# Guía de Portal Móvil del CA Service Desk Manager

Diciembre, 2017

### Confidencialidad

Este documento es confidencial y propiedad de INFOHOTEL SERVICIOS INFORMATICOS, y no puede ser utilizado para propósitos distintos de la revisión de los temas que en él se incluye.

En ningún caso el documento, o cualquiera de sus partes, deberán ser distribuidos a terceros sin el consentimiento explícito y por escrito por parte de INFOHOTEL SERVICIOS INFORMATICOS. Asimismo, ninguna de las partes del documento puede ser copiada, fotografiada, fotocopiada, transmitida electrónicamente, almacenada en un sistema de gestión documental o reproducida mediante cualquier otro mecanismo sin la autorización previa y por escrito por parte de INFOHOTEL SERVICIOS INFORMATICOS.



# Identificación del documento

Nombre	Guía del Portal Móvil del CA Service Desk Manager
Proyecto	Implementación de CA Service Desk Manager 14.1.0

## Versiones

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1.0	23/12/2017	Documento original



# Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. FACTORES DIFERENCIALES	4
3. CA SERVICE DESK MANAGER	5
2.1. Acceso al Portal Móvil	5
2.2. Configuración	7
2.3. Creación de un nuevo ticket	



## 1. INTRODUCCIÓN

INFOHOTEL SERVICIOS INFORMATICOS es una empresa dedicada a la implementación de soluciones de gestión informática integral y consultoría para hoteles, restaurantes y afines. Actualmente nuestros productos marcan la diferencia ya que están posicionados en las principales cadenas hoteleras y en los más importantes restaurantes de primera línea de varios países.

## 2. FACTORES DIFERENCIALES

INFOHOTEL pone a disposición de sus clientes la herramienta **CA Service Desk Manager**, el cual será el único punto de contacto con el Service Desk y tiene como elementos diferenciadores los siguientes puntos:

- Optimizado para los clientes: creación y consulta de tickets.
- Soporte de servicio integrado: incidentes y solicitudes.
- Capacidades móviles optimizadas: acceso donde y cuando sea.
- Atención más rápida de incidentes.
- Procesos Certificados según las buenas prácticas de ITIL.



# 3. CA SERVICE DESK MANAGER

## 2.1. ACCESO AL PORTAL MÓVIL

- 1. Acceda a Google Play (para Android) o App Store (para IOS).
- 2. Busque CA Service Management.
- 3. Instale la aplicación CA Service Management.

El icono de CA Service Management se muestra en el teléfono móvil después de realizar la instalación correctamente.

4. Ingrese la siguiente información para acceder al aplicativo móvil. Ingresar URL\*:<u>http://soporte.seidor.com:8050</u>

Una vez instalada la aplicación, introduzca sus credenciales, las cuales serán entregadas por nuestro personal de soporte, y debe pulsar el botón **Entrar** para acceder al Portal de Service Desk. Si el usuario no está registrado deberá solicitar sus credenciales al correo: jcardenas@infomatica.pe





### Donde se muestra el Menú Principal:



Solicitudes	+
Abierto Cerrado	
Q Buscar	
Abierto 19040	
problemas con infhotel	>
19/12/17 18:21   Analista: REYES, CARLOS	
Abierto 15332	
solicitud de prueba	>
19/12/17 17:54   Analista: TRELLES, GUILLERMO	
Abierto 15333	
solicito una cotización de compras de equi	>
19/12/17 16:52   Analista: AVILA, JESUS	
Asignado 15340	
Solicito una cotización de compra de equipo	>
19/12/17 16:52   Analista: HEREDIA, LUIS	



## 2.2. CONFIGURACIÓN

Para visualizar el tipo de ticket tiene que realizar los siguientes pasos: **Configuración -> Preferencias -> Service Desk**, con esto podrá seleccionar el tipo de ticket que desea **crear y/o visualizar** - Incidentes o Solicitudes:

<	Configuración	< Preferencia	as	
Funciones	>	Configuración regional	$\rightarrow$	
Preferencias	>	Service Desk	>	
		Mis tareas	>	
Acerca de	>			
Γ				
Ð	<u> </u>	5 0	o l	



### 2.3. CREACIÓN DE UN NUEVO TICKET

Para la crear de un nuevo ticket seguir los siguientes pasos:

- 1. Un nuevo incidente se selecciona el simbolo "+"
- 2. Se ingresará la siguiente información:
  - Resumen
  - Descripción
  - Urgencia: se marca la urgencia del incidente y/o solicitud y si es necesario.
  - Agregar Foto: se puede capturar un archivo o adjuntar un archivo existente. El tamaño permitido para el archivo adjunto es de 30k o menos. Esta capacidad solo admite los formatos de imagen .jpeg, .jpg y .png.
- 3. Se selecciona CREAR.

OMATICA   *   Impresión   impresión de boleta   jón*   impresión de boleta   gente   Grupo Categoría Error de impresión de boleta Frioridad 2 - MEDIA Usuario final afectado CLIENTE, CL Asignatario Grupo Categoría Error de impresión de boleta	Nuevo incidente	< Incider	ite: 20508
AATICA  Fror de Impresión  Estado Abierto Prioridad 2 - MEDIA Usuario final afectado CLIENTE, CL Asignatario Grupo Categoría Error de impresión de boleta  Noogle ementación de Maps, acepta su vinculación a los Icio de Google. Términos de uso Agregar foto		í	Ê <i>©</i>
esión Cliente, Client	TICA	Error de Impresión	
esión © Prioridad 2 - MEDIA Usuario final afectado CLIENTE, CL Asignatario Grupo Categoría Error de impresión de boleta  gregar foto		Estado	Abierto
in de boleta Usuario final afectado CLIENTE, CL Asignatario Grupo Categoría Error de impresión de boleta gar foto	ón 💿	Prioridad	2 - MEDIA
Asignatario Grupo Categoría Error de impresión de boleta inde Maps, acepta su vinculación a los ingle. Términos de uso ar foto		Usuario final afectado	CLIENTE, CL
Grupo Categoría Error de impresión de boleta	osión de belete	Asignatario	
e ttación de Maps, acepta su vinculación a los le Google. <u>Términos de uso</u> regar foto	ion de boleta	Grupo	
ción de Maps, acepta su vinculación a los Google. <u>Términos de uso</u> gar foto		Categoría	
	gia Google implementación de Maps, acepta su vinculación a los servicio de Google. <u>Términos de uso</u> Agregar foto	Error de impresión de b	oleta



4. Llegará al correo, la notificación de ticket creado.

÷		÷
CREA 20508	CIÓN de Incidente Nro. 3   Recibidos	\$
Estimad@: CLU Le informamo especialista er el detalle de tr	Soporte - Seidor para mí 10:30 AM Ver detalles ENTE, CLENTE Is que su Incidente Nro. 20508 se asignará en los próximos m neargado de brindar atención. Para mayor control de información le immor	enviornos
Cliente: Usuario final afectado: Categoría: Estado: Resumen: Descripción: En este enlace http://sdm.sei FACTORY=ore1 INFOMATICA Dirección: Call Teléfono: (005	EMPRESA PRUEBA CLIENTE, CLIENTE Abierto Error de Impresión Error de Impresión de boleta podrás ver el historial del ticket: dorlatam.com/CAisd/pdmweb.exe?OP=SEARCH+ SKIPLIST=1+QBE.EQ.id=421950 e Pedro Salazar 120, Barranco, Lima, Perú 1) 205-7550	
Respo	nder Responder a todos Reenv	viar