

Manual de usuario SIGIT Rol-Cliente

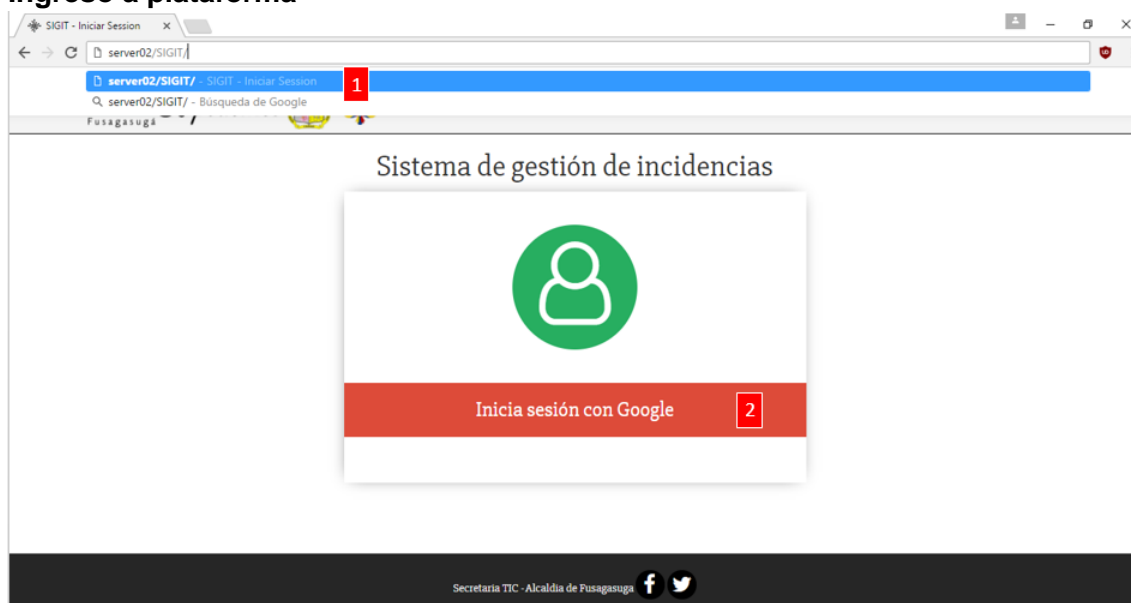
Este manual le permitirá aprender al usuario cliente a utilizar los diferentes módulos y funcionalidades de (SIGIT)

Contenido

Ingreso a plataforma	1
1. Iniciar Sesión	2
1.1. Iniciar sesión con Google	2
1.2. Iniciar sesión con el Correo y Cedula	3
2. Panel de trabajo	3
3. Reportar incidencia o tickets	4
4. Historial de Incidencias	5
4.1. Panel de incidencia o ticket	5
4.2. Agregar Servicio al ticket o incidencia	6
4.3. Iniciar servicio	7
4.4. Pausar servicio	7
4.5. Reiniciar servicio	8
4.6. Finalizar servicio	8
4.7. Cerrar Incidencia	10
4.8. Agregar nueva incidencia	10
5. Video Tutoriales	11
6. Equipos Asignados	12

|

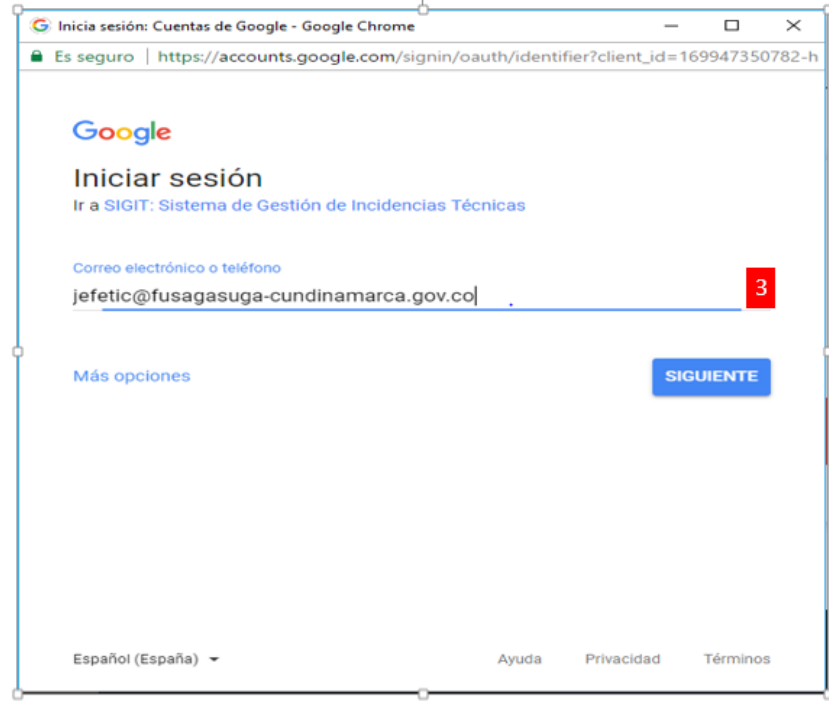
Ingreso a plataforma



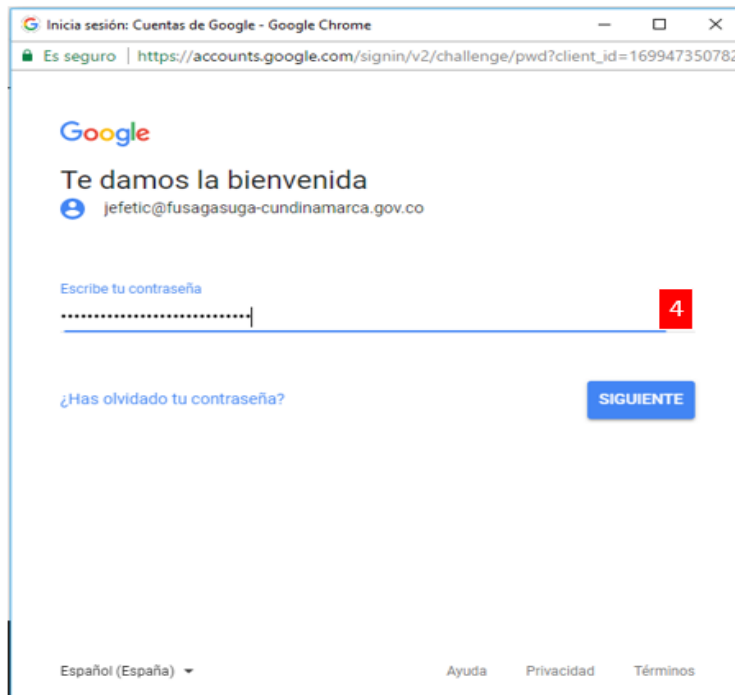
- 1) Teclea <http://server02/SIGIT/> en el navegador y selecciona la primera opción con el mouse.
- 2) Selecciona Iniciar Sesión con Google.

1. Iniciar Sesión

1.1. Iniciar sesión con Google



- 3) Ingrese el correo electrónico institucional (usuario@fusagasuga-cundinamarca.gov.co) o (usuario@fusagasugacundinamarca.gov.co).

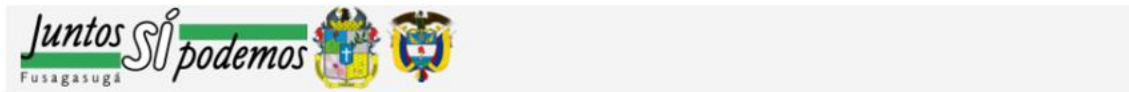


- 4) Ingresar Contraseña.

1.2. Iniciar sesión con el Correo y Cedula

Esta opción de ingreso al sistema solo es para usuarios del centro administrativo que estén conectados a la red pero no tengan internet en sus equipos.

Se activara automáticamente.



Proveedor SIGIT ✱

Inicia sesión

Tipo de Documento: *

Cedula: *

Email: *

Iniciar Sesión

- 5) Seleccione el tipo de documento
- Digite el correo electrónico
- Digite la cedula
- Da clic en iniciar sesión

2. Panel de trabajo

La siguiente imagen permite ver los módulos a los que tendrá acceso con SIGIT



- 6) Historial, categorización y calificación de incidencias o tickets realizados por el usuario.
- 7) Video Tutoriales con información relevante para la solución de incidencias.
- 8) Equipos de cómputo que se asignaron al usuario.
- 9) Salir:

Cierra la sesión en la aplicación y vuelve al inicio de esta

Nota: Como la aplicación funcionara a través de la sesión de Gmail esta quedara abierta por lo que se recomienda entrar a <http://gmail.com> para cerrar la sesión del correo electrónico.

10) Reportar nueva incidencia o ticket.

3. Reportar incidencia o tickets

Cuando se presente un una incidencia en su estación de trabajo podrá repórtala dando clic en **Reportar nueva incidencia #10**

Los campos (*) son obligatorios.



Ingrese los siguientes datos

Campos Obligatorios *

Asunto: * 11

Descripción: * 12

Foto: 13

Registrar Cancelar

11) Digitar el asunto o motivo por el cual se hace el reporte de la incidencia.

12) Digitar la descripción o detalle de las incidencias.

13) Foto o imagen del incidente (Opcional).

Registro: Cuando se clic en registrar el sistema automáticamente asignara una persona de soporte.

Juntos Si podemos
Fusagasuga

SIGIT Incidencias Video Tutoriales Equipos Asignados

F Bienvenido FERNANDO RICAURTE

Reportar nueva incidencia

- Incidencia registrada con exito
- Personal Tecnico Asignado : Jose Santiago Diaz Rozo
- #Ticket #21

Usted se encuentra en : / SIGIT / Incidencias

Ticket : #21 Categorizar!

4. Historial de Incidencias

Da clic en **Incidencias**

Muestra un listado de las incidencias reportadas al área de soporte TI así como sus estados

Ticket : #4226 Categorizar! 14

Ticket : #4225 Categorizar! 14

14) Listado de incidencias o tickets.

4.1. Panel de incidencia o ticket

Da clic en el numeral **#14**

Permite caracterizar una incidencias en servicios de acuerdo a lo que se solicitó en el "Reporte de Incidencias" #3(Se debe hacer en compañía del usuario de soporte asignado).

Cada incidencia solo puede tener servicios asignados a un equipo de cómputo.

Da clic sobre la **incidencia o ticket**

Ticket : #4226
Categorizar
15

May 16 2017 16
Asunto: Lorem Ipsum Dolor Sit Amet,

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	
<input type="text" value="Seleccione una opción"/> 17	<input type="text" value="Seleccione una opción"/> 18	<input type="text" value="Afus45 - Pc Escritorio"/> 19	<input type="button" value="Agregar"/> 20

Usuario Soporte Asignado

Nombres: Soporte No2 21
 Apellidos: Tic
 Cargo: Ingeniero de Sistemas

22

15) Estado actual de la incidencias o ticket (Se determina de acuerdo al estado de los servicios registrados en la incidencia).

Nota estados:

- Categorizar
- Registrar
- Pendiente
- Calificar
- Incidencia Atendida
- Cerrado

16) Asunto de la incidencia y fecha de creación

17) Elegir la categoría del servicio a prestar (Nota: **El usuario de soporte asignado debe estar presente**).

18) Elegir el servicio solicitado a realizar (Nota: **El usuario de soporte asignado debe estar presente**).

19) Elegir el equipo asignado que desea aplicar el servicio (Nota: **El usuario de soporte asignado debe estar presente**).

20) Agregar nuevo servicio a la incidencia (Nota: **El usuario de soporte asignado debe estar presente**).

21) Información del usuario de soporte asignado.

22) Agrega una nueva incidencia o ticket (Nota: **Esta opción solo está disponible mientras el ticket este abierto**).

4.2. Agregar Servicio al ticket o incidencia

Selecciona una categoría, un servicio y un equipo asignado y da clic en el **#20 Agregar**

May 16 2017

Asunto: Lorem Ipsum Dolor Sit Amet,

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	
1. USUARIO DE RED, INTRANET Y..	1.2. Modificar Permisos	Afus45 - Pc Escritorio	Agregar
1. USUARIO DE RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INF.-1.2. Modificar Permisos	Afus45 - Pc Escritorio	Registrado	▶
		23	24

23) Estado del servicio registrado, este puede tener 6 estado:

- Registrado
- Iniciado
- Pendiente
- Finalizado(El usuario de soporte ya presto el servicio)
- Calificado
- Cerrado

24) Controles para iniciar el servicio

Nota: El iniciar, pausar y finalizar están a cargo de la persona de soporte asignada

El usuario que solicitud el servicio debe calificarlo

4.3. Iniciar servicio

Permite iniciar el tiempo para la realización del servicio

Da clic en el control de play #24, nos mostrara una modal donde se digitara el Pin de autenticación

Ingrese Pin de Validacion

Pin 25

Registrar Cancelar

25) Teclea el pin para iniciar el servicio(**Usuario de Soporte**)

4.4. Pausar servicio

Para el tiempo de realización del servicio

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	Agregar
1. USUARIO DE RED, INTRANET Y..	1.2. Modificar Permisos	Afus45 - Pc Escritorio	

1. USUARIO DE RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INF.-1.2. Afus45 - Pc Escritorio **26** Iniciado 0Min Inicio: 2017-05-16 16:50:47 **27**

Modificar Permisos

- 26) Estado del servicio ,tiempo(Minutos) ,fecha y hora de inicio del servicio
- 27) Pausar servicio

Motivo de Pausa del Servicio

Motivo de Pausa: *

Motivo de Pausa **28**

Registrar **Cancelar**

- 28) Teclea el motivo de pausa del servicio y pulsara en registrar(**Usuario de Soporte**)

4.5. Reiniciar servicio

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	Agregar
Seleccione una opción	Seleccione una opción	Afus45 - Pc Escritorio	

1. USUARIO DE RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INF. - 1.2 Afus45 - Pc Escritorio **Pendiente** 6Min Inicio: 2017-05-16 16:50:47 **29**

Modificar Permisos

- 29) Reiniciar servicio
Nota: Ingrese Pin **#25**

4.6. Finalizar servicio

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	Agregar
Seleccione una opción	Seleccione una opción	Afus45 - Pc Escritorio	

1. USUARIO DE RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INF. - 1.2 Afus45 - Pc Escritorio **Iniciado** 6Min Inicio: 2017-05-16 16:50:47 **30**

Modificar Permisos

- 30) Clic en #30 para Finalizar Servicio

Calificar Servicio

Usted se encuentra en : / SIGIT / Incidencias

^ _Ticket : #22 Registrado !

Aug 2 2017
Asunto: 234234

Recuerde que la caracterización de servicios se realiza en presencia del usuario de soporte asignado.

Categoría	Servicio	Equipo	
1. USUARIO DE RED, INTRANET ...	1.2. Modificar Permisos	AFTIC-NFRICAURTE - Portatil	Agregar

1. USUARIO DE RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INF.-1.2. Modificar Permisos

AFTIC-NFRICAURTE - Portatil

Calificar !
2Min
Inicio: 2017-08-02 21:53:14

Malo Regular Bueno Excelente

★ ★ ★ ★ 31

Usuario Soporte Asignado

Nombres: Yvonne Gisseth
Apellidos: Diaz Muñoz
Cargo: Ingeniero de Sistemas

Agregar nueva Incidencia al Ticket

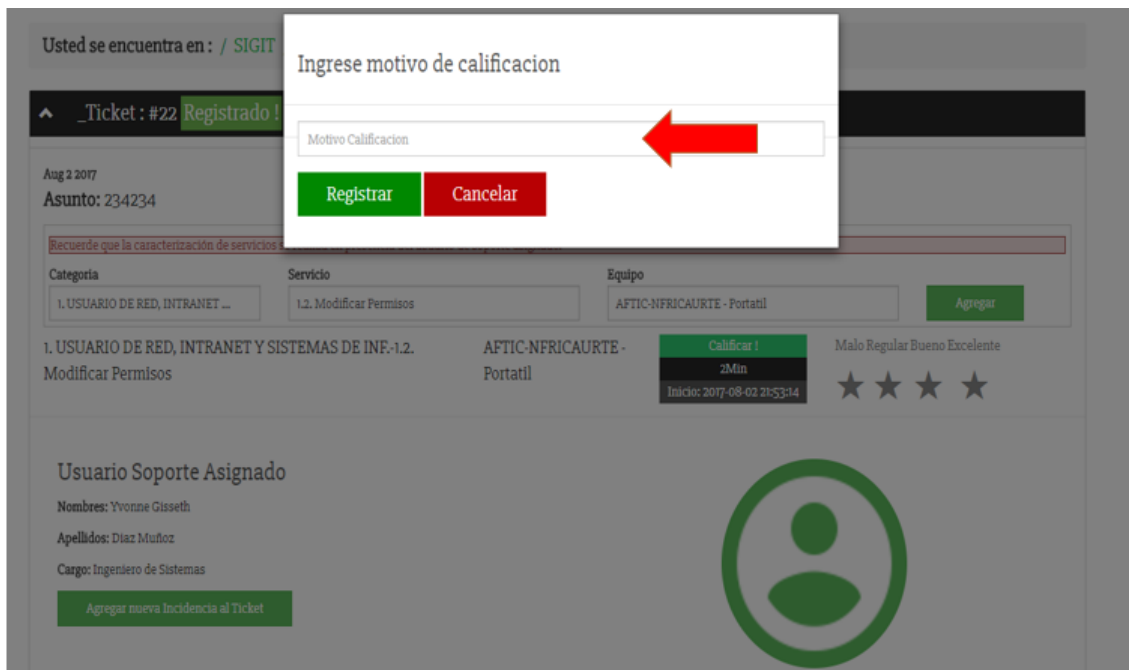


31) Calificar servicio: El usuario que reporto la incidencia calificara el servicio realizado por el usuario de soporte.(**Usuario Cliente**)

Calificación:

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Adicionalmente el usuario que solicitud el servicio debe colocar una breve observación obligatoria si califico como Malo o Regular, si califico Bueno o Excelente la observación es opcional.



4.7. Cerrar Incidencia

Nota: la incidencia la cerrara el usuario de soporte y no se podrán añadir más servicios en las incidencias

4.8. Agregar nueva incidencia

Da clic en el **#22**

Nota: Esta opción **Agregar nueva incidencia al ticket** quedara asignada al usuario de soporte asignado al ticket que está abierto, solo está disponible mientras el ticket actual este abierto.

Agregar nueva Incidencia al Ticket

Nueva Incidencia

Campos Obligatorios *

Asunto: * 32

Descripción: * 33

Foto: 34

Registrar Cancelar

32) Digite el asunto o motivo por el cual se hace el reporte de la incidencia.

33) Digite la descripción o detalle de las incidencias.

34) Seleccionar Foto o imagen del incidente (Opcional).

5. Video Tutoriales

Permite ver información relevante para la solución de problemas frecuentes.

Da clic en el #7

Usted se encuentra en : / SIGIT / Video Tutoriales / VideoTutoriales

Nuevo Video Tutorial 35

Nuevo Video Tutorial 36

Video Cable UTP

Se muestra en la siguiente tabla los estándares básicos de acuerdo a su mayor uso, recordando que la combinación de tales factores, generará diferentes precios en los productos e instalaciones:



37

35) Título del video tutorial

- 36) Descripción del video tutorial
- 37) Video Tutorial o información relevante

6. Equipos Asignados

Da clic en el #8



Id	Nombre	Tipo Equipo	Ver Detalles
1062	Afus45	Pc Escritorio	 38

Showing 1 to 1 of 1 entries

Search:

Previous **1** Next

38) Detalles de equipos asignados

Si el equipo de cómputo es un equipo de la Alcaldía municipal podrá encontrar

- Detalles del equipo de cómputo.
- Detalles de software.
- Detalles de Hardware.
- Cambios de partes realizados al equipo.
- Historial de asignación del equipo de cómputo.

Si el equipo de cómputo es un equipo invitado podrá encontrar

- Detalles del equipo de cómputo

Realizado por:

Néstor Fernando Ricaurte Aguirre

Ingeniería de Sistemas

Pasantía: Sistema de Gestión de Incidencias Técnicas

Código: 161211143