



Manual de Usuario Catálogo de Solicitudes de Servicio - CSS

Versión: 0.0

Código: CSS_MAUSR

ÍNDICE

1. CATÁLOGO DE SOLICITUDES DE SERVICIO (CSS)	3
1.1. Acceso al catálogo de solicitudes	3
2. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES	3
3. FLUJO DE TRABAJO DE LA SOLICITUD	3
3.1. Realizar la solicitud	4
3.2. Enviar / Añadir al carrito	4
3.3. Aprobar la solicitud	5
3.4. Reasignar la solicitud	7
3.5. Registro (Añadir más información a la solicitud)	7
4. BÚSQUEDA DE OFERTAS Y FAVORITOS	8
5. SOLICITUD GENÉRICA	8
6. MIS PEDIDOS	9

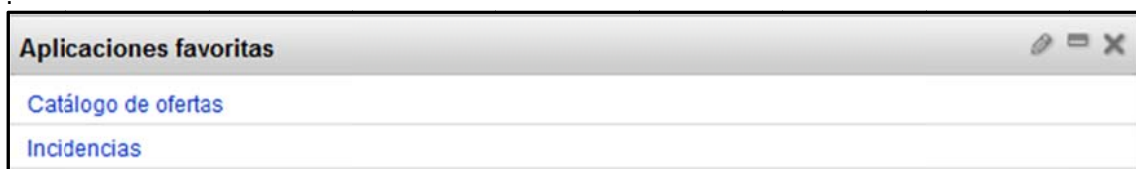
1. CATÁLOGO DE SOLICITUDES DE SERVICIO (CSS)

El CTIQ es una herramienta corporativa para registro y gestión tickets de diferentes tipos, en este aplicativo se incluye el catálogo de ofertas donde los usuarios pueden realizar las solicitudes de servicio sobre gestión y administración del puesto de trabajo, gestión de accesos de usuario, dotación de equipamiento HW, gestión de acceso a aplicaciones, etc.

1.1. ACCESO AL CATÁLOGO DE SOLICITUDES

Se accede vía intranet corporativa a Ctiq,

- 1) En el apartado de aplicaciones seleccionar la opción catálogo de ofertas



- 2) Desde el menú al seleccionar la opción ir a, elegir Catálogo de ofertas



2. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

En el apartado de aplicaciones seleccionar la opción Catálogo de ofertas, en la pantalla superior izquierda se despliegan las categorías donde están clasificadas las ofertas, al dar clic en el triángulo se desplegará el siguiente nivel. Esta es una manera para buscar ofertas y solicitar el servicio, también se puede hacer una búsqueda de ofertas o añadir las ofertas mas frecuentes a favoritos, esto se describe en el apartado correspondiente.

Las solicitudes que realizan normalmente los usuarios están clasificadas en el apartado de puesto de trabajo.



3. FLUJO DE TRABAJO DE LA SOLICITUD

El flujo de trabajo que sigue una solicitud es:

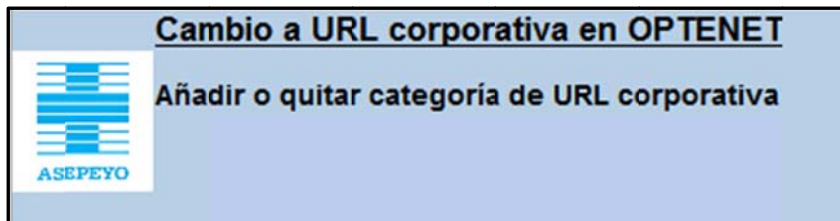
- 1) Realizar la solicitud y enviar,
- 2) Aprobar la solicitud por el responsable correspondiente,
- 3) Asignar la solicitud al grupo que la realizará o gestionará (Al asignar la solicitud se crea un ticket)

3.1. REALIZAR LA SOLICITUD

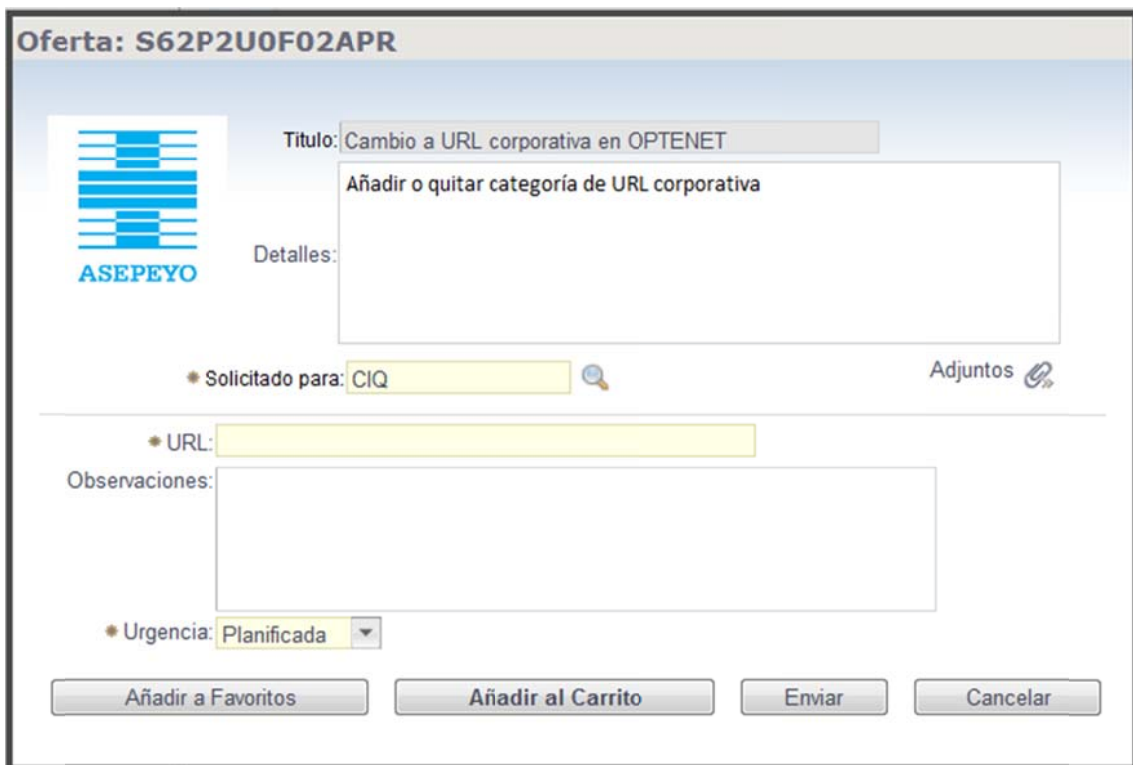
Primero es necesario encontrar la oferta asociada al servicio que se va a solicitar, para encontrarla se puede:

- 1) Buscar desde examinar por catálogo (Clasificación de solicitudes)
- 2) En el recuadro búsqueda escribir la palabra clave, clic a la lupa
- 3) Clic al enlace ofertas favoritas

Una vez encontrada la oferta, clic en el título



Se muestra un recuadro para cumplimentar los datos de la solicitud



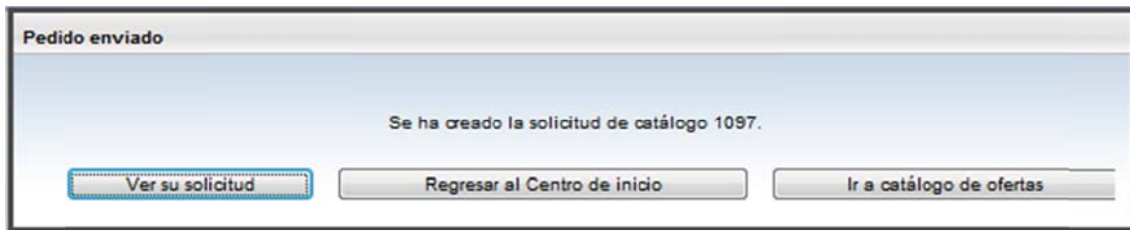
The form is titled 'Oferta: S62P2U0F02APR'. It contains the ASEPEYO logo on the left. The main title is 'Cambio a URL corporativa en OPTENET' with a subtitle 'Añadir o quitar categoría de URL corporativa'. Below this is a 'Detalles:' section. There are two required fields marked with an asterisk: 'Solicitado para:' with the value 'CIQ' and a search icon, and 'URL:' with an empty text box. There is also an 'Adjuntos' link with a paperclip icon. Below these is an 'Observaciones:' section with a large text area. At the bottom, there is an 'Urgencia:' dropdown menu currently set to 'Planificada'. At the very bottom are four buttons: 'Añadir a Favoritos', 'Añadir al Carrito', 'Enviar', and 'Cancelar'.

NOTA: El asterisco indica que se trata de un dato obligatorio

3.2. ENVIAR / AÑADIR AL CARRITO

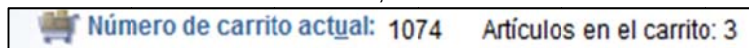
Una vez cumplimentados los datos, se puede enviar la solicitud a aprobación o añadir al carrito:

- 1) Al seleccionar el botón enviar, la solicitud continua el flujo de trabajo y llega al responsable de aprobación. Al dar clic al botón de enviar debe mostrarse el siguiente mensaje:



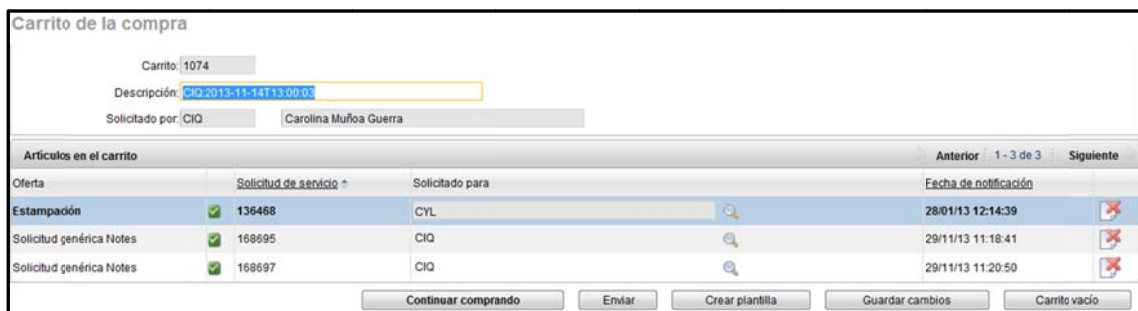
- 2) Añadir al carrito, permite añadir mas de una solicitud a una lista y enviarlas a aprobación posteriormente, para continuar solicitando, clic al botón de continuar comprando. Una vez que estén las solicitudes añadidas al carrito se deben seleccionar las solicitudes, clic al botón enviar.

Para consultar las solicitudes del carrito, clic al enlace situado en la parte superior derecha



Se muestra el listado de las solicitudes, desde aquí se puede:

- 1) Eliminar del carrito,
- 2) Enviar a aprobación,
- 3) Continuar solicitando



3.3. APROBAR LA SOLICITUD

Para ver la lista de solicitudes pendientes de aprobación, clic al enlace [Centro de inicio](#) situado en el menú esquina superior derecha. Clic a la pestaña [Panel Plus DSI](#)

En el apartado Bandeja de entrada / Asignaciones se muestran las solicitudes pendientes de aprobación:

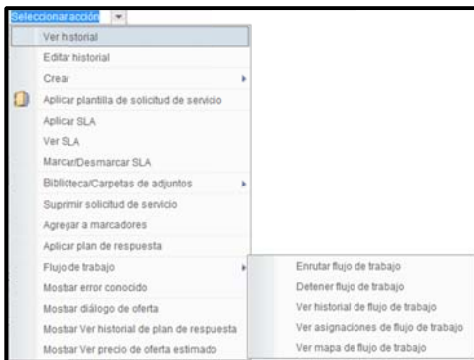
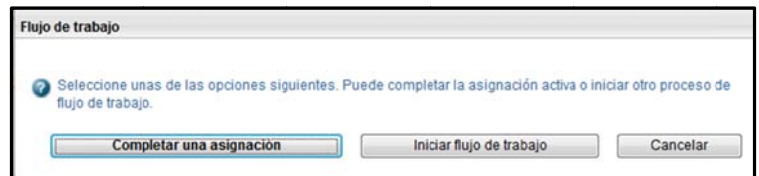
Bandeja de entrada / Asignaciones		
Siguiendo vencimiento de asignación: 25/11/13 14:48:01		
Actualizar		
Descripción	Fecha de inicio	Ruta
Aprobación Administrador de CGC para Solicitud 168257	14/11/13 14:12:51	
Aprobación Administrador de CGC para Solicitud 168308	14/11/13 16:38:03	
Aprobación del Responsable de Seguridad para Solicitud 168309	14/11/13 16:42:37	
Aprobación Administrador de CGC para Solicitud 168310	14/11/13 16:45:32	
Aprobación Administrador de CGC para Solicitud 168311	14/11/13 16:47:03	
Aprobación Administrador de CGC para Solicitud 168465	25/11/13 14:48:01	
1 - 6 de 6		

Cada responsable de aprobación podrá ver las solicitudes pendientes de aprobar que le hayan sido asignadas, al dar clic al icono situado en la parte derecha de la solicitud a

aprobar  , se mostrará el siguiente recuadro:



También puede seleccionar desde el menú la acción flujo de trabajo y después la opción enrutar flujo de trabajo, clic al botón completar una asignación, lo que mostrará la pantalla de aceptar o rechazar solicitud.

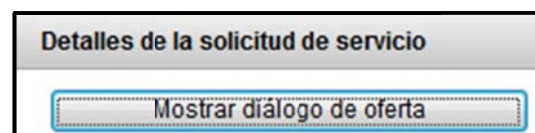



El responsable de aprobación puede:

- 1) Rechazar la solicitud, indicando el motivo del rechazo. En caso de ser Rechazada, pasa directamente al estado RECHAZADO y se escala al grupo responsable de su cierre, se envía un email al solicitante y al afectado para informarles de la no aprobación y que puedan reclamar si lo consideran oportuno. El motivo de la no aprobación estará indicado en el campo Resolución.
- 2) Aceptar la solicitud, automáticamente se envía a grupo de resolución, la solicitud está en estado AESPORA, se envía un email al solicitante y al afectado para informarles de la aceptación, y a partir de ahí, se tramita como cualquier otro ticket hasta su resolución y posterior cierre.
- 3) Reasignar la solicitud, se envía a la persona indicada para que apruebe o rechace la solicitud, esta persona deberá tener permisos para aceptar o aprobar la solicitud.

Si se quiere ver el detalle de la solicitud antes de aprobarla, en el apartado bandeja de entrada /asignaciones:

- 1) Clic a la solicitud pendiente de aprobación y en el apartado que dice detalles de la solicitud de servicio, clic al botón mostrar diálogo de oferta.



- 2) En el listado de solicitudes pendientes de aprobar se muestra el código de la solicitud , al introducir este código en el recuadro que dice ID, se muestra la solicitud y al dar clic a esta se muestra el detalle.

Aprobación Administrador de DSI para Solicitud 168807
2/12/13 12:54:52

ABIERTAS SR: Todas las peticiones de servicio abiertas				
Filtro				
Id	Usuario	Centro	Resumen	Global
168807				
168807	99211	AS9900	Activación/Desactivación Regla Firewall	N

3.4. REASIGNAR LA SOLICITUD

Al aprobar la solicitud automáticamente se envía al grupo de resolución, en este momento se crea el ticket correspondiente.

El responsable de aprobación puede reasignar la solicitud a otra persona para que acepte o rechace la solicitud, esta persona deberá tener permisos para aceptar o rechazar, al seleccionar el botón de reasignar se muestra el siguiente recuadro, aquí se puede el motivo de la reasignación:

Reasignar

Ha decidido reasignar esta tarea a otra persona. Seleccione una persona y, si así lo desea, ingrese un memo. Para notificar que esta asignación se ha reasignado, especifique notificaciones.

Reasignar a:

* Persona:

Memo:

Notificaciones: Filtro 0 - 0 de 0 Descargar

Plantilla de comunicación Enviar a Asunto

...No hay filas para mostrar...

Fila nueva

Aceptar Cancelar

3.5. REGISTRO (AÑADIR MÁS INFORMACIÓN A LA SOLICITUD)

Si se recibe una solicitud para aprobación, pero se requiere más información se puede:

- 1) Rechazar la solicitud, indicando el motivo del rechazo, esto obliga al solicitante a realizar una nueva solicitud.
- 2) Antes de aprobar la solicitud, se deberá pedir al solicitante que añada mas información a la solicitud, debe seleccionar la pestaña registro de trabajo, clic al botón fila nueva y cumplimentar la información que se pide.

Lista Solicitud de servicio Registros relacionados Registro Especificaciones

Detalles

Solicitud de servicio: 168465 * Cambio de categoría URL en OPTENET Centro: NOCODE Estado: RECHAZADO

Propietario: Grupo propietario: EXP0006 EXPLOTACION \ DIRECCIÓN

Registro de trabajo Registro de comunicaciones

Registros de trabajo Filtro 1 - 1 de 1 Descargar

Registro	Clase	Dedicación (hh:mm:ss)	Fecha dedicación	Creado por	Fecha	Tipo	Resumen	¿Visible?
168465	SR		25/11/13 14:52:53	CIC	25/11/13 14:52:53	TRABAJO	es muy urgente	

Fila nueva

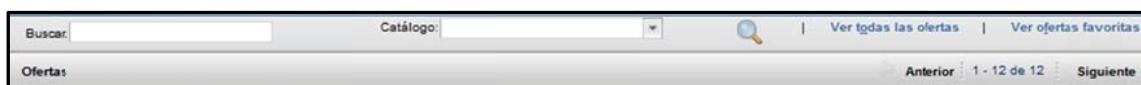
4. BÚSQUEDA DE OFERTAS Y FAVORITOS

Para añadir a favoritos primero se debe dar clic a la oferta y luego clic al botón añadir a favoritos, también es posible eliminar una oferta de favoritos al dar clic en la oferta, si esta ha sido añadida previamente a favoritos, se muestra el botón de eliminar de favoritos.

Para mostrar todas la ofertas añadidas a favoritos, clic al enlace ver ofertas favoritas.

Para hacer una solicitud primero es necesario encontrar la oferta asociada al servicio que se va a solicitar, para encontrarla se puede:

- 1) Buscar desde examinar por catálogo (Clasificación de solicitudes)
- 2) En el recuadro búsqueda escribir la palabra clave, clic a la lupa
- 3) Clic al enlace ofertas favoritas



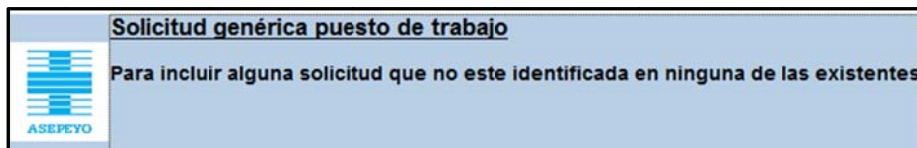
Buscar: Catálogo:  | [Ver todas las ofertas](#) | [Ver ofertas favoritas](#)

Ofertas Anterior 1 - 12 de 12 Siguiente

Se mostrarán un listado de ofertas, clic al título y entonces se muestra el recuadro para cumplimentar los datos de la solicitud.

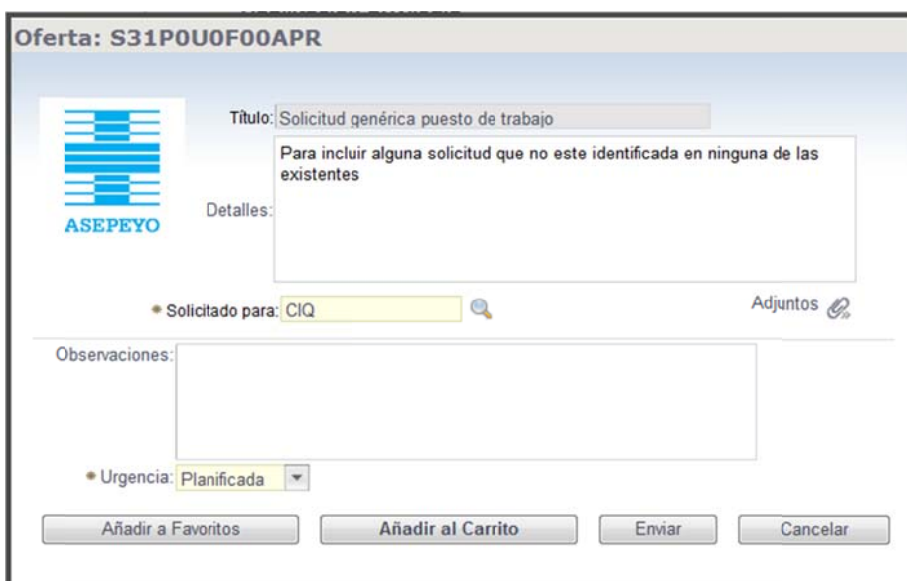
5. SOLICITUD GENÉRICA

En caso de no encontrar la oferta que se requiere para realizar una solicitud, se puede elegir la solicitud genérica para realizar alguna petición que no este incluida en las ofertas del catálogo.



Solicitud genérica puesto de trabajo

Para incluir alguna solicitud que no este identificada en ninguna de las existentes



Oferta: S31P0U0F00APR

 Título:

Detalles:

Para incluir alguna solicitud que no este identificada en ninguna de las existentes

* Solicitado para:  Adjuntos 

Observaciones:

* Urgencia:

6. MIS PEDIDOS

Para visualizar todas las solicitudes que he realizado, ir al enlace que dice Mis pedidos, situado en la esquina superior derecha, se desplegará la lista de solicitudes realizadas, al dar clic en el número de solicitud se podrá ver el detalle de la solicitud.

Desde aquí se puede permite hacer una búsqueda de solicitudes realizadas usando diferentes criterios como nombre de la solicitud, solicitado por, fecha de solicitud, etc.



Desde aquí se puede ver el detalle de la solicitud o añadir más información a la misma



Para añadir más información, clic al icono se mostrará la siguiente pantalla: