

INDICE DE CONTENIDOS	PÁGINA
Acceso a Soporte	1
Barra de Navegación	1
- Documentos	3
- Mi Vista	3
- Ver Incidencias	4
- Mi Nueva Incidencia	4
o Editar/Consultar Incidencia	5
o Subir Archivo	6
o Agregar Nota	6
Mensajes	6

GUÍA ABREVIADA

ACCESO A SOPORTE

Para acceder al nuevo Servicio de Soporte debemos introducir nuestro usuario y contraseña del correo electrónico USAL.

INICIO de SESIÓN SICPD

El acceso al **Soporte** de los Servicios Informáticos está restringido al **PDI** y **PAS** de la **Universidad de Salamanca**.

Para entrar introduzca su login de usuario USAL y password.

Usuario

Contraseña

[Iniciar sesión](#) i

Si usted es **miembro de la Comunidad Universitaria** y **no tiene acceso a Soporte**, puede hacernos llegar determinadas solicitudes a través del acceso inferior habilitado para ello (No tengo acceso a Soporte).

Si no puede entrar en la aplicación seleccione


No Tengo Acceso a Soporte

Servicios Informáticos, CPD  -Teléfono de Atención- Universidad de Salamanca

En caso de no poder acceder, puede hacernos llegar determinadas incidencias a través de la opción que aparecen en la parte inferior de la página de inicio **“No Tengo Acceso a Soporte”**

BARRA DE NAVEGACIÓN

SOPORTE 1.1.0
SERVICIOS INFORMÁTICOS, CPD

Grupo C... - Usuario 13-07-2010 13:38 

Documentos | Mi Vista | Ver Incidencias | Mi NUEVA Incidencia | Cerrar Sesión Incidencia # [Ir a Incidencia](#)

Visitadas recientemente: 0000349

A la izquierda aparece el nombre del usuario. En el centro muestra la fecha y la hora en que se inicia la sesión.

La siguiente línea contiene una serie de menús que veremos a continuación (Documentos, Mi Vista, etc.). A la derecha tenemos la ventana: **“Incidencia #”**, esto nos permite acceder directamente a una determinada incidencia escribiendo su código o ID.

DOCUMENTOS:

En este menú se publicarán documentos de interés para el usuario que podrán ser consultados o descargados.

MI VISTA:

Muestra todas las incidencias agrupadas por la relación que tenemos con ellas:

- Creadas por mi
- Resueltas


Dependiendo del estado en que se encuentren tendrán asignadas un determinado color. Podemos acceder a la incidencia para consultar sus datos o agregar alguna nota pinchando en el código de la misma.

VER INCIDENCIAS

Muestra igualmente nuestras incidencias ordenadas en principio por el ID o código de la misma, pero mostrando más información sobre las mismas.

Podemos cambiar el orden de la vista pinchando en el título de cada columna, así como acceder a la incidencia para consultar su estado o agregar alguna nota pinchando en el ID o código de la misma.

SOPORTE 1.1.0
SERVICIOS INFORMÁTICOS. CPD



Grupo Calidad - Usuario
13-07-2010 13:52
CS3

Documentos | Mi Vista | Ver Incidencias | Mi NUEVA Incidencia | Cerrar Sesión
Incidencia # Ir a Incidencia

Visitadas recientemente: 0000349


Mostrando Incidencias (1 - 9 / 9) [Imprimir Informes] [Exportar a CSV]									
P	ID	Tema	#	Resumen	Estado	Usuario	Serv./Dpto.	Edificio	Actualizada
	0000354	Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento		Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento	nueva	Grupo Calidad	-	-	12-07-2010
	0000353	Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento		Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento	nueva	Grupo Calidad	-	-	12-07-2010
	0000352	Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento		Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento	nueva	Grupo Calidad	-	-	12-07-2010
	0000350	Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento		Alta de Páginas Web de Servicio o Departamento	nueva	Grupo Calidad	-	-	12-07-2010
	0000349	Avería de Disco Duro	2	Avería de Disco Duro	nueva	Grupo Calidad	Fac. Farmacia	C.M. Arzobispo Fonseca	07-07-2010
	0000348	Consultas		Consultas	nueva	Grupo Calidad	-	-	07-07-2010
	0000346	Cambio de Datos Usuario		Cambio de Datos Usuario	nueva	Grupo Calidad	-	-	07-07-2010
	0000345	Si no encuentra lo que busca		Si no encuentra lo que busca	nueva	Grupo Calidad	-	-	07-07-2010
	0000280	Avería en Disquetera	3	Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)	aceptada	Grupo Calidad	Servicio Orientacion Univers.	-	06-07-2010

nueva
se necesitan más datos
aceptada
en espera
asignada
cerrada

MI NUEVA INCIDENCIA

Desde este menú podemos crear una nueva incidencia. Al pulsar sobre esta opción se desplegará un menú agrupado por temas donde seleccionaremos el tema que más se adapte a nuestra petición. Marcando "Desplegar Todo" mostrará una relación de todas las incidencias.

SOPORTE 1.1.0
SERVICIOS INFORMÁTICOS. CPD



Grupo Calidad - Usuario
13-07-2010 13:54
CS3

Documentos | Mi Vista | Ver Incidencias | Mi NUEVA Incidencia | Cerrar Sesión
Incidencia # Ir a Incidencia

Seleccionar Tema

Seleccione el tema que más ajustado esté a su problema. Si no lo encuentra utilice la última opción "Si no encuentra lo que busca" y nosotros la redirejiremos al lugar apropiado.

(Desplegar Todo) | (Contraer Todo)

- ACCESO A INTERNET
- AULAS DE INFORMÁTICA
- BIBLIOTECAS
- CARNÉ UNIVERSITARIO POLIVALENTE
- GESTIÓN ACADÉMICA
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA
- LECTORA ÓPTICA
- ORDENADOR DEL PUESTO DE TRABAJO
- RED
- SERVIDORES
- VIDEOCONFERENCIA
- WEB



Incidencia del Tema:		Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)	
Introduzca los detalles de la incidencia.			
Serv./Dpto.	Seleccione ...		
Edificio	Seleccione ...		
Teléfono	<input type="text"/>	Despacho <input type="text"/>	
*Resumen	Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)		
*Descripción	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>		
*Sistema Operativo y Versión	<input type="checkbox"/> Windows Xp <input type="checkbox"/> Windows 2000 <input type="checkbox"/> Windows 7 <input type="checkbox"/> Windows Vista <input type="checkbox"/> Mac OS X <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Otro		
Subir Archivo (Tamaño Máximo: 5,000k)	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/>		
* Requerido	<input type="button" value="Enviar Incidencia"/>		

Imagen 7

Una vez completados los datos solicitados, al pulsar **Enviar Incidencia**, nos devuelve el número de la incidencia creada.

Si la petición requiere de una firma autorizada aparecerá un mensaje de aviso donde tenemos un enlace **[Firma_Parte]** para imprimir el formulario y enviarlo.



Operación Realizada

¡AVISO! Esta petición necesita de una firma autorizada para ser procesada definitivamente. Por favor imprima el formulario y envíenlo debidamente firmado.

[\[Firmar_Parte \]](#) [Ver Incidencias](#)

EDITAR/CONSULTAR INCIDENCIA

Para editar una incidencia pulsamos sobre su **ID** o número mostrando una vista avanzada que incluye más información.



Creadas por mí [^] (1 - 2 / 2)

0000280	Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI) [Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)] - 22-06-2010 12:06
0000213	Cambio de Datos Usuario [Cambio de Datos Usuario] - 27-05-2010 10:55

Resueltas [^] (0 - 0 / 2)

nueva	se necesitan más datos	aceptada	asignada	cerrada
-------	------------------------	----------	----------	---------

Una vez enviada la incidencia podemos realizar dos acciones sobre ella:

- **Subir Archivo:** podemos también adjuntar documentos que pueda facilitar la tarea de los técnicos a la hora de resolverla como por ejemplo una imagen capturada de un error o cualquier otra información de utilidad.
- **Agregar Nota:** Estas notas quedan integradas en la incidencia. Mediante ellas podemos, por ejemplo, indicar que el problema ya esta solucionado o añadir más detalles. Automáticamente el técnico del CPD recibirá un correo electrónico con el contenido de la nota añadida.

Grupo Calidad - Usuario 22-06-2010 12:22 [RES]

Documentos | Mi Vista | Ver Incidencias | Mi NUEVA Incidencia | Cerrar Sesión

Incidencia #

Visitadas recientemente: 0000280, 0000213

Vista Avanzada de la Incidencia [Ir a Notas] [Imprimir]

ID	Temas	Fecha de Envío	Última actualización	Usuario
0000280	Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)	22-06-2010 12:06	22-06-2010 12:22	Grupo Calidad

Asignada a				Serv./Dpto.	Servicio Orientacion Univers.
Estado	nueva	Prioridad	normal	Edificio	-
Resolución	abierta			Teléfono /Despacho	_ /

Resumen 0000280: Incidencias con el Acceso a la Red Inalámbrica (WIFI)

Descripción No consigo conectar a través de la red wifi en el edificio

Información Adicional

Sistema Operativo y Versión Windows Xp

Archivos Adjuntos

Subir Archivo

Seleccionar Archivo (Tamaño Máximo: 5,000k)

Notas

Agregar Nota

Nota

MENSAJES

En cualquiera de los casos recibirá un correo electrónico en su cuenta:

- Al poner una nueva incidencia –indicando el número de la misma-.
- Cuando el técnico del CPD que atiende la incidencia considera que “se necesitan más datos”
- Cuando la incidencia ha sido resuelta, en este caso en el contenido del mensaje también recibirá un enlace para en el caso que lo desee conteste a una encuesta de satisfacción del servicio.