

MANUAL DE USO PORTAL DE SOPORTE

A stylized, handwritten-style logo in a dark red color. The logo consists of several fluid, interconnected strokes that form a shape resembling the letters 'ud/a' or a similar abstract representation.

1 Ingresar a: udla.edu.ec

2 Ir a la sección **LOGIN**

3 Damos clic en el apartado **Soporte UDLA**

The screenshot shows the UDLA website interface. The browser address bar displays udla.edu.ec. The main navigation bar includes links for Inicio, La UDLA, Campus, Internacional, Login, Academia, Contacto, and Trabaja con nosotros. Below this, there are categories for ADMISIONES, PROGRAMAS ACADÉMICOS, EDUCACIÓN CONTINUA, VESTIGACIÓN, and PROGRAMAS ONLINE. A dropdown menu is open under the 'Login' link, listing options: Omnia, Ingreso Estudiantes, Ingreso Docentes, SUMAR, Email Corporativo, Banner, Success Factors, Salesforce, and Soporte UDLA. The 'Soporte UDLA' option is highlighted with a red box. The background of the website features a photograph of three smiling professionals, with a woman in the foreground holding a laptop. A large red banner on the right side contains the text: 'Potencia tu futuro profesional, estudia un posgrado en la UDLA. ¡Que nada te detenga!' and a 'Postula aquí' button. A chat icon is visible in the bottom right corner.

4 Iniciamos sesión con nuestras credenciales UDLA

4

MAÑANA ES LO QUE HACES HOY *udla*

Iniciar sesión
XXXXXXXX@udla.edu.ec

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

Siguiente

5 Registrar un INCIDENTE

6 Registrar una SOLICITUD

7 Si desea contactarse con un analista de Soporte para solventar sus inquietudes

udla


Enviar un incidente **Enviar una solicitud**


INCIDENTES
REQUERIMIENTOS


SOPORTE VIRTUAL
udla

HORARIO DE ATENCIÓN:
DE LUNES A VIERNES: 07H00-20H00
SÁBADOS: 08H00-13H00

Service Catalog >

5  **Registra un Incide...**
No puedes ingresar a una de las aplicaciones de la UDLA, tienes problemas con tu equipo, busca la c...
10 Items

6  **Registra una Solic...**
Tienes una nueva solicitud de accesos, necesitas un equipo en préstamo o devolver el equipo asigna...
8 Items

7  **Chat**
Iniciar una conversación con su departamento de TI, si está disponible

¿Qué es un INCIDENTE?

Es la interrupción de los servicios de TI sean estos:

- Aplicaciones
- Aulas virtuales
- BANNER
- Carpetas compartidas
- Equipos
- Office 365
- Internet
- SAP
- SUMAR
- UDLA App / Chatbot

A Seleccione la categoría

B Seleccione la subcategoría

C Seleccione el motivo de su Incidente

INCIDENTES
REQUERIMIENTOS

SOPORTE VIRTUAL

HORARIO DE ATENCIÓN:
DE LUNES A VIERNES: 07H00-20H00
SÁBADOS: 08H00-13H00

Service Catalog > Registra un Incidente

- A** **Aplicaciones**
Si tienes un problema con el ingreso a una de la aplicaciones de la UDLA regístralo aquí
- Aulas Virtuales**
Si tienes un problema con las Aulas Virtuales, regístralo aquí.
- BANNER**
Si tienes un problema con Banner, regístralo aquí.
- Carpetas Compartidas**
Si tienes un problema con el ingreso a Carpetas Compartidas, regístralo aquí.
- Equipos**
Si tienes un problema con tu Equipo(Equipo de aula)Accesorios, regístralo aquí
- Office 365**
Si tienes un problema con tu Cuenta(Correo)Teams)OneDrive, regístralo aquí.
- Internet**
Si tienes un problema con el Internet, regístralo aquí.
- SAP**
Si tienes un problema con SSSF(54HANA), regístralo aquí
- SUMAR**
Si tienes un problema con SUMAR, regístralo aquí.
- UDLA App /Chatbot**
Si tienes un problema con la App UDLA, regístralo aquí.

Enviar incidente

Categoría *
Aplicaciones

Descripción *
Detalle el inconveniente y adjunte la pantalla de error

B Seleccione una subcategoría

- BAF (Becas / Financiamiento)
- BX
- Cognos
- VPN
- Workflow

C Seleccione categoría de tercer nivel

- Lentitud en la aplicación / programa
- No funciona correctamente
- No se puede ingresar a la aplicación
- Problemas de instalación

Formulario INCIDENTE

- D** Describir el Incidente presentado
- E** Escogemos la Sede en donde se encuentra
- F** Colocamos su ubicación; en caso de encontrarse en teletrabajo colocar **TELETRABAJO**
- G** Colocamos su teléfono de contacto (Celular)
- H** Adjuntamos la evidencia del incidente presentado en caso de requerirlo
- I** Clic en Enviar

The image shows a screenshot of a web form for reporting an incident. The form is titled 'Formulario INCIDENTE' and contains several fields and buttons. The fields are: 'Categoría *' with three dropdown menus (one showing 'Aplicaciones', one showing 'BX', and one showing 'No se puede ingresar a la aplicación'); 'Descripción *' with a large text area; 'Sede *' with a dropdown menu showing 'seleccionar sede'; 'Ubicación *' with a text input field; 'Teléfono Contacto *' with a text input field; and 'Archivos adjuntos' with a red link 'Seleccionar adjuntos' and the text 'o arrastre y suelte archivos aquí'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'. The form is annotated with letters D through I in black circles, pointing to specific elements: D points to the description area, E points to the 'Sede' dropdown, F points to the 'Ubicación' field, G points to the 'Teléfono Contacto' field, H points to the 'Archivos adjuntos' section, and I points to the 'Enviar' button. At the bottom of the form, it says 'Help Desk Software by SysAid'.

¿Qué es una SOLICITUD?

Cuando usted requiere solicitar algo adicional como nuevos accesos, instalación de software en equipos UDLA, reserva de laboratorios PC, acompañamiento de un analista de soporte en eventos o solicitar el préstamo de equipo o accesorios.

- A** Seleccione la categoría
- B** Seleccione la subcategoría
- C** Seleccione el motivo de su solicitud

The screenshot shows the 'SOPORTE VIRTUAL' portal for UDLA. At the top, there are navigation options for 'INCIDENTES' and 'REQUERIMIENTOS', the UDLA logo, and the service hours: 'HORARIO DE ATENCIÓN: DE LUNES A VIERNES: 07H00-20H00 SÁBADOS: 08H00-13H00'. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Service Catalog > Registra una Solicitud'. The main content area features a grid of service categories, each with an icon and a brief description. A red circle labeled 'A' highlights the 'Accesos' category.

Categoría	Descripción
A Accesos	Si tienes una nueva solicitud de accesos, regístralo aquí.
BANNER	Si tienes una solicitud de Banner, regístralo aquí.
Equipos	Necesita un préstamo o devolver un equipo, accesorios, regístralo aquí.
Eventos	Necesitas que una persona de soporte te apoye en un evento o el préstamo de equipos, regístralo aquí.
Instalación de Soft...	Necesitas instalar software adicional, regístralo aquí.
Laboratorios PC	Tienes una solicitud de laboratorios PC, regístralo aquí.
SAP	Si tiene una solicitud de instalación de SAP, regístralo aquí.
Solicitud de Infor...	Tienes una solicitud de información, regístralo aquí.

The screenshot shows the 'Enviar una solicitud' form. It includes a 'Categoría *' dropdown menu with 'Accesos' selected. Below it is a 'Descripción *' text area with two asterisks indicating required fields. To the right of the form, two dropdown menus are highlighted with red circles labeled 'B' and 'C'. The 'B' dropdown is for subcategories, with 'Sistemas de información' selected. The 'C' dropdown is for reasons, with 'Creación de accesos' selected.

B Seleccione una subcategoría
Sistemas de información

C Seleccione categoría de tercer nivel
Creación de accesos

Formulario SOLICITUD /Accesos

- D** Colocar en Descripción el detalle de lo solicitado y el folio
- E** Escogemos la Sede en donde se encuentra
- F** Colocamos su ubicación, en caso de encontrarse en teletrabajo colocar **TELETRABAJO**
- G** Colocamos su teléfono de contacto (Celular)
- H** Adjuntamos el formato de folio (.xls) y el correo con la aprobación de su jefe directo
- I** Clic en Enviar

The screenshot shows a web form for creating access requests. The form includes the following fields and sections:

- Categoría ***: Three dropdown menus with values "Accesos", "Sistemas de información", and "Creación de accesos".
- Descripción ***: A text area containing user data (DATOS DEL USUARIO), a section header (SECCIÓN 2), and a justification (JUSTIFICACION). A circular annotation 'D' is placed above this field.
- Sede ***: A dropdown menu with the value "Udlapark". A circular annotation 'E' is placed to its right.
- Ubicación ***: A dropdown menu with the value "Teletrabajo". A circular annotation 'F' is placed to its right.
- Extensión Telefónica ***: A text input field with the value "0999999996". A circular annotation 'G' is placed to its right.
- Archivos adjuntos**: A section with a link "Seleccionar adjuntos" and the text "o arrastre y suelte archivos aquí". A circular annotation 'H' is placed to its right.
- Attachments**: Two files are listed: "folio_SOPORTE.xlsx - 23-02-2022 11:21" and "Folio_correo_soporte.msg - 23-02-2022 11:22".
- Buttons**: "Cancelar" and "Enviar" buttons at the bottom right.
- Footer**: "Help Desk Software by SysAid" at the bottom.

A circular annotation 'I' is located at the bottom right corner of the form area.

Formulario SOLICITUD/Equipos

- D** Colocar en Descripción el motivo por el cual esta solicitando el préstamo de un equipo adicional
- E** Escogemos la Sede en donde se encuentra
- F** Colocamos su ubicación, en caso de encontrarse en teletrabajo colocar **TELETRABAJO**
- G** Colocamos su teléfono de contacto (Celular)
- H** Clic en Enviar

The screenshot shows a web form titled "Enviar una solicitud" with the following fields and annotations:

- Categoría ***: A dropdown menu with "Equipos" selected. A red box highlights this field with a circled **D**.
- Descripción ***: A large text area for the request description. A red box highlights this field with a circled **D**.
- Sede ***: A dropdown menu with "Udlapark" selected. A red box highlights this field with a circled **E**.
- Ubicación ***: A dropdown menu with "Teletrabajo" selected. A red box highlights this field with a circled **F**.
- Extensión Telefónica ***: A text input field containing "0999999996". A red box highlights this field with a circled **G**.
- Archivos adjuntos**: A section with a red box containing the text "Seleccionar adjuntos o arrastre y suelte archivos aquí".
- Footer**: A red bar at the bottom contains the text "Folio_correo_soporte.msg - 23-02-2022 11:22". A red box highlights this bar with a circled **H**.
- Buttons**: "Cancelar" and "Enviar" buttons are located at the bottom right.

Formulario SOLICITUD/Solicitud de Información

- D** Colocar en Descripción el motivo por el cual esta solicitando este informe.
- E** Escogemos la Sede en donde se encuentra
- F** Colocamos su ubicación, en caso de encontrarse en teletrabajo colocar **TELETRABAJO**
- G** Colocamos su teléfono de contacto (Celular)
- H** Adjuntamos el correo con la aprobación de su jefe directo
- I** Clic en Enviar

The image shows a web form titled 'Formulario SOLICITUD/Solicitud de Información'. The form contains several fields and a dropdown menu, with letters D through I placed next to them to indicate where to click or enter information. The fields are: 'Categoría *' (dropdown menu), 'Descripción *' (text area), 'Sede *' (dropdown menu), 'Ubicación *' (text field), 'Teléfono Contacto *' (text field), and 'Archivos adjuntos' (file upload area). The dropdown menu for 'Categoría *' is open, showing options like 'BAF (Becas / Financiamiento)', 'Banner', 'Bx', 'Carpeta en Línea', 'Cognos', 'Portal Docente', and 'Portal Estudiantes'. The dropdown menu for 'Sede *' is also open, showing options like 'seleccionar sede'. The file upload area has a link that says 'Seleccionar adjuntos o arrastre y suelte archivos aquí'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'.

Categoría *
Solicitud de Información

Descripción *

Sede *
seleccionar sede

Ubicación *

Teléfono Contacto *

Archivos adjuntos
[Seleccionar adjuntos](#) o arrastre y suelte archivos aquí

Cancelar **Enviar**

REVISAR ESTATUS DEL TICKET CREADOS



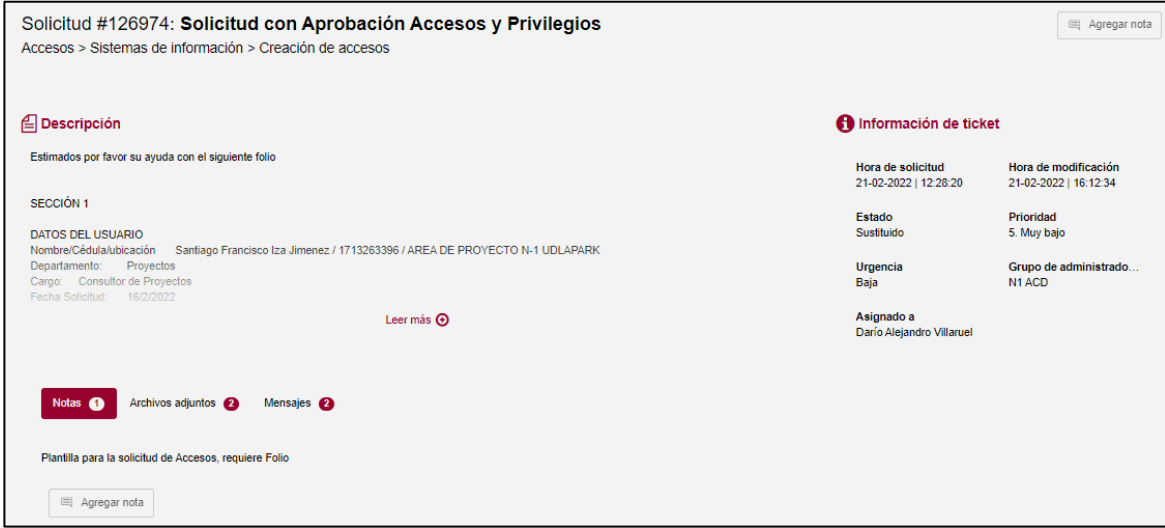
En la parte inferior podrás encontrar tus ticket creados y el estado de los mismos



Dar clic en el ticket a consultar



En la opción adjuntos puedes agregar nuevos archivos adjuntos



ACCESOS A SOPORTE

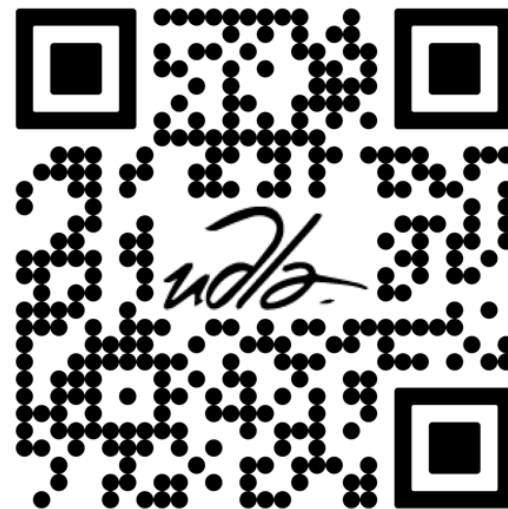
Comunícate con Soporte a través de los siguientes canales:

👉 WhatsApp: Envía un mensaje al +593 2-342-0026 o ingresa en el siguiente link: <https://bit.ly/3m3JP45>

👉 MS Teams: Iniciar una conversación es muy sencillo, puedes hacerlo directamente en el link: <https://bit.ly/3g0fz7E> o buscando "Mentor UDLA" en tu lista de contactos para comenzar un chat.

👉 Página web: Escríbenos en el chat de www.udla.edu.ec

ACCESO AL PORTAL DE SOPORTE



PRESIONA AQUÍ



MAÑANA ES
LO QUE
HACES HOY

udla.