

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. <i>Acceso al Portal Móvil</i>	5
2.2. <i>Configuración</i>	7
2.3. <i>Creación de un nuevo ticket</i>	8

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

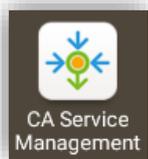
2.1. ACCESO AL PORTAL MÓVIL

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*: <http://soporte.seidor.com:8050>

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

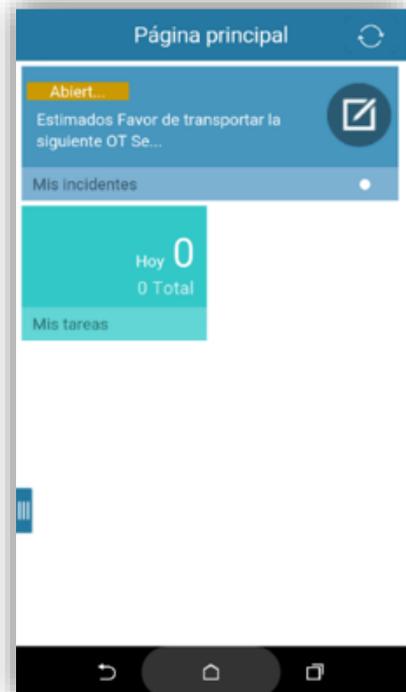


Service Management ?

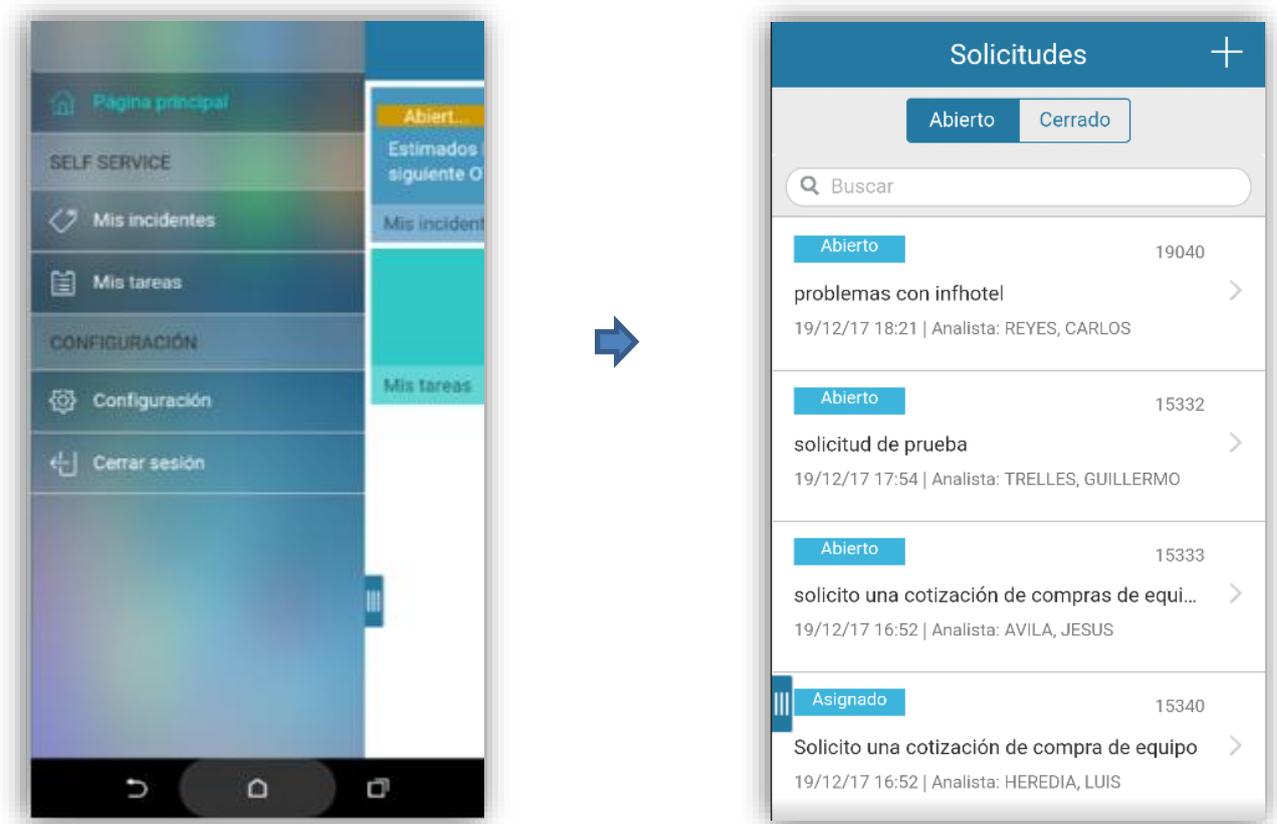
Self Service
Publique o responda a preguntas de las comunidades, cree solicitudes de servicio, realice actividades en tickets y apruebe elementos de trabajo asignados.

Recordar contraseña

Inicio de sesión

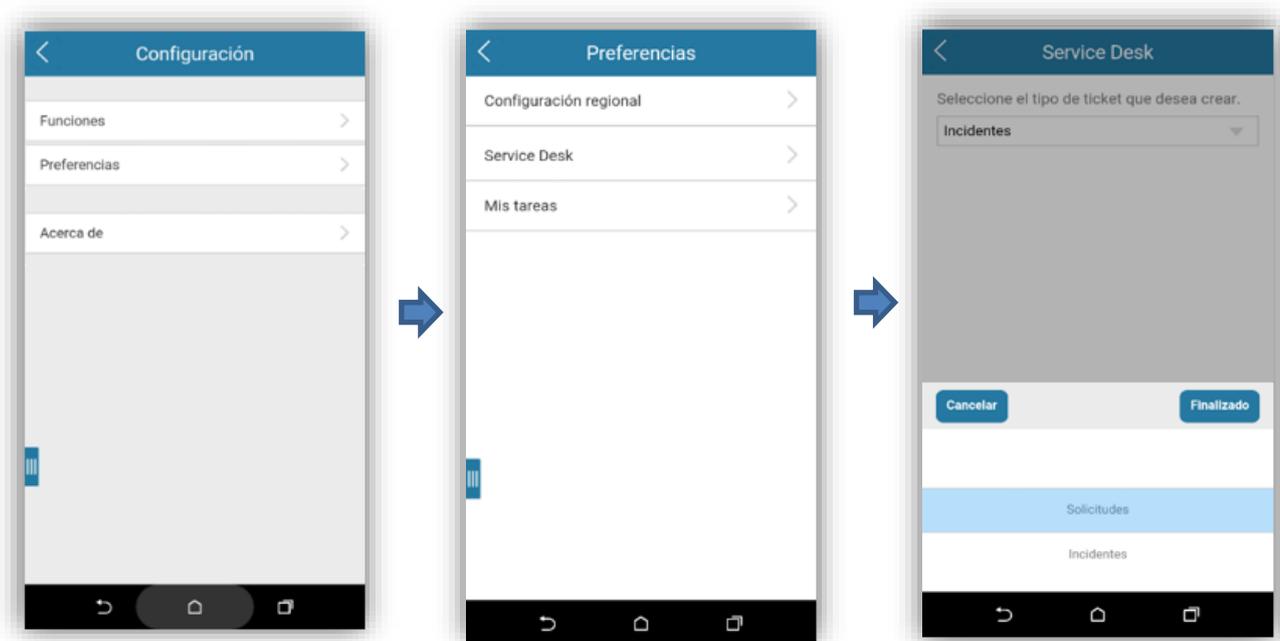


Donde se muestra el Menú Principal:



2.2. CONFIGURACIÓN

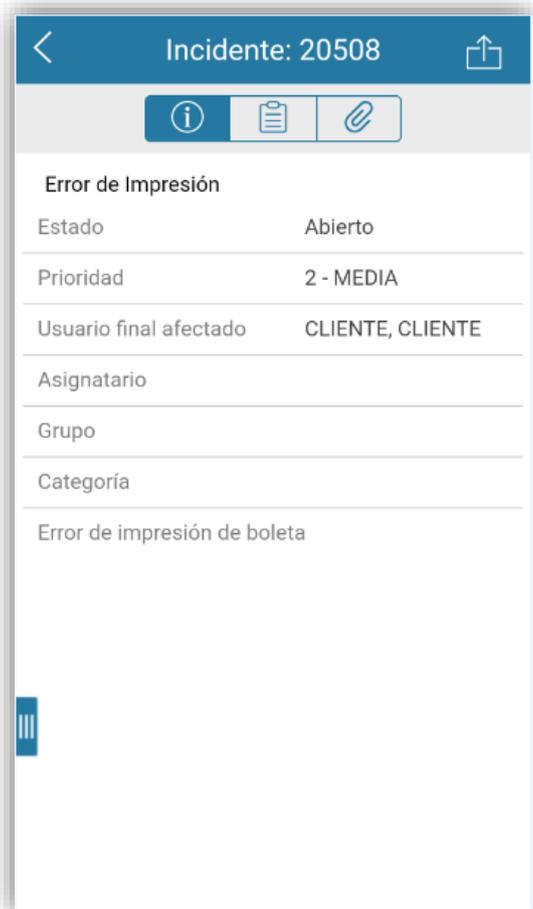
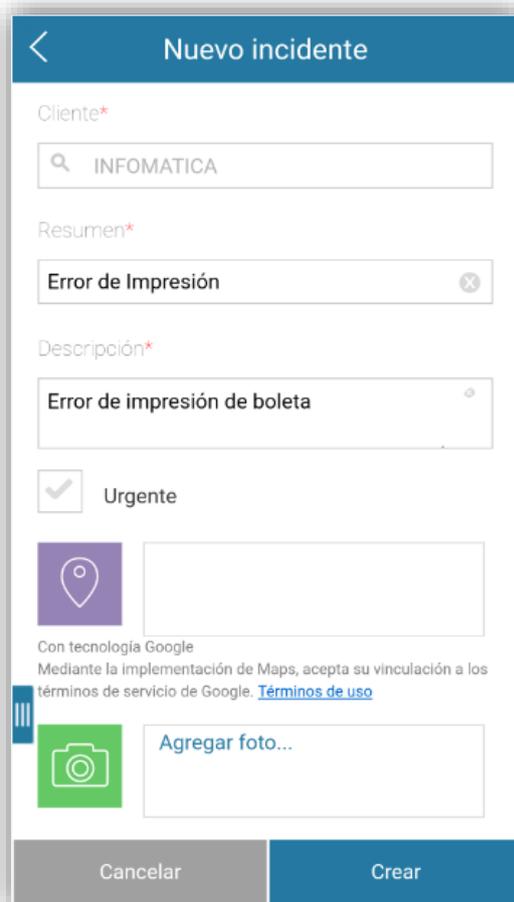
Para visualizar el tipo de ticket tiene que realizar los siguientes pasos: **Configuración -> Preferencias -> Service Desk**, con esto podrá seleccionar el tipo de ticket que desea **crear y/o visualizar** - Incidentes o Solicitudes:



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**.



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

