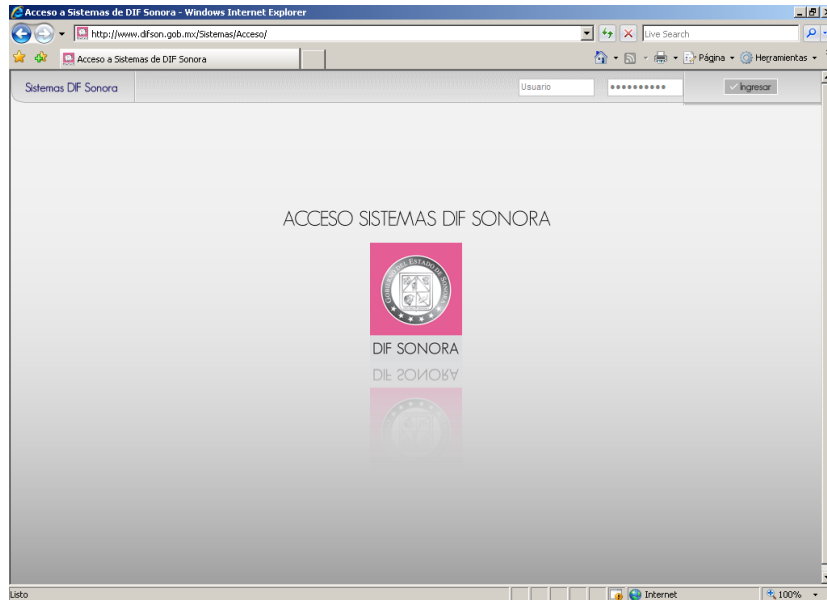


MANUAL DE USUARIO

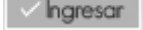
SISTEMA DE SOLICITUDES DE SOPORTE

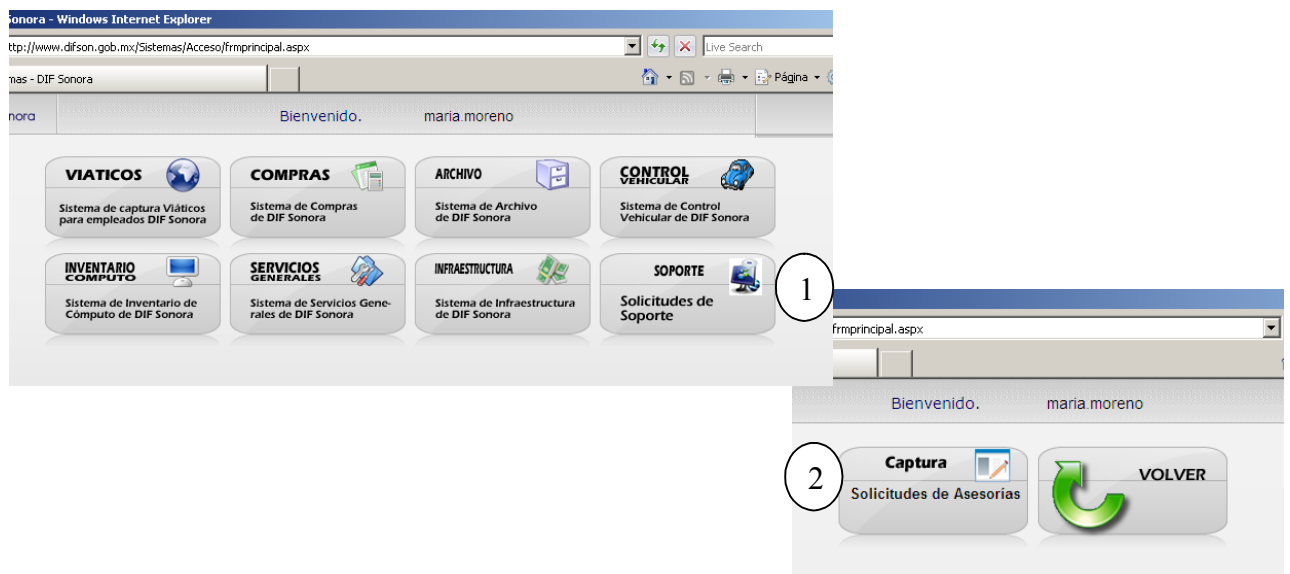
El Sistema de Solicitudes de Soporte es el medio por el cual las áreas van a solicitar el servicio al área de Sistemas y Tecnologías. La herramienta va a permitir llevar un mayor control de las solicitudes levantadas por cada área permitiendo a los usuarios poder monitorear el estado en que se encuentran su solicitud.

Para entrar al Sistema de Solicitudes de Soporte es mediante el portal de DIF Sonora www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso, ver pantalla 1, donde se solicita el nombre de usuario y contraseña. Los cuales son proporcionados por el área de Sistemas y Tecnologías.



Pantalla 1.

Una vez dado un usuario y contraseña válidos, dar clic en el botón de  y se va abrir la pantalla 2.



Pantalla 2.

1. Dar clic en donde dice Solicitud de Soporte y él cual va a abrir las opciones de acceso rápido.
2. Dar clic en Solicitudes de Asesorías, la cual va a mostrar la pantalla 3.

Folio	Título	Sistema	Solicitado Por	Prioridad	Estatus
24	equipo prestado		BATRIZ LOPEZ MARIA ISABEL	Normal	Asignada
23	virus		BELTRAN ESCOBOZA GLADYS CELINA	Normal	Asignada
22	no prende equipo		VERDUZCO CORRAL REY DAVID	Normal	Asignada
21	Reactivar camara de seguridad de Planeacion		MENDOZA SILVA MIGUEL ANGEL	Baja	Asignada
20	Presenta una pantalla de error.	Control Reloj Checador	VERDUZCO CORRAL REY DAVID	Urgente	Asignada
19	Elaborar una plantilla ejecutiva en excel	Recursos Humanos	CARRILLO VALENZUELA MARIA VERONICA	Normal	Asignada
16	problemas para imprimir en el sistema		BALDERRAMA IBARRA MARIA ELVIRA	Normal	Asignada
2	Actualización WEB-NT-WEB	Compras	MENDIVIL MENDIVIL HORACIO	Normal	Asignada
1	Respaldo diario	Funeraria Juan Pablo II FoxPro	DURAN MONTAÑO JUAN MANUEL	Normal	Asignada

Pantalla 3.

1. Ayuda, significado de la simbología que se utiliza en el Sistema.
2. Todas las solicitudes que han sido capturadas en el Sistema de Servicios.
3. Si desea realizar alguna búsqueda en especial, dar clic en **Mostrar Filtro**, para cambiar los criterios de búsqueda.
4. Para agregar una nueva solicitud de servicio dar clic en **Agregar**, la cual va a mostrar la pantalla 4.

Nueva Asesoría

Fecha 12/08/2010 01:18:44 p.m.
 Estado Nueva
 Medio
 Solicitado Por
 Area
 Telefono
 E-mail
 Tipo Sistemas Soporte Tecnico

 Titulo
 Descripción:

Pantalla 4.

1. Datos del solicitante.
2. Especificar el tipo de la solicitud de servicio.
 - a. Si la solicitud es de tipo Sistemas, ésta debe ser referente a Sistemas de DIF Sonora. Si ésta es de Soporte Técnico, no van a proceder aquellas que



soliciten reparación de equipo especializado ni compra de equipo nuevo o piezas.

3. Especificar la problemática.