



Guía de registro de ticket – Portal de Mesa de Ayuda

Conoce como realizar el registro de tu caso de atención en el Portal ITSM de Mesa de Ayuda

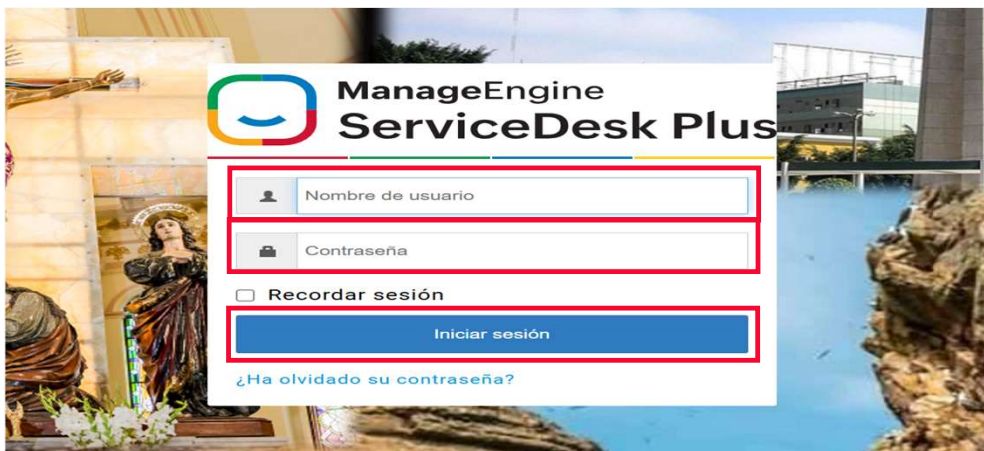


ICATEC
Conectando Futuros

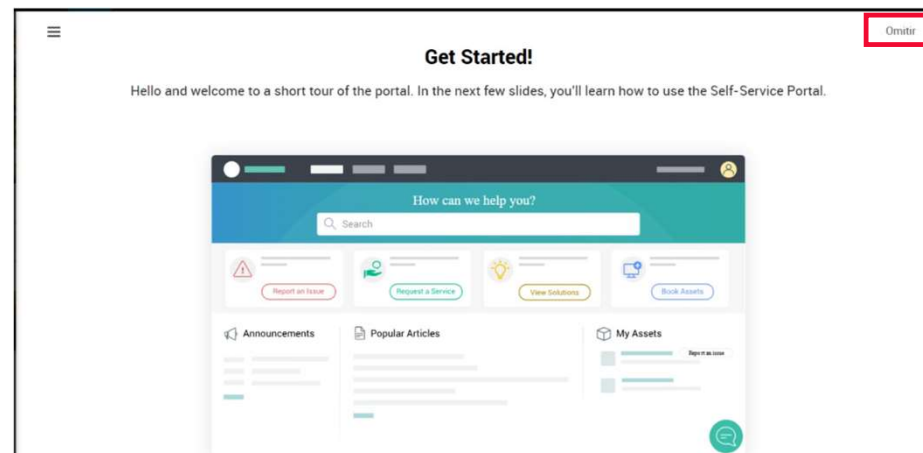
01

**Registro de un
incidente**

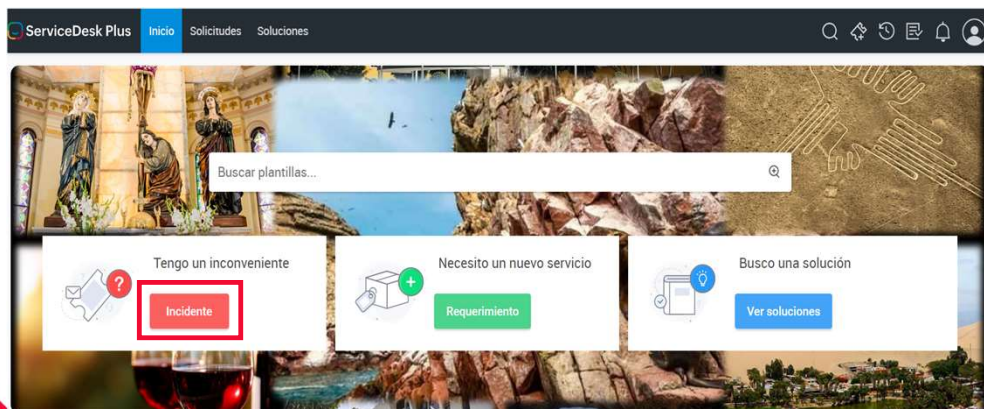
- 1 Ingresa al Portal de Autoservicio de la mesa de ayuda y digita tus credenciales, luego da clic en Iniciar sesión



- 2 Si es la primera vez que ingresa a su cuenta, le aparecerá la sig. pantalla. Dar clic en omitir.



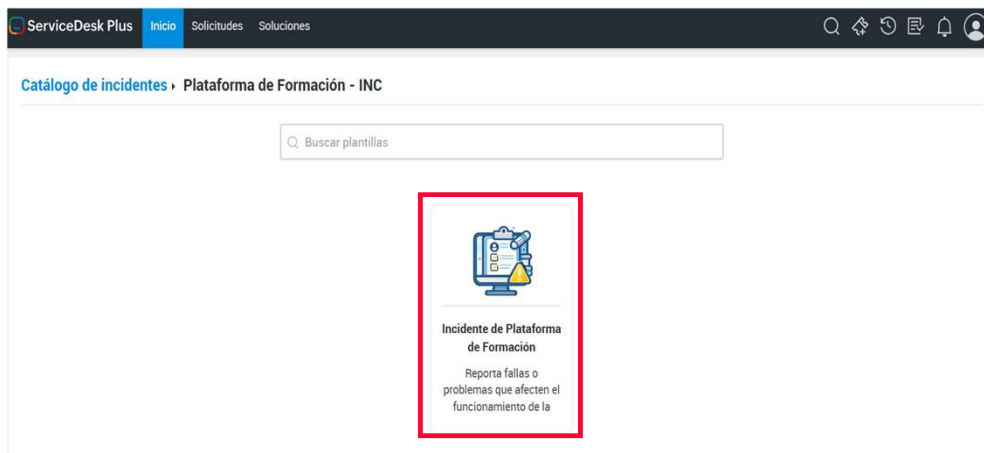
- 3 Aparecerá la vista principal. Da clic en la opción Incidente para continuar con la ruta de registro.



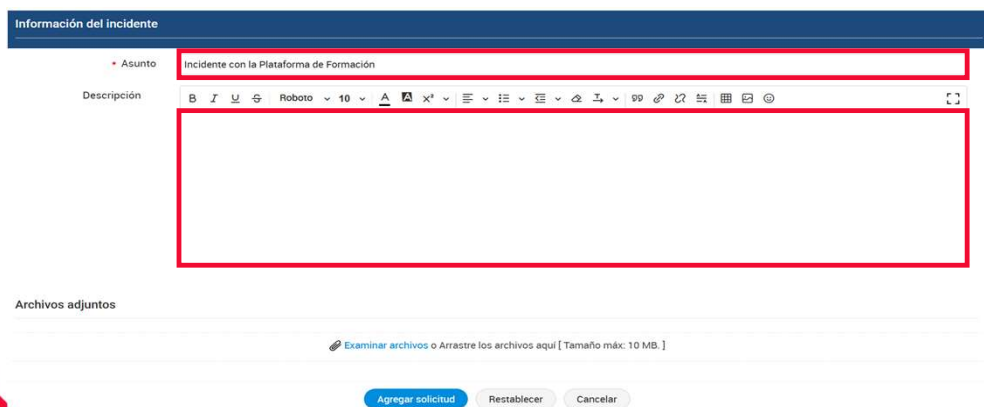
- 4 Aparecerá el catálogo de incidentes. Da clic en la opción inferior Plataforma de Formación - INC.



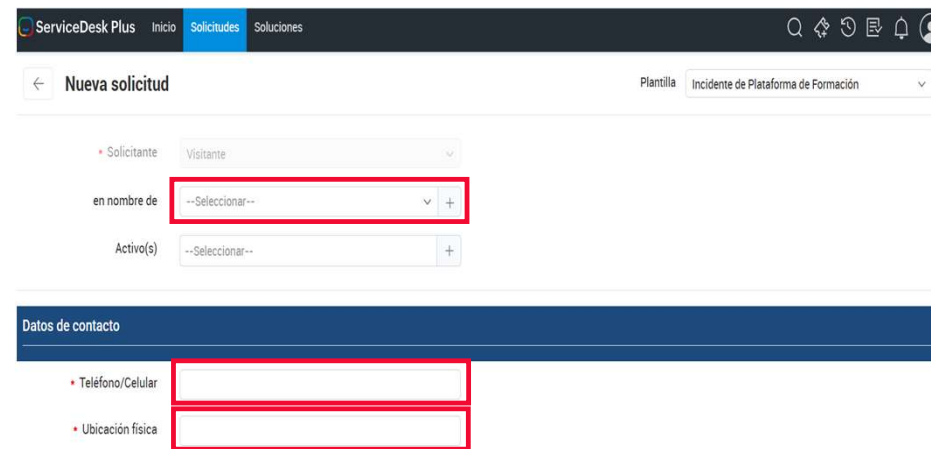
- 5 Aparecerá la vista de Plataforma de Formación - INC, da clic en Incidente de Plataforma de Formación



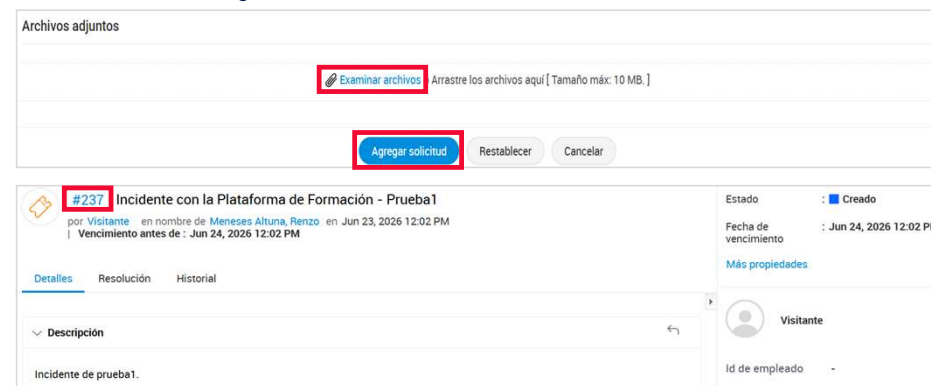
- 7 En Asunto puede modificar la descripción por defecto. En Descripción puede ingresar el detalle de su caso.



- 6 Se mostrará la vista para registrar los datos del caso. Ingresar En nombre de, Teléfono/celular, Ubicación.



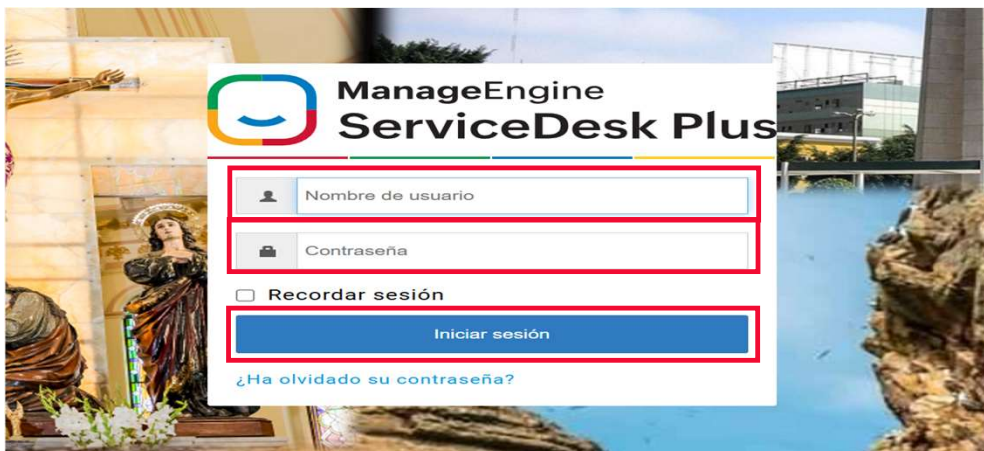
- 8 Podrá adjuntar archivos a su caso dando clic en Examinar archivos. Luego dar clic en Agregar solicitud, y se habrá creado su ticket incidente.



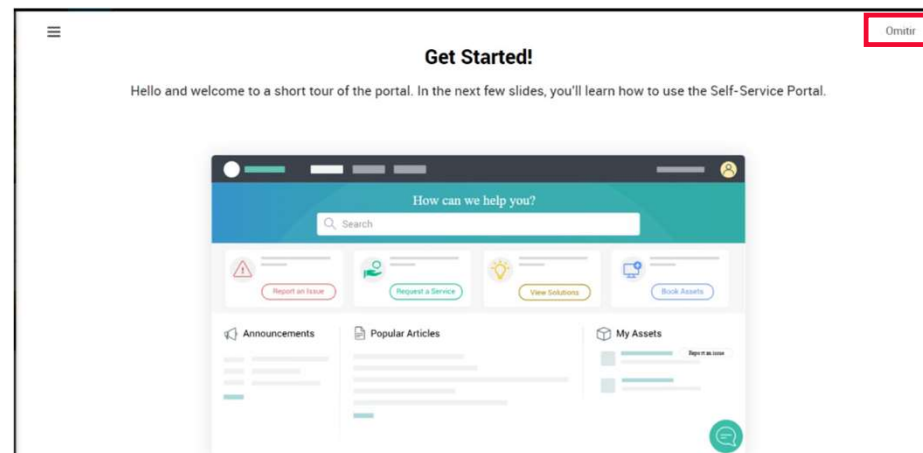
02

**Registro de un
requerimiento**

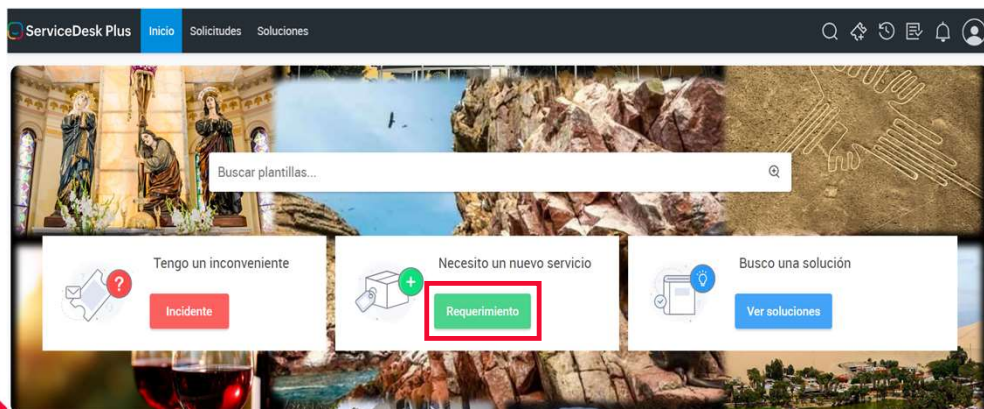
- 1 Ingresa al Portal de Autoservicio de la mesa de ayuda y digita tus credenciales, luego da clic en Iniciar sesión



- 2 Si es la primera vez que ingresa a su cuenta, le aparecerá la sig. pantalla. Dar clic en omitir.



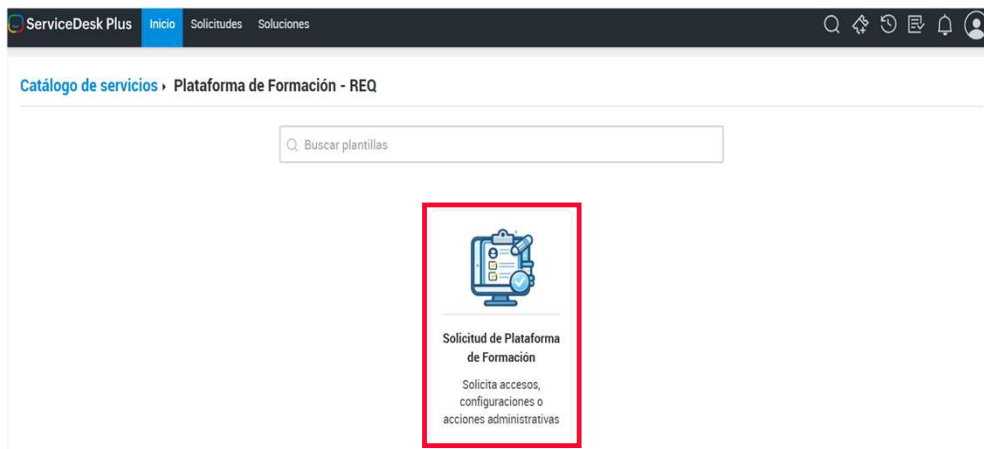
- 3 Aparecerá la vista principal. Da clic en la opción Requerimiento para continuar con la ruta de registro.



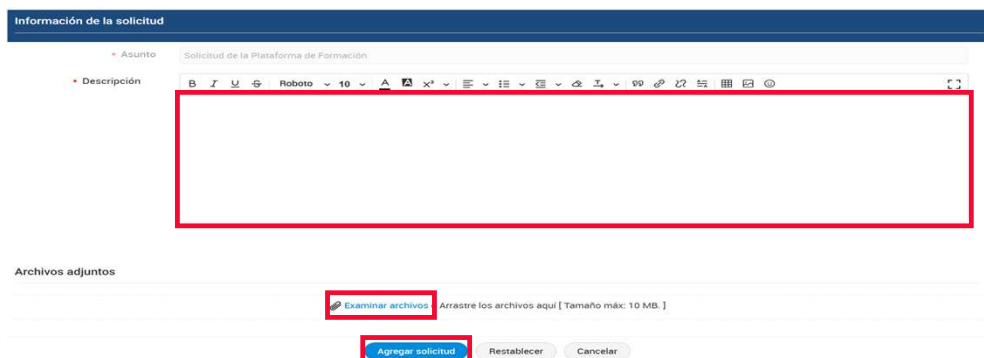
- 4 Aparecerá el catálogo de servicios. Da clic en la opción inferior Plataforma de Formación - REQ.



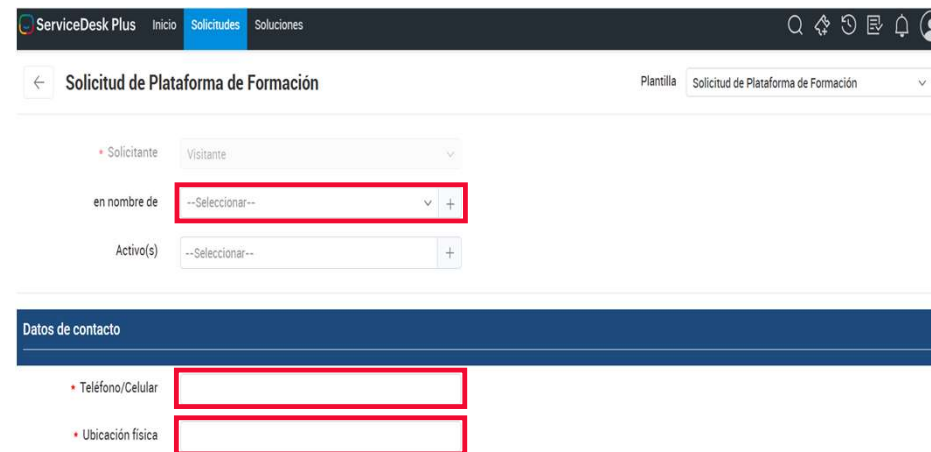
- 5 Aparecerá la vista de Plataforma de Formación - REQ, da clic en Solicitud de Plataforma de Formación



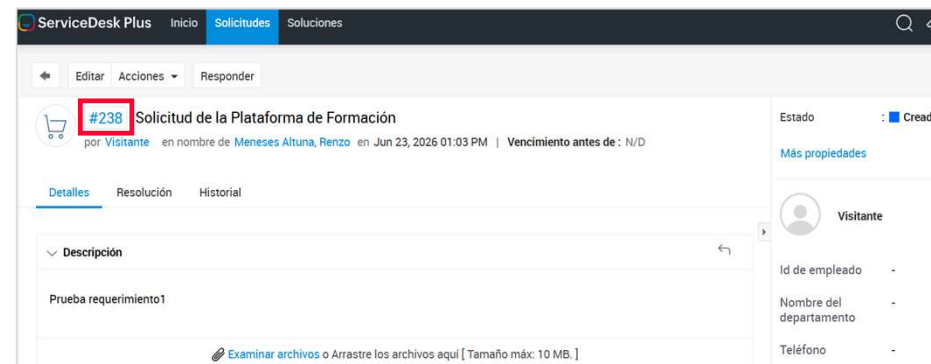
- 7 En Descripción puede ingresar el detalle de su caso. Dar clic en Examinar archivos si desea adjuntar archivos. Luego dar clic en Agregar solicitud.



- 6 Se mostrará la vista para registrar los datos del caso. Ingresar En nombre de, Teléfono/celular, Ubicación.



- 8 ...Y se habrá creado su ticket requerimiento. Lo podrá visualizar en la sección Solicitudes.





ICATEC
Conectando Futuros