

	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - “COGUI” INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE LA FAQ	Página 1 de 6
		Código: TI-I02
		Versión: 01

1. OBJETIVO

Mostrar al personal del Grupo de Servicios Tecnológicos que sea asignado como propietario de ticket (incidente) los pasos necesarios para consulta e ingreso de la solución de un problema en la FAQ del Sistema de Información OTRS.

2. ALCANCE

Este Instructivo está dirigido a todo el personal que labora o presta servicios en la en el Grupo de Servicios Tecnológicos de la Universidad del Magdalena.

3. DESCRIPCIÓN

Para el ingreso de la solución de un problema en la FAQ del Sistema de Información OTRS se debe realizar lo siguiente:

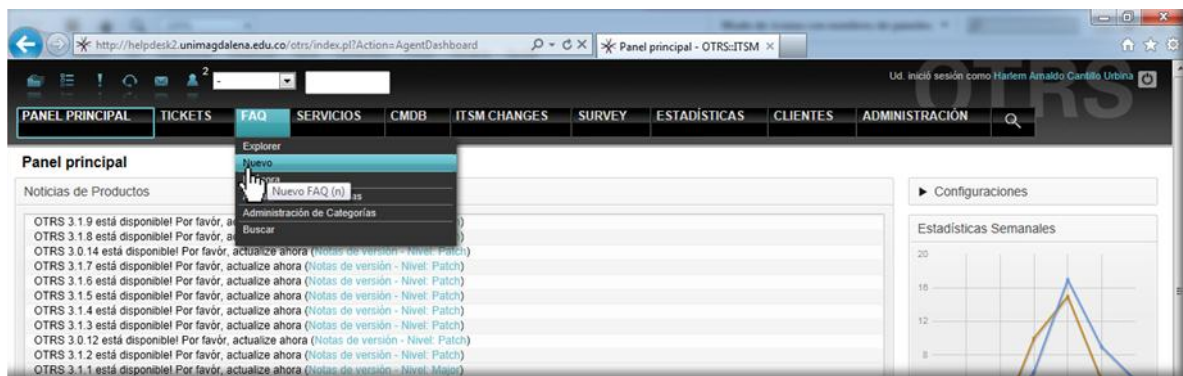
1. ingresar a la aplicación OTRS digitando <http://helsesk2.unimagdalena.edu.co> en el campo de direcciones del navegador. Aparecerá una pantalla en donde debe diligenciar su usuario y contraseña, que es el mismo usuario asignado para el inicio de sesión en los computadores de la Universidad.



2. Si el usuario y la contraseña son correctos y se encuentra habilitado como usuario del OTRS, aparecerá una pantalla con el menú habilitado para su tipo de usuario. De click sobre el menú FAQ, en donde se desplegará el siguiente menú.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Hildemar Quintana Hernandez Responsable del proceso Apoyo Tecnológico TIC 01/10/2013	Eira Rosario Madera Asesora de calidad Grupo de Gestión de la calidad 02/10/2013	Jaime Noguera Serrano Vicerrector Administrativo Universidad del Magdalena 03/10/2013

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

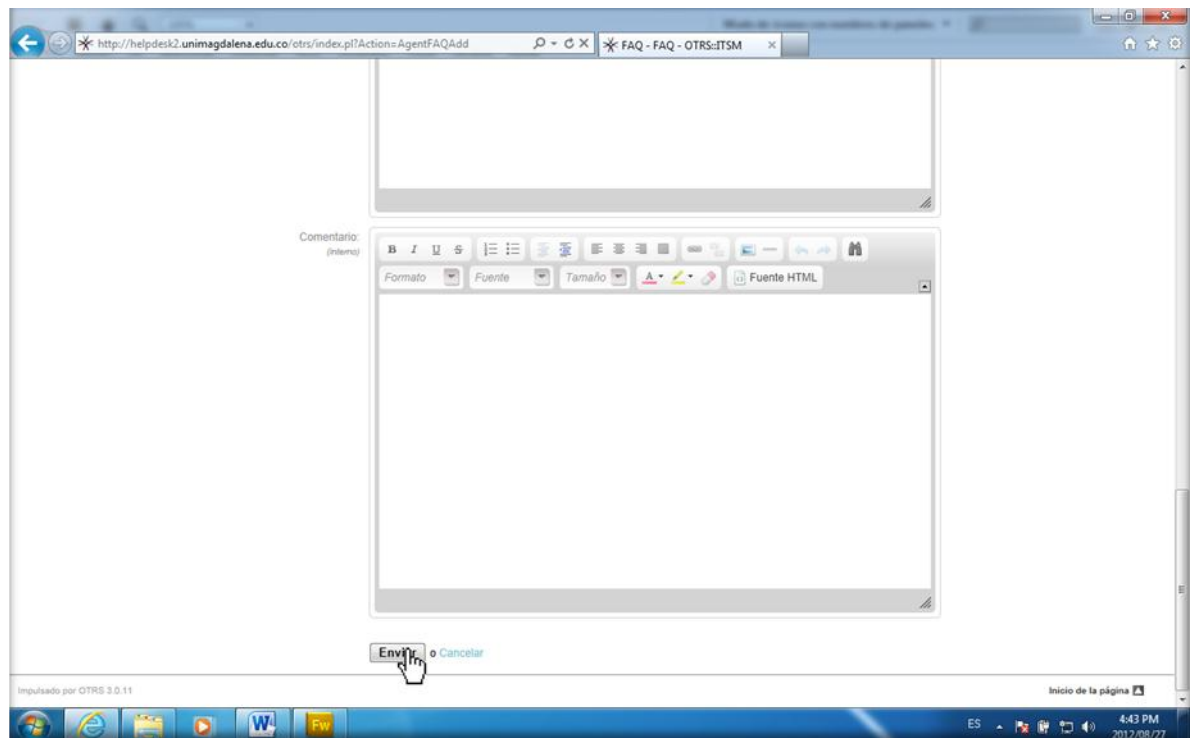


3. Al dar clic sobre el submenú nuevo, aparecerá una pantalla con un formulario en donde se debe diligenciar la información para documentar la solución de un problema.

- ✓ **El Campo Título**, indica cómo se identificará la solución.
- ✓ **El Campo Palabras Claves**, sirve para utilizarlas cuando se hace la búsqueda de una solución.
- ✓ **El Campo Categorías**, se selecciona una categoría dependiendo del problema, si es de Impresoras, Redes o un PC.
- ✓ **El Campo Estado**, se selecciona Interno, indica que solo puede leído por el personal de TIC que tenga usuario en el sistema OTRS.
- ✓ **El campo Valido**, indica si la solución es válida para el problema. Las opciones son: Valido, invalido y Temporalmente invalido.

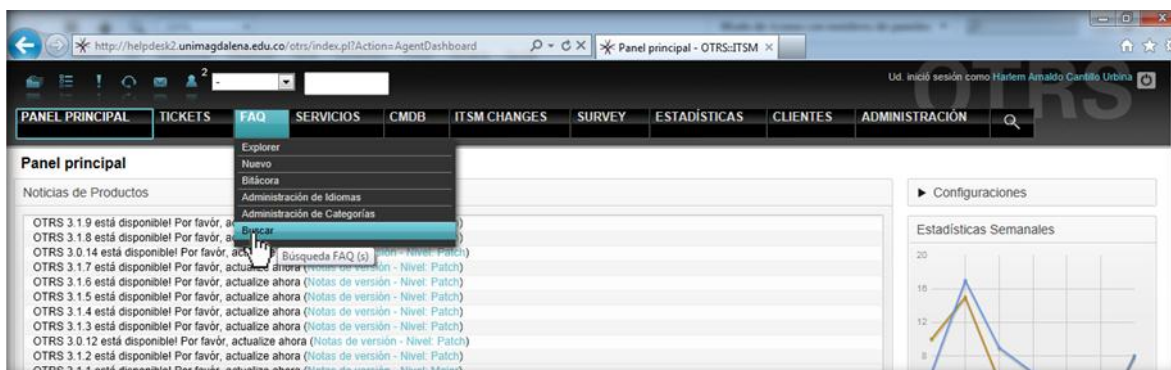
Se presentan seguidamente cuatro cuadros de texto para describir la solución que son:

- **Síntomas:** en este cuadro se describe las características con las que se puede identificar el problema.
- **Problema:** en este cuadro se describe el problema, los efectos y el impacto del mismo.
- **Solución:** se detalla paso a paso la solución del problema.
- **Comentarios:** este cuadro es opcional, sirve para realizar observaciones a la solución en caso de ser necesario.

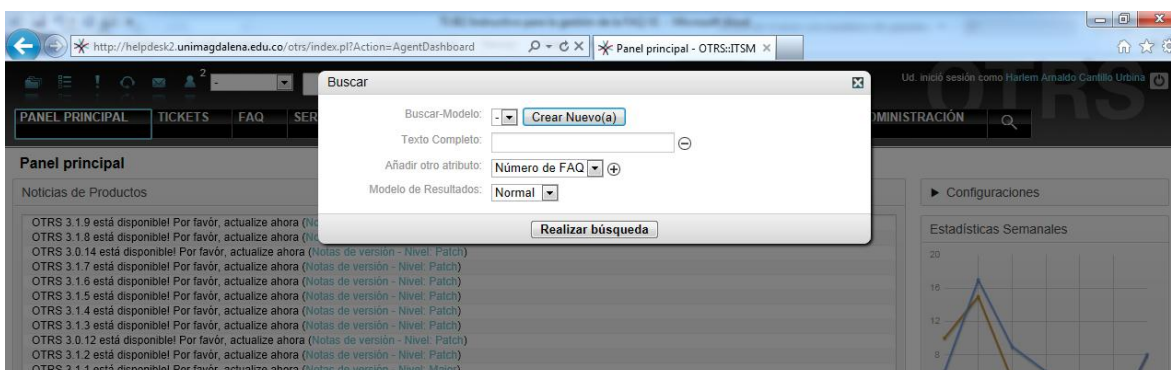


Al diligenciar todos los cuadros de texto se da clic en enviar, quedando registrada y documentada la solución.

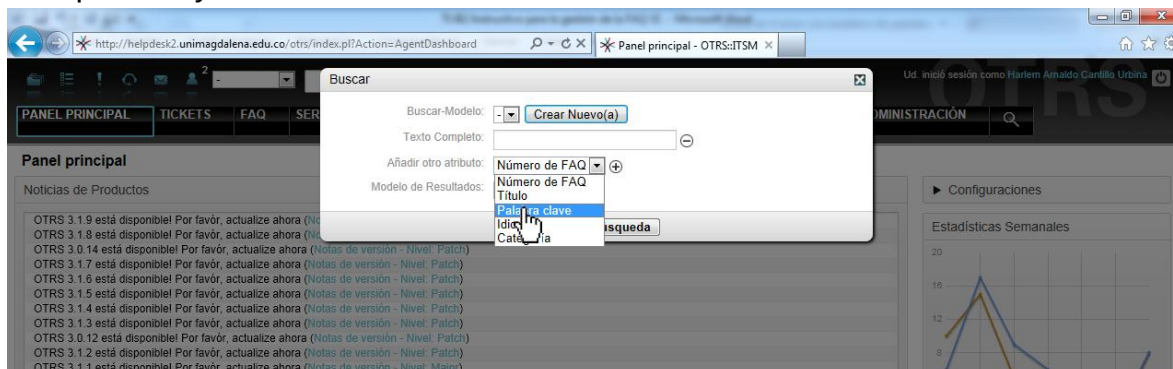
Para consultar una solución, damos clic en el menú FAQ, desplegando el submenú y luego damos clic en buscar.



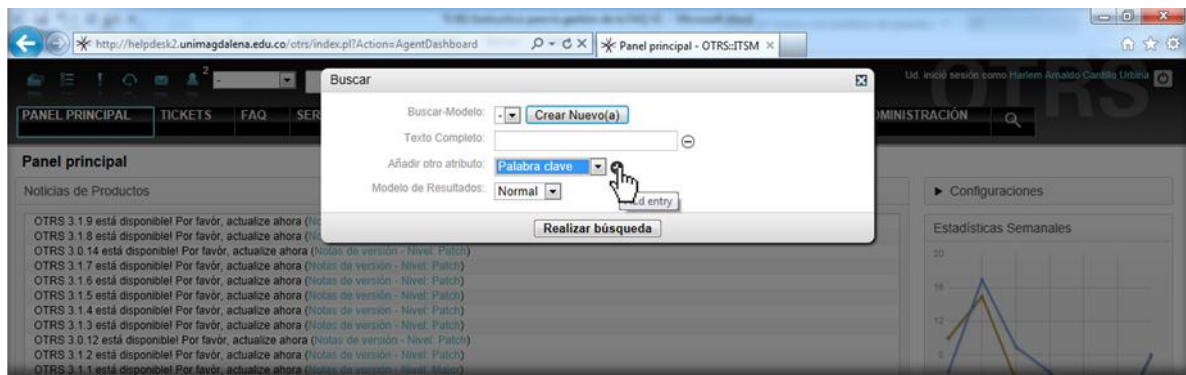
Aparecerá una ventana en donde se ingresan los criterios de búsqueda.



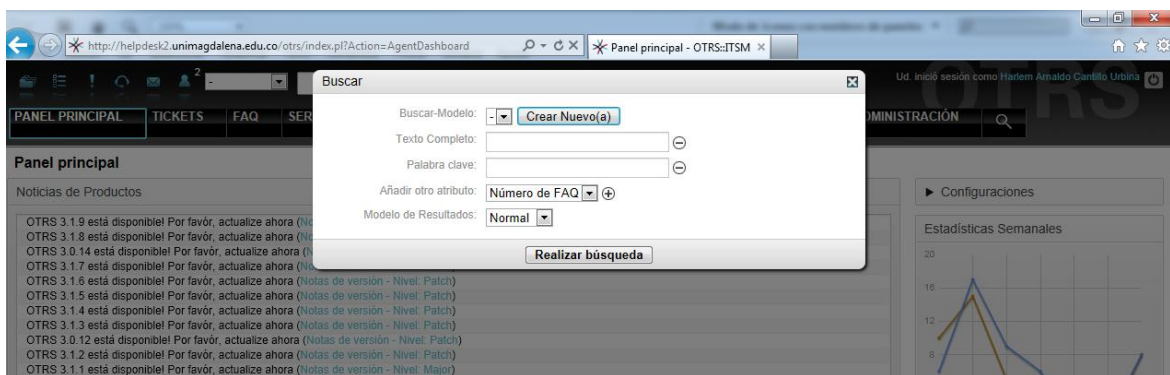
- ✓ El **campo Texto Completo**, se escribe palabras a buscar, estas palabras se buscan dentro de los cuadros de texto de la solución, Síntomas, Problema, Solución y Comentarios.
- ✓ Se pueden añadir atributos de búsqueda dando click en el select desplegando las opciones y seleccionarla.



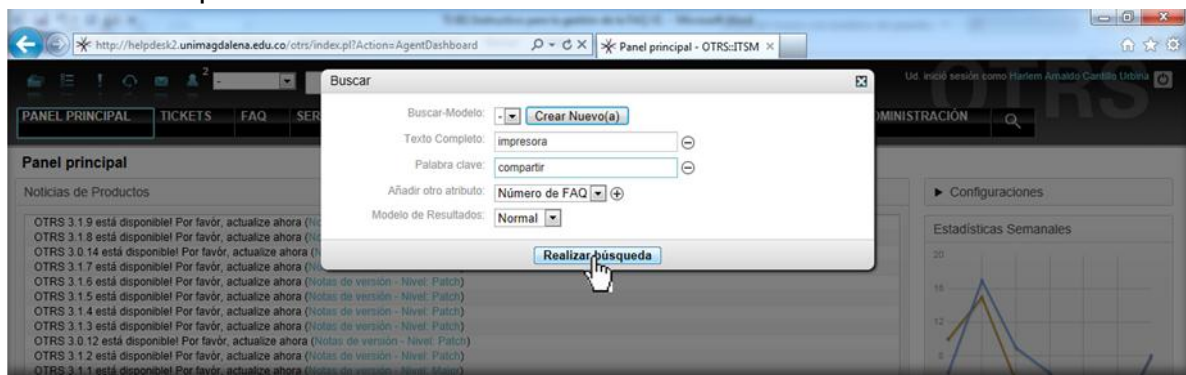
Después de seleccionar el atributo a añadir, se da clic en el botón (+) que se encuentra al lado del cuadro de texto.



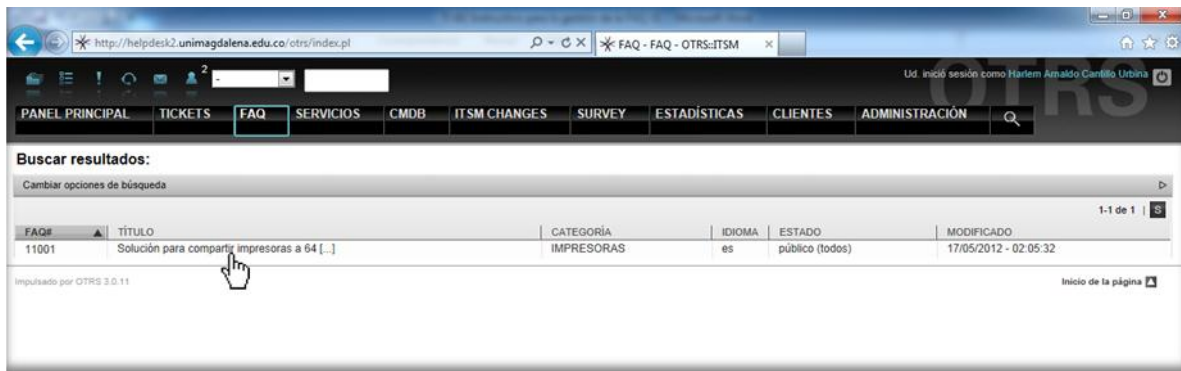
Inmediatamente aparecerá el atributo de búsqueda por palabra clave



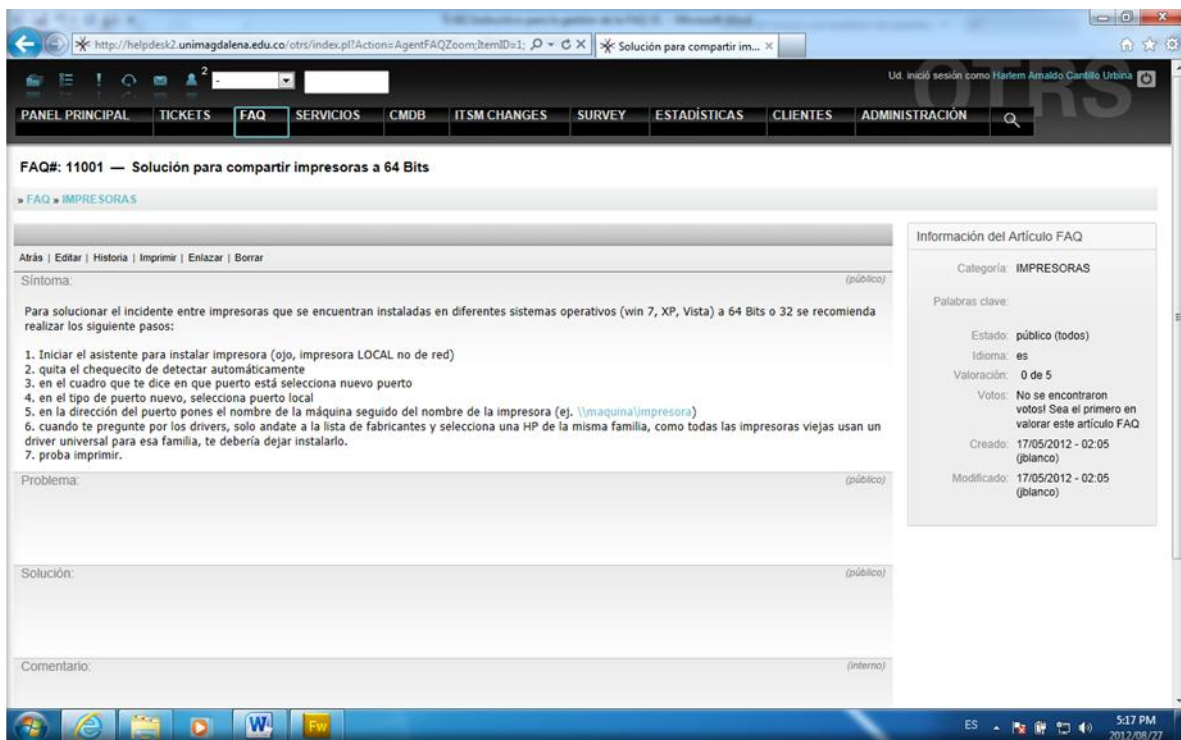
Por ultimo ingresamos los atributos de busqueda y damos click sobre el boton Realizar Busqueda.



Aparecerá el resultado de la búsqueda con todos los artículos que contengan la palabra impresora y palabras clave compartir. Podemos ver los artículos dando clic sobre la línea respectiva del artículo que se quiere consultar.



Al dar click sobre el artículo podemos ver el contenido de la solución.



4. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica por ser la primera versión del documento.