

	CÓDIGO PM-IDP-001-20150713	PROPIETARIO PM	VERSIÓN 5.0	NIVEL DE SEGURIDAD Interno/Externo
	DOCUMENTO LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES			



INSTRUCCIONES PARA EL LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES

**A sistemas desarrollados a la medida y
Comercialización de Software**

 <small>La compañía de Software</small>	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
REPORTAR INCIDENTE	5
NUEVO INCIDENTE O REPORTAR INCIDENTE	6
Nombre Completo	6
Correo electrónico.....	6
Teléfono	7
Ext.....	7
Aplicación.....	7
Tarea.....	7
Comentarios.....	7
Archivos Adjuntos	7
Texto de Seguridad.....	7
CHECAR ESTATUS DE UN INCIDENTE	10
ACEPTACIÓN DEL INCIDENTE	13
RECIBIR NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE	13
¿Se aprueba la resolución?	13

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

INTRODUCCIÓN

El aplicativo **COSOFT TI - HELPDESK** - tiene como objetivo llevar un registro detallado de los incidentes de los usuarios que operan el software comercializado y de aquellos desarrollos a la medida, como parte del soporte técnico que brinda la **mesa de ayuda** para dar respuesta y/o solución a éstos a la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona idónea sobre el tema en cuestión, de igual manera es una herramienta que permite llevar un seguimiento minucioso de lo ocurrido sobre cada uno de ellos tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta a las inquietudes más comunes de los usuarios.

Es una aplicación que está diseñada para ayudar a la **Mesa de Ayuda** a agilizar las solicitudes de soporte y para **mejorar la eficiencia de atención al usuario**, proporcionando al personal las herramientas que necesitan para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible; algunas de las características principales incluyen:

Soporte por Web y correo electrónico. Cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un ticket a través de formularios de correo electrónico, en línea o por teléfono (creado por el personal). Este ticket sirve para hacer seguimiento de la solicitud que llega a la mesa de ayuda tanto por el usuario como por el grupo de soporte.

Auto respuesta. Respuesta automática que se envía cuando un nuevo ticket es abierto o un mensaje es recibido.

Notas internas. Añadir notas internas de los tickets para el personal

Alertas y Avisos. El aplicativo permite que los clientes se mantengan al día con alertas de correo electrónico.

No requiere registro. El usuario no requiere de una cuenta o un registro para utilizar el aplicativo.

Apoyo a la Historia. Todas las solicitudes de apoyo y las respuestas son archivadas.

Integra sin problemas las consultas creadas a través de correo electrónico, teléfono y formas basadas en la web en una sencilla interfaz multi-usuario fácil de usar, gestiona, organiza y archiva todas las solicitudes de apoyo y las respuestas en un solo lugar mientras se proporciona a los clientes una retroalimentación que se merecen.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
	DOCUMENTO	LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

Con el propósito de dar el mejor servicio a los usuarios de los aplicativos de CoSoft TI, la Mesa de Ayuda **NO** recibirá solicitudes por canales diferentes al aplicativo, o el teléfono **+52 (01-33) 3121-8182**.


COSOFT TI - HELPDESK -

[Inicio](#)
[Nuevo Incidente](#)
[Estatus de Incidente](#)

Reporte de Incidentes

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y brindar un mejor servicio, utilizamos un sistema de reportes de incidentes. A cada reporte se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su seguimiento le proporcionamos el apoyo con la historia de todas sus solicitudes y la opción de subir archivos adjuntos. Se requiere una dirección de correo electrónico válida debido a que todo seguimiento se le retroalimentara vía su correo que proporcione.

Si tiene alguna duda del manejo del aplicativo lea detenidamente el siguiente manual:

[MANUAL DE USUARIO](#)



Abrir un nuevo incidente

Por favor, proporcione el mayor detalles como sea posible, así que mejor le puede ayudar. Para actualizar un ticket presentado anteriormente, por favor use el formulario a la derecha.



Checar estatus de un incidente

Proporcionamos el seguimiento de todos los reportes, es necesario introduzca dirección de correo y numero de incidente.

Email:

Ticket:

Copyright © CoSoft TI, S.A. de C.V.

www.CoSoft.com.mx

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

REPORTAR INCIDENTE

El usuario clave reportara un incidente por el **único medio** establecido para realizar reporte de incidentes, teniendo un punto de enlace mediante una **mesa de ayuda** que consta de lo siguiente:

a) Gestor de Incidentes

Por medio de una herramienta **Web**

<http://www.cosoft.com.mx/soportes/incidentes/>

Días de Atención: **Lunes a Viernes**

Horario de Atención: **09:00 a 17:00 Hrs.**

(Excepto días festivos de acuerdo a Ley Federal del Trabajo).

Nota: El formulario podrá recibir solicitudes de soporte fuera del horario las 24 Horas los 365 días del año, sin embargo la atención del mismo será a partir del día siguiente hábil y dentro de los horarios de atención.



	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

NUEVO INCIDENTE O REPORTAR INCIDENTE

Para enviar una solicitud a la Mesa de Ayuda el **usuario** deberá pulsar el botón **Reportar Incidente**.

El sistema desplegará la siguiente pantalla:



Favor de llenar todos los datos solicitados para reportar un incidente

Nombre Completo: *

Correo Electrónico: *

Teléfono: Ext

Aplicación: *

Tarea: *

Comentarios:

Adjuntos: Ningún archivo seleccionado

Texto de Seguridad: Introduzca el texto que aparece en la imagen..

Copyright © CoSoft TI, S.A. de C.V.
www.CoSoft.com.mx

Nombre Completo

El usuario deberá digitar Nombre con todo y apellidos de quien reporta el formulario.

Correo electrónico

El usuario deberá digitar de forma obligatoria el correo del usuario que levanta el incidente en el cual recibirá el número del ticket y la información relacionada con su solicitud es muy importante **NO** variar el correo del mismo usuario ya que éste servirá para identificarse dentro de la aplicación.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

Teléfono

El usuario podrá capturar un número de teléfono fijo o celular en el cual lo pueda contactar la Mesa de Ayuda, esté no es obligatorio para levantar un incidente.

Ext

El usuario podrá capturar el número de extensión en caso de utilizar una.

Aplicación

En este punto hay que selecciona el modulo aplicativo o el software que adquirió al que se le está designando el incidente, por lo que el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar los Aplicativos en los casos en que no se identifique se deberá seleccionar Otro Sistema, y en los comentarios señale cual es la aplicación a la que hace referencia la tarea identificada.

Tarea

Es un breve nombramiento que hacer referencia al incidente que se está reportando.

Comentarios

Es la descripción detallada del incidente en él se le pide proporcione el mayor pormenor posible del incidente, procure redactar todo lo relacionado al mismo.

Archivos Adjuntos

El usuario podrá anexar un archivo que facilite a la Mesa de Ayuda solucionar su inquietud. Este archivo podrá ser en el formato .doc, .pdf, .xls, .xlsx, .zip, .rar, .jpg, png en el cual es conveniente se incluya un pantallazo de la situación detectada en él. Para anexar el archivo el usuario deberá hacer clic en el botón **Examinar**, el sistema desplegará la pantalla con los directorios. Estos archivos no pueden tener un tamaño mayor a 5 MB.

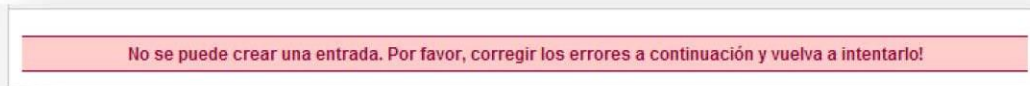
Texto de Seguridad

El usuario deberá introducir el texto que aparece en la imagen de la izquierda. Esto es obligatorio y tiene como finalidad evitar SPAM. O falsos levantamientos de incidentes.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

Finalmente el usuario hará clic en el botón Enviar Reporte.

Si el usuario cometió algún error dentro del formulario, el sistema desplegará un mensaje como se muestra en la siguiente pantalla:



El usuario corregirá el error y nuevamente pulsará el botón **Enviar Reporte**. Si la creación de la solicitud es exitosa, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

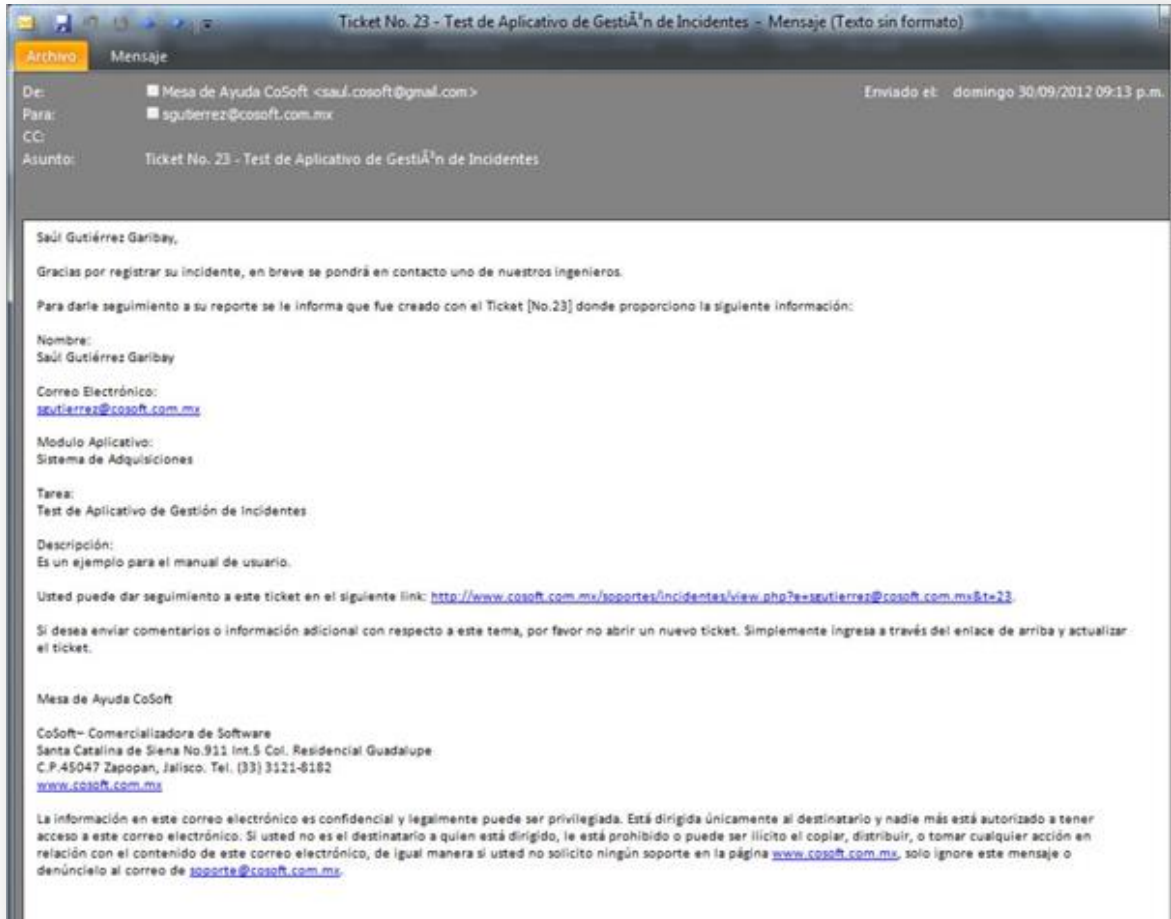


Para conocer el número asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar su correo.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

Al correo electrónico que usted suministró se le informará el número de ticket y le mostrará un vínculo en el cual podrá consultar el estado de su solicitud.

El siguiente es el texto que hallará en el correo:



	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

CHECAR ESTATUS DE UN INCIDENTE

Para consultar su solicitud el usuario deberá acceder nuevamente el link <http://www.cosoft.com.mx/soportes/incidentes/> y se desplegará la siguiente pantalla:

El usuario deberá en el campo de Email la misma dirección de correo con la que registró su ticket y deberá digitar el número del ticket enviado a su correo.

El usuario deberá hacer clic en el botón **Checar Estatus**.



CoSoft La Compañía de Software COSOFT TI - HELPDESK -

[Inicio](#)
[Nuevo Incidente](#)
[Estatus de Incidente](#)

Reporte de Incidentes

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y brindar un mejor servicio, utilizamos un sistema de reportes de incidentes. A cada reporte se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su seguimiento le proporcionamos el apoyo con la historia de todas sus solicitudes y la opción de subir archivos adjuntos. Se requiere una dirección de correo electrónico válida debido a que todo seguimiento se le retroalimentará vía su correo que proporcione.

[Manual de Usuario de la Aplicación](#)

+ **Abrir un nuevo incidente**

Por favor, proporcione el mayor detalles como sea posible, así que mejor le puede ayudar. Para actualizar un ticket presentado anteriormente, por favor use el formulario a la derecha.

Reportar Incidente

i **Checar estatus de un incidente**

Proporcionamos el seguimiento de todos los reportes, es necesario introduzca dirección de correo y número de incidente.

Email:

Ticket:

Checar Estatus

Copyright © CoSoft TI, S.A. de C.V.
www.CoSoft.com.mx

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

El sistema desplegará todas las solicitudes realizadas por él usuario tanto abiertas como cerradas, resaltando la que él está consultando.

Si el usuario hace clic en la opción “Abiertos” el sistema solamente desplegará las solicitudes abiertas.

Si el usuario hace clic en el botón “Cerrados”, el sistema solamente desplegará las solicitudes que han sido cerradas.



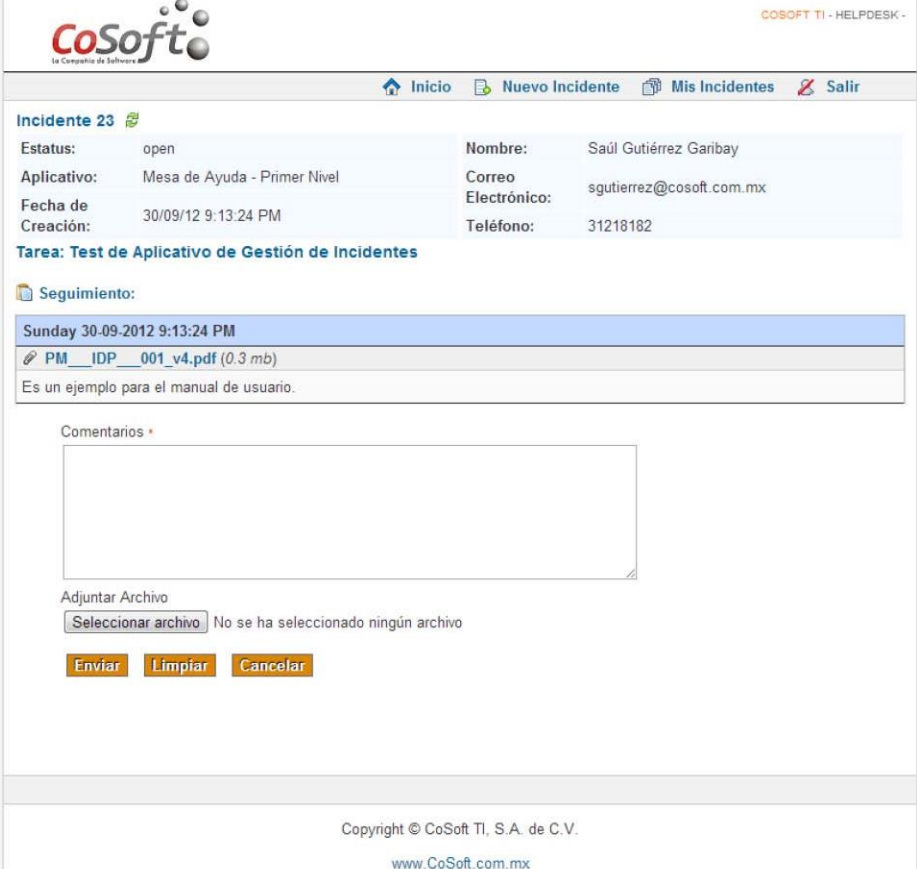
The screenshot shows the CoSoft TI - HELPDESK interface. At the top left is the CoSoft logo. The top right corner displays 'COSOFT TI - HELPDESK -'. Below the logo is a navigation bar with links: Inicio, Nuevo Incidente, Mis Incidentes, and Salir. A status bar indicates 'Mostrando del 1 al 1 de un total de 1 (Todos los Incidentes)' and includes buttons for 'Abiertos', 'Cerrados', and 'Refrescar'. The main content area features a table with the following data:

Ticket	Fecha de Creación	Estatus	Tarea	Departamento	Correo Electrónico
23	30/09/12	Open	Test de Aplicativo de Gestión de ...	Mesa de Ayuda - Primer Nivel	sgutierrez@cosoft.com.mx

At the bottom of the interface, there is a copyright notice: 'Copyright © CoSoft TI, S.A. de C.V.' and the website address 'www.CoSoft.com.mx'.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

Para mirar el paso a paso de la solicitud, el usuario hará clic en el código de la misma y el sistema desplegará la siguiente pantalla:



The screenshot shows the CoSoft TI - HELPDESK interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Nuevo Incidente', 'Mis Incidentes', and 'Salir'. The main content area displays details for 'Incidente 23'. The status is 'open'. The application is 'Mesa de Ayuda - Primer Nivel'. The creation date is '30/09/12 9:13:24 PM'. The user's name is 'Saúl Gutiérrez Garibay', email is 'sgutierrez@cosoft.com.mx', and phone number is '31218182'. The task is 'Test de Aplicativo de Gestión de Incidentes'. Under 'Seguimiento', there is a timestamp 'Sunday 30-09-2012 9:13:24 PM' and a file attachment 'PM_IDP_001_v4.pdf (0.3 mb)'. Below this, there is a 'Comentarios' section with a text area and buttons for 'Enviar', 'Limpiar', and 'Cancelar'. At the bottom, there is a footer with 'Copyright © CoSoft TI, S.A. de C.V.' and 'www.CoSoft.com.mx'.

En esta pantalla el usuario podrá ver el estado de la solicitud **abierto** si aún no ha sido solucionado o **cerrado** si ya lo fue. También podremos ver en esta pantalla los datos de quien realiza la solicitud.

En la parte inferior de la pantalla el usuario puede colocar un mensaje sobre el estado en que va su solicitud y adjuntar un archivo si lo requiere.

El usuario hace clic en el botón **Enviar** para que su comentario llegue a la Mesa de Ayuda, o puede pulsar el botón **Limpiar** para eliminar el texto escrito en caso de que decida no enviar ningún comentario sobre el estado de su solicitud, u otra opción puede pulsar el botón **Cancelar** para salir de esta pantalla.

Cuando el usuario desee salir del sistema deberá pulsar la opción **Salir**.

	CÓDIGO	PROPIETARIO	VERSIÓN	NIVEL DE SEGURIDAD
	PM-IDP-001-20150713	PM	5.0	Interno/Externo
DOCUMENTO		LEVANTAMIENTO Y APROBACIÓN DE INCIDENTES		

ACEPTACIÓN DEL INCIDENTE

El usuario del aplicativo está facultado para enviar y aprobar un mantenimiento por lo que la aceptación y en casos de requerimientos nuevos estos ya **NO** se trataran dentro de la **Mesa de Ayuda**.

En los casos de garantías no aplica la aceptación ya que estos serán notificados pero pasaran directos a su resolución ya que estamos en el entendido que son defectos o comportamientos inesperados de los aplicativos.

Nota: Todas las aceptaciones se harán a través del aplicativo **COSOFT TI - HELPDESK -**

RECIBIR NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE

El usuario es informado de la resolución del incidente vía el aplicativo **COSOFT TI - HELPDESK -** por parte de la mesa de ayuda una vez confirmado que se solucionó el incidente, para que se realice la comprobación de que realmente se terminó y ya no se presenta el incidente.

¿Se aprueba la resolución?

El usuario clave determina de acuerdo a la notificación de la resolución del incidente del párrafo anterior, si aprueba y ya no se presenta el incidente, confirmando vía el aplicativo **COSOFT TI - HELPDESK -**, teniendo como plazo **3 días (si no se recibe alguna respuesta en este plazo a través del aplicativo se entiende como aprobada la solución)** para ser aprobada o rechazada la solución del incidente, y si fuera rechazada la solución se justifica del porque aún no queda resuelto el incidente por el mismo medio.

Nota: De tenerse la necesidad podrán solicitarse el reabrir un incidente si se vuelve a presentar el problema.