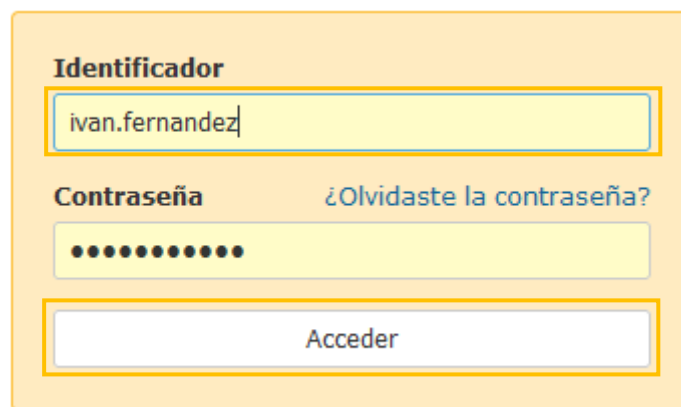


Reparación y soporte a dispositivos electrónicos

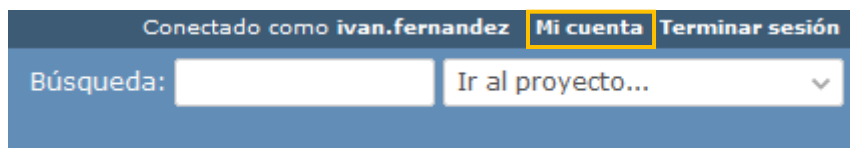
Guía para realizar la solicitud de reparación de equipos informáticos, actualización, modificación e instalación de software.

1. Se accede al **Redmine** mediante el siguiente enlace
<https://redmine.generalsoftwareinc.com>
2. Nos autenticamos usando solamente el ID del workspaces.



A login form with a yellow background. It contains three fields: 'Identificador' with the text 'ivan.fernandez', 'Contraseña' with masked characters, and a link '¿Olvidaste la contraseña?'. Below these is an 'Acceder' button.

3. En la parte superior derecha se encontrará la configuración de la cuenta, ahí se puede elegir el idioma para interactuar con la interfaz.

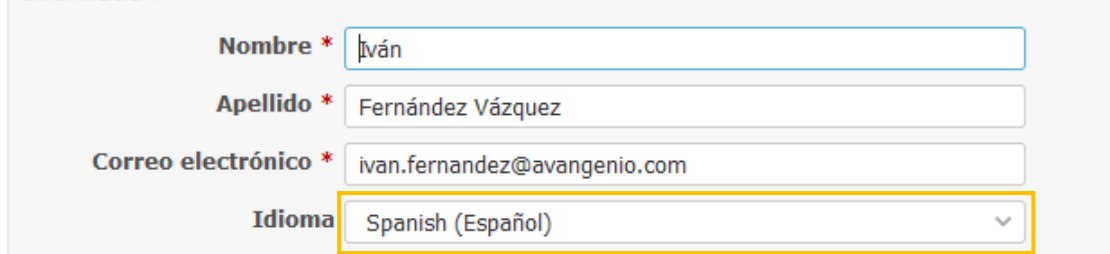


A dark blue navigation bar. It shows 'Conectado como ivan.fernandez', a highlighted 'Mi cuenta' link, and a 'Terminar sesión' link. Below are a search bar and a dropdown menu labeled 'Ir al proyecto...'.



Mi cuenta

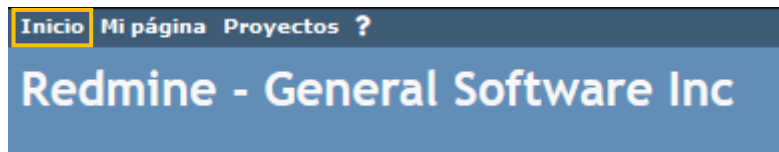
Información



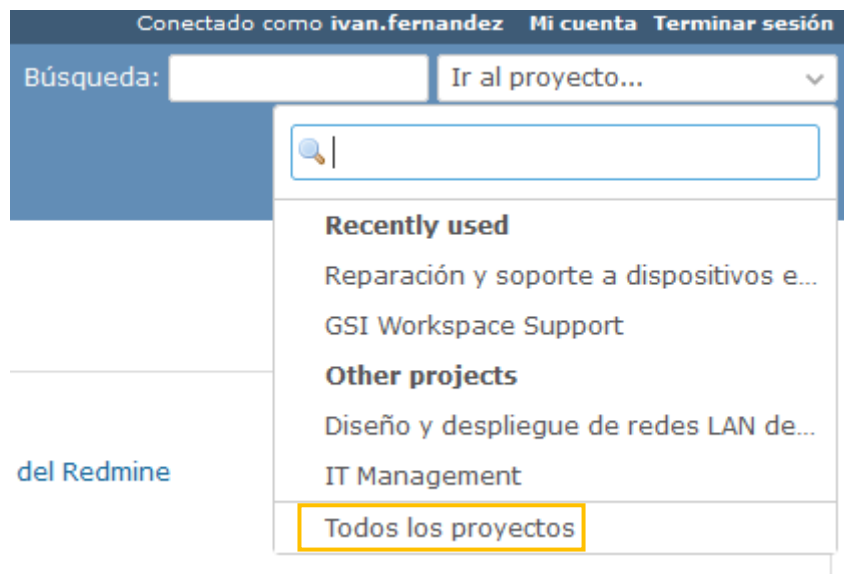
A form for user information. It has four fields: 'Nombre *' with 'Iván', 'Apellido *' with 'Fernández Vázquez', 'Correo electrónico *' with 'ivan.fernandez@avangenio.com', and 'Idioma' with a dropdown menu showing 'Spanish (Español)'. The 'Idioma' field is highlighted with a yellow border.

Guardar

4. Una vez guardada la configuración se regresa a la pantalla de inicio en la parte superior izquierda.



5. Luego se debe acceder a los proyectos que estos se encuentran en el apartado superior derecho, seleccionamos **Todos los proyectos**.



6. En la siguiente ventana seleccionamos **Reparación y soporte a dispositivos electrónicos**

✓ Aceptar ↺ Anular 📄 Guardar

GSoft Innovation Process Improvement

gsi-ICT-Services

Diseño y despliegue de redes LAN de la empresa 🧑

Reparación y soporte a dispositivos electrónicos 🧑 (highlighted with a yellow box)

7. Tendremos un panel el cual muestra las peticiones que se han realizado y su estado actual.



	abiertas	cerradas	Total
Task	0	0	0
Incidence	0	0	0
Service Request	0	0	0

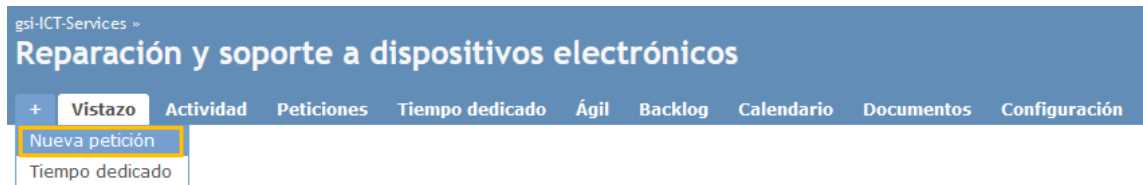
Ver todas las peticiones | Resumen | Calendario

Control de tiempo

- Tiempo estimado: 0.00 hora
- Tiempo dedicado: 0.00 hora

Tiempo dedicado | Detalles | Informe

8. Para realizar una solicitud nos dirigimos al símbolo de + que está situado en la parte superior izquierda, al colocarnos encima tendremos dos opciones, seleccionamos **Nueva Petición**.



Nueva petición

Tiempo dedicado

9. Tendremos a nuestra disposición el siguiente formulario. El cliente solo debe llenar los campos resaltados en amarillo.

Nueva petición

Tipo * Service Request

Asunto *

Descripción

Modificar Previsualizar B I U S C H1 H2 H3

Estado * NEW Fecha de inicio 07 / 10 / 2022

Prioridad * Normal Fecha fin dd / mm / aaaa

Asignado a

Sprint

Color

Tags Agregar etiquetas

Checklist

Ficheros Examinar... No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 14,8 MB)

Seguidores ☐ Elio Carlovy Arencibia Abreus ☐ Herib Almaguer Ulecia ☐ Iván Fernández Vázquez ☐ Lilia Rosa

Buscar seguidores para añadirlos

Tipo: Seleccionamos **Service Request**

Asunto: Problema que presenta.

Descripción: Un breve resumen de lo que le ocurre al equipo y su comportamiento.

Ficheros: Si desea enviar algún archivo adjunto referente al problema.

10. Culminamos creando la solicitud en el botón inferior izquierdo.

Nota: El moderador tras procesar la solicitud irá actualizando la misma, estas actualizaciones le serán notificadas al cliente mediante un correo electrónico de manera automática. Posterior al ingreso recibirá dos notificaciones más, las cuales pertenecen a reparación en curso, y trabajo terminado pendiente a recogida del equipo.