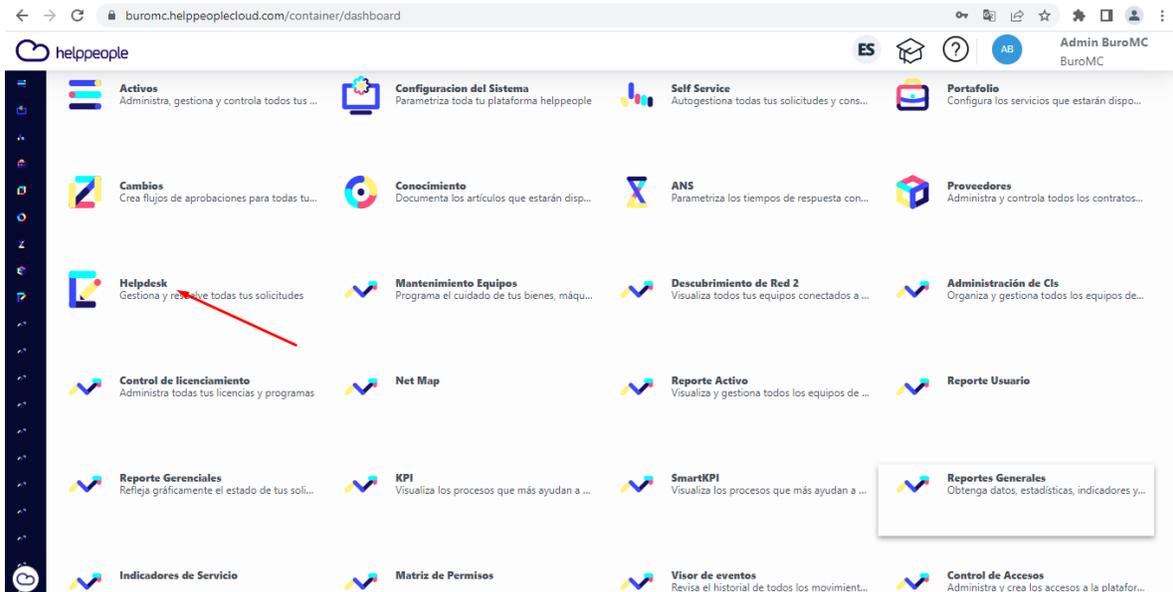


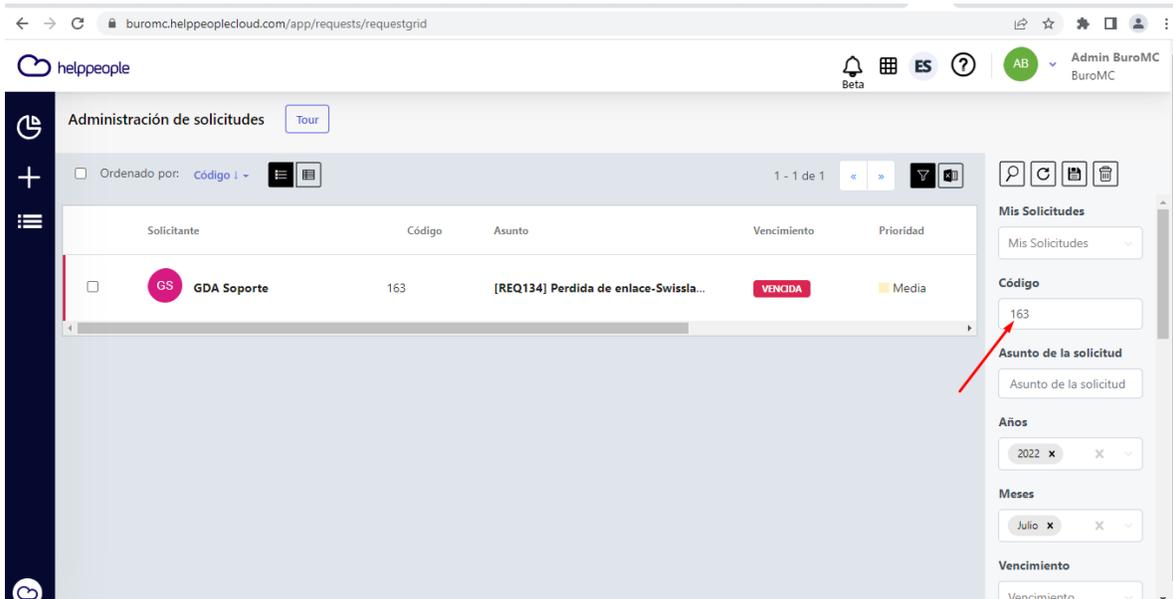
Paso 1: Ingresar a Helpdesk



The screenshot shows the helppeople dashboard interface. The URL in the browser is `buromc.helppeoplecloud.com/container/dashboard`. The dashboard features a grid of various management tools. A red arrow points to the 'Helpdesk' icon, which is described as 'Gestiona y resuelve todas tus solicitudes'.

Icono	Título	Descripción
	Activos	Administra, gestiona y controla todos tus...
	Configuración del Sistema	Parametriza toda tu plataforma helppeople
	Self Service	Autogestiona todas tus solicitudes y cons...
	Portafolio	Configura los servicios que estarán dispo...
	Cambios	Crea flujos de aprobaciones para todas tu...
	Conocimiento	Documenta los artículos que estarán disp...
	ANS	Parametriza los tiempos de respuesta con...
	Proveedores	Administra y controla todos los contratos...
	Helpdesk	Gestiona y resuelve todas tus solicitudes
	Mantenimiento Equipos	Programa el cuidado de tus bienes, máqu...
	Descubrimiento de Red 2	Visualiza todos tus equipos conectados a ...
	Administración de CIs	Organiza y gestiona todos los equipos de...
	Control de licenciamiento	Administra todas tus licencias y programas
	Net Map	
	Reporte Activo	Visualiza y gestiona todos los equipos de ...
	Reporte Usuario	
	Reporte Gerenciales	Refleja gráficamente el estado de tus soli...
	KPI	Visualiza los procesos que más ayudan a ...
	SmartKPI	Visualiza los procesos que más ayudan a ...
	Reportes Generales	Obtenga datos, estadísticas, indicadores y...
	Indicadores de Servicio	
	Matriz de Permisos	
	Visor de eventos	Revisa el historial de todos los movimient...
	Control de Accesos	Administra y crea los accesos a la platafor...

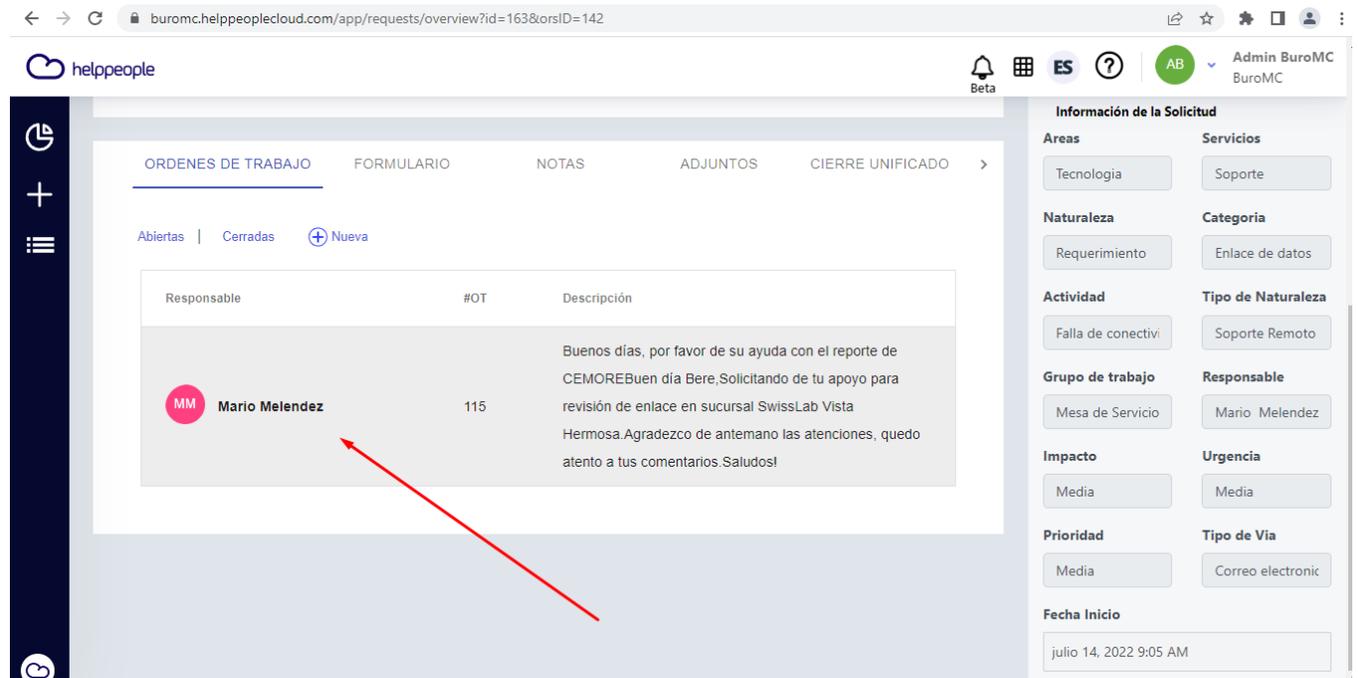
Paso 2: Buscar la solicitud e ingresar



The screenshot shows the 'Administración de solicitudes' (Request Management) interface. The URL is `buromc.helppeoplecloud.com/app/requests/requestgrid`. A table displays a list of requests. A red arrow points to the 'Código' field in the right-hand filter panel, which contains the value '163'.

Solicitante	Código	Asunto	Vencimiento	Prioridad
	163	[REQ134] Perdida de enlace-Swissla...	VENCIDA	Media

Paso 3: Ubicarse en ORDENES DE TRABAJO y en el nombre de la persona Responsable e ingresar.



The screenshot shows the 'ORDENES DE TRABAJO' (Work Orders) overview page in the helppeople application. The page includes a navigation menu on the left, a top navigation bar with tabs for 'ORDENES DE TRABAJO', 'FORMULARIO', 'NOTAS', 'ADJUNTOS', and 'CIERRE UNIFICADO', and a right sidebar for 'Información de la Solicitud' (Request Information). The main content area displays a table of work orders with columns for 'Responsable', '#OT', and 'Descripción'. A red arrow points to the name 'Mario Melendez' in the 'Responsable' column of the first row.

Responsable	#OT	Descripción
 Mario Melendez	115	Buenos días, por favor de su ayuda con el reporte de CEMOREBuen día Bere,Solicitando de tu apoyo para revisión de enlace en sucursal SwissLab Vista Hermosa.Agradezco de antemano las atenciones, quedo atento a tus comentarios.Saludos!

Paso 4: Aquí podrás colocar la descripción.

Orden de trabajo #115 ✕

Reasignar Escalar

Descripción:
Buenos días, por favor de su ayuda con el reporte de CEMORE
[Ver más](#)

Solución *

B I U              

Tipo Cierre * **Medio Atención ***

Paso 5: Aquí podrás colocar el avance de la solicitud o cerrarla completamente.

Tipo Cierre *

Tipo Cierre

Medio Atención *

En Sitio

Ambiente *

Produccion

Porcentaje *

100

Avances

▼ Avance 50%

Buenas tardes

Se verifica que los enlaces de internet están arriba.

Se encuentra que la configuración de la cámara se puso la default, probablemente por una variación de voltaje.

Se trato de llegar a esa cámara desde remoto, sin éxito.

Se le notifica a Carlos Macías por WhatsApp, comenta que irán a sitio para la reconfiguración de la cámara.

Si hay algo más que podamos hacer por usted, no dude en responder a este correo electrónico.

¡Saludos cordiales!



helppeoplecloud.com
hola@helppeoplecloud.com

**#Work
Different
Software**