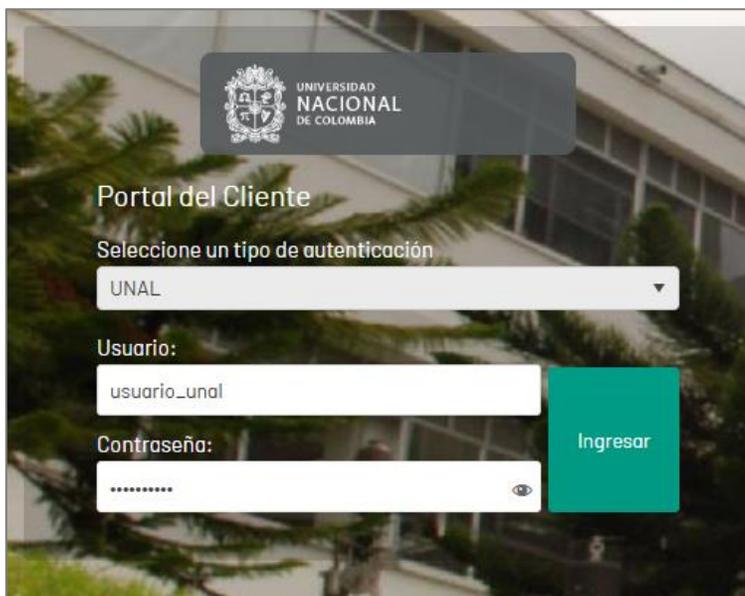


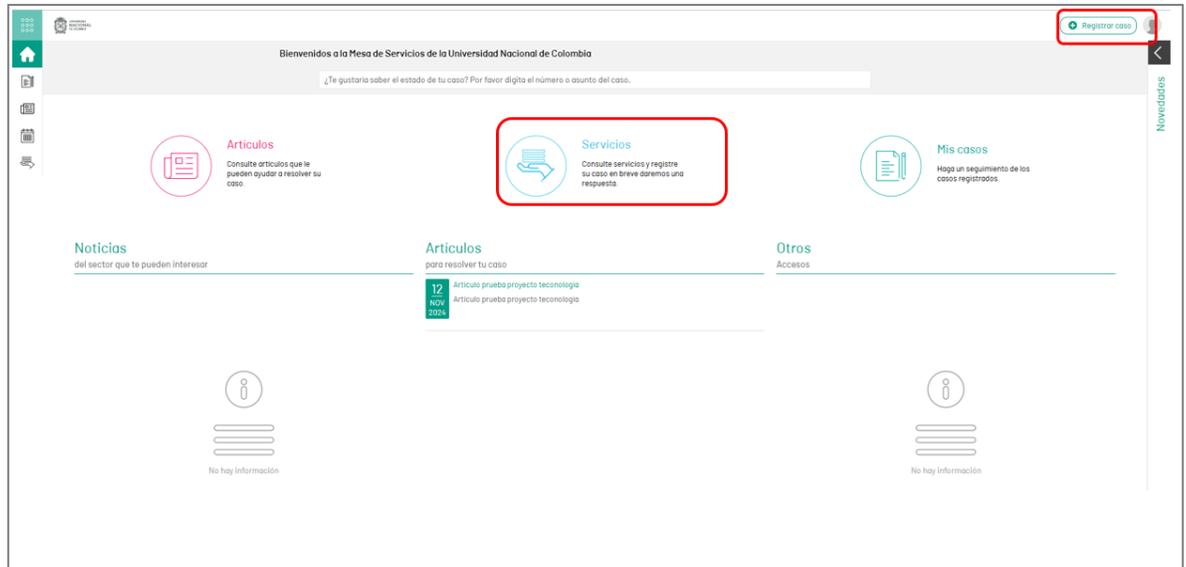
Pasos para la creación de solicitudes de servicios y reportes de fallas relacionadas con los servicios prestados a través de la Mesa de Servicios de TI

1. Ingrese a <https://gestionservicios.unal.edu.co/asmscustomer/>
2. Inicie sesión en la aplicación con el tipo de autenticación UNAL y sus credenciales del correo electrónico sin @unal.edu.co en el usuario.

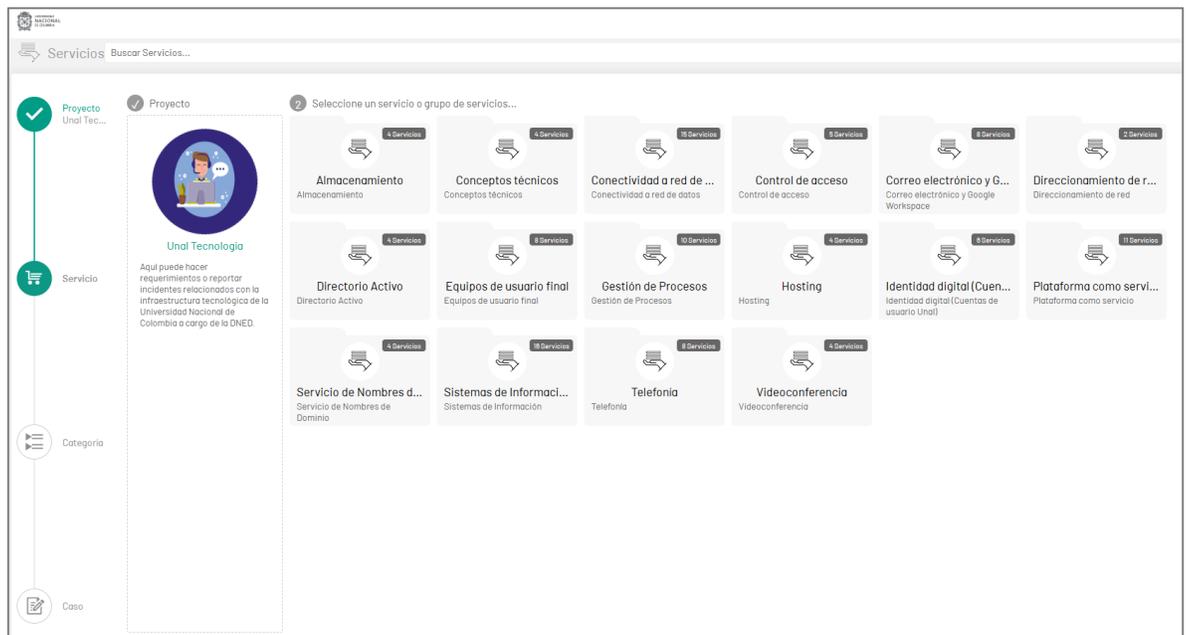


The image shows a screenshot of the 'Portal del Cliente' (Customer Portal) login page for the Universidad Nacional de Colombia. At the top, there is a dark grey header with the university's logo and name. Below the header, the text 'Portal del Cliente' is displayed. Underneath, there is a dropdown menu labeled 'Seleccione un tipo de autenticación' with 'UNAL' selected. Below this, there are two input fields: 'Usuario:' with the text 'usuario_unal' and 'Contraseña:' with a masked password '*****'. To the right of these fields is a teal button labeled 'Ingresar'.

3. Inicie la creación de su solicitud a través de la opción **Servicios** o **Registrar caso**, tal como se muestra en la siguiente imagen.



4. Escoja el proyecto **Unal Tecnología**.
5. Aparecerá una lista de carpetas en las cuales están agrupados los distintos servicios de TI. Allí haga clic en la carpeta en la que se encuentre el servicio que desea solicitar.



6. Seleccione ahora el servicio que desea solicitar para que aparezca el listado de categorías que están relacionadas con el servicio.

Inicio / Equipos de usu...

2 Seleccione un servicio o grupo de servicios...

Falla de seguridad...
Reporte aquí cualquier incidente relacionado con la seguridad informática.

Falla software base
Aquí puede reportar fallas del sistema operativo (Windows), utilidades del sistema, etc.

Reporte falla de equipo de...
Aquí puede reportar fallas en computadores de escritorio, portátiles, impresoras y demás...

Solicitud acompañamie...
Solicite aquí asistencia en la elaboración de copias de seguridad.

Solicitud atención...
Aquí puede solicitar información relacionada con el uso de computadores e...

Solicitud instalación y...
Aquí puede solicitar la instalación y configuración de un equipo nuevo.

Solicitud instalación....
Aquí puede solicitar la instalación, activación o configuración software.

Solicitud mantenimiento...
Aquí puede hacer una solicitud para mantenimiento de computadores e impresoras.

7. Seleccione la categoría adecuada para que se muestre el formulario de solicitud del caso.

Inicio / Equipos de usu...

3 Seleccione una categoría...

Unal Tecnología
Aquí puede hacer requerimientos o reportar incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia a cargo de la DNEI.

Solicitud mantenimiento...
Aquí puede hacer una solicitud para mantenimiento de computadores e impresoras.

8. Diligencie toda la información requerida e incluya archivos adjuntos de ser necesario y haga clic en **Crear Caso** en la parte inferior derecha.

Projecto: Unal Tec...
Servicio: Solicitud...
Categoría: COMPUT...
Caso: 0 Adjuntos

Asunto: _____
Cliente: Giovanny Antonio Roza Silva
Descripción: _____
Extensión Telefónica (No celular): _____
Edificio/Bloque/Piso/Oficina: _____
Placa Inventario: _____
Sede en la que se encuentra: Seleccione
Dependencia: _____
Piso: _____
Serial: _____

Crear caso

9. Una vez creado el caso aparece un listado de casos que usted ha creado con anterioridad, incluido el caso que acaba de crear. Al seleccionar cada caso en la parte izquierda podrá ver una descripción en la derecha que incluye: información de especialista, progreso, datos adicionales, notas adjuntas que usted o el especialista hayan creado y documentos adjuntos.

Mis casos

Buscar... Ordenar por Fecha Registro

Caso	Fecha Registro	Condición
Caso IM-36 Reporte de una falla en equipo activo de videoconferencia Solicitud Proyecto: Unal Tecnología	18/11/2024, 21:53:34	ABIERTO
Caso RF-35 Backup EIU Solicitud Backup Proyecto: Unal Tecnología	18/11/2024, 21:18:54	ABIERTO
Caso RF-34 Prueba Canal A Proyecto: Unal Tecnología	18/11/2024, 14:03:07	ABIERTO
Caso RF-33 Solicitud Identificación y Certificación de punto Solicitud Proyecto: Unal Tecnología	18/11/2024, 8:51:39	ABIERTO
Caso RF-32 Solicitud de apertura de puerto de red Prueba Rechazo Proyecto: Unal Tecnología	18/11/2024, 10:25:16	ABIERTO
Caso RF-30 Solicitud mantenimiento preventivo Prueba reapertura Proyecto: Unal Tecnología	15/11/2024, 11:03:59	ABIERTO
Caso RF-29 Solicitud instalación y configuración de equipos nuevos Solicitud de Prueba Proyecto: Unal Tecnología	15/11/2024, 10:40:25	ABIERTO

Detalle del Caso: IM-36

REGISTRADO

Reporte de una falla en equipo activo de videoconferencia

Categoría: SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA

Autor: Giovanny Antonio Roza Silva

Cliente: Giovanny Antonio Roza Silva

Compañía: SEDE BOGOTÁ

Razón: Sin definir

Grupo Responsable: BOG MESA DE SERVICIOS

Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR

Prioridad: MEDIUM Impacto: CRITICAL Urgencia: LOW

Progreso: 0%

SLA: 540 min

Tempo transcurrido: 00:00:00

CALENDARIO UNIFICADO

Fecha de solución estimada: 23/11/2024, 8:58:00

Encuesta pendiente | Cerrar caso