



Manual de Usuario

SysAid

Sistema de Soporte para Instituciones

Objetivos

Facilitarles a los administradores de las aulas virtuales el funcionamiento de la plataforma de SysAid.

Ser el enlace entre la unidad Virtual de INADEH y los administradores de las Aulas Virtuales.

Nota:

El manual esta diseñado para la explicación de la plataforma de SysAid, de la categoría de Salones Virtuales, las otras categorías mencionadas en la plataforma no se reflejaran en este manual.

Introducción

SysAid es un programa que brinda la gestión de servicio (servicio de asistencia). Les servirá a los administradores de las aulas virtuales los cuales utilizaran formularios para presentar solicitudes de servicio (informes de error, solicitudes de ayuda, etc), los administradores de SysAid los reciben y los tramitaran para darle solución a las peticiones.

SysAid se implementa para centralizar la información y mantener un historial de peticiones de servicio y de sus resoluciones en el ámbito de las aulas virtuales.

Índice

Acceso a SysAid.....	4
Ingreso a Gestión de Activos SysAid.....	5
Enviar Petición de Servicio.....	6
Categorías de Salones Virtuales.....	6
Pasos para adjuntar un archivo a la petición.....	9
Peticiones Pasadas.....	12

Acceso a SysAid

1. Digite la dirección de INADEH VIRTUAL en el Internet Explorer y presione Enter.

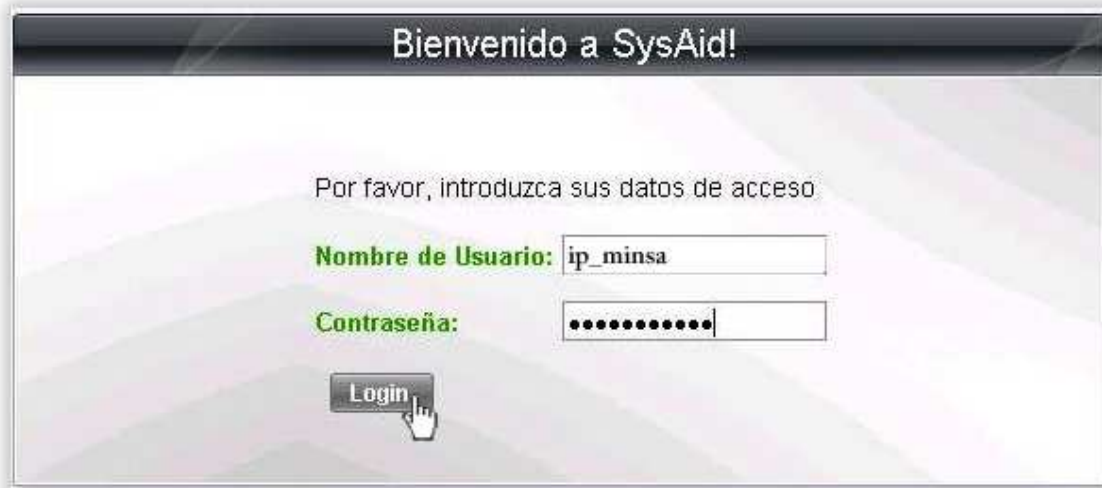
<http://www.inadehvirtual.edu.pa>

Ingreso al Sistema de Soporte de SysAid

2. Para ingresar al Sistema de Soporte de Instituciones de SysAid se debe dar clic al icono que se encuentra en la parte inferior derecha de INADEH VIRTUAL.

The screenshot displays the INADEH Virtual website. At the top, there is a header with the INADEH Virtual logo, the text 'Te capacitamos!', and contact information for the Call Center Inadeh Virtual (800-0002, 24 horas). Below the header is a navigation menu with links: INICIO, INSCRIBETE, INICIO DE SESIÓN, OFICINA VIRTUAL, NOTICIAS, CORREO TUTORES, and a search bar labeled 'buscar...'. The main content area features a large banner for 'INADEH CAPACITA' with a photo of a group of women and the text '¿Aún no tienes una cuenta de correo? INADEH Capacita te permite crear una y disfrutar de todos sus beneficios.' Below this is a circular button that says 'Entra desde tu casa u oficina'. To the right, there is a section titled 'Contabilidad en las C' with a date 'Lunes 03 de Agosto de 2009 19:00'. At the bottom, there is a 'SISTEMA DE SOPORTE' section with a 'TUTOR?' button. On the left side, there is an 'Estadísticas' section with the following data: Usuarios registrados : 19, Contenido : 93, Enlaces : 6, Clics de vista de contenido : 556292. On the right side, there is a 'Tel More' logo and text: 'Componentes de Auralog permite activar la funcionalidad de reconocimiento de voz para los cursos de Inglés.' Below that is the 'SysAid' logo and text: 'Es un help desk que ofrece a los Administradores de Aulas virtuales de las instituciones públicas la opción de presentar solicitudes de servicio (informes de errores, llamadas de asistencia, solicitud de arreglo de equipo, etc).'

3. Ingrese su usuario y contraseña asignada, el cual es el mismo asignado para ingresar a otros cursos ejemplo (ip_nombre institución).



Ingreso a Gestión de Activos de SysAid: El sistema le proporcionará tres opciones de servicio.

- A- Envío de Petición de Servicio.
- B- Auto-Servicio.
- C- Peticiones de Servicios Pasadas.



Nota: De las tres opciones que nos presenta la plataforma de SysAid no abarcaremos la opción Auto servicio.

- A- **Enviar una petición de servicio:** Este apartado del Sistema sirve para realizar las solicitudes de ayuda dependiendo de la categoría en cual se tiene el problema.



1. Categorías de Servicio: Se encuentra dividido en tres categorías
Salones Virtuales.
Servicios Generales.
Tecnología.

Nota: Solo debe enviar la petición de servicio en la opción **Salones Virtuales**.

La categoría de Salones Virtuales:

Vamos a explicar progresivamente un ejemplo de petición de servicio.

Primero: seleccione la categoría Salones Virtuales

Categoría:

Segundo: seleccione la sub-categoría:

- A- Accesos a Cursos
- B- Errores del Sistema
- C- Formularios de Inscripción
- D- Informes
- E- Inscripciones
- F- Otros
- G- Soporte
- H- Tutores Virtuales
- I- Usuario y Claves.

Para este ejemplo tomaremos la sub-categoría Inscripciones.

Sub-Categoría

Tercero: Escoja la tercera categoría la cual nos brinda diferentes opciones dependiendo del a sub-categoría escogida. En nuestro caso optaremos por la tercera-categoría: Nombres de Cursos Simultáneos.

Tercer-Categoría [Nombres de Cursos Simultaneos]

Categoría	Sub-categoría	Tercer-categoría
Salones Virtuales		
	Acceso a Cursos	Acceso a las Actividades
		Acceso a las Estadísticas
		Acceso a los Contenidos
		Acceso a los Cursos
	Errores del Sistema	Descarga de Puglins
		No acepta los datos de Usuario
		No cargan componentes del Sistema
	Formularios de Inscripción	Cursos ofertados
		Ingreso de Datos
		Opciones de Envió
	Informes	Fechas de entrega de Informes
		Solicitud de Aclaración de datos
		Solicitud de Datos adicionales
		Solicitud de Informes
	Inscripciones	Estado de Inscripción
		Numero de cursos simultáneos
		Tramites de inscripción
	Otros	Solicitudes adicionales
	Soporte	Computadora no enciende
		No tengo Internet

		Otros
	Tutores Virtuales	Información en tiempo de respuesta
		Problemas de Comunicación
		Solicitud de Cambio de Tutor
		Solicitud de datos de Contacto
	Usuarios y Claves	Problemas de Ingreso
		Solicitud de Contraseña
		Solicitud de Nombres de Usuario

Titulo de nuestra petición.

Título:

Acceso al Curso

En la opción Descripción es necesario que detalle lo mejor posible la petición.

Descripción:

Buenos días, como administrador de el aula virtual del MINSA los usuarios me hacen la siguiente pregunta ¿En cuántos cursos pueden inscribirse simultaneamente en el mismo periodo?
Gracias.

El carácter de urgencia de la petición. Para nuestro ejemplo será de carácter alto.

Urgencia:

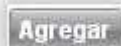
Alto

Luego si es necesario podremos adjuntar un archivo como por ejemplo una imagen de algún mal funcionamiento del equipo o si lo requiere un archivo que detalle mejor la petición requerida.



Pasos para adjuntar un archivo a la petición

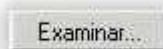
1. Clic en el botón agregar



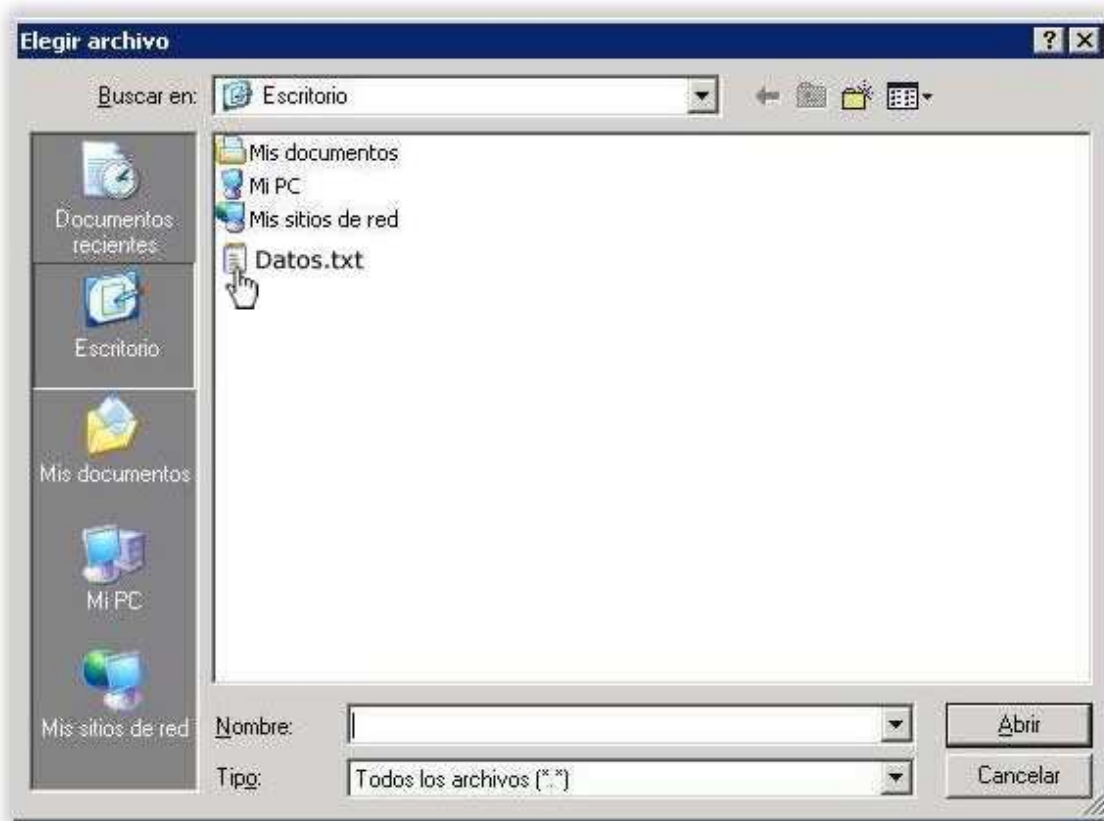
Aparecerá la pantalla de adjuntos



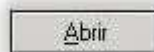
2. Para buscar el archivo necesario damos clic en el botón de examinar



En la pantalla de elegir archivo, se busca el archivo a seleccionar



3. Le damos clic en el botón abrir



En la pantalla adjuntos nos sale el archivo seleccionado



4. Le damos clic en el botón adjuntar archivos



Luego de llenar todos los campos requeridos para nuestra petición de servicio le damos clic en enviar.



Categoría: SALONES VIRTUALES | Incripciones | Número De Cursos Simultáneos

Título: Acceso a el curso

Descripción: Buenos días como administrador de el aula virtual del MINSA los usuarios me hacen siguiente pregunta. ¿En cuántos cursos pueden inscribirse simultaneamente en el mismo periodo?. Gracias.

Urgencia: Alto

Recurso: No asociado al recurso

Adjuntos: Datos.txt [Agregar] [Eliminar]

[Enviar]

Ejemplo de una Petición de Servicio.

C- Peticiones Pasadas: Esta opción nos muestra solamente las peticiones enviadas a la Unidad Virtual de INADEH.



Ejemplo de una petición pasada

Sus Peticiones de Servicio - Registros 1 - 1 de 1										
#	Modificar Tiempo	Categoría	Sub Categoría	Título	Descripción	Estado	Asignado A	Urgencia	Prioridad	Solución
855	20/01/09 7:05	Salones Virtuales	Incripciones	Acceso al curso	Buenos días, como administrador de el aula virtual del MINSA los usuarios me hacen la siguiente pregunta ¿En cuántos cursos	Cerrado	rchavarría	Alto	Normal	Se cierra este ticket.

Se cierra este ticket ya que al usuario se le ha dado respuesta satisfactoriamente via correo electrónico.