

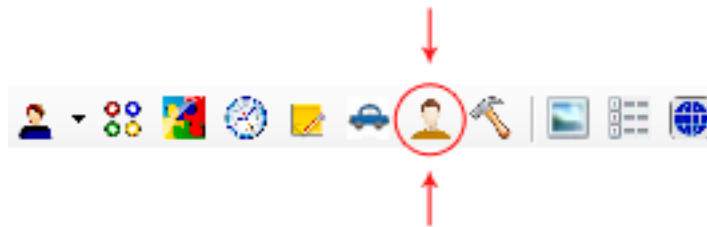
OBJETIVOS.

1. Conocer cómo contactar a Helpdesk a través del Sistema de Mensajería Advance.
2. Conocer el procedimiento adecuado para reportar un incidente en Advance.

COMO CONTACTAR A HELPDESK. (Debe tener instalada la última versión de Advance en su equipo.)

Existen dos maneras posibles para contactar a Helpdesk. La primera cuando usted se encuentra en el nodo "Col", y la segunda cuando usted se encuentra en un nodo diferente a "Col".

- **En el nodo "Col":**
En la ventana principal de Advance, junto a su fotografía, haga clic donde dice "Soporte Técnico", posteriormente seleccione "Helpdesk".
- **Por fuera del nodo "Col":** Deberá usar la opción "Vincular usuario externo",



Haga clic sobre el icono y abrirá una ventana; en la pestaña "solicitar", en el campo "empresa" escriba: "dms" y haga clic en "abrir", luego escriba en "usuario": HelpDeskADV. (ó el código de usuario asignado): Haga clic sobre la pestaña "Mis Contactos".

Chat Externo - [X]

Solicitar | Mis contactos

Ingrese el código de Empresa y de Usuario de la persona que desea contactar. Una vez inicie la conversación, éste quedará adicionado a su lista de Externos.

En caso de que usted no conozca los datos, pregunte al usuario externo cuál es su código de Empresa y de Usuario para poder hacer la vinculación.

Empresa

Usuario

Chat Externo - [X]

Solicitar | Mis contactos

empresa	usuario
dms	HelpDeskADV

La próxima vez que ingrese a la ventana de "Vincular usuario externo" aparecerá en la pestaña "Mis Contactos", donde podrá abrir rápidamente los más recientes.

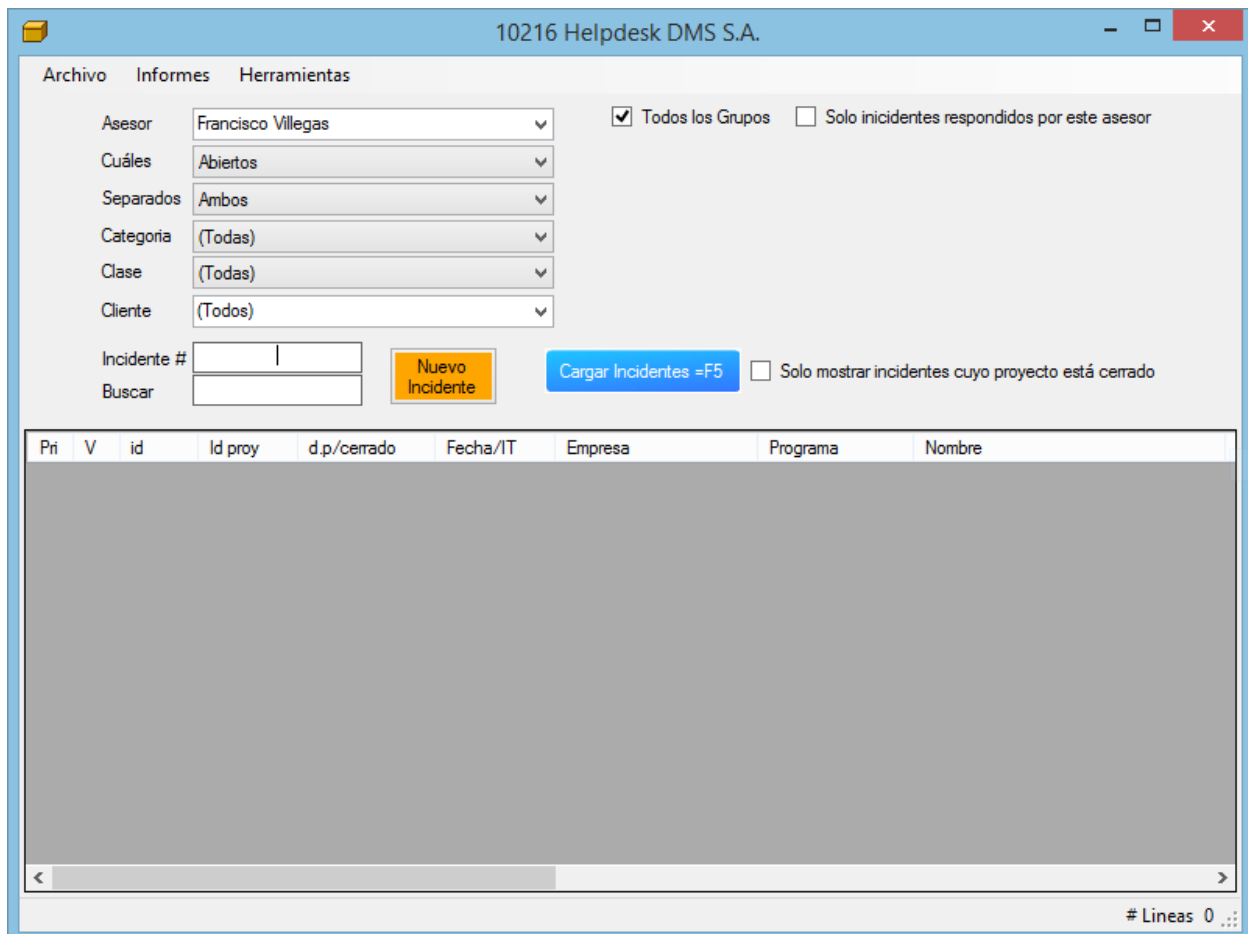
REPORTAR INCIDENTES

Para realizar el reporte de los incidentes, lo primero que debemos hacer es abrir el módulo de Helpdesk, para realizar esta acción tenemos dos formas diferentes.

1. En el buscador escriba: 10216.
2. Busque el **icono** del programa llamado: "10216 Helpdesk DMS S.A." dentro del grupo TEAMWORK.

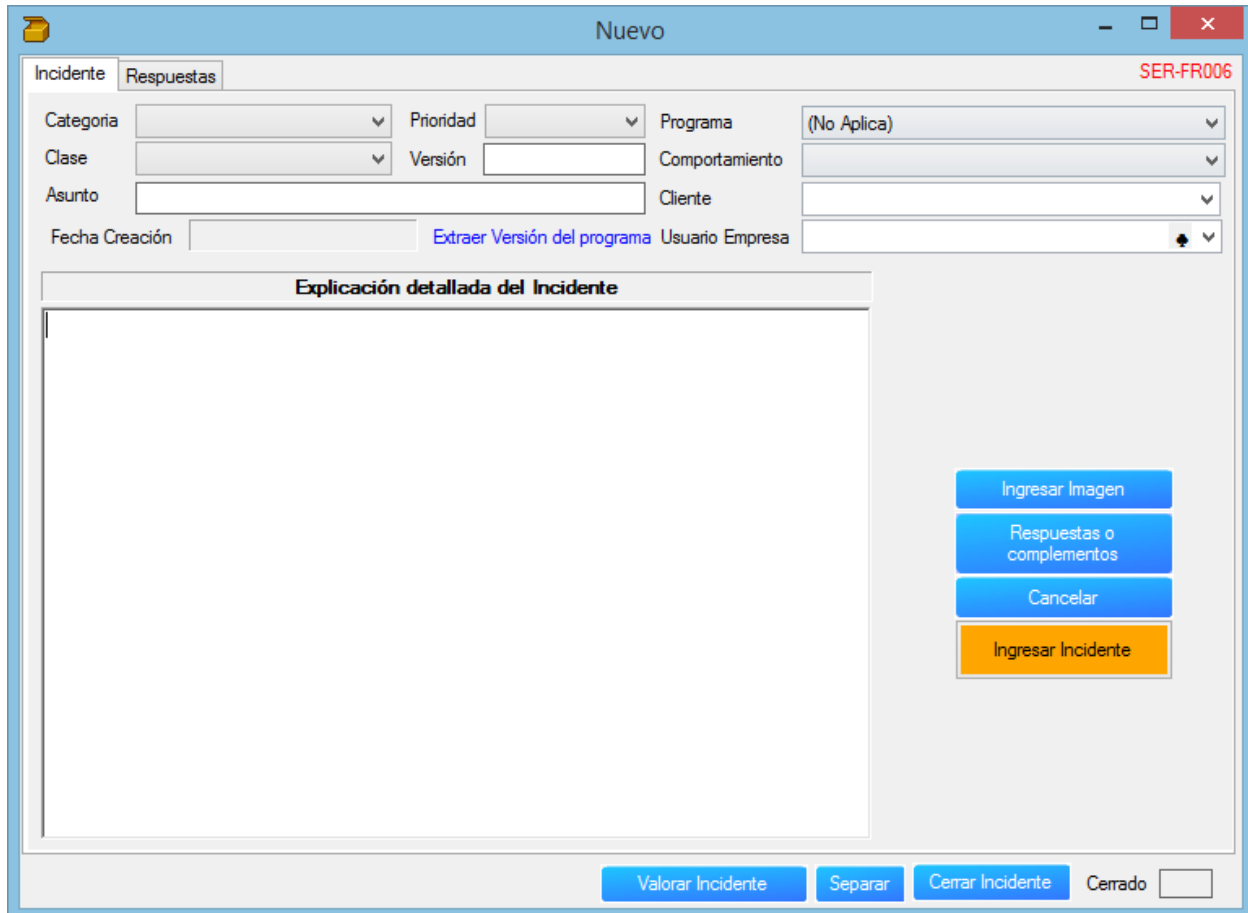


Una vez localizado el modulo, lo ejecutamos y no encontraremos con la siguiente ventana:



Pri	V	id	Id proy	d.p./cerrado	Fecha/IT	Empresa	Programa	Nombre
# Lineas 0								

En el menú **Archivo**, elijo la opción **“Nuevo Incidente”** o para mayor rapidez la tecla **F3**. Nos aparecerá una ventana como la siguiente.



1. En **“categoría”** elija el software ERP para el cual desea reportar el incidente: *Software Advance / Software DMS*
2. En **“Clase”**, asigne la clase al incidente.
3. En **“Asunto”**, Indique el nombre del incidente.
4. En **“Prioridad”**, asigne la prioridad.
5. En **“Versión”**, indique el número de la versión del programa donde se está presentando el incidente.
6. En **“Programa”**, seleccione el código del programa donde se le está presentando el incidente.
7. En **“Comportamiento”**, selecciones la opción del comportamiento.
8. En **“Explicación detallada del Incidente”**, describa muy detalladamente la situación que se está presentando, especificando:
 - a. En qué momento se presenta el incidente.
 - b. Con qué datos está realizando el proceso.
 - c. En lo posible asocie una imagen de referencia en formato JPG que relacione claramente el incidente.