



INSTRUCTIVO

Soporte Técnico

Reclamos ON-LINE

REDUSI - Gestión de Incidencias On-Line

www.usi.org.uy



Índice

1 - Alta de Incidencias Online	3
Inicio del Proceso de registro.....	3
Validación del usuario	3
Ingreso del Reclamo	4
Selección del Equipo a reclamar.....	4
2 - Seguimiento de Reclamos	5
Información para el seguimiento del reclamo.....	5
Listado de reclamos pendientes	5
3 - Cierre o Re-Apertura del Reclamo	6
Cierre	6
Reclamo	6
4 – Problemas con la conexión a Internet	7
Sin Internet.....	7



1 - Alta de Incidencias Online

1.1 Inicio del Proceso de registro

Se accede desde el portal www.usi.org.uy, haciendo click en Gestión de Incidencias.

Figura 0.

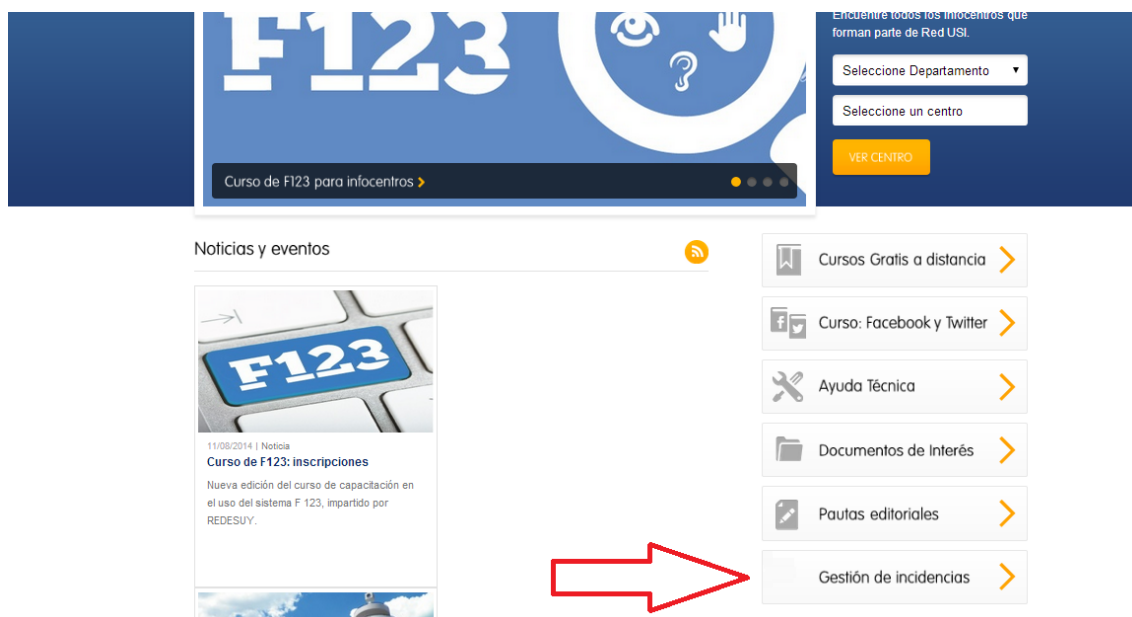


Figura 0 – Acceso a Gestión de Incidencias

1.2 Validación del usuario

Acceder con sus credenciales en la aplicación online, Figura 1

Asote

Usuario

Password

[Olvidó su contraseña?](#)

Figura 1 – Inicio de sesión en ASOTE+



1.3 Ingreso del Reclamo

Para dar de alta un reclamo, se debe hacer click en el botón nuevo incidente, Figura 2

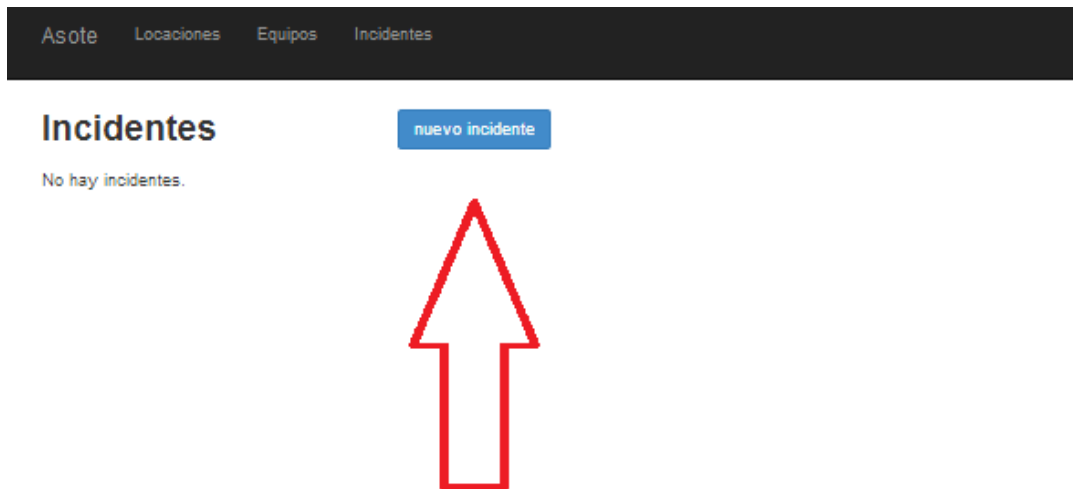


Figura 2 – Nuevo Incidente

1.4 Selección del Equipo a reclamar

Se deberán seleccionar el equipo correspondiente, de la lista desplegable, si este no estuviera ingresado, se seleccionara el equipo “Otro Equipo Genérico ...”, para el centro correspondiente.

Se solicita el detalle del problema, opcionalmente algún comentario y la prioridad del reclamo, para registrar el reclamo se deberá dar click en el botón “Submit”, como se muestra la Figura 3.

Figura 3 – Ingreso de Reclamo



El sistema enviara un mail al reclamante con los detalles del reclamo y el número del mismo

2 - Seguimiento de Reclamos

2.1 Listado de reclamos pendientes

El seguimiento de los casos se podrá realizar accediendo a la aplicación (como se indica en 1.1), donde se desplegaran los reclamos pendientes y su estado. Figura 4.

#	Equipo	Problema	Prioridad	Status	Asignado a
10	Otro Equipo Genérico Espacio de Inclusión Digital Vida y Educación	No enciende el PC	Normal	Abierto	None

Figura 4 – Listado de Reclamos y seguimiento

2.2 Información para el seguimiento del reclamo

Los detalles del reclamo, se podrán consultar realizando click en el número, como se muestra en la Figura 4. Se despliegan allí los detalles del mismo, Figura 5.

Incidente #10 - No enciende el PC		Reclamar	Cerrar Incidente		
Problema:	No enciende el PC				
Status:	Equipo enviado				
Equipo:	Otro Equipo Genérico Espacio de Inclusión Digital Vida y Educación				
Asignado a:	Martin Pacheco				
Prioridad:	Normal				
Comentarios:	El equipo tiene la fuente quemada				
Reportado por:	Huga Rivero				
Creado el:	Aug. 22, 2014, 3:13 p.m.				
Solución:	Se cambio la Fuente, se actualizo la imagen y se configuró				
Historial de Tareas					
Comentarios	Status	Prioridad	Asignado a	Modificado en	Modificado por
El equipo tiene la fuente quemada	Equipo enviado	Normal	Martin Pacheco	22/08/14 - 15:19:08	hrivero
	Abierto	Normal	None	22/08/14 - 15:13:58	ARCAAdmin

Figura 5 – Detalles del Reclamo



3 - Cierre o Re-Apertura del Reclamo

3.1 Cierre

Al recibir la solución del reclamo, el usuario deberá, si así lo considera, cerrar el mismo, para ello se hace click en el botón “Cerrar Incidente”. Figura 5.

El sistema pide confirmación y el reclamo se cierra.

3.2 Reclamo

En el caso de que el equipo al ser recibido no funcione o no este en las condiciones técnicas esperadas, el usuario podrá Reclamar el incidente haciendo click en el botón “Reclamar”. Figura 5.

Figura 5.

El usuario deberá detallar cual es el inconveniente, en “comentarios” y hacer clic en el botón “Enviar”, como lo muestra la figura 6.

Asote	Locaciones	Equipos	Incidentes
-------	------------	---------	------------

Reclamar Incidente #11 - No se conecta a internet

Problema:	No se conecta a internet
Status:	Equipo enviado
Equipo:	Otro Equipo Genérico Centro MEC Biblioteca Cuñapirú
Asignado a:	Martin Pacheco
Prioridad:	Normal
Comentarios:	se cambio tarjeta de red en la garantía
Reportado por:	Huga Rivero
Creado el:	Aug. 22, 2014, 3:29 p.m.
Solución:	Se cambio tarjeta de red WiFi, se actualizo imagen y se configuro

Comentarios

el equipo no se conecta a la redWiFi

Enviar

Figura 6 – Reclamo de incidente

Un técnico de soporte se comunicara con el usuario.



4 – Problemas con la conexión a Internet

4.1 Sin Internet

En caso de que el centro tenga problemas de conexión a Internet, el usuario podrá registrar por otro medio el reclamo, como por ejemplo accediendo desde el celular o desde otro pc con acceso a Internet.

En caso de no tener los medios, podrá comunicarse al 29245191 en el horario de 0900 a 1800h opción soporte.