

MANUAL USUARIO SOFTWARE SOPORTE



ORDENAMIENTOS PROFESIONALES AUTOMATIZADOS OPA S.A.S

*Mesa de ayuda.
Cliente General*

13/02/2023

Objetivo: Instructivo para un usuario final sobre sistema de mesa de ayuda.

Alcance: El usuario final pueda consultar y colocar una solicitud.

Pre requisitos: Tener asignada un usuario y una contraseña.

MESA DE SERVICIOS OPA

Usuario

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)
Link de interés
Invitado

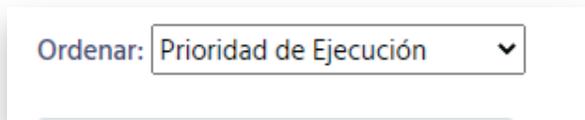
El usuario debe de Ingresar el usuario y la contraseña asignada.



En la pestaña abierta le salen por defecto las solicitudes que no se le han solucionado.

En la pestaña Por aprobación salen las solicitudes que ya se le solucionaron y requieren que el usuario la apruebe o la rechace.

Y en la pestaña histórica salen las solicitudes que el usuario ha colocado y están cerradas.



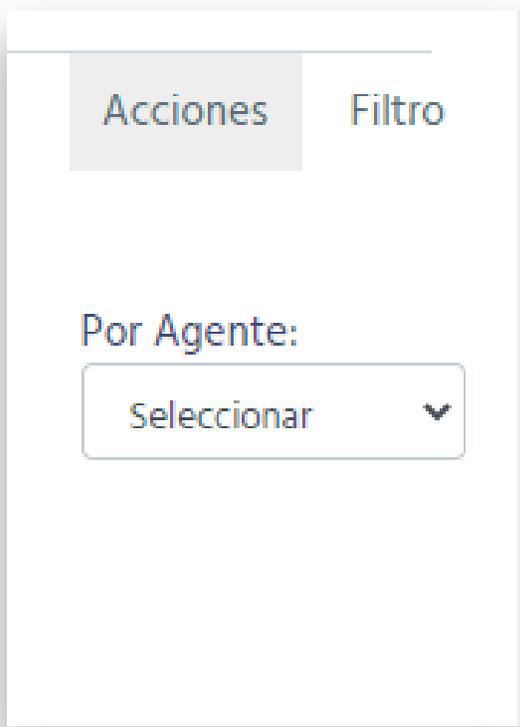
En este combo el usuario puede ordenar las solicitudes por:

- Categoría
- Tipo
- Agente
- Antigüedad

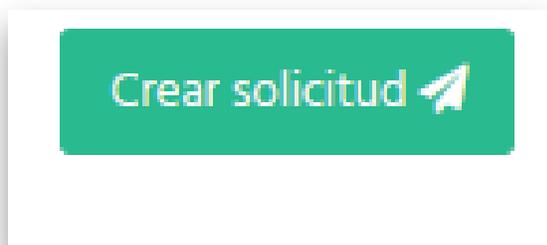


Cuando el usuario selecciona una solicitud a mano derecha le salen unas acciones que puede hacer dependiendo del tipo de solicitud Como:

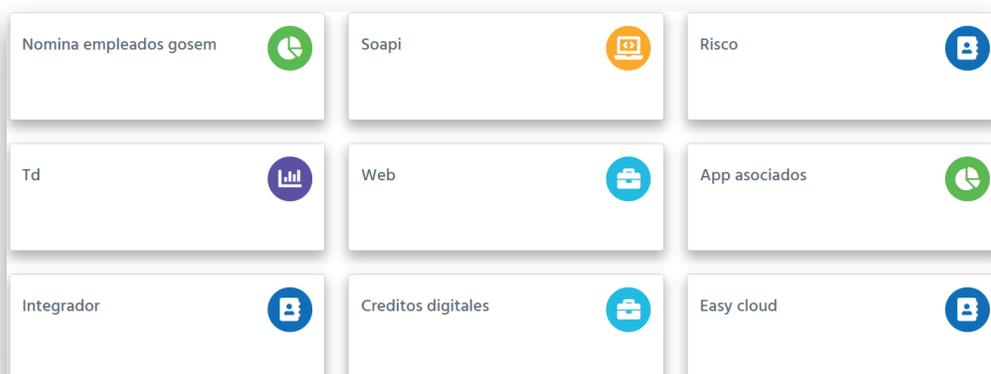
- Hacer comentarios
- Leer Comentarios
- Adjuntar archivos
- Estado de tareas



También puede hacer filtro por agente en el caso de que tenga varias solicitudes y van a ser resueltas por diferentes agentes.



Este botón se usa para crear una solicitud nueva.
Llenar los campos solicitados.



Seleccionar la categoría que quiere utilizar.

Tipo de Solicitud: Solicitud de Soporte > Catalogo de Servicio: Soporte > Categoría Integrador >> Ahorros >> Renovación ahorros > Crear Solicitud

Fecha Solicitud	2023/02/06 09:54
Mesa de Servicio	Soporte
Categoría	Integrador >> Ahorros >> Renovación ahorros
Tipos de Solicitud	Solicitud de Soporte
Versión Ejecutable	30.13775
Dispone base de datos	Si
Nombre Base de Datos	PRUEBA
Fecha base de datos	2023/02/01
Es recurrente	No

El usuario debe llenar el campo de:

Tipo solicitud

Asunto

Descripción

Adicional si quiere puede adjuntar archivos anexos a la solicitud

Presionar Enviar

Buscar solicitud 

El usuario puede buscar una solicitud por el nro, solo busca sobre las solicitudes que el haya puesto.