

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.



۲

"

Fallas

equipo en operación de software y/o hardware

Falla completa o parcial del

Falla completa o parcial del equipo en operación de software y/o hardware

Fallas en

teléfono

Falla completa o parcial de un equipo telefónico.

Seleccione una categoría...

Equipos de Computo

Incidentes / Falla para Equipos de Computo y Teléfonos

computador

...

...

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



- 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.

Tecnologías de Información	Fallas computador	Equipos de Computo	
Proyecto	Servicio	Categoría	Solicitud
unto Fallas computador >> Equipos de Computo scripción A • • • • • B / U 등 =	s ≡ ∞ ≣ ∺ ∺ ₽	Por favor, agregue la información adicional para completar el cas Campos adicionales requeridos para la atención del servicio Todos los campos marcados con * son obligatorios.	0.):
Universidad Auto Dirección de Tecno Agradecemos en este espacio nos amplie la informació	ónoma de Occidente blogías de Información	* Seleccione el tipo de falla Seleccione	

{Universidad Autónoma de Occidente}



- 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.

CESSA Centro de Solucio Servicios Asister Universidad Autónoma de	iones de sensibles			 Cerrar sesión 	
×	rtal de Servicios de la Universidad Autonoma Occidente			<	
F rtalMis casos	Q ¿Cómo podemos ayudarte?			VEDADES	
 Artículos Registrar Caso 	Artículos Consulte artículos que le pueden ayudar a resolver su caso	Registrar Caso Registre su caso y en breve daremos una respuesta	Mis casos Haga un seguimiento de los casos registrados	NON NON	
			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.

C Buscar Ordenar por Fecha de creación	T Exportar Detaile del caso Dato	os Adicionales Notas	Adjuntos
Isted Filtró por » Cliente / Abiertos Caso RF-121060-7-49 PM Servicios de Internet Proyecto Tecnologías de Información Asunto: Servicios de Internet > Internet	Idición Caso RF-121060-7-49 © ABLERTO Registrado Servicios de Internet Categoría: Internet	Grupo de especialist Especialista encarga Progreso ANS (TA + TS) O 11 : 00 : 00 D 11 : 00 : 00	a: Gestores de Acceso do: Andres Estiven He 0% Tiempo transcurrido 00 : 00 : 00 : 00 DI HORA MIN
	Autor: Compañía: DTI Razón: Nuevo	Fecha de solución estimada	29/8/2020 6:11:09 AM



4. 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.

CE	SSA Centro de Soluciones de Servicios Asistenciales Universidad Autónome de Occidente			1	
≡	볩 Mis casos				
	Caso RF-121060-7-49 Pecha regis Servicios de Internet Proyecto Tecnologías de Información Asunto: Servicios de Internet >> Internet	Ariadir nota	Detalle del caso Datos Adicionales	Notas Filtrar por descripción	Adjuntos Support



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.