

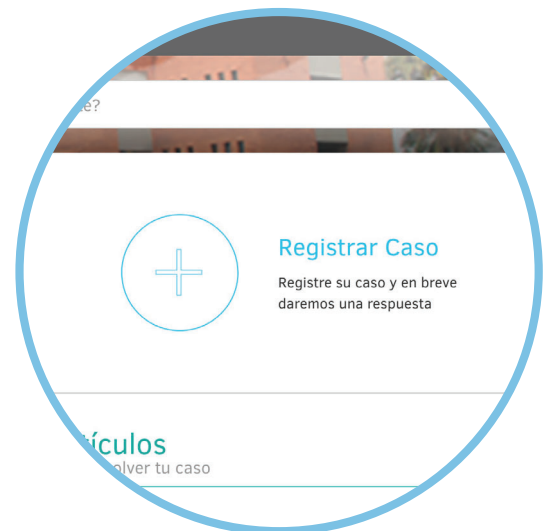
REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO O INCIDENTES



Dirección de Tecnologías de Información

1. Ingresa a cessa.uao.edu.co.

2. Digita tu usuario y contraseña institucional.
3. Haz clic en 'Registrar caso'.



4. Ingresa a 'Tecnologías de Información'.
5. En esta pantalla encontrarás los servicios agrupados de acuerdo a su tipo.

6. Puedes explorar las categorías de servicio o realizar la búsqueda por nombre de servicio o palabra clave.



7. Al pasar el cursor por el nombre de los servicios o la descripción, se visualiza la información ampliada del mismo, y así puedes conocer con más exactitud los servicios que se ofrecen en esa categoría.

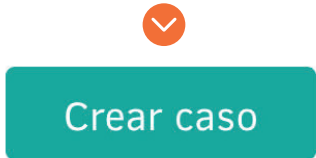


8. Haz clic en el servicio que necesitas y selecciona la categoría.

9. El servicio te mostrará los campos de información que debes diligenciar. En la franja derecha están los imprescindibles y en el lado izquierdo se encuentra el espacio para brindar los detalles del caso y así se pueda prestar un servicio más focalizado.



10. Si lo requieres, puedes ampliar el campo 'asunto'.
11. Si para tu solicitud necesitas adjuntar algún archivo, puedes hacerlo en la parte inferior de la pantalla.
12. Cuando hayas finalizado de diligenciar toda la información, haz clic en 'Crear caso'.

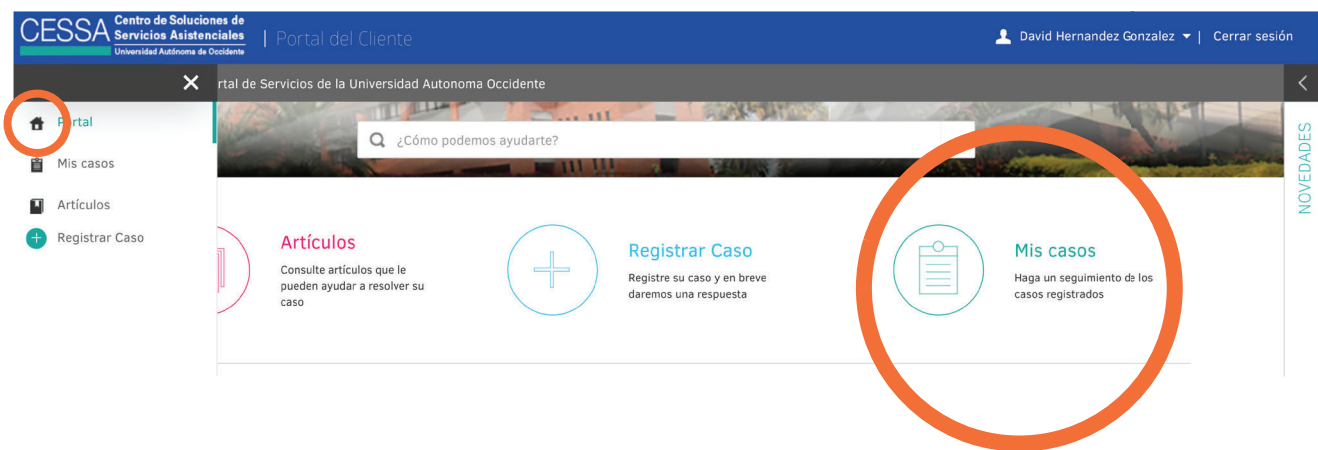


13. Si necesitas volver a una categoría de servicio anterior, solo debes hacer clic sobre la misma, en la parte superior de la pantalla.



¿Cómo visualizar el avance de los casos o solicitudes?

1. Haz clic en el icono de la 'casa', ubicado en la franja izquierda.

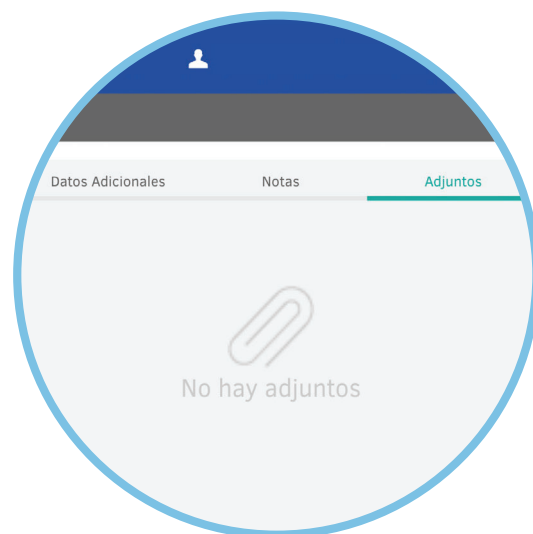
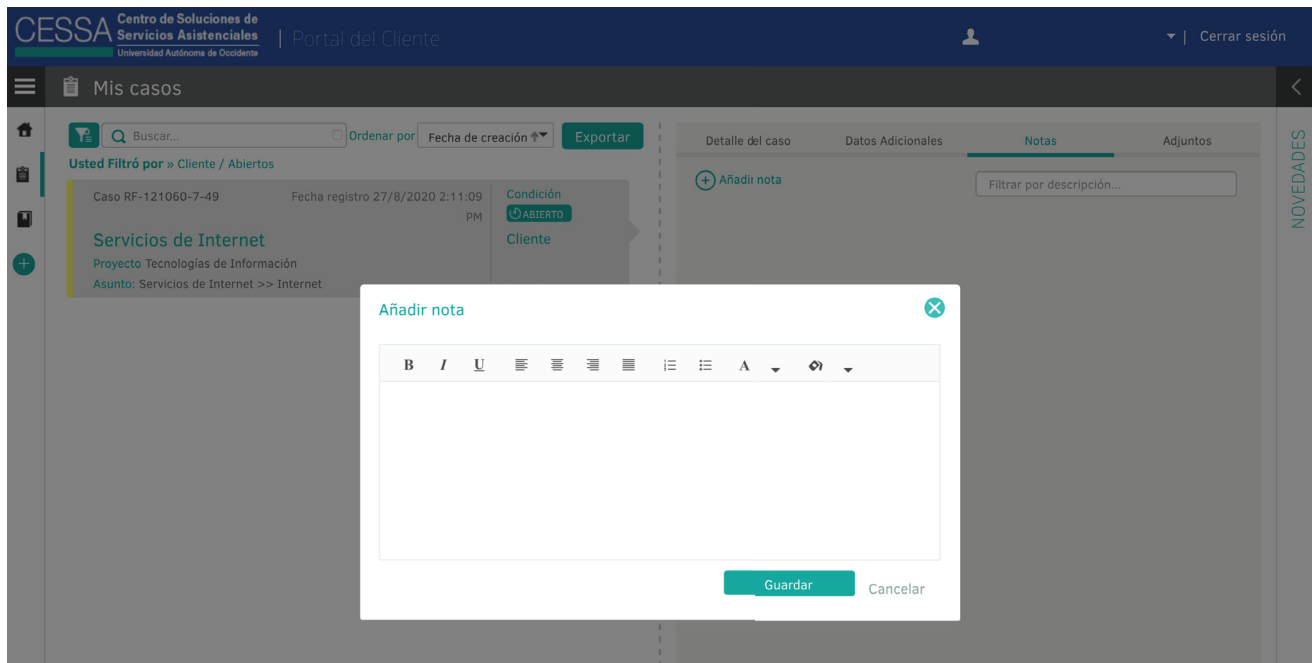


2. Haz clic en 'Mis casos'

3. Aparecerá un listado de tus casos abiertos, haz clic sobre el que necesitas consultar y a continuación se visualizarán todas las características del caso. Si necesitas ver tus casos ya cerrados, haz clic en el ícono del embudo que aparece en la parte superior izquierda y filtra los casos cerrados.



- En el apartado de 'notas', puedes poner comentarios para el especialista que está a cargo de tu caso y él también podrá responderte para que lo visualices por esta misma opción. Así mismo, en la opción de 'Adjuntos' verás los archivos que están involucrados con tu solicitud, ya sea como parte de la respuesta por parte del especialista o los que requieras agregar para completar tu requerimiento.



Nota: el registro de incidentes, que son aquellos inconvenientes con aplicativos o equipos que operaban normalmente, pero en el momento no lo hacen, se denominan 'fallos', mientras que demás servicios son reconocidos como solicitudes o requerimientos de servicio.