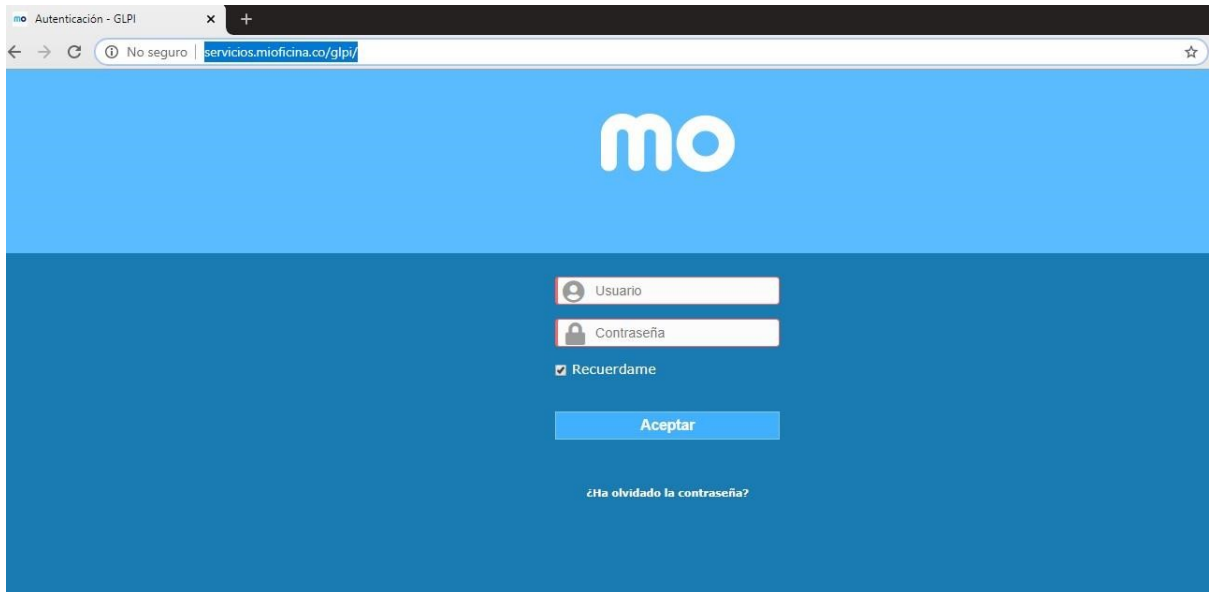


Manual para creación de casos.

1. Ingresar por la dirección web <http://servicios.mioficina.co/glpi/> e ingresar con la credencial enviada anteriormente.



2. Una vez ingrese nos carga la pestaña de casos, damos clic en **crear un caso** +, para que así cargue el formulario.
3. Se diligencia los campos dependiendo la solicitud, si se requiere adjuntar algún archivo o imagen damos clic en **Elegir archivos**, por último, damos clic en **Enviar mensaje**.

Describe el problema/acción

Tipo

Incidencia

Categoría *

CCTV

Urgencia

Mediana

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por correo electrónico

Si

Correo electrónico:

sistemas@funza-cundinamarca.gov

Elementos asociados

Mis Dispositivos

Agregar

Localización *

Bogota DC

Título *

No se visualizan las cámaras de palacio

Formatos

B

I

A

A

Buen día

Por favor validar el funcionamiento de las cámaras en la sede de palacio, ya que no se visualizan.

Gracias

Descripción *

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos

No se eligió archivo

GDrive

Select file Drive

Select file

Enviar mensaje

4. Cuando se crea el caso nos aparece un círculo de color verde con un chulo blanco.



5. En el menú superior damos clic en **casos** y vemos que ya aparece

The screenshot shows the mioficina.co dashboard. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Crear un caso', 'Casos', 'Reservas', and 'Preguntas Frecuentes (FAQ)'. The 'Casos' menu is active. Below the navigation bar, there is a search bar with filters for 'Características - Estado' and 'Sin cerrar'. A table lists cases with columns: ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de Apertura, Prioridad, Solicitante, Asignado a, Categoría, Tiempo de solución, Tiempo para resolver + progresar, and Tiempo interno para apropiarse. The first case is 'No se visualizan las cámaras de palacio' with a 'Mediana' priority.

registrado.

6. Al dar clic en el caso nos abre un nuevo menú, al cual damos clic en seguimiento del caso, en el cual se puede verificar los avances de este o si se

The screenshot shows the 'Seguimiento' (Follow-up) page for the case 'No se visualizan las cámaras de palacio'. The page has a sidebar with options: 'Caso', 'Seguimiento del caso', 'Estadísticas', 'Base de conocimiento', 'Elementos', 'Histórico', 'Clone', and 'Todo'. The main content area shows the 'Historial de acciones' (Action History) for the case. It includes a timeline entry for '2020-01-08 10:48' with a description: 'No se visualizan las cámaras de palacio. Buen día. Por favor validar el funcionamiento de las cámaras en la sede de palacio, ya que no se visualizan. Gracias.' The ticket number is 'Ticket# 162'.

requiere alguna información más (para esto damos clic en seguimiento para dar la información y guardar) para darle una pronta solución.

7. Cuando se da por solucionada la solicitud o el caso nos aparece así, si quiere dar por cerrado el caso de una vez dar clic en **Aprobar la solución**.

<<
No se visualizan las cámaras de palacio:1/1>>

- Caso
- Seguimiento del caso 1**
- Estadísticas
- Base de conocimiento
- Elementos
- Histórico 6
- Clone
- Todo

Aprobación de la Solución

Comentarios
(Opcional cuando es aprobado)

Rechazar la solución
Aprobar la solución

Historial de acciones :

Buen dia,
Se cierra caso ya que es una prueba
Gracias

2020-01-08 10:58

Gonzalez Torres Elkin

2020-01-08 10:48

SistemasFunza
SistemasFunza

No se visualizan las cámaras de palacio
 Buen día
 Por favor validar el funcionamiento de las cámaras en la sede de palacio, ya que no se visualizan.
 Gracias

Ticket# 162 description