

Sistema de solicitudes para Mesa de Ayuda

A continuación presentamos el Formulario que se debe llenar para solicitudes hacia Mesa de Ayuda , sólo accederán aquellos usuarios que hayan iniciado sesión de correo con su cuenta institucional en Office 365.

Link de Acceso: <https://uapedu.sharepoint.com/sites/DireccinTI>

Dar clic en ---> **SOLICITUD A MESA DE AYUDA** , se presentará el siguiente formulario

The image shows a web form titled "Mesa de Ayuda Web" for Universidad Alas Peruanas. The form includes a header with the university logo and name. Below the header, there are several input fields and sections, each with a numbered callout (1-9) pointing to it:

- 1**: Points to the "Filial" dropdown menu.
- 2**: Points to the "Área" dropdown menu.
- 3**: Points to the "Cargo" dropdown menu, which is currently set to "Asistente".
- 4**: Points to the "Tipo de Solicitud" dropdown menu.
- 5**: Points to the "Área de Atención" dropdown menu.
- 6**: Points to the "Descripción del Caso Reportado" text area.
- 7**: Points to the "Número de Contacto Telefónico" input field.
- 8**: Points to the "Correo Electrónico del Solicitante" input field.
- 9**: Points to the "Datos Adjuntos" section, which includes a file upload button and supported file types: (*.doc, *.xls, *.pdf, *.jpg).

At the bottom of the form, there are two red buttons: "Guardar" (Save) and "Salir" (Exit). The footer of the page contains the text "i:0#.f|membership|j_acosta_a@uap.edu.pe".

Resumen

1. Filial
Aquí se selecciona la Filial en la que se encuentra el usuario al que se realizará el servicio.
2. Área
En esta sección se debe escoger el área donde se encuentra ubicado el usuario final (al que se realizará la atención)
3. Cargo
Es el cargo que ocupa el usuario al que se realizará el servicio.
4. Tipo de Solicitud
Seleccionar entre las siguientes opciones:
 - Incidente, Es un evento que interrumpe el funcionamiento normal de un servicio afectando a uno o a un grupo de usuarios.
 - Requerimiento , Es una petición que realiza un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.
 - Consulta , Opinión o Consejo que se solicita sobre un tema específico (en este caso informático).

La selección que escoja será validada y rectificada por Mesa de ayuda, si amerita el cambio, sin que esto perjudique el proceso de gestión de su ticket.
5. Área de Atención
Seleccionar el área que atenderá su solicitud, si desconoce el área seleccione la opción Otros.
6. Descripción del caso Reportado
Aquí debe detallar el inconveniente que se presenta, resumir la solicitud e indicar referencia de ubicación.
7. Número de Teléfono
Indicar el número de teléfono del usuario a quien se le brindará el servicio.
8. Correo Electrónico del Solicitante
Indicar el correo electrónico del usuario a quien se le brindará el servicio
9. Datos Adjuntos
Aquí puede agregar archivos adjuntos referenciales al caso que reporta si lo requiere, dar click donde se indica