

	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 1 de 7

Instructivo para crear solicitud por parte del funcionario, contratista para crear un Caso de Servicio desde la Intranet de la Gobernación de Santander

El funcionario, contratista puede crear un Caso de Servicio de mesa de ayuda, desde la Intranet de la Gobernación de Santander, así:

Ingresar a la página de la Intranet de la Gobernación de Santander:

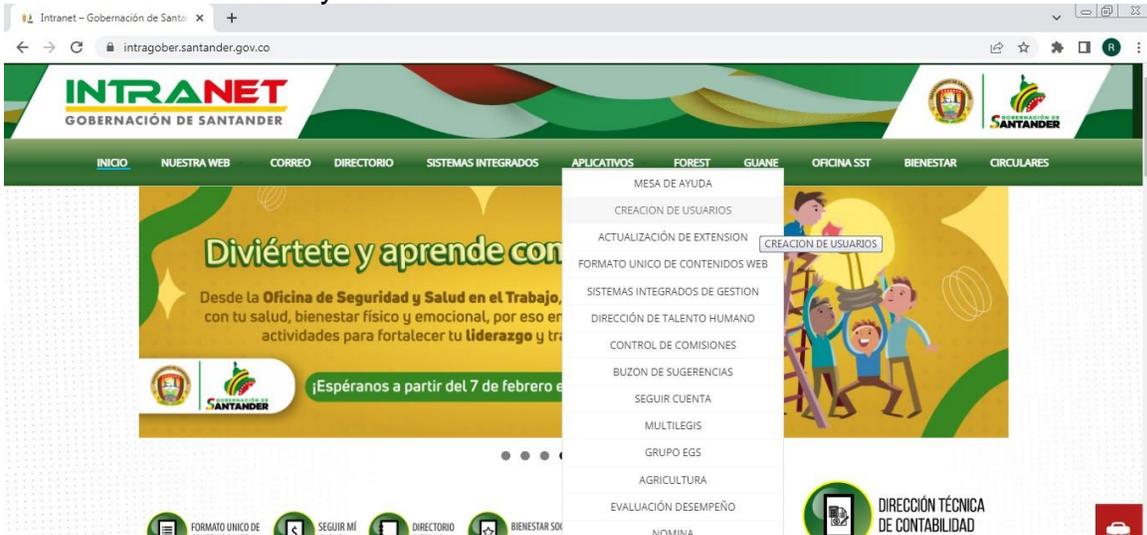
<https://intragober.santander.gov.co/>

Dar clic en el menú llamado Aplicativos

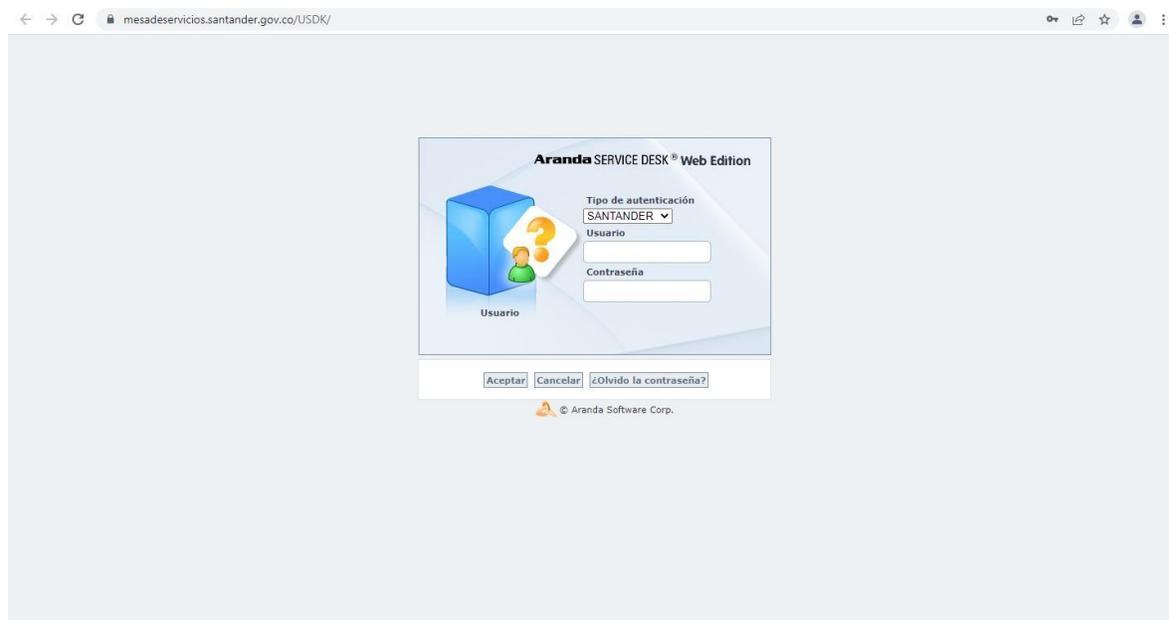


	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 2 de 7

Dar clic en Mesa de Ayuda.

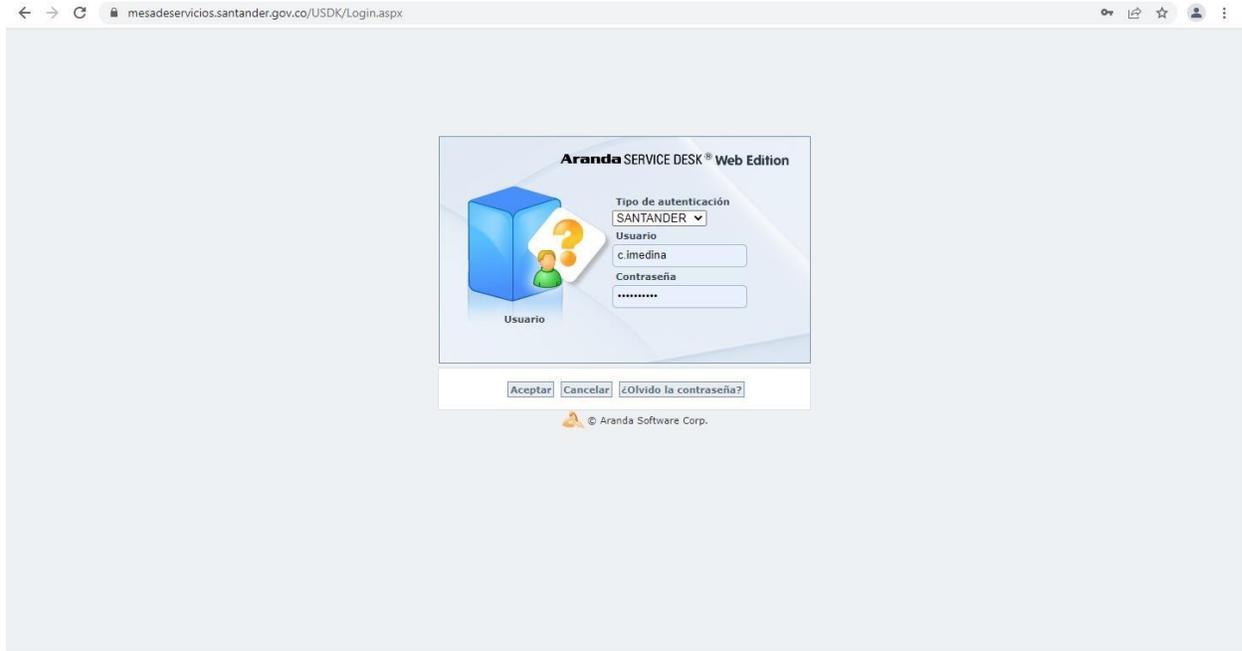


Ingresar a la plataforma de la Aplicación de mesa de ayuda.



	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 3 de 7

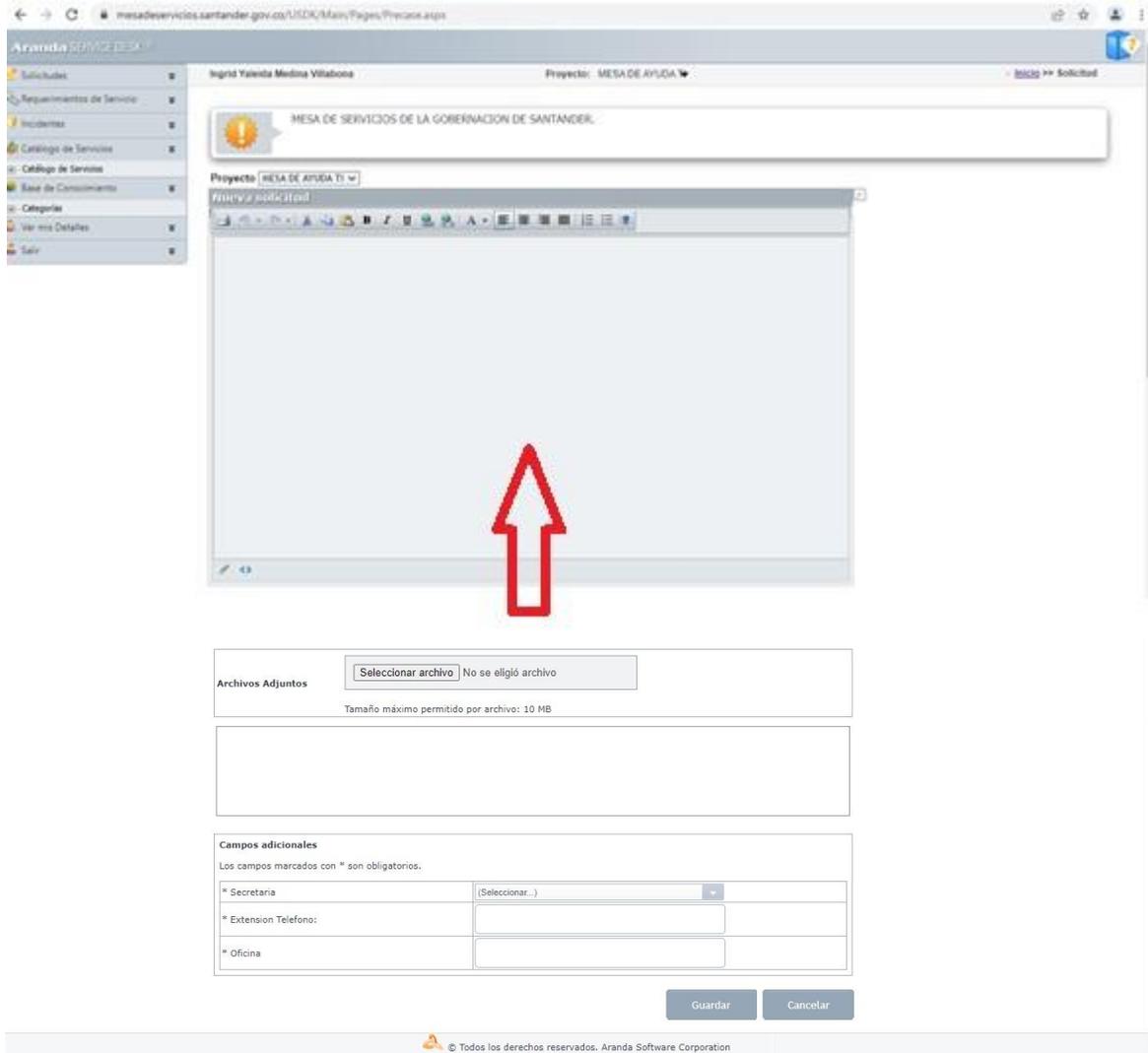
Ingresar el usuario del Dominio y contraseña.



Dar clic en el Botón ACEPTAR, para ingresar a crear la solicitud de Servicio en la Mesa de Ayuda.

	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 4 de 7

Aparece la siguiente Interfaz en donde debe diligenciar la Nueva Solicitud de Servicio – Descripción

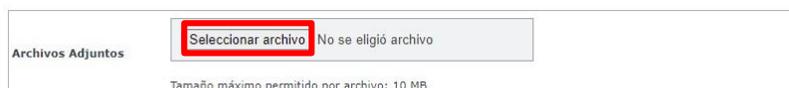


The screenshot shows the 'Aranda Software' web interface. The user is logged in as 'Ingrid Yalenda Medina Villabona' and is viewing a 'MESA DE AYUDA' project. The main content area displays a 'Nueva solicitud' window. Below this, there is a section for 'Archivos Adjuntos' with a 'Seleccionar archivo' button and a note that the maximum allowed file size is 10 MB. Further down, there is a 'Campos adicionales' section with fields for 'Secretaria', 'Extension Telefono', and 'Oficina'. The 'Secretaria' field is currently set to '(Seleccionar...)'.

El usuario puede adjuntar un pantallazo con el error que se le está presentando, y así poder brindarle un mejor apoyo por parte de la mesa de ayuda.

Dar clic en el botón seleccionar Archivo,

NOTA: El archivo debe cumplir con los siguientes parámetros, el tamaño máximo permitido es de 10 MB, y con extensión BMP, GIF, JPG, TIF y PNG



This close-up shows the 'Archivos Adjuntos' section. The 'Seleccionar archivo' button is highlighted with a red box. Below the button, it says 'No se eligió archivo' and 'Tamaño máximo permitido por archivo: 10 MB'.

	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 5 de 7

Debe diligenciar los siguientes campos adicionales que son obligatorios para guardar la solicitud del servicio que son:

Secretaria: Donde pertenece el usuario.

Extensión Teléfono: Para llamar y verificar sobre la solicitud de servicio si no es clara.

Oficina: la ubicación para que el técnico llegue a dar solución de la Solicitud.

Campos adicionales
Los campos marcados con * son obligatorios.

* Secretaria	(Seleccionar...)
* Extension Telefono:	
* Oficina	



© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

Al finalizar de diligenciar los campos *obligatorios* solicitados por la interfaz, dar clic en el botón **Guardar**, para ser creado el caso solicitado por el usuario.

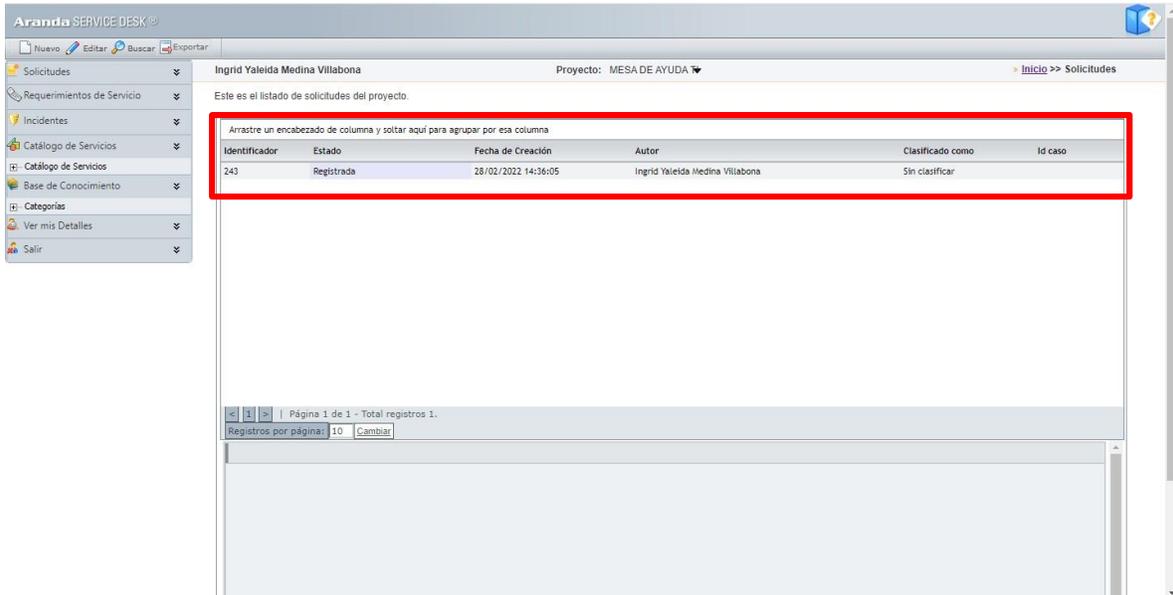
Campos adicionales
Los campos marcados con * son obligatorios.

* Secretaria	Secretaria de las TIC
* Extension Telefono:	1706
* Oficina	Dirección de Sistemas



© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

La solicitud esta creada en la plataforma de Aranda – Mesa de Ayuda.



Aranda SERVICE DESK

Nuevo Editar Buscar Exportar

Solicitudes Ingrid Yuleida Medina Villabona Proyecto: MESA DE AYUDA Inicio >> Solicitudes

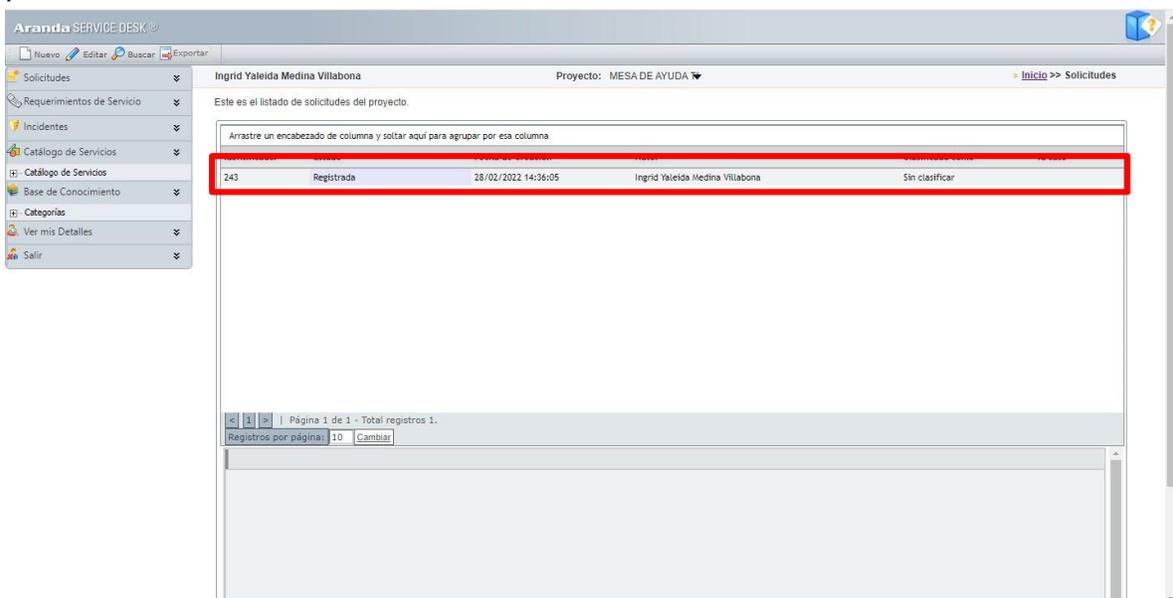
Este es el listado de solicitudes del proyecto.

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Identificador	Estado	Fecha de Creación	Autor	Clasificado como	Id caso
243	Registrada	28/02/2022 14:36:05	Ingrid Yuleida Medina Villabona	Sin clasificar	

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
Registros por página: 10 Cambiar

Si el usuario necesita realizar alguna modificación del servicio ya guardado, debe proceder a realizar una edición de la solicitud, así:



Aranda SERVICE DESK

Nuevo Editar Buscar Exportar

Solicitudes Ingrid Yuleida Medina Villabona Proyecto: MESA DE AYUDA Inicio >> Solicitudes

Este es el listado de solicitudes del proyecto.

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Identificador	Estado	Fecha de Creación	Autor	Clasificado como	Id caso
243	Registrada	28/02/2022 14:36:05	Ingrid Yuleida Medina Villabona	Sin clasificar	

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
Registros por página: 10 Cambiar

Dar clic en la solicitud registrada y después clic en el icono Editar

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	Instructivo Registro de solicitud servicio mesa de ayuda	CODIGO	AP-TIC- IN-02
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	23/03/2023
		PÁGINA	Página 7 de 7



Si el usuario requiere de un nuevo servicio, por lo tanto, dar clic en Nuevo.

