## 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.



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

000				Registrar caso
ŵ	Bienvenidos a la Mesa de Servic	ios de la Universidad Nacional de Colombia		<
E	رTe gustaria saber el est	ado de tu caso? Por favor dígita el número o asunto del caso.		des
	Consulter anticulos que le pueden su dos.	Servicios Consulte servicios y registre su cato en breve darenos una respuesta	His casos Hogu u segumento de los casos registrados.	Noveda
	Noticias del sector que te pueden interesor	Articulos para resolver tu caso	Otros Accesos	
		12 Articula prueba projecta teconologia Norw Articula prueba projecta teconologia 2004		
	Ô			
	Nia hay intermación		No hay información	

- 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.

NACION NACION	int.							
🧠 s	Servicios B	uscar Servicios						
	Proyecto	Proyecto	2 Seleccione un servicio o gr	upo de servicios				
	Und Hec		A Servicios Almacenamiento Almacenamiento	A Servicios Conceptos técnicos Conceptos técnicos	Conectividad a red de Conectividad a red de datos	Control de acceso	Correo electrónico y Google	2 Servicios Direccionamiento de r Direccionamiento de red
17	Servicio	Unal Tecnologia Aqui puede hacer requerimientos o reportar incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional de	ABendoos Directorio Activo Directorio Activo	Equipos de usuario final Equipos de usuario final	Gestión de Procesos Gestión de Procesos	Hosting	Berricos Berricos Identidad digital (Cuen Identidad digital (Cuentas de usuario Unai)	Plataforma como servi Plataforma como servicio
		Colombia a cargo de la UNEU.	A Servicios Servicio de Nombres de Dominio	Sistemas de Información	Telefonia	A Servicios Videoconferencia Videoconferencia		
	Categoria							
	Caso							

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

Proyecto Unal Tec	Proyecto	Inicio / Equipos de usu	<ol> <li>Seleccione un servicio o g</li> </ol>	rupo de servicios			
			Falla de seguridad Reporte aquí cualquier incidente relacionado con la seguridad informática.	Falla software base Aqui puede reportar fallas del sistema operativo (Vindows), utilidades del sistema, etc.	Reporte falla de equipo de Aquí puede reportar fallas en computadores de escritorio, portátiles, impresoras y demá	Solicitud acompañamie Solicite aquí asistencia en la elaboración de copias de seguridad.	Solicitud atención Aqui puede solicitar información relacionada con el uso de computadores e
Servicio	Unal Tecnologia Aquí puede hacer requarimientos oreportar incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia o cargo de la DNED.	Equipos de usuario final Equipos de usuario final	Solicitud Instalación y Aqui puede solicitor lo instalación y configuración de un equipo nuevo.	Solicitud Instalación Aqui puede solicitar la instalación, activación o configuración software.	Solicitud mantenimient Aqui 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.

	Proyecto	Proyecto	Servicio	3 Seleccione una categoría
	Unu rec			EQUIPOS USUARIO FIN
		Unal Tecnología	Solicitud mantenimiento	
	Servicio Solicitud	Aquí puede hacer requerimientos o reportar incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia a cargo de la DNED.	Aquí puede hacer una solicitud para mantenimiento de computadores e impresoras	
8	Categoría			

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

Proyecto Unal Tec			Configuración Avanzada
	Asunto		
	Cliente		
	Glovanny Antonio Rozo Silva		×
	Cl Responsable y uso del Cl 🕐 Digite minimo tres letras		
Servicio	Descripción		
Solicitud			
	Extensión: Telefónica (No celular)	Dependencia	
COMPUT			
T	Edificio/Bloque/Piso/Oficina	Piso	
	Placa Inventario	Serial	
	Sede en la que se encuentral*)		
	Seleccione	•	
Caso	0 Adjuntos		ADJUNTAR ARCHIVO
			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.

P. O Buscar	Ordenor por Fecha Realistra + *	Exportor				
eter Filtro nor a Vercomo: Ciente Solicitante - Tiso de Soso: Cambio Requerimiento de Carvici	a Incidente - Estado Abierta	Esporta	Detalle del Caso Datos Adicionales	Notas Adjuntos		
Case IM-36 Reporte de una falla en equipo activo de videoconferencia Solicitua Proyecto: Unal Tecnología	Fecha Registro (18/19/2024; 21:58:34	MINION 2163.3 Condición: MINION 2163.3 Condición: MINION 2163.3 Condición: Dieta:	ctivo de videoconferencia	Grupo Responsable: BOG MESA DE S Responsable: APPLICATION ADMINIS Prioridad Impacto MEDIUM CRITICAL	ERVICIOS STRATOR Urgencia LOW	
Case RF-35 Backup BD Solicitud Backup Proyects: Unid Tecnologia	Fecho Registro: 19/11/2024, 21.85.54	Condición C. ABESTO Cliente Glovanny Antonio Rozo Silva	Categorio: SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA Autor: Giovanny Antonio Rozo Silvo Compaña: SEDE BODOTA Razán: Sin definir	Progreso: SLA: Collendario UNIFICADO	D3 Tiemps transcurrido C 00 : 00 : 00 D14 H084 MN	
Case RF-34 A Prueba Consola Proyecto: Unal Tecnologia	Fecho Registro: 19/11/2024, 14:03:07	Condición Calistro Cliente Grandore Antonio Stato Silvo	Solicitud		Fecha de solucion estimada:	21/11/2024, 8 58 00
Caso RF-33 Solicitud Identificación y Certificación de punto Solicitud Proyecto: Umal Tecnología	Fecho Registro: 18/11/2024, 8:51:39	Condición Addiarta Cliente Giovanny Antonia Rozo Siliva	Descripción Solicitud	Selución		2
Caso RF-52 Solicifud de opertura de puerto de red Proyecto: Unal Tecnología	Fecho Registro: 16/11/2024, 10:25:15	Condición C Asisato Cliente: Diovanny Antonia Rozo Silva				
Coso RF-30 Solicitud mantenimiento preventivo Prevetore repettura Prevento: Unal Tecnologia	Fecho Registro: 15/11/2024, 11:03:59	Condición: G. Adiserto Cliente: Giovanny Antonio Rázo Silva				
Caso RF-29 Solicitud instalación y configuración de equipos nuevos Solicitad de Prueto Proyecto: Uniti Tecnología	Fecha Registro: 15/11/2024, 10:40:25	Condición: Contecento Cliente Biovanny Antonio Rozo Silvo				
Solicitud instalación y configuración de equipos nuevos Bolicitud en Prueb Proyecto: Unal Tecnología		Cliente Glovariny Antonio Rozo Silva			Ef	scuesto pendiente