

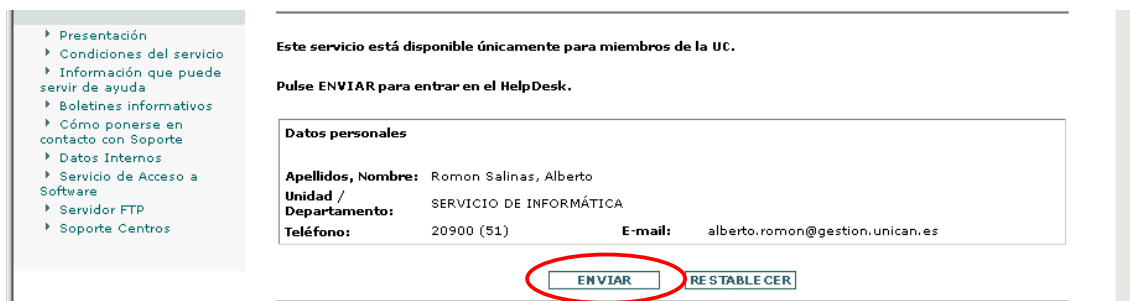
Manual de Usuario del Help Desk

Para acceder al HelpDesk deberá validarse previamente en la Intranet y utilizar el enlace “**Acceso al HelpDesk**” situado en la página principal de Soporte:

(<http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Sdel/servicios/soporte/>).



Aparecerán sus datos personales y pulsando el boton de “ENVIAR”, accederá a su pagina de inicio personal.

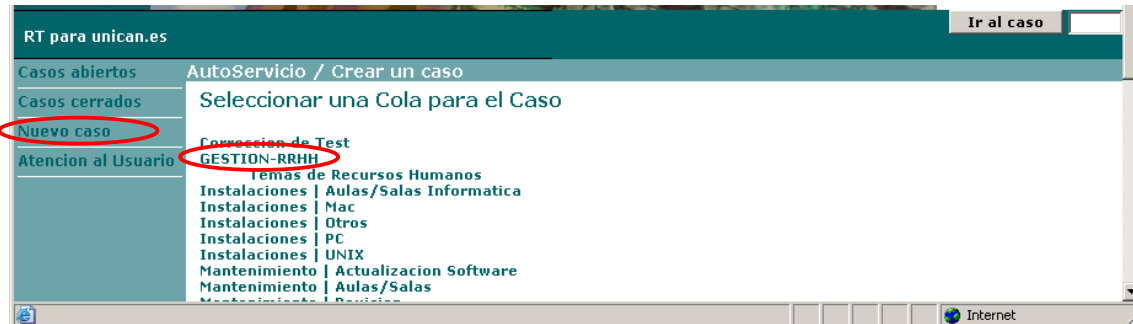


La aplicación solo le permite ver sus Casos (abiertos o cerrados) y modificarlos o crear un nuevo Caso en alguna de las colas en las que tenga permiso de acceso.

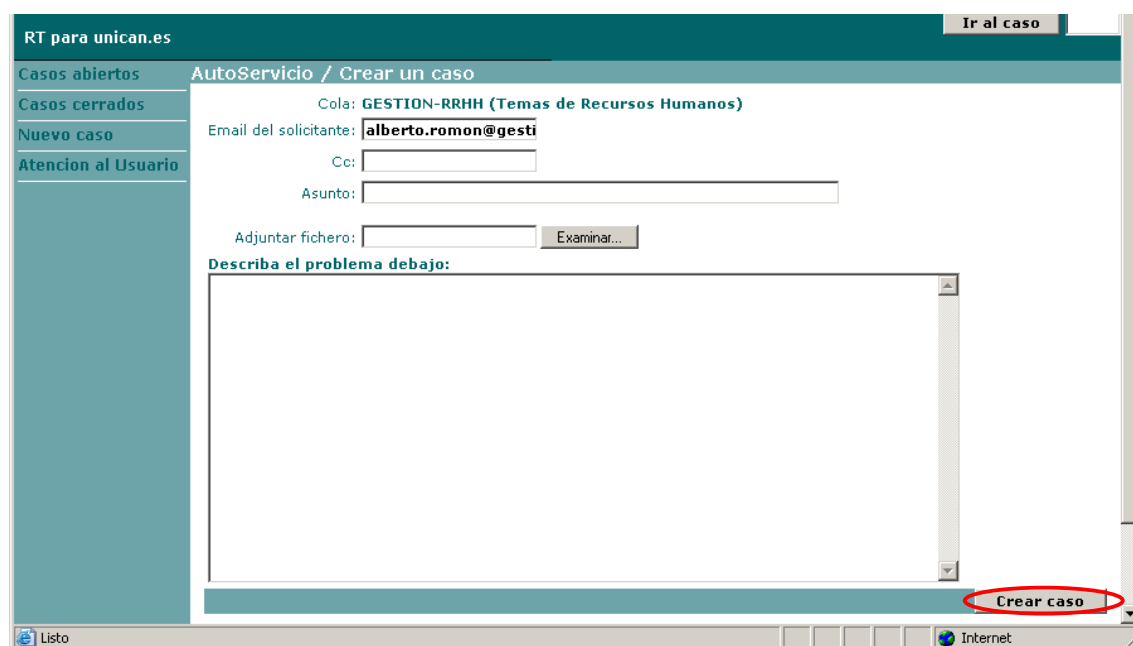


Crear un Caso

Para crear un caso basta con pulsar la opción **Nuevo caso**, seleccionar después la cola apropiada

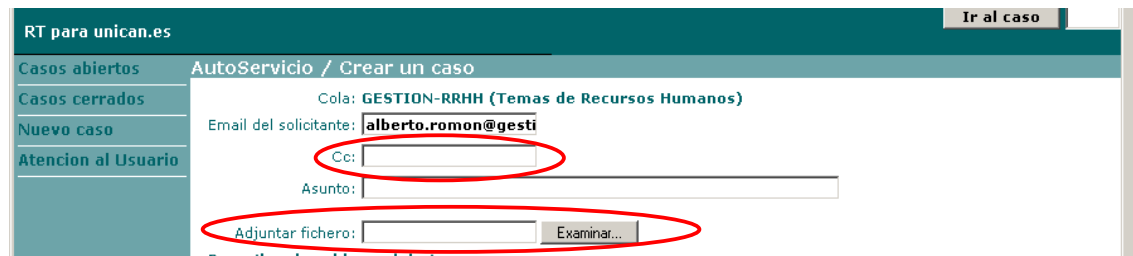


Y rellenar los campos necesarios de forma similar a lo que se rellenaría en un mensaje de correo. Al final debe pulsarse **Crear caso**.



Si desea que otra persona reciba comunicación del caso solo hay que escribir su dirección de correo en el campo 'Cc'.

Pueden adjuntarse ficheros (de texto, Word, Excel, etc) tal como se hace en un correo normal.



Ver los detalles de un Caso

Desde la lista de casos que se muestra inicialmente, puede seleccionarse uno de ellos (pichando en el) para ver sus detalles.

RT para unican.es				Ir al caso
Casos abiertos	AutoServicio			
Casos cerrados	Mis casos abierto			
Nuevo caso	Asunto	Estado	Asignado	
Atencion al Usuario	26730: Listados de Personal de Proyectos y OT	abierto	perezm-pas	
	26780: Petición Listado Personal de Proyectos (2 años)	nuevo	Nobody	

RT para unican.es				Ir al caso
Casos abiertos	AutoServicio / #26780: Petición Listado Personal de Proyectos (2 años)			
Casos cerrados	Lo básico			
Nuevo caso	Fechas			
Atencion al Usuario	Historial			
	Id: 26780	Estado: nuevo	Faltan: 0 min	Creado: Jue. Nov. 30 10:23:36 2006 Inicio: No establecido Iniciado: No establecido Último contacto: No establecido Plazo hasta: No establecido Cerrado: No establecido Actualizado: Jue. Nov. 30 11:16:37 2006 de perezm-pas
	Prioridad: Media/Alta	Cola: GESTION-RRHH		Mostrar:[Resumen de cabeceras] [] # Jue. Nov. 30 10:23:36 2006 : Ticket created [Responder] Descargar (sin título) text/plain 539b
	<p>Hay que hacer un listado con todo el Personal de Proyectos, a fecha 30 de noviembre de 2.006, que han estado contratados 2 años, en los últimos 2 años y medio.</p> <p>En el listado tiene que figurar:</p> <p>DNI, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDOS, NOMBRE, TIPO DE CONTRATO, TITULO DE PROYECTO, FECHA DE INICIO Y FECHA FIN Y TOTLIZAR LAS PERSONAS.</p> <p>Los tipos de expediente son:</p> <p>Contratados de Investigacion PR</p> <p>Otros tipos de expedientes:</p>			

Modificar los Casos

Si se desea responder a alguna pregunta del Solicitante o añadir cualquier información, debe hacerse desde los detalles del caso utilizando la opción **Responder**.

RT para unican.es				Ir al caso
Casos abiertos	AutoServicio / #26780: Petición Listado Personal de Proyectos (2 años)			
Casos cerrados	Lo básico			
Nuevo caso	Fechas			
Atencion al Usuario	Historial			
	Id: 26780	Estado: nuevo	Faltan: 0 min	Creado: Jue. Nov. 30 10:23:36 2006 Inicio: No establecido Iniciado: No establecido Último contacto: No establecido Plazo hasta: No establecido Cerrado: No establecido Actualizado: Jue. Nov. 30 11:16:37 2006 de perezm-pas
	Prioridad: Media/Alta	Cola: GESTION-RRHH		Mostrar:[Resumen de cabeceras] [] # Jue. Nov. 30 10:23:36 2006 : Ticket created [Responder] Descargar (sin título) text/plain 539b
	<p>Hay que hacer un listado con todo el Personal de Proyectos, a fecha 30</p>			