

# Unitronics e-support Infra

Manual de usuario



# Presentación

- ❁ **Unitronics**, con el fin de mejorar el servicio al cliente, ha modernizado su aplicativo de soporte implementando el software de la empresa VMware (Service Manager) más conocido como **Infra**
- ❁ Infra, basado en metodología **ITIL**, nos permite optimizar las operaciones de soporte y mejorar los procesos, acortando el ciclo de resolución de incidencias.
- ❁ Infra facilita la comunicación con nuestros clientes, permitiendo la entrada directa de incidencias y facilitando la consulta del estado de resolución de las mismas.

# Acceso. Ventana Home

Una vez introducido usuario y password, Infra le presentará la pantalla base con las opciones disponibles



The screenshot shows the Unitronics home dashboard. On the left is a navigation sidebar with sections: **Grupo** (Su identificación), **Organization** (Su organización), **Email** (Su email), **Last Login** (10/22/2011 12:10 PM), **Incidents** (0), **Home**, **Latest News**, **Incidents** (Log an Incident, Review Past/Current Incidents, Add Note to Your Incident, Attach Object to Your Incident), and **Self Administration** (Change Password). The main content area includes: **Activity Summary** (Su identificación), **Latest News** (No Notices, More News Notices...), and **Your Incidents** (No Outstanding Incidents, More Outstanding Incidents...). A callout box on the right lists actions: Crear una nueva incidencia, Revisar incidencias pendientes, Añadir una nota a una incidencia pendiente, Añadir archivo a una incidencia pendiente, and Cambiar password.

**Grupo** Su identificación

Organization Su organización

Email Su email

Last Login 10/22/2011 12:10 PM

Incidents 0

**Home**

**Latest News**

**Incidents**

- Log an Incident
- Review Past/Current Incidents
- Add Note to Your Incident
- Attach Object to Your Incident

**Self Administration**

- Change Password

**Activity Summary** - Su identificación

**Latest News**

- No Notices
- > More News Notices...

**Your Incidents**

- No Outstanding Incidents
- > More Outstanding Incidents...

Crear una nueva incidencia

Revisar incidencias pendientes

Añadir una nota a una incidencia pendiente

Añadir archivo a una incidencia pendiente

Cambiar password

# Alta de solicitud de servicio

Si desea dar de alta una incidencia, Infra le llevará a una pantalla como esta:



## Log an Incident

Multimedia  
✓ Networking  
Seguridad  
Sistemas  
Telefonía Aastra  
Telefonía IP

El área tecnológica al que pertenezca la incidencia

Unspecified

El tipo de problema

Impact  
No impact

La urgencia

El impacto en el servicio

Description \*

[Empty text area for incident description]

Descripción de la incidencia

Attach File

Seleccionar archivo ningún archivo seleccionado

Aquí puede añadir un archivo a la incidencia (por ejemplo, una captura)

Forward To

\*Service Desk (Sistema de Soporte de Unitronics)

Submit

Grupo Su identificación  
Organization Su organización  
Email Su email  
Last Login 10/22/2011 12:10 PM  
Incidents 0

Home

Latest News

Incidents

- Log an Incident
- Review Past/Current Incidents
- Add Note to Your Incident
- Attach Object to Your Incident

Self Administration

- Change Password

# Revisar incidencias



Se puede acceder a la información de las solicitudes recientes a través de esta pantalla:

## Review Past/Current Incidents

Search within

- Your Incidents  
 Your Organization's Incidents

Incident No

Incident State

- Open Incidents  
 Resolved < 1 Week  
 Resolved < 4 Weeks

## Advanced Search Criteria

Text Search

Service

Type

Priority

Log Date From

Format: YYYY-MM-DD

Log Date To

Format: YYYY-MM-DD

Search

Solicitudes creadas por el usuario

Solicitudes creadas por la organización

Para buscar una solicitud concreta por su número

Permite elegir entre las solicitudes pendientes, las cerradas la última semana y las cerradas el último mes

Para buscar por una palabra concreta

Por tipo de problema

Por prioridad

Por fecha de creación de la solicitud

Grupo Su identificación

Organization Su organización

Email Su email

Last Login 10/22/2011 12:10 PM

Incidents 0

Home

Latest News

Incidents

Log an Incident

Review Past/Current Incidents

Add Note to Your Incident

Attach Object to Your Incident

Self Administration

Change Password

# Cambiar password

La clave de acceso puede modificarse:



## Change Your Password

Old Password \*

Password \*

**Grupo** Su identificación

Organization Su organización

Email Su email

Last Login 10/22/2011 12:10 PM

Incidents 0

**Home**

**Latest News**

**Incidents**

- Log an Incident
- Review Past/Current Incidents
- Add Note to Your Incident
- Attach Object to Your Incident

**Self Administration**

- Change Password

# Salir del portal

Para abandonar la sesión, pulse sobre “Log Out”, en la esquina superior derecha de la pantalla:



Log Out Help

Su identificación

Activity Summary

Latest News

No Notices

> More News Notices...

Your Incidents

No Outstanding Incidents

> More Outstanding Incidents...

Grupo

Su identificación

Organization

Su organización

Email

Su email

Last Login 10/22/2011 12:10 PM

Incidents 0

Home

Latest News

Incidents

- Log an Incident
- Review Past/Current Incidents
- Add Note to Your Incident
- Attach Object to Your Incident

Self Administration

- Change Password



Si tuviera cualquier problema con esta aplicación, le agradecemos nos lo haga llegar a través del número habitual de soporte, o a través del email

**[soporte@unitronics.es](mailto:soporte@unitronics.es)**

# Gracias