

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** (with sub-links: 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 *

Descripción de la incidencia

Attach File
Selecionar 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:



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...](#)



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

Gracias