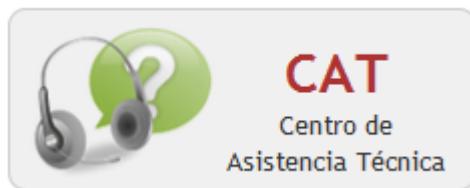




Universidad de  
**Pamplona**

**SOPORTE TECNOLÓGICO  
BASE DE CONOCIMIENTO**

**INSTRUCTIVO PARA REGISTRAR  
INCIDENCIAS POR PARTE DE LOS CLIENTES  
EN EL  
Centro de Asistencia Técnica – CAT**





## Centro de Asistencia Técnica – CAT

El Aplicativo Centro de Asistencia Técnica - CAT, busca organizar y optimizar los procesos de registro y seguimiento de las incidencias; por ser un aplicativo garantizará el acceso rápido y la veracidad de la información.

En este contexto los usuarios encontrarán una forma ágil de ingresar sus incidencias, que cumpla con los procesos identificados, garantizando eficacia en la búsqueda, integridad y fiabilidad de los datos, entre otros beneficios.

Las principales características del CAT son:

- Centralizar la información de solicitudes funcionales.
- Optimizar la búsqueda de los casos reportados.
- Realizar seguimiento a los casos reportados.
- Controlar el tiempo de respuesta de los casos reportados.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## Centro de Asistencia Técnica – CAT

**A continuación se presenta el instructivo para registrar incidencias por parte de los Clientes – IES con el fin de optimizar el proceso de Atención al Cliente del área de Soporte Tecnológico de la Universidad de Pamplona:**

Por medio de la siguiente dirección el Cliente – IES podrá ingresar a nuestro portal de Soporte Tecnológico:

<http://www.unipamplona.edu.co/soportetecnologico>



Allí podrá encontrar una imagen que lo redireccionará al Centro de Asistencia Técnica – CAT:





# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

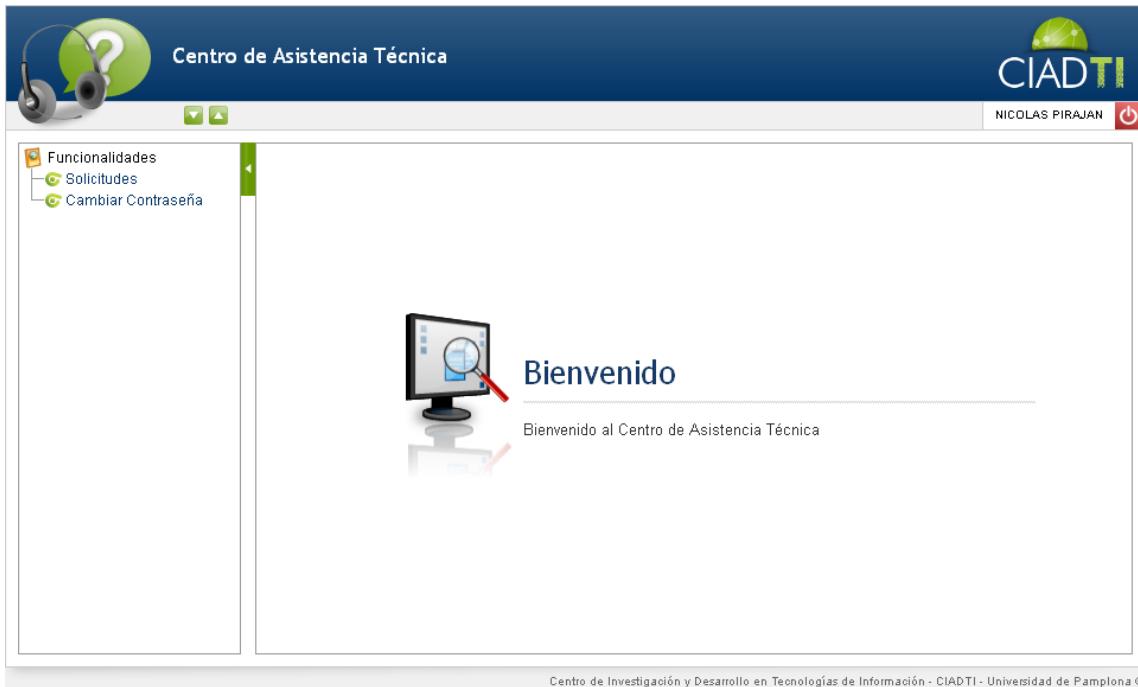


Una vez se han ingresado los datos de logueo se procede a dar click en la opción continuar donde aparecerá la siguiente interfaz de bienvenida para empezar a interactuar con el aplicativo y poder hacer la solicitud correspondiente:



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



Cuando el Cliente – IES da click en la opción *solicitudes* (cuadro Negro) se muestra una interfaz para un criterio de búsqueda de manera automática, si se requiere buscar una solicitud específica se gestionan los criterios de búsqueda y se tiene la opción de que esos criterios queden de manera predeterminada para futuras consultas a la base de datos del aplicativo.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Para el caso de hacer el Registro de la Incidencia o Solicitud se debe hacer click en la opción *Agregar Solicitud* (cuadro Rojo) y de esta manera aparecerán los datos que se deben gestionar para poder registrar la solicitud con éxito.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**Centro de Asistencia Técnica**

**Solicitudes**

**Agregar**

Prioridad	Proyecto
MEDIA	ACADEMUSOFT - GESTASOFT

Producto/Servicio	Subproducto/Módulo
ACADEMUSOFT_IES	<input checked="" type="checkbox"/> HORARIOS
GESTASOFT 3.2	<input type="checkbox"/> INSCRIPCION
	<input type="checkbox"/> INSCRIPCION EGRESADO - EGRESADO

Justificación Prioridad	Referencia
Fechas de Inscripciones	Académico/Admisiones/Inscripción en Linea

**Descripción Solicitud**

Me permito presentar el siguiente caso:  
En la institución se están presentando inscripciones de manera masiva y aconseja que los aspirantes no están podiendo inscribirse a los programas porque estos no aparecen en la interfaz, el administrador del sistema realizó todo el proceso de parametrización nuevamente y el resultado es el mismo.

**Datos para el Ingreso**

Usuario: npirajan  
Password: aaaaa3

**Datos de Prueba**

Aspirante José Enrique Villegas Maldonado con Cédula de Ciudadanía # 79.369.734 y archivo en extensión .doc con interfaces del inconveniente.

**Examinar...**

**Log de errores**

Se adjunta Salida del TOMCAT

**Examinar...**

**Log Error Server.txt**

**Examinar...**

**Archivo General**

Inconveniente con Inscripciones.doc

**Examinar...**

**Registrar**

(La acción del botón REGISTRAR también puede ser ejecutada pulsando la tecla F2).

Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de Información - CIADTI - Universidad de Pamplona ©

- Prioridad:** Se debe escoger del combo las opciones que más se acomode según la prioridad, entre las opciones están: *Baja, Media, Alta y Crítica*.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

2. **Proyecto:** Se debe escoger del combo la opción de los módulos con los cuales se tenga el convenio, una vez se ha escogido ésta opción se visualizara la información del convenio que actualmente mantiene el servicio de Soporte Asincrónico.

Una vez se ha escogido el proyecto, automáticamente deben aparecer los productos con los cuales el Cliente – IES cuenta.

3. **Producto / Servicio:** Se debe escoger de las opciones que aparecen uno de los productos con el cual se tiene el convenio, para este caso el producto Academusoft.

Una vez se ha escogido el producto, automáticamente deben aparecer los subproductos o módulos con los cuales el Cliente – IES cuenta.

4. **Subproducto / Módulo:** Son las Funcionalidades Internas de la aplicación, donde pueden indicar de manera detallada la funcionalidad del inconveniente, para este caso el subproducto es Inscripción.

5. **Justificación Prioridad:** Se debe dar una justificación de la prioridad para poder evaluarla y darle el trato que se merece.

6. **Referencia:** Se debe dar a conocer un argumento o una ruta para tenerla en cuenta para futuras búsquedas dentro del aplicativo.

7. **Descripción Solicitud:** Se deben dar los argumentos necesarios para que la solicitud se entienda de manera clara y no exceptuar información para poderle dar un buen tratamiento al caso.

8. **Datos para el Ingreso:** Se deben ingresar datos tales como el usuario y la contraseña con los que se presenta el inconveniente y dar a conocer la ruta del sitio donde se presenta el inconveniente.

9. **Datos de Prueba:** Se debe ingresar información relacionada con el caso que se va a registrar, esta debe ser toda la información que se gestiona en cada uno de los campos de la pantalla del proceso que estén efectuando, para este caso, la información relacionada con los datos del estudiante que no se puede inscribir al programa académico.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**10. Log de Errores:** Si es el caso, se debe preparar un archivo, con la extensión que se crea más conveniente, con las líneas suficientes de la Salida de TOMCAT del proceso que se está ejecutando y que está presentando el inconveniente, recuerde que el archivo no debe pesar más de 20 Mb.

**11. Archivo General:** Si es el caso, se debe preparar un archivo, con las interfaces del aplicativo con la extensión que se crea más conveniente, para tener un mejor entendimiento de donde se encuentra el inconveniente, no olvide especificar la ruta de cada interfaz que se documente; si es el caso y va a subir varios archivos es aconsejable que los guarde en una sola carpeta y los suba de manera comprimida puesto que al subir un segundo archivo se va a reemplazar el anterior Recuerde que el archivo no debe pesar más de 20 Mb.

Recuerde que para que la solicitud pueda ser enviada exitosamente se debe dar click en la opción *Registrar*. Y no olvide guardar el número que aparece en el Pop-Up para futuras verificaciones por parte de los Asesores especializados del área de Soporte Tecnológico de la Universidad de Pamplona.

Para este caso el mensaje que se obtiene es el siguiente: *La Solicitud número 69-00013 se agregó exitosamente.*

La Solicitud número 69-00013 se agregó exitosamente

Aceptar

Una vez se registre la solicitud se enviará un e-mail de notificación con los siguientes datos:

- Nombre del Usuario
- Número de la Solicitud
- Confirmación de que la solicitud se registró con Éxito.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Universidad de Pamplona  
por Microsoft Outlook Web App

Correo Office Fotos Más | cerrar sesión | Jairo Nicolas Pirajan Castro | ?

Correo > Bandeja de entrada 3 elementos

Nuevo Eliminar Mover Filtro Ver Buscar en todo el buzón de correo

Favoritos

- Bandeja de entrada
- Correo sin leer
- Elementos enviados

Conversaciones por Fecha Más reciente en la parte superior

Ayer

- REGISTRO INCIDENTE\_FUND... SOPORTE TECNOLOGICO jue 06:15 p.m.

El mes pasado

- REGISTRO INCIDENTE\_FUND... SOPORTE TECNOLOGICO 23/06/2011
- REGISTRO INCIDENTE\_FUND... SOPORTE TECNOLOGICO 23/06/2011

Acciones

■ SOPORTE TECNOLOGICO [ ]

Para: Jairo Nicolas Pirajan Castro; soporetecnologico@unipamplona.edu.co

jueves, 21 de julio de 2011 06:15 p.m.

**Señor(a):** npirajan, atento saludo.  
**Solicitud:** 69-00013

Ha sido registrada y sera efectuado el tratamiento correspondiente. proximamente sera contado (a) para informar el correspondiente seguimiento realizado.

Atentamente.

SOPORTE TECNOLOGICO CIADTI-UNIPAMPLONA

Universidad de Pamplona

Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)