

Manual de usuario

Plataforma de soporte

Ciudadela Universitaria Digital Arroba Medellín

2019



Creado por:



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

Vigilada Mineducación

www.arrobamedellin.edu.co

Introducción

La plataforma de soporte técnico de Arroba Medellín tiene como objetivo llevar un registro detallado de las solicitudes que realizan los estudiantes, personal administrativo, técnico y docente en cualquiera de las IES o Entidades aprobadas por Sapiencia.

Mediante esta plataforma cualquier persona podrá realizar una consulta. Las consultas que se hagan serán asignadas automáticamente con el Rol de Usuario.

A continuación se explica con detalle cada uno de los pasos que realizará cada persona para crear un caso así como las posibles configuraciones que podrá realizar.



Ingreso a la plataforma de soporte

Para acceder a la plataforma de soporte, el usuario puede ingresar a la página web <http://arrobamedellin.edu.co> en la sección Servicios > Soporte.

En este sitio se podrá encontrar la información de ayuda para que sea consultada y solucionar así una duda sin tener que solicitar ayuda a un agente de servicio en la plataforma de soporte.

Las ayudas disponibles son: videos, documentos y un grupo de preguntas frecuentes.

Para acceder a la plataforma de soporte, el usuario debe hacer clic en el icono *Mesa de ayuda*.



Centro de Soporte

El Centro de Soporte es un espacio para que los estudiantes y profesores resuelvan dudas relacionadas con los procesos realizados en el Campus @Medellin. A través de videos informativos sobre el uso de la plataforma, manuales de usuario, respuesta a preguntas frecuentes, accesos al sistema de gestión de incidentes y comunicación por chat; podrás encontrar información oportuna para mejorar tu experiencia en el campus.

Te invitamos a usar este espacio para aclarar tus dudas y así mejorar los procesos que lleves a cabo en la plataforma.

Preguntas frecuentes

¿Qué navegador se recomienda para visualizar correctamente el Campus Digital?



Creación de un caso de soporte

La siguiente es la pantalla de bienvenida que verá el usuario que ingresa a la plataforma de soporte de arroba Medellín.

Usuario Invitado [Iniciar Sesión](#)

[Inicio](#) [Nuevo ticket](#) [Ver estado de un ticket](#)

Centro de soporte

Bienvenido al centro de soporte

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets; es decir, no usamos un sistema PQRS (Peticiónes Quejas Reclamos y Sugerencias), razón por la cual no manejamos los mismos tiempos de respuesta. A cada solicitud de soporte le asignamos un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea.

Antes de crear un ticket puedes hacer clic en [ver preguntas frecuentes](#), posiblemente allí estará la respuesta que buscas. Si no la encuentras, podrás crear un Ticket, para ello es necesario que ingreses una dirección válida de correo electrónico.

Ver preguntas frecuentes

Nuevo ticket

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible para que podamos asistirlo mejor. Para actualizar un boleto enviado previamente, inicie sesión.

NUEVO TICKET

Ver estado de un ticket

Proporcionamos archivos e historial de todas sus solicitudes de soporte actuales y pasadas completas con respuestas.

VER ESTADO DE UN TICKET



Una vez el usuario se encuentra la plataforma de soporte, se puede realizar una solicitud al equipo de mesa de ayuda. Para hacerlo, se hace clic en el botón *Nuevo Ticket*



Nuevo ticket

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible para que podamos asistirlo mejor. Para actualizar un boleto enviado previamente, inicie sesión.

NUEVO TICKET



Al hacer clic en este botón, en la pantalla aparecerá un formulario que el usuario deberá diligenciar con el mayor detalle posible para que la solicitud se resuelva en el menor tiempo posible y de manera eficiente. Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

Usuario Invitado [Iniciar Sesión](#)

[Inicio](#) [Nuevo ticket](#) [Ver estado de un ticket](#)

Abrir un nuevo ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de contacto

Correo electrónico *	<input type="text" value="Email del campus digital"/>	Nombre completo *	<input type="text"/>
Teléfono *	<input type="text"/>	Institución *	<input type="text" value="— Seleccionar —"/>
Número de documento de identidad *	<input type="text"/>	Curso o módulo virtual	<input type="text"/>
Temas de ayuda *	<input type="text" value="— Seleccione un tema de ayuda —"/>	Texto CAPTCHA:	<input type="text"/>

 introduzca el texto mostrado en la imagen. *

[Crear ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Calle 73 No. 73A – 226.
Segundo piso de la Biblioteca (Bloque 24)
Institución Universitaria Pascual Bravo

 Ciudadela Universitaria Digital

 Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

Todos los derechos reservados @Medellín

© 2019

A continuación se explica cómo se deben diligenciar los campos en el formulario:

Correo electrónico: el usuario deberá digitar un correo real, pues allí recibirá el número del ticket y la información relacionada con su solicitud.

Nombre completo: en este campo se deberá digitar nombre y apellidos completos de quien diligencia el formulario o realiza la solicitud.

Teléfono: el usuario deberá digitar un número de teléfono fijo o celular en el que puede ser contactado por el equipo de soporte. Si tiene un número de extensión puede digitarla también.

Institución: en este campo el usuario podrá seleccionar la institución a la que pertenece. Si su nombre no aparece en la lista desplegable, puede seleccionar la opción *otra*.

Número de documento de identidad: en este campo el usuario debe digitar su número de cédula o tarjeta de identidad. Este dato ayudará al equipo de soporte a filtrar la información más rápido.

Curso o módulo virtual: en este campo el usuario puede escribir el nombre del curso o la materia en la que está matriculado o que presenta alguna novedad y necesita soporte técnico.

Tema de ayuda: el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar los temas que clasificarán su solicitud y podrá elegir la que mejor se adapte al tipo de apoyo que está solicitando.

Asunto: el usuario deberá digitar el título que resuma en una frase el problema que está reportando.

Mensaje: en este campo el usuario deberá describir de manera detallada el motivo de su solicitud, así mismo podrá adjuntar archivos, tales como imágenes o documentos, que puedan ayudar a describir mejor la ayuda solicitada.

Código de seguridad o Captcha: este es un tipo de verificación humana en el que el usuario debe digitar el código que aparece en el cuadro, esto permite evitar que robots de internet envíen mensajes sin autorización.



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Para finalizar, el usuario debe hacer clic en el botón *Crear Ticket*. El sistema mostrará un mensaje que indicará que la solicitud fue creada de forma exitosa. La siguiente imagen muestra un ejemplo del mensaje recibido.

The screenshot shows a confirmation message for a support ticket. At the top right, there are buttons for 'Usuario Invitado' and 'Iniciar sesión'. Below these, there are links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. A green bar indicates 'Solicitud de ticket de ayuda creada'. The main message reads: 'Oscar Durango, Gracias por contactarnos. Su solicitud ha sido recibida y agente de servicio se pondrá en contacto con usted de ser necesario. Equipo de soporte.' The footer contains the address 'Calle 73 No. 73A - 226. Segundo piso de la Biblioteca (Bloque 24) Institución Universitaria Pascual Bravo', the '@Medellín' logo, and the text 'Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA' and 'Todos los derechos reservados @Medellín © 2019'.

De lo contrario, si el usuario no diligenció correctamente el formulario, el sistema mostrará un mensaje indicando en cuáles campos tuvo el error y cuál fue el error. Como se muestra en la siguiente pantalla:

The screenshot shows a form with several fields. The 'Teléfono *' field has a value of '3000000000' and a note 'Este número puede ser fijo o celular'. The 'Institución *' field is a dropdown menu with 'Pascual Bravo' selected. The 'Número de documento de identidad *' field is empty, with a red error message below it: 'Número de documento de identidad es un campo obligatorio'. The 'Curso o módulo virtual' field has a value of 'Nombre del programa'.



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Para conocer el número de caso asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar el correo electrónico que suministró, allí se le informará el número de ticket y se le enviará una *url* en la que podrá consultar el estado de su solicitud. En la siguiente imagen podrá ver un ejemplo del correo que llegará a su bandeja de entrada:

Support Ticket Opened [#333436] Σ Recibidos x



Mesa de ayuda @Medellin <mesadeayuda@arrobamedellin.edu.co>
para mí ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#)

Dear Oscar,

A request for support has been created and assigned #333436. A representative will follow-up with you as soon as possible. You can [view this ticket's progress online](#).

Your @Medellin HelpDesk Team,
Support Department

If you wish to provide additional comments or information regarding the issue, please reply to this email or [login to your account](#) for a complete archive of your support requests.

← Responder

➡ Reenviar



Consultar una solicitud o ticket

Una vez el equipo de soporte reciba la solicitud se deberá analizar y responder en los tiempos señalados en el documento ANS. La plataforma enviará un correo electrónico con la respuesta al usuario y el caso de dará por finalizado. En la siguiente imagen se ve cómo llega el correo con la respuesta al usuario:

Re: Solicitud de información [#333436]  Recibidos x  

 **Mesa de ayuda @Medellin** <mesadeayuda@arrobamedellin.edu.co> 14:28 (hace 33 minutos)   
para mí ▾

Dear Oscar Durango,

Respuesta del Agente que atiende el caso.

Your @Medellin HelpDesk Team,

We hope this response has sufficiently answered your questions. If not, please do not send another email. Instead, reply to this email or [login to your account](#) for a complete archive of all your support requests and responses.

 Responder  Reenviar



Así mismo, el usuario puede crear su propia cuenta en la plataforma de soporte y tener acceso al historial de casos solicitados y acceder al hilo de conversación con el equipo de soporte.

Para esto, creará una cuenta haciendo clic en el botón *Ver estado del ticket*:



Ver estado de un ticket

Proporcionamos archivos e historial de todas sus solicitudes de soporte actuales y pasadas completas con respuestas.

VER ESTADO DE UN TICKET



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Luego debe crear una cuenta en la plataforma de soporte utilizando el mismo correo electrónico que utilizó para crear un ticket o si es primera vez que utiliza la plataforma de soporte podrá utilizar un correo electrónico válido ya que toda la información será enviada a esa cuenta de correo.

Los datos que se piden para crear una cuenta son muy similares a los que se utilizan para crear un ticket y se deberán tener en cuenta las mismas recomendaciones (ver creación de un caso de soporte).

Usuario Invitado [Iniciar Sesión](#)

[Inicio](#) [Nuevo ticket](#) [Ver estado de un ticket](#)

Registro de la cuenta

Diligencia el siguiente formulario para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta. Recuerda que debes ingresar el correo que siempre has usado en la plataforma, de esta manera tendremos un historial de las solicitudes que has realizado.

Información de contacto

Correo electrónico *	<input type="text" value="Email del campus digital"/>	Nombre completo *	<input type="text"/>
Teléfono *	<input type="text"/>	Institución *	<input type="text" value="— Seleccionar —"/>
Número de documento de identidad *	<input type="text"/>	Curso o módulo virtual	<input type="text"/>

Preferencias

Zona Horaria:

Credenciales de acceso

Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

En el siguiente paso el usuario ingresa a la bandeja de entrada de su correo electrónico donde hallará un correo con el link que le permitirá confirmar la cuenta y acceder a la plataforma como un usuario registrado. La siguiente es una imagen que muestra un ejemplo del correo que recibirá el usuario:

Welcome to @Medellín HelpDesk Σ Recibidos x



Mesa de ayuda @Medellin <mesadeayuda@arrobamedellin.edu.co>
para mí ▾

Hi Oscar,

Hemos creado una cuenta para usted en nuestra plataforma de soporte //digital.arrobamedellin.edu.co/supportNew/upload.

Por favor siga el siguiente link para confirmar su cuenta y acceder a la plataforma.

[//digital.arrobamedellin.edu.co/supportNew/upload/pwreset.php?token=FWJfULmRhVw0HJ6zohBomswzXdbxw33DLk21NtcJUFoLk4yI](https://digital.arrobamedellin.edu.co/supportNew/upload/pwreset.php?token=FWJfULmRhVw0HJ6zohBomswzXdbxw33DLk21NtcJUFoLk4yI)

Equipo de soporte
@Medellin HelpDesk

← Responder

➡ Reenviar



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Una vez se ha logueado en la plataforma, el usuario podrá ver el historial de los casos además de los siguientes datos: número de ticket, fecha en la que se realizó la solicitud, estado del ticket, asunto y departamento asignado.

Oscar Durango perfil | Tickets (4) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (4)

Buscar Temas de ayuda: Todos los temas de ayuda

Tickets

 Abrir (4)

Mostrando 1 - 4 de 4 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
333436	01/23/2019	Abierto	Solicitud de información	ARROBA MEDELLIN
617762	01/23/2019	Abierto	Solicitud de información	ARROBA MEDELLIN
545739	01/23/2019	Abierto	TES1	ARROBA MEDELLIN
468758	01/23/2019	Abierto	Prueba	ARROBA MEDELLIN

Página: [1]

Calle 73 No. 73A – 226.
Segundo piso de la Biblioteca (Bloque 24)
Institución Universitaria Pascual Bravo

@Medellín Ciudadela Universitaria Digital
Alcaldía de Medellín
Creando con vos
SAPIENCIA

Todos los derechos reservados @Medellín
© 2019



Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Si el usuario desea acceder al revisar la respuesta que dio el equipo de soporte o incluso responder él mismo porque considera que no ha sido resultado por completo el caso, puede hacer clic en *Ticket #* o en *Asunto*.

En este caso se abrirá la ventana que le permitirá responder y mantener una conversación con el equipo de soporte.

Oscar Durango [perfil](#) | [Tickets \(4\)](#) - [Cerrar sesión](#)

Inicio Centro de Soporte [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(4\)](#)

Solicitud de información #333436

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Oscar Durango
Departamento:	ARROBA MEDELLÍN	Email:	oscar.durango@arrobamedellin.edu.co
Creado en:	01/23/2019 11:23:14 AM	Teléfono:	7852331

 **Oscar Durango** publicado 01/23/2019 11:23:14 AM

Necesito información test1

 Creado por  Oscar Durango 01/23/2019 11:23:14 AM

Administrador Mesa de Ayuda publicado 01/23/2019 02:30:54 PM 

Respuesta del Agente que atiende el caso.

Escriba una respuesta

*Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado**



|

 Agregar archivos aquí o elegirlos

[Publicar Respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Las opciones que tiene el usuario una vez hay escrito el mensaje son las siguientes:

- **Publicar respuesta:** el comentario será enviado al equipo de soporte.
- **Restablecer:** elimina el texto escrito en caso de que el usuario decida no enviar el comentario sobre el estado de su solicitud.
- **Cancelar:** sale de la pantalla.

Finalmente se recomienda cerrar sesión desde el botón *Cerrar sesión* ubicado en la parte superior derecha de la plataforma.

Oscar Durango perfil | Tickets (4) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (4)

🔄 Solicitud de información #333436

Imprimir Editar

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Oscar Durango
Departamento:	ARROBA MEDELLÍN	Email:	oscar.durango@arrobamedellin.edu.co
Creado en:	01/23/2019 11:23:14 AM	Teléfono:	7852331

Oscar Durango publicado 01/23/2019 11:23:14 AM

Necesito información test1

Creado por Oscar Durango 01/23/2019 11:23:14 AM



@

Acuerdo de niveles de servicio (ANS)



@medellín
Ciudadela Universitaria Digital



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

Creado por:



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Vigilada Mineducación

www.arrobamedellin.edu.co



Esta licencia permite a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de tu obra de modo no comercial, siempre y cuando te den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.