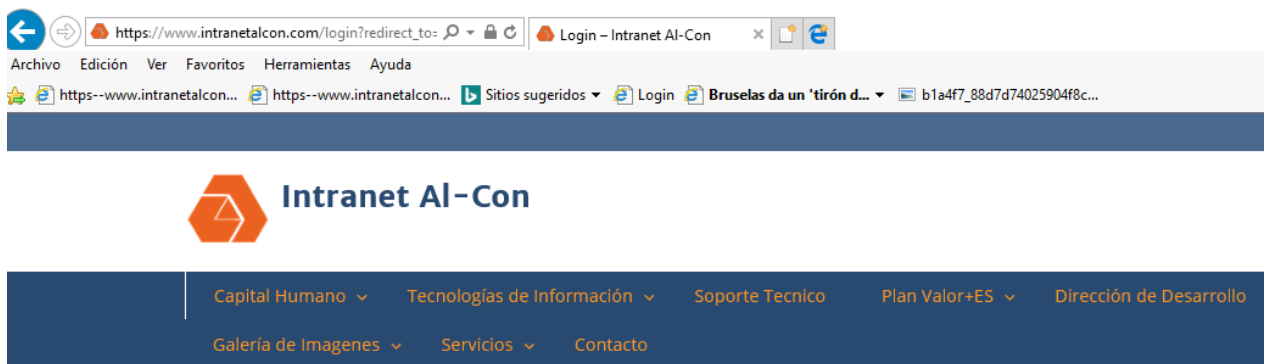
2 Aplicación

2.1 Introducción

El ingreso a la intranet es a través del sitio web:

<https://www.intranetalcon.com/>

Al abrir el explorador de Microsoft Internet Explorer, en automático esta precargado el sitio, este se abrirá por sí solo, si se utiliza un explorador diferente basta con copiar dicha dirección web y abrirla.



Al centro de la página aparecerá el apartado para colocar su usuario y contraseña y poder ingresar al portal como usuario del grupo. Estos datos previamente los debió de haber recibido en su correo electrónico mediante la cuenta del administrador@intranetalcon.com.

Por favor inicie sesión para continuar

Usuario o correo electrónico

Contraseña

 CONTINU

Recordarme

[Contraseña perdida](#)

De no recordar la contraseña puede solicitarla, presionando el link “**Contraseña perdida**”, donde se le solicitara su usuario o correo electrónico para volver a reenviársela.

[Contraseña perdida](#)

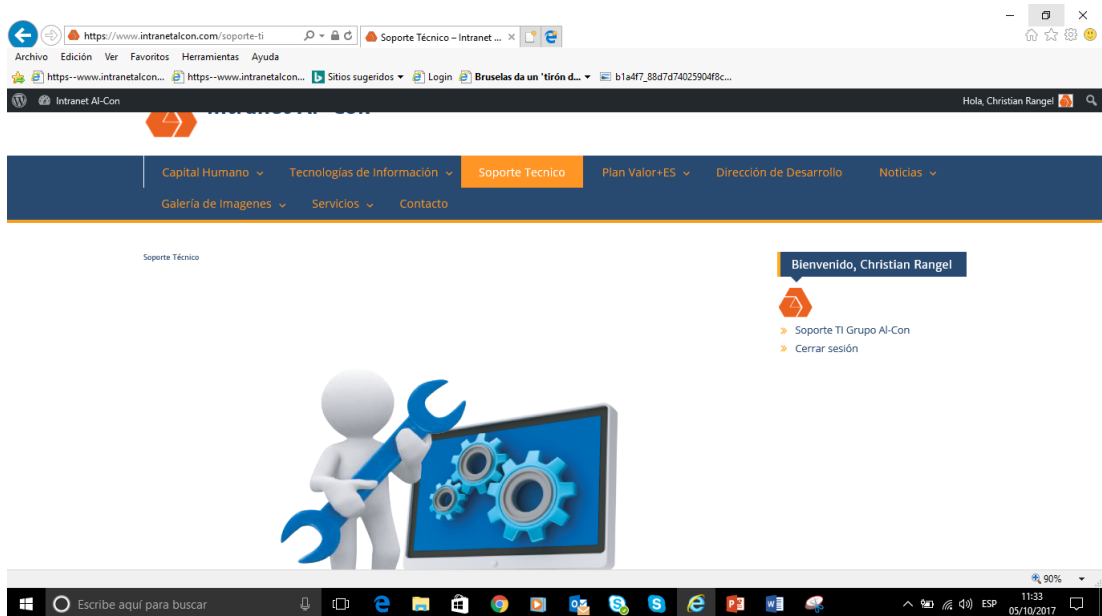
Por favor ingresa un usuario ó correo electrónico valido. Recibirás un enlace para crear una nueva contraseña

Usuario o Correo electrónico:

[Login](#)

Nota: Es muy importante, colocar bien los datos y presionar el botón **Obtener nueva contraseña**.

La contraseña le llegara a su cuenta de correo electrónico en consiguiente, una vez que tenga su Usuario y Contraseña, ya está listo para que pueda ingresar al portal con dicha información.



2.2 Partes Principales de Interfaz

La interfaz está compuesta de 3 partes principales.

Superior: Es el área de Menús, donde podremos encontrar la información de los diferentes departamentos de Grupo AI-Con.



Centro: Es donde se muestra la información general en relación con donde actualmente estamos navegando.



Bienvenido Christian Rangel. Desconectar

Tickets Crear nuevo ticket Preguntas Frecuentes Escritorio

Categoría: Todos


Preguntas Frecuentes	Categoría
No enciende el CPU	General
Problema de red conexión por cable	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (Internet)
Problema de red conexión WiFi	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (Internet)
No aparece más unidades de red (Z, X, Y etc.)	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (Internet)
Internet lento mediante conexión WiFi	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (Internet)
No responde mi teclado	Problema de teclado y mouse
No responde mi mouse	Problema de teclado y mouse
Los altavoces no emiten sonido	Problema de audio
No enciende el equipo Portátil	Problema de encendido/arranque del equipo
Las luces del equipo se encienden, pero el monitor/pantalla permanece sin imagen	Problema de encendido/arranque del equipo
No imprime el equipo	Problema de Impresión
No detecta mi dispositivo USB	Dispositivos de almacenamiento
Problema de envío y recepción de correo electrónico	Problema de Correo Electrónico
Equipo bloqueado [no responde]	Problema de Windows/Office
Aplicaciones de oficina no responden (Word, Excel, Power Point, Outlook, Skype)	Problema de Windows/Office
Procedimientos recomendados cuando se derrama líquido accidentalmente en el ordenador portátil o en el teclado	Otros Problemas
Temperatura alta en la salida de aire de portátiles.	Otros Problemas

— Más nuevo 1 of 1 Pages Más antiguo —

Inferior: En esta parte puede ver links de interés general, directorio telefónico de la empresa, eventos, etc.

Intranet A1-Con Fuera de línea

Directorio Telefónico



Eventos


Month: List Week Day

October

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

2016 2017 2018

Plan Valor+es



2.3 Menú Soporte Técnico

Dentro del Menú Soporte Técnico, localizado en la parte superior, podremos ver el contenido disponible para levantar solicitudes al personal de esta área.



Podremos ver los Tickets levantados y su estado, crear nuevo Tickets así como las Preguntas Frecuentes de problemas (FAQs).



Bienvenido **Christian Rangel**. [Desconectar](#)

[Tickets](#)

[Crear nuevo ticket](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Escritorio](#)

2.3.1 Preguntas Frecuentes

FAQs (Preguntas Frecuentes) es el primer link que veremos al entrar a esta herramienta de soporte, donde se mostraran una lista de los problemas más comunes a los que nos enfrentamos día con día, así antes de levantar una nueva solicitud, puedes revisar el listado y ver si el problema que presenta tu equipo apareciera en este listado, te puede servir para solucionar tu inconveniente sin la necesidad de apoyo extra del personal de soporte.

[Tickets](#) [Crear nuevo ticket](#) **Preguntas Frecuentes** [Escritorio](#)

Categoría:

Preguntas Frecuentes	Categoría
No enciende el CPU	General
Problema de red conexión por cable	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
Problema de red conexión WIFI	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
No aparece mis unidades de red (Z, X, Y etc.).	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
Internet lento mediante conexión WIFI	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
No responde mi teclado	Problema de teclado y mouse
No responde mi mouse	Problema de teclado y mouse
Los altavoces no emiten sonido	Problema de audio
No enciende el equipo Portátil	Problema de encendido/arranque del equipo
Las luces del equipo se encienden, pero el monitor/pantalla permanece sin imagen	Problema de encendido/arranque del equipo
No imprime el equipo	Problema de Impresión
No detecta mi dispositivo USB	Dispositivos de almacenamiento
Problema de envío y recepción de correo electrónico	Problema de Correo Electrónico
Equipo bloqueado (no responde)	Problema de Windows/Office
Aplicaciones de office no responden (Word, Excel, Power Point, Outlook, Skype)	Problema de Windows/Office
Procedimientos recomendados cuando se derrama líquido accidentalmente en el ordenador portátil o en el teclado	Otros Problemas
Temperatura alta en la salida de aire de portátiles.	Otros Problemas

 1 of 1 Pages

Observamos que tenemos un apartado para poder filtrar en base a una categoría de problemas, así se pueda encontrar más fácilmente el tema buscado.

[Tickets](#) [Crear nuevo ticket](#) **Preguntas Frecuentes** [Escritorio](#)

Categoría:

Preguntas Frecuentes	Categoría
Problema de red conexión por cable	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
Problema de red conexión WIFI	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
No aparece mis unidades de red (Z, X, Y etc.).	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)
Internet lento mediante conexión WIFI	Problema con conexión LAN/Wi-Fi (internet)

 1 of 1 Pages

2.3.2 Creación de Nuevos Tickets

Al presionar el link **Crear nuevo Ticket** en este apartado podremos crear una nueva solicitud para el personal de soporte técnico, nos aparecerán las siguientes opciones o campos.

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tickets', 'Crear nuevo ticket' (highlighted), 'Preguntas Frecuentes', and 'Escritorio'. Below the navigation bar, the main heading is 'Crear nuevo ticket'. The form consists of several sections: 1. 'Asunto' (Subject): A text input field. 2. 'Descripción' (Description): A rich text editor with a toolbar containing various formatting options like bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and image. Below the toolbar are dropdown menus for 'Estilo', 'Formato', 'Fuente', and 'Ta...', along with a 'Fuente HTML' button. 3. 'Categoría' (Category): A dropdown menu. 4. 'Prioridad' (Priority): A dropdown menu. 5. 'Archivos Adjuntos' (Attachments): A file upload area with an 'Examinar...' button. At the bottom of the form, there are two green buttons: 'Enviar ticket' and 'Reestablecer formulario'.

Asunto: Es donde colocaremos el título del problema que estamos reportando. Ejemplo "No salen los correos electrónicos".

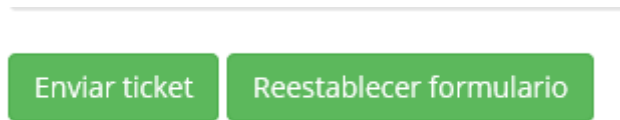
Descripción: Pondremos una breve descripción o detalles de la falla así el personal tenga más información para la atención.

Categoría: Previamente se cargaron categorías referentes a las fallas más comunes, elegir la que más se adecue a tu solicitud.

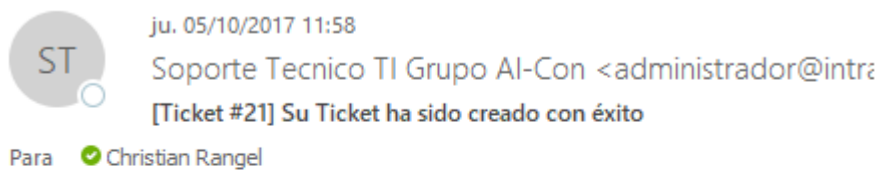
Prioridad: Alta – Media – Baja – Normal, en base a la urgencia o que tanto repercute en tus actividades dicha solicitud, Así el personal de soporte jerarquice dicho requerimiento para su atención.

Archivos Adjuntos: En caso de tener alguna imagen del error o si se quiere complementar la descripción con dicho archivo adjuntarlo en este apartado. (Imágenes, Documentos etc.)

Finalmente, una vez completada toda la información descrita con anterioridad, presionar el botón **Enviar Ticket**, así este se cargue en el panel de tickets pendientes y pueda ser revisado por el personal de soporte técnico.



Al hacer esto inmediatamente a ti como usuario que levanto la solicitud, te llegara un correo electrónico con los detalles del ticket, así como al responsable de soporte técnico el mismo correo para que este al pendiente de dicha solicitud.



Estimado Christian Rangel,

Gracias por contactar con Soporte Tecnico de Grupo AI-Con. Su ticket ha sido creado con éxito!

A continuación vera los detalles de su ticket -

Subject: falla de correo electronico

Description:

Problema, no salen mis correos

2.3.3 Panel de visualización de Tickets

Este panel nos sirve en el caso de querer darle seguimiento al estado de un ticket creado, basta con ingresar al link llamado **Tickets** donde se verán todos los tickets levantados con anterioridad y sus diferentes estados.

Bienvenido **Christian Rangel**. [Desconectar](#)

Tickets [Crear nuevo ticket](#) [Preguntas Frecuentes](#) [Escritorio](#)

[Mostrar filtro activo](#) [Restablecer filtro](#)

#	Estado	Asunto	Categoría	Asignado a	Prioridad	Actualizado	Fecha de creación	Creado por
17	Pendiente	no funciona mi mouse	Requisición de Hardware	Miguel Diaz	Alta	7 dias	21-Sep-2017	victor quiroz
20	Abierto	Laptop funciona lent...	Manto. Correctivo del equipo de cómputo	Victor Quiroz	Alta	13 dias	21-Sep-2017	Daniel Padilla
19	Abierto	falla de correo	Correo electrónico	Victor Quiroz	Alta	13 dias	21-Sep-2017	Elizabeth Alvarado
18	Cerrado	No funciona mi corre...	Correo electrónico	Ninguna	Alta	13 dias	21-Sep-2017	Elizabeth Alvarado
16	Abierto	correo en elular	Correo electrónico	Ninguna	Alta	13 dias	21-Sep-2017	victor quiroz
15	Abierto	falla de impresora	Servicios de Impresión	Christian Rangel	Alta	13 dias	21-Sep-2017	Christian Rangel

Abierto: Solicitud realizada que aún no es revisada o atendida por el personal de soporte.

Pendiente: Solicitud revisada por el personal de soporte, que está pendiente de solución y comunicación con el usuario.

En Proceso: Solicitud en proceso de solución o aplazada para lo mismo.

Cerrado: Solicitud solucionada por el personal de soporte técnico.

Al igual en este mismo panel podemos observar, a quien fue asignada o reasignada dicha solicitud, su fecha de creación y su última fecha de actualización por el personal de soporte. Con esta información podemos estar al pendiente del seguimiento que se le está dando a nuestra solicitud.

2.3.4 Detalles de Tickets

En caso de querer revisar los detalles del ticket, o revisar sus cambios o actualizaciones, basta con dar click sobre uno de ellos y podremos ver un histórico de los movimientos desde cambios de estado, reasignaciones o alguna pregunta que nos hayan hecho sobre él.

Elizabeth Alvarado ealvarado@plazamayor.com.mx 2017-09-21 16:56:46 (13 días)



Elizabeth Alvarado
ealvarado@plazamayor.com.mx
2017-09-21 16:56:46 (13 días)

Falla de correo ticket de prueba

Al igual poder enviar nuevos comentarios sobre dicho ticket y estos lleguen al personal que en ese momento lo tenga asignado.

[Ticket#18] No funciona mi correo

Archivos Adjuntos