

# Mesa de Servicio: SOS Ondú Cloud



# ¿Qué es una Mesa de Servicio?

Es el único punto de contacto donde los usuarios pueden solicitar servicios tecnológicos, reportar incidentes y conocer el estado de los mismos.



## **Incidencia**

Se considera cualquier reporte de fallo, interrupción imprevista o una reducción en la calidad de un Servicio de TI.

## **Ejemplos:**

- ✓ Fallo o incidente con el PC – Computador
- ✓ Fallo con la impresora
- ✓ Internet lento

## **Petición / Requerimiento**

Es una petición generada por lo general por un usuario solicitando información, asesoramiento o un cambio.

## **Ejemplos:**

- ✓ Instalación de una aplicación
- ✓ Accesos y Permisos
- ✓ Resteo de contraseñas
- ✓ Creación de usuarios



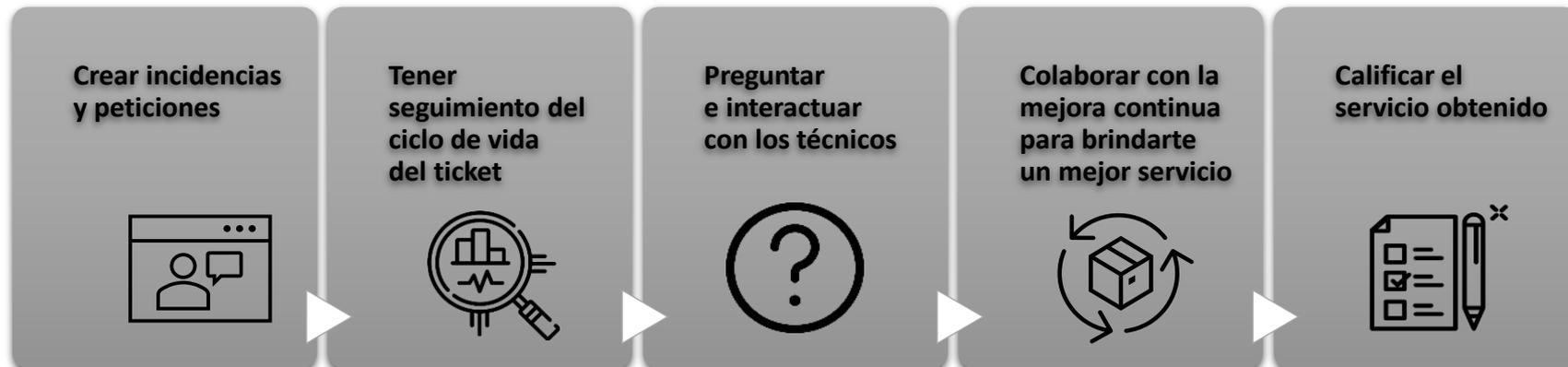
## ¿Qué es SOS?

Es el nombre de nuestra Mesa de Servicios Tecnológicos.

ondúcloud



## ¿Qué puedo realizar?



# ¿Cómo ayuda en el día a día usar SOS Ondú Cloud?

Es muy importante el uso de nuestra mesa de servicios ya que en ella puedes **visualizar** en cualquier momento el **avance** de tus tickets e **interactuar** directamente con nuestros **técnicos**.

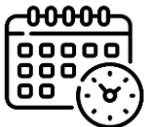


Para poder servirte  
mejor, es  
importante que  
recuerdes...



# Políticas de atención de la Mesa de Servicio

ondúcloud



El Horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:30.



Los canales oficiales de atención definidos son:

- Portal de servicios SOS: <https://sos.onduccloud.com>
- Correo: [sos@ondu.cloud](mailto:sos@ondu.cloud)
- PBX: 04 371 0215 celular: 098 634 0821.

**Todo ticket repórtalo por estos medios.**



La Mesa de Servicio utiliza el correo electrónico como medio de notificación. **No contestes a este correo electrónico.**



Recuerda siempre dar contestación a las consultas que el técnico te realice por medio del portal de servicios.



## Acceso al portal

- ✓ Accede al portal a través de la siguiente URL: <https://sos.onducloud.com>

A screenshot of the onducloud login portal. The background is dark blue with a circuit-like pattern. The 'ondúcloud' logo is on the left. On the right, there is a white login form with the following elements:

- Input field for 'Nombre de usuario:'
- Input field for 'Clave de acceso:'
- A dark green button labeled 'Acceso usuario'
- A checkbox labeled 'No cerrar sesión'
- A link labeled '¿Ha olvidado su clave?'

**Nota:** El nombre de usuario es tu cuenta de correo corporativa.



## Acceso al portal

- ✓ Si vas a acceder por primera vez, debes realizar la recuperación de la clave:
  - Llegará un mail con indicaciones y un link para poder generar una nueva contraseña

Nombre de usuario:

Clave de acceso:

**Acceso usuario**

No cerrar sesión

[¿Ha olvidado su clave?](#)

Correo electrónico :

**Enviar**



# Creación de tickets

ondúcloud

- ✓ En la página home, encontrarás tipos de tickets predefinidos:



Creación de Usuario VPN



Configuración de Firewall



Aprovisionamiento de recursos IaaS



Restauración de Respaldos



Activación de Office



Creación de Cuentas de Correo



Reseteo de Contraseñas



Instalación de Aplicaciones



Error en PC



Problemas de Conexión Remota VPN



Error de Impresión

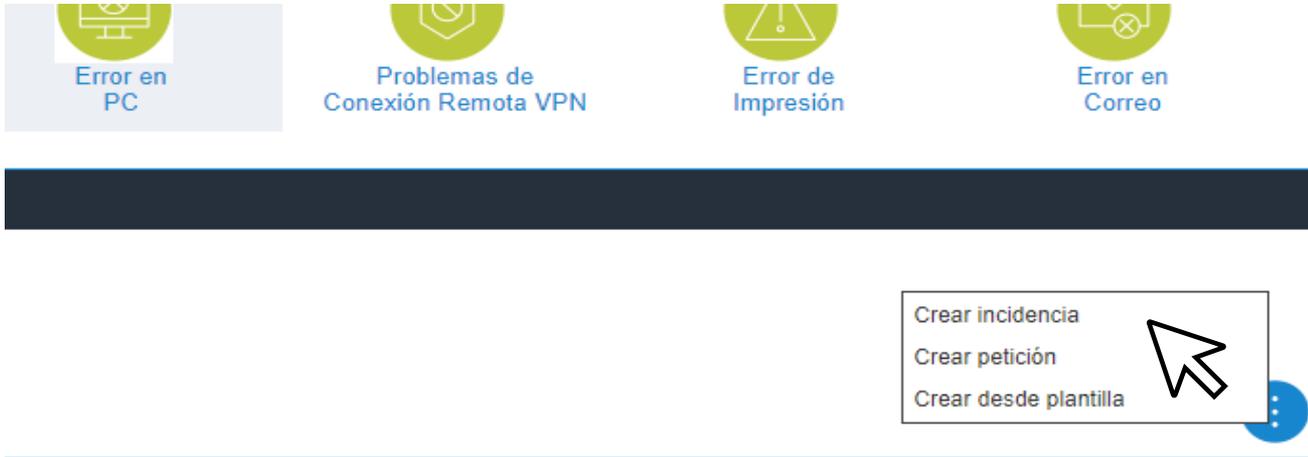


Error en Correo



# Creación de tickets

- ✓ En caso de que ninguno se ajuste a tus necesidades, puedes crear una nueva petición o incidente según sea el caso:



- ✓ Puedes adjuntar cualquier tipo de archivos que nos facilite la atención de tu solicitud:

Nueva incidencia / petición



INCIDENCIA / PETICIÓN **ADJUNTOS**

Nombre del fichero

⊕ Anexar un fichero



# Seguimiento de tickets

- Para visualizar los tickets creados, selecciona la opción mis tickets:



- Si damos clic sobre cada uno de ellos vamos a poder ver mayor detalle

Incidentes y peticiones

▼ Mis incidencias y peticiones

- Nuevas
- Asignadas a un grupo
- Resueltas
- Rechazadas
- Cerradas

▼ Listado de incidencias / peticiones

Código	Fecha de registro	Título	Estado	Fecha estimada
REQ 2021-015500	19/04/2021 7:56	Cambio de configuración Central Telefónica	Cerrada	26/04/2021 12:00
REQ 2021-015224	12/04/2021 7:56	Cambio de configuración Central Telefónica	Cerrada	19/04/2021 12:00
REQ 2021-014943	05/04/2021 7:56	Cambio de configuración Central Telefónica	Cerrada	12/04/2021 12:00
REQ 2021-014746	29/03/2021 7:56	Cambio de configuración Central Telefónica	Cerrada	06/04/2021 12:00
REQ 2021-014622	24/03/2021 17:02	configuracion de impresoras	Cerrada	01/04/2021 11:02



# Seguimiento de tickets

- ✓ En la pestaña investigación podemos ver que técnico tiene asignado nuestro ticket y los comentarios que ha agregado sobre la revisión:

**INCIDENCIA** ⓘ ADJUNTOS 

1. Registro → **2. Investigación** → 3. Resolución

**Registrado por:** Cedeño, Irwin (16/10/2020 11:31)

**Grupo responsable:** Soporte 1er\_Nivel - Cedeño, Irwin

**Fecha última modificación:** 18/10/2020 11:41

Descripción	Fecha	Responsable	Tipo
Por avor comunicarse al celular 09999999999	17/11/2020 0:45	Yo	Comentarios de usuario
Estimado cliente, en 15 minutos me pondré en contacto con usted llamando a su extensión.	17/11/2020 0:41	Cedeño, Irwin	Acción publicada



# Seguimiento de tickets

- ✓ Puedes agregar comentarios al técnico por medio del portal:



Asignada - A la espera

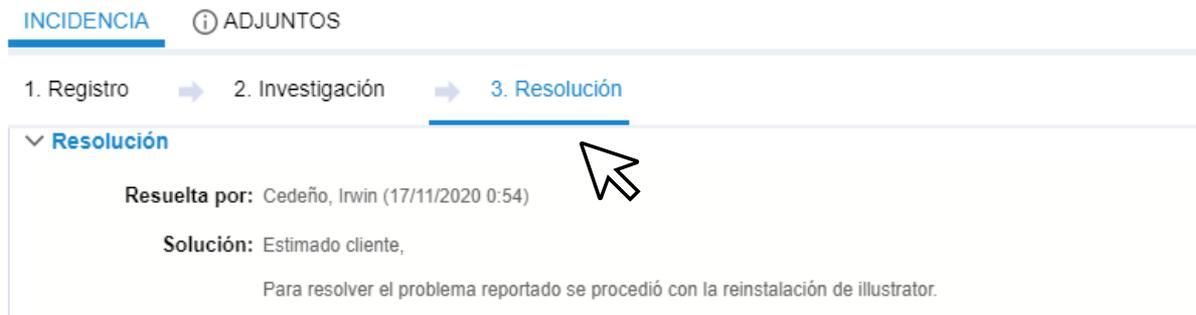
PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

Fecha última modificación: 25/04/2021 23:12

Fecha estimada: 04/05/2021 12:00

- ✓ En la pestaña resolución vamos a poder ver los comentarios con los que el técnico ha dado por resuelto nuestro ticket:



INCIDENCIA (i) ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

Resolución

Resuelta por: Cedeño, Irwin (17/11/2020 0:54)

Solución: Estimado cliente,  
Para resolver el problema reportado se procedió con la reinstalación de ilustrator.



## Soporte remoto

- ✓ Nuestra mesa de servicio cuenta con una herramienta de soporte remoto integrado.
- ✓ Para darle acceso a nuestro técnico a tu computador, ingresa el código que te proporcione y sigue sus indicaciones.



### Control remoto

Inserte código de soporte:



### Buscador





# Mesa de Servicio

## Recuerda



El técnico podría interpretar que el ticket está resuelto si no das contestación a su consulta.



Es importante que todos los tickets que reportes **vayan con información suficiente** para facilitar el entendimiento de tu necesidad.



Los requerimientos de desarrollo **deben estar debidamente documentados con los formularios respectivos**



Las solicitudes de creación de usuarios o de acceso a las aplicaciones **deben contar con los formularios respectivos.**



# Mesa de Servicio: SOS Ondú Cloud

¡No olvides confirmar  
la solución!

**Gracias ...**



todo problema  
tiene solución

