

Manual de usuario Self Service

1. Introducción.

El módulo de Self-service permite crear y consultar solicitudes donde el usuario que las crea tenga relación, además permite usar artículos de conocimiento que permitan autogestionarse. Los beneficios de este módulo incluyen: Facilidad en la creación de solicitudes, rápidas consultas de mis solicitudes, autogestión en resolución de fallas, ambiente agradable y sencillo de usar.

2. Objetivos

Los objetivos principales de Self-Service se resumen en:

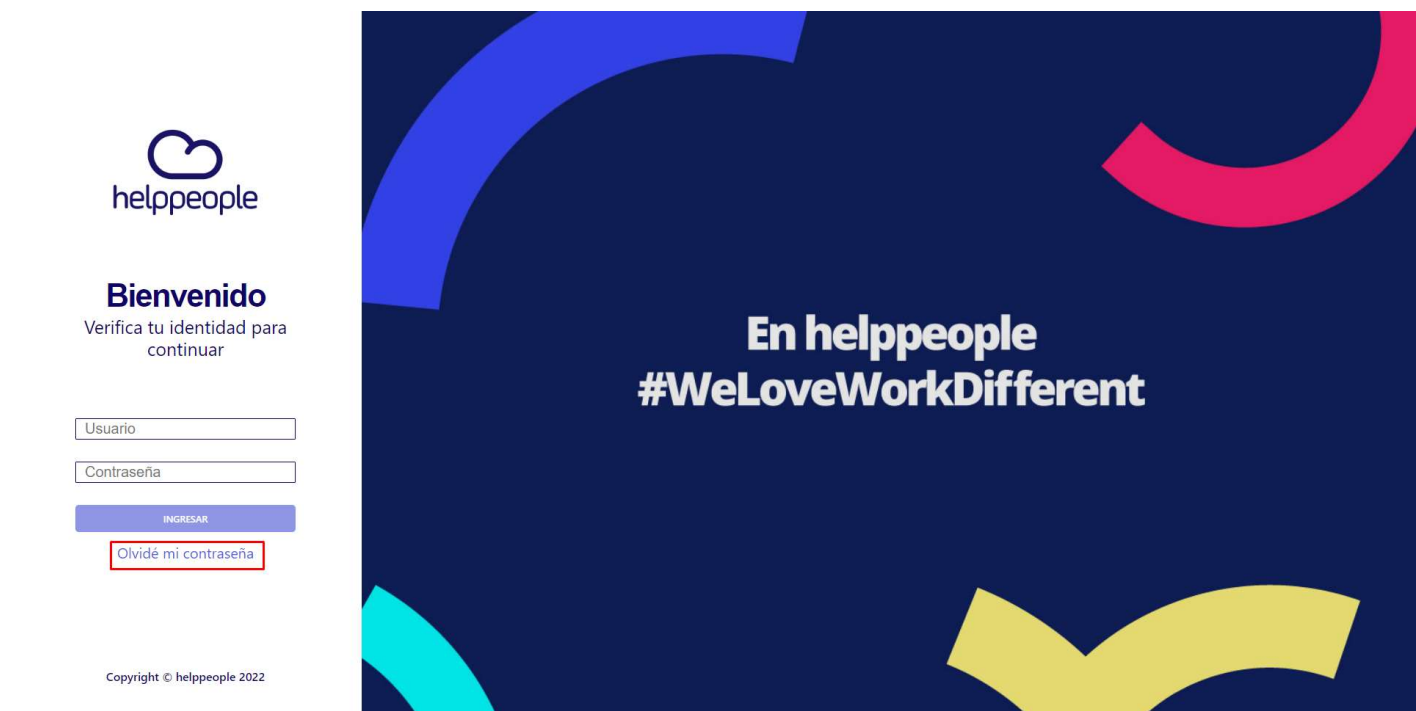
- Creación rápida y fácil de solicitudes.
- Consulta de las solicitudes creadas por el usuario de forma fácil y ágil que le permiten obtener información clara y precisa del estado de sus solicitudes.
- Utilizar los artículos de conocimiento los cuales permiten autogestión por parte de los usuarios.

3. Guía de uso

3.1 Login

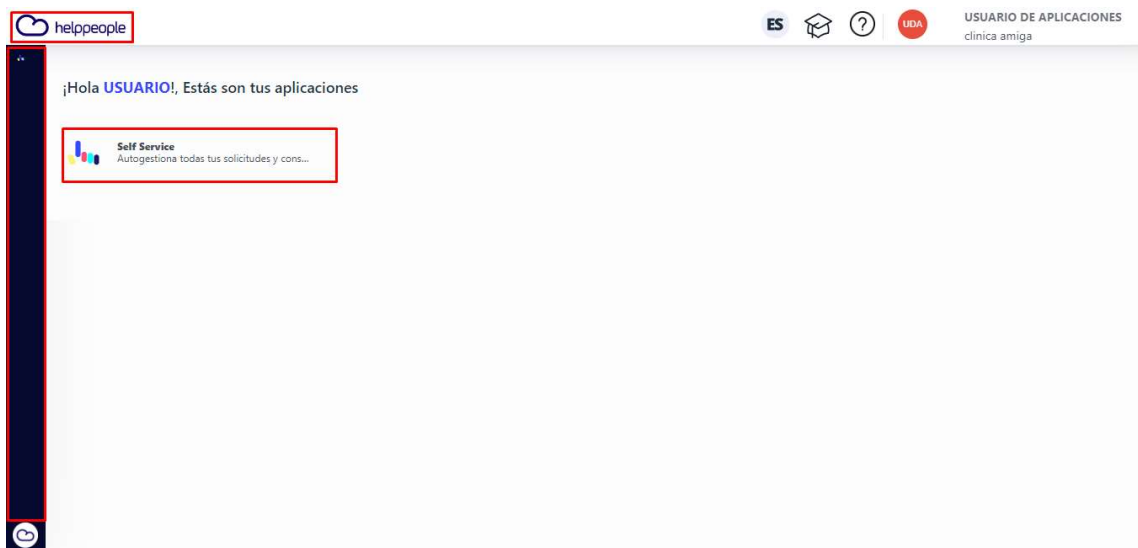
En la interfaz de inicio del sistema podemos evidenciar el login en la parte izquierda, la opción de 'olvide mi contraseña', la podrán visualizar siempre y cuando el sistema no se encuentre validando los usuarios en el directorio activo de la compañía.

En la parte derecha de la interfaz se podrá personalizar el diseño del fondo con la imagen institucional de la compañía.



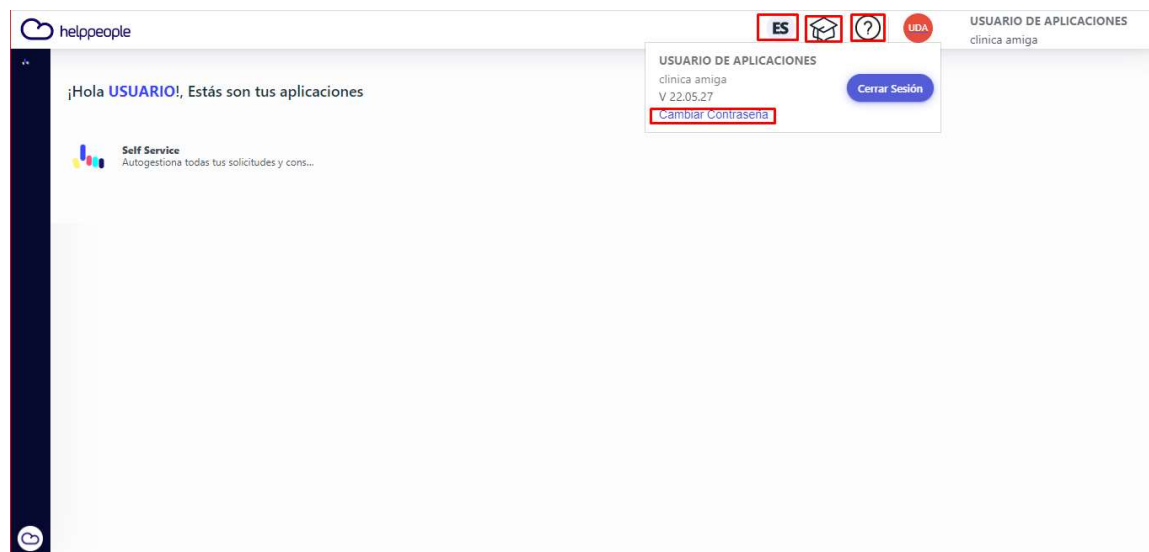
3.2 Interfaz

Al iniciar sesión se visualizarán los módulos a los cuales se tengan asignado permisos al usuario, de lado izquierdo de la pantalla se tendrá la barra de herramientas o atajos para acceder a los distintos módulos. En la esquina superior izquierda se podrá personalizar el logo de la compañía.

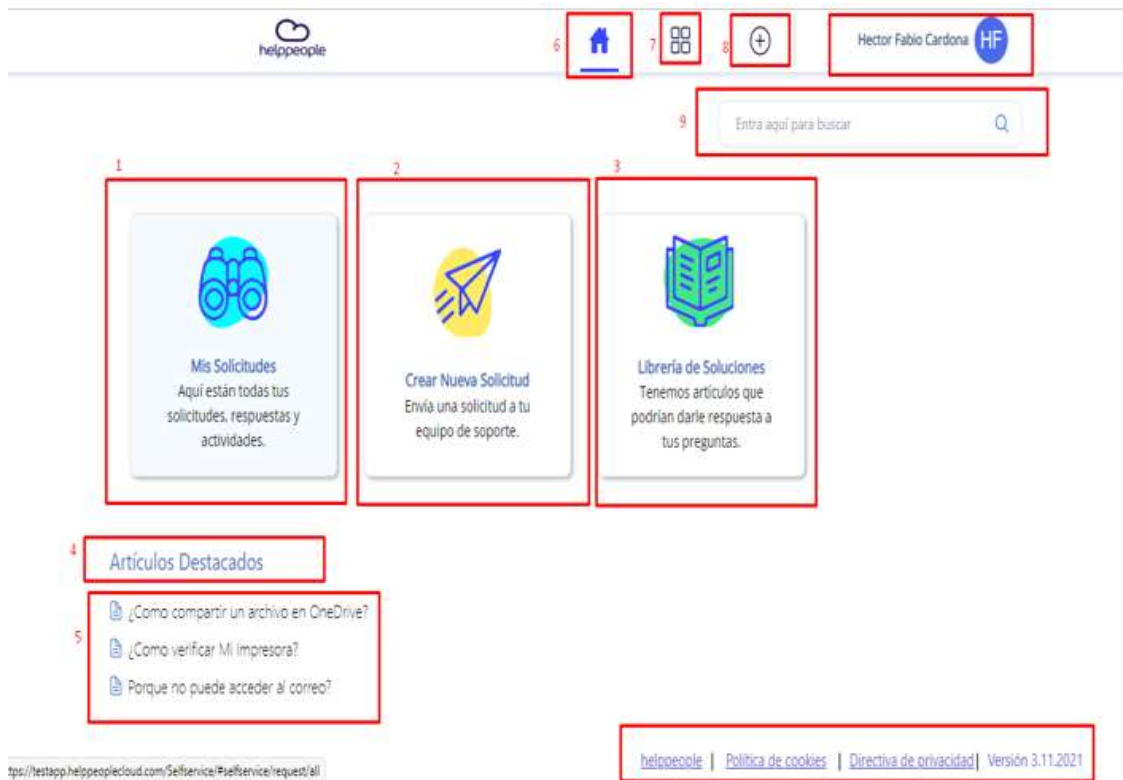




Adicionalmente tenemos las herramientas que se visualizan al lado derecho de la pantalla en las cuales podemos cambiar el idioma, acceso directo al campus helppeople, acceso directo al blog helppeople; también se puede encontrar el icono del usuario en el cual se podrá cambiar la contraseña y cerrar sesión.

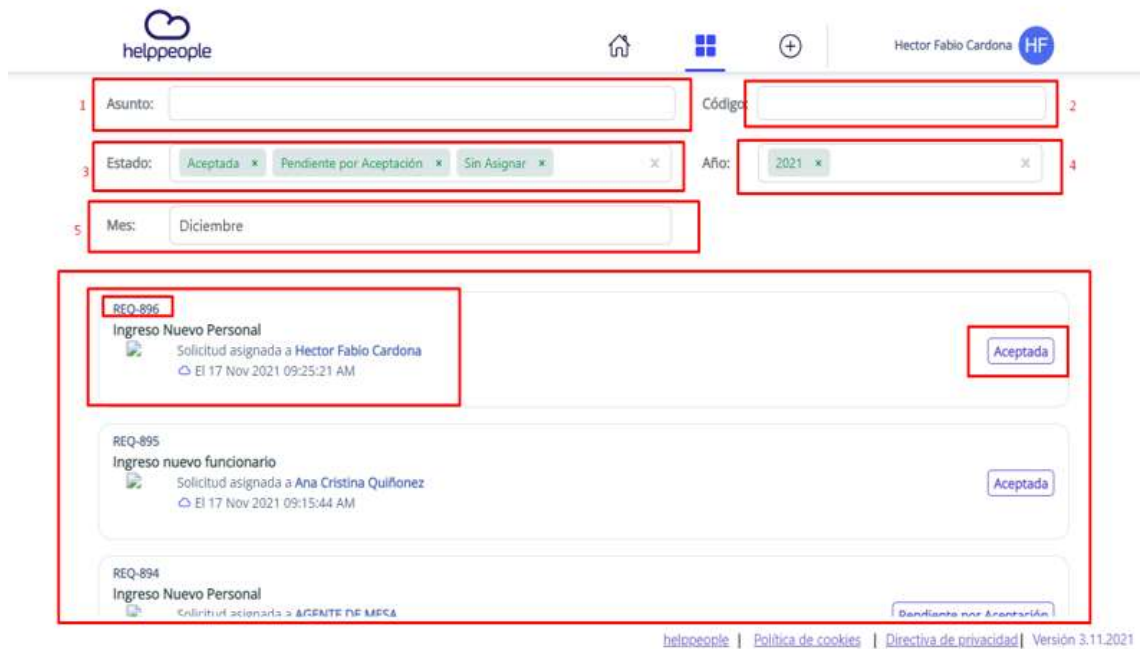


Cuando ingresamos nos mostrará la siguiente ventana



Opción 1: Aquí el usuario puede consultar las solicitudes que ha creado utilizando los filtros que proporciona la herramienta

1. **Asunto:** Aquí debe diligenciar el asunto de la solicitud a buscar
2. **Código:** Si tenemos el código de la solicitud lo podemos buscar en este filtro
3. **Estado:** Aquí debe seleccionar el estado de la solicitud a buscar
4. **Año:** Poder buscar por un año o varios
5. **Mes:** Podemos buscar por un mes o varios meses

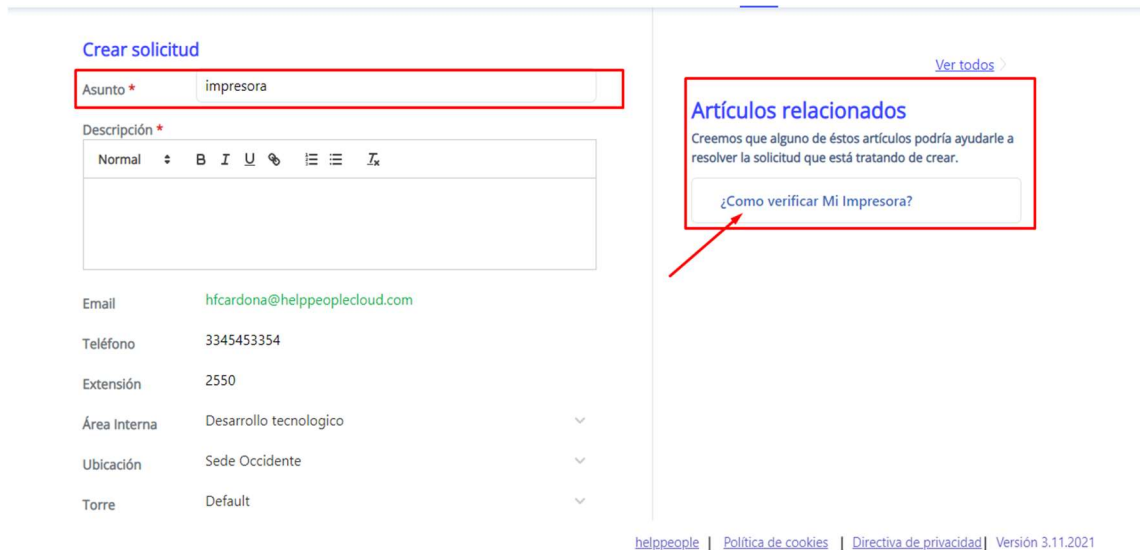


The screenshot shows the helppeople web application interface. At the top, there is a navigation bar with the helppeople logo, a home icon, a grid icon, and a user profile for Hector Fabio Cardona (HF). Below the navigation bar, there is a form with several fields: 'Asunto:' (1), 'Código:' (2), 'Estado:' (3) with dropdown options 'Aceptada', 'Pendiente por Aceptación', and 'Sin Asignar', 'Año:' (4) with a dropdown for '2021', and 'Mes:' (5) with a dropdown for 'Diciembre'. Below the form, there is a list of requests. The first request is 'REQ-896 Ingreso Nuevo Personal' assigned to Hector Fabio Cardona, with a status of 'Aceptada'. The second request is 'REQ-895 Ingreso nuevo funcionario' assigned to Ana Cristina Quiñonez, with a status of 'Aceptada'. The third request is 'REQ-894 Ingreso Nuevo Personal' assigned to ARGENTE DE MESA, with a status of 'Pendiente por Aceptación'. At the bottom of the page, there is a footer with the helppeople logo, links for 'Política de cookies' and 'Directiva de privacidad', and the version number 'Versión 3.11.2021'.

En la parte inferior nos muestra una grilla de solicitudes donde podemos ver datos como el asunto de la solicitud, el estado y el código.

Opción 2: Aquí el usuario puede crear solicitudes.






1. Para crear la solicitud debe diligenciar el campo asunto
2. Al ingresar el asunto, la herramienta le mostrará en la parte derecha si hay un artículo relacionado con lo que el usuario va a reportar. El usuario puede seleccionar el artículo leerlo y ver si con esta información puede resolver el requerimiento o la necesidad que presenta. Ver imagen.



Crear solicitud

Asunto * impresora

Descripción *

Normal B I U     

Email hfcardona@helppeoplecloud.com

Teléfono 3345453354

Extensión 2550

Área Interna Desarrollo tecnologico

Ubicación Sede Occidente

Torre Default

Ver todos >

Artículos relacionados

Creemos que alguno de éstos artículos podría ayudarle a resolver la solicitud que está tratando de crear.

¿Como verificar Mi Impresora?

[helppeople](#) | [Política de cookies](#) | [Directiva de privacidad](#) | Versión 3.11.2021

Al seleccionar el artículo les mostrará el contenido de ayuda con la que cuenta el usuario para resolver la solicitud. En caso de no ser útil o no usarlo debe continuar con la creación de la solicitud por la herramienta.

¿Como verificar Mi Impresora?

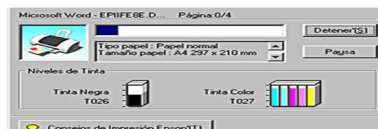
Revisar el estado de la impresora

En Windows
En Macintosh

En Windows

Utilizar el Contador de avance

Cuando envíe un trabajo de impresión a la impresora, aparecerá en pantalla el Contador de avance, mostrado en la siguiente ilustración.



En caso de que el usuario considere que el artículo es útil para resolver su solicitud, este podrá calificarlo con un like o un Dislike


Ver imagen.

Entra aquí para buscar




Librería de Soluciones
Creemos que éstos artículos podrían ayudarte a resolver tus dudas y ahorrarte el paso de crear una solicitud.

¿Como compartir un archivo en OneDrive?	4	2
¿Como verificar Mi Impresora?	0	0
Porque no puede acceder al correo?	0	0

¿Aún necesitas ayuda?

[Crear Nueva Solicitud](#) 



También cuenta con un boton de busqueda de artículos en la parte superior derecha o la opción de crear la solicitud como se mencionó anteriormente.

helppeople    Hector Fabio Cardona 

Crear solicitud

Asunto *

Descripción *

Normal **B** **I** **U**    

Email

Teléfono

Extensión

Área Interna 

Ubicación 

Torre 

[Ver todos](#)

Artículos relacionados
Creemos que alguno de éstos artículos podría ayudarte a resolver la solicitud que está tratando de crear.

[helppeople](#) | [Política de cookies](#) | [Directiva de privacidad](#) | Versión 3.11.2021