

Portal Service Desk de la UPU

Guía de usuario

Este documento y su software asociado contienen información propiedad de la Unión Postal Universal (UPU); se proporciona en virtud de un acuerdo específico con Organizaciones Postales que contiene restricciones de uso y divulgación y también está protegido por la ley de derechos de autor. Este documento y su software asociado están protegidos por las leyes internacionales de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede copiarse sin el permiso expreso por escrito del Centro de Tecnología Postal (CTP). Se prohíbe la ingeniería inversa del software. Las referencias en esta publicación a productos, aplicaciones o servicios de la UPU no implican que la UPU tenga la intención o pueda ponerlos a disposición, o parte de ellos, en todos los países o para todos los miembros de la UPU.

Cualquier referencia a un producto, aplicación o servicio de la UPU no pretende afirmar ni implicar que solo puedan utilizarse los productos, aplicaciones o servicios de la UPU. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, aplicación o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de la UPU u otros derechos protegidos legalmente. La evaluación y verificación del funcionamiento en conjunto con otros productos, aplicaciones o servicios, salvo los expresamente designados por la UPU, son responsabilidad del Usuario. La información de este documento está sujeta a cambios. La notificación formal de los cambios y las actualizaciones periódicas de este documento se enviará a las Organizaciones Postales.

International Postal System, POST * Star y POST * Net son marcas comerciales o nombres comerciales de la UPU. Windows, Windows Explorer, Windows NT Server, Windows NT Workstation, SQL Server y SQL Enterprise Manager son marcas comerciales de Microsoft Corporation.

Copyright © 1996-2021 Unión Postal Universal. Todos los derechos reservados.



Tabla de contenido

Acerca de este documento.....	4
Público objetivo	4
Introducción	5
Definiciones.....	5
Iniciar / cerrar sesión desde el portal Service Desk	5
Página de inicio del portal Service Desk.....	6
Funciones de la Página de Inicio.....	7
Solicitudes de Servicio.....	9
Catálogo de servicios	9
Buscar un servicio	10
Solicitud de un nuevo servicio	10
Incidentes.....	13
Reportar un Nuevo incidente	13
Urgencia, Impacto y Prioridad.....	15
Función de búsqueda de la base de conocimientos	16
Funcionalidad “Muéstreme”	17
Descripción general	17
Actualizar los detalles de una solicitud de servicio / incidente...17	
Cerrar una solicitud / incidente.....	19
Aprobar la solicitud / incidente.....	19
Rechazar una solicitud / incidente.....	20
Notificaciones y comunicaciones	22
Noticias.....	23
Acceso al historial de noticias.....	23
Acceso a las noticias activas.....	23

Acerca de este documento

Público objetivo

Este documento describe cómo navegar por el portal Service Desk de la UPU para solicitar asistencia sobre nuevos servicios (solicitud de servicio) o solucionar un problema (incidente).

Notas:

- Solo se puede utilizar el portal de la mesa de servicio para solicitar asistencia. No se proporcionará soporte por correo electrónico.
- El CTP recomienda utilizar Google Chrome para acceder al portal Service Desk. El portal no es compatible con Internet Explorer.

Introducción

Definiciones

Solicitud de servicio

Una Solicitud de Servicio es una solicitud formal de un usuario para que se le proporcione algo.

Una solicitud de servicio se genera cuando un usuario requiere acceder a un nuevo servicio de la UPU, asistencia o asesoramiento sobre la actualización de un servicio de TI existente.

Incidente

Un incidente es una interrupción no planificada del servicio o una reducción en la calidad de un servicio. Cuando algo no funciona exactamente como se supone que debe hacerlo, provoca interrupciones no planificadas en el servicio y crea un incidente. El soporte de la UPU deberá proporcionar una solución rápida que resuelva la interrupción y restaure el servicio a su capacidad máxima.

Tarea

Una tarea es una acción o lista de acciones que debe completar la persona responsable de una actividad dedicada.

Base de datos de conocimientos (KB)

Una base de datos de conocimientos es un repositorio que contiene información de solicitudes frecuentes cuya respuesta se conoce. La base de conocimientos es la primera ayuda a la que puede recurrir un usuario, antes de pedir ayuda en caso de que no encuentre la respuesta.

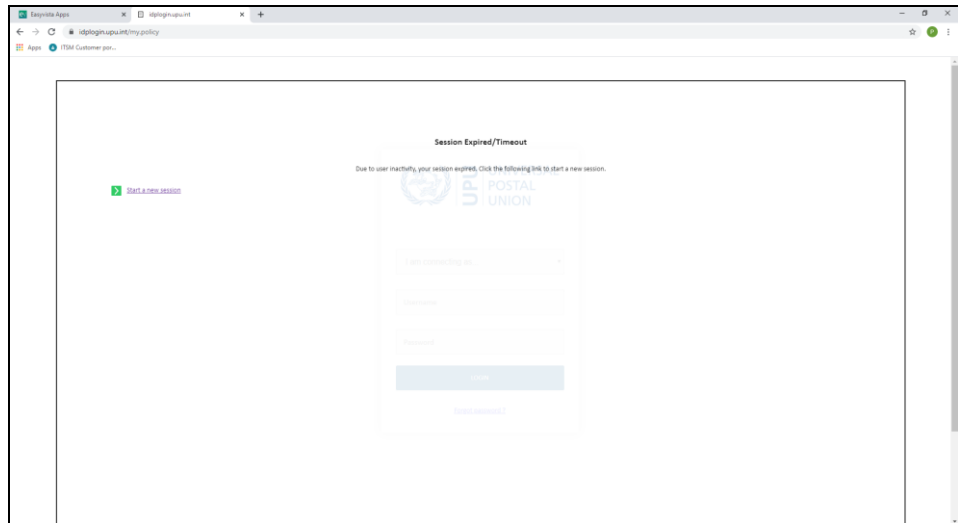
La base de conocimientos facilita a los usuarios encontrar soluciones a sus problemas antes de pedir ayuda al soporte de la UPU.

Iniciar / cerrar sesión desde el portal Service Desk

1. Para iniciar sesión en el portal Service Desk, siga el proceso que se describe en el sitio web de la UPU: <https://www.upu.int/en/Contact-us/IT-support>
2. Para cerrar sesión, haga clic en el botón **Cerrar sesión** para desconectarse del portal Service Desk.

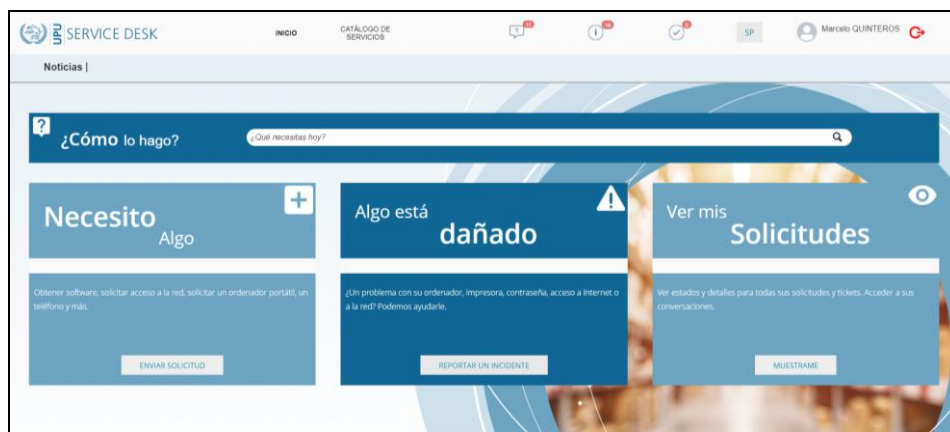


El sistema cierra la sesión del portal Service Desk automáticamente después de quince minutos de inactividad


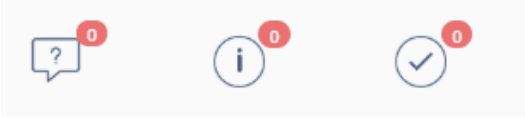






Página de inicio del portal Service Desk

Después de iniciar sesión, se muestra la página de inicio.



Funciones de la Página de Inicio

 <p>O</p> <p>HOME</p>	<p>Haga clic en uno de estos botones para</p>
<p>SERVICE CATALOG</p>	<p>Haga clic en este botón para acceder al catálogo de servicios de la UPU.</p>
	<p>Haga clic en uno de estos botones para acceder a sus solicitudes de servicio, incidentes y tareas asignadas. Consulte la funcionalidad "Muestreme" para obtener más detalles.</p>
<p>EN</p>	<p>Interfaz de idioma predeterminada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN para inglés • FR para francés • ES para español
 <p>Demo PTC Customer</p>	<p>Identidad del usuario que inició sesión.</p>
	<p>Haga clic en este botón para cerrar sesión en la aplicación.</p>
<p>News Welcome to the UPU Service Desk Pilot</p>	<p>Haga clic en "Noticias" o en la pantalla de noticias activa (ejemplo, Bienvenido al programa piloto del Service Desk de la UPU ") para acceder a los detalles de las noticias. Consulte: Noticias.</p>
<p>¿Qué necesitas hoy?</p>	<p>Haga clic en este campo para ingresar criterios para buscar entradas en la Base de conocimientos, incidentes y solicitudes de servicio. Consulte la función: Función de búsqueda de la base de conocimientos</p>
<p>ENVIAR SOLICITUD</p>	<p>Haga clic en este botón para crear una nueva Solicitud de</p>

	Servicio.
	Haga clic en este botón para reportar un nuevo Incidente.
	Haga clic en este botón para acceder a todas sus solicitudes de servicio, incidencias y tareas asignadas: Consulte la funcionalidad "Muestreme" para obtener más detalles.

Haga clic en el botón de idioma para cambiar el idioma predeterminado de la interfaz de usuario. Seleccione su idioma predeterminado y haga clic en Ok para confirmar.

Change Language

Language

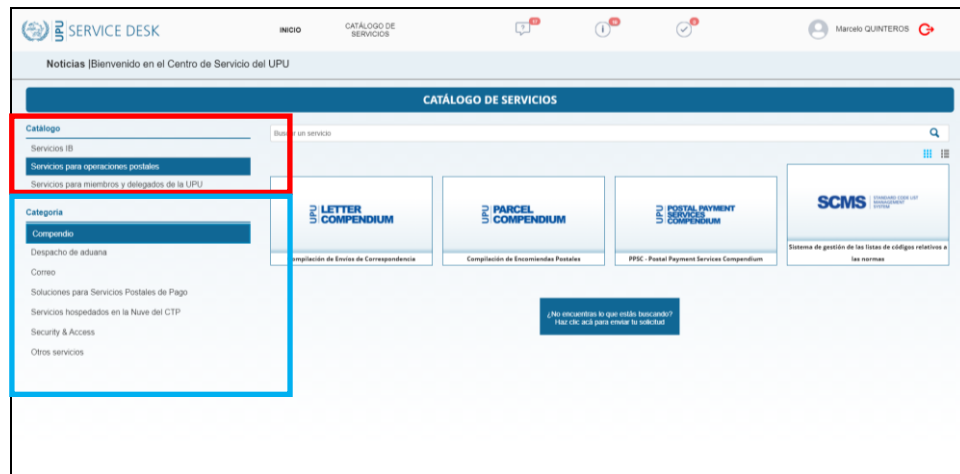
To apply the modification, please click on button OK and logout/login !

Ok
Cancel

Cierre la sesión y vuelvala a iniciar para aplicar el idioma seleccionado.

Solicitudes de Servicio

Catálogo de servicios



El Catálogo de servicios está organizado en tres secciones:

- Catálogo de servicios, resaltado en rojo
- Categorías de servicios, resaltadas en azul
- Servicios disponibles según la categoría seleccionada

Para acceder a un servicio, seleccione el catálogo y luego la categoría de servicios asociados al catálogo seleccionado. Se mostrarán todos los servicios asociados con esta categoría.

Los catálogos disponibles son los siguientes:

- **Servicios de la OI:** Servicios disponibles solo para empleados de la Oficina Internacional.
- **Servicios para operaciones postales:** Servicios vinculados a productos postales proporcionados por la UPU (ejemplo, IPS, compendios, etc.)
- **Servicios para miembros y delegados de la UPU:** Servicios prestados a miembros de la UPU y partes interesadas (ejemplo, centro de documentación de la UPU, registro de delegados, etc.)

El portal muestra el mensaje “No tiene acceso a este catálogo” si su perfil no tiene suficientes permisos para acceder al contenido del catálogo seleccionado. Por ejemplo, el perfil “Miembro y Socio de la UPU” no tiene acceso al catálogo de “Servicios de la OI”.

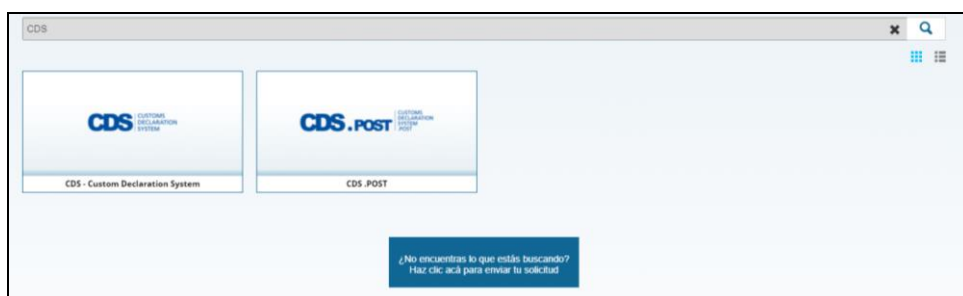
Puede mostrar los servicios ordenados por nombre de servicio ascendente por

iconos o por lista utilizando estos dos iconos:



Buscar un servicio

1. En la barra de búsqueda, escriba una palabra para buscar entre todas las entradas del catálogo activo, por ejemplo, CDS, para buscar entradas de CDS.



Para borrar los criterios de búsqueda, haga clic en el símbolo X en la barra de búsqueda.

Si ninguna entrada en el catálogo de servicios coincide con sus criterios, puede enviar una nueva solicitud haciendo clic en el botón ¿No encuentras lo que estás buscando?.

Solicitud de un nuevo servicio

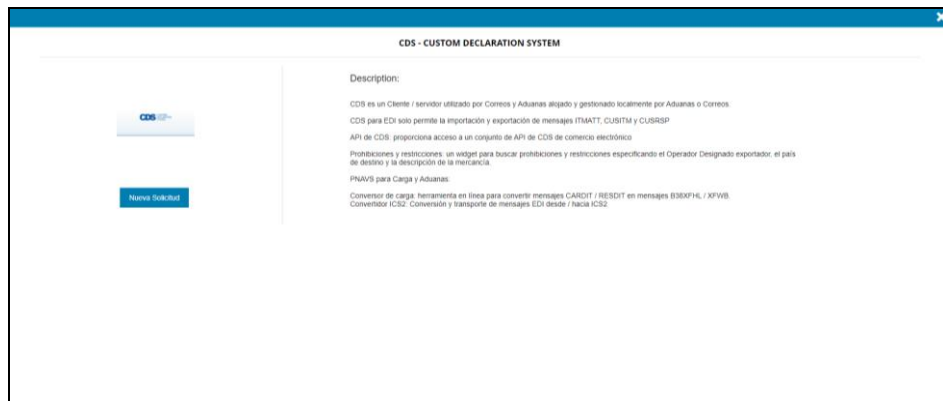
Cada solicitud tiene un identificador único: RFS_yyyyymmdd_nnnn donde:

- **yyyy**: año de creación de la solicitud
- **mm**: mes de creación de la solicitud
- **dd**: día de creación de la solicitud
- **nnnn**: número

1. Para crear una solicitud, haga clic en **ENVIAR SOLICITUD** en la página de inicio.



Se propone el catálogo de servicios (consulte la sección 3). Haga clic en el icono de servicio para acceder al botón Nueva solicitud.



- Haga clic en el botón **Nueva solicitud** para completar el formulario de solicitud. Los campos en la parte superior del formulario varían según el servicio que seleccione. Los campos en la parte inferior del formulario, comenzando con el campo **Título**, son los mismos para todos los formularios independientemente del servicio elegido

Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Nota: Puede formatear la descripción utilizando las herramientas de formato. También puede adjuntar un documento de respaldo según sea necesario.

- Después de ingresar la información, haga clic en **OK** para confirmar. Recibirá un correo electrónico de confirmación de noreply@upu.int con la

referencia de la solicitud. Este es un correo electrónico sin respuesta y no es necesario que responda ni realice ninguna otra acción.

Incidentes

Cada incidente tiene un identificador único: IN_yyyymmdd_nnnn, donde

- *yyyy*: año de creación de la solicitud
- *mm*: mes de creación de la solicitud
- *dd*: día de creación de la solicitud
- *nnnn*: número

Reportar un Nuevo incidente

1. Para registrar un Nuevo incidente haga clic en el botón **REPORTAR UN INCIDENTE** en la página de inicio.



2. Ingrese los detalles del incidente. Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Nota: Marque la casilla de verificación del **incidente de InfoSec** para informar un incidente de seguridad de la información. El portal Service Desk de la UPU notifica a:

- Al equipo de soporte para cerrar el incidente lo antes posible
- Al Gerente de Incidentes de Seguridad (SIM) para alertar al equipo de respuesta de seguridad de la información (ISIRT)

Nuevo Incidente

InfoSec Incidente

[Impacted Product / Service]

Título *

Descripción *

Urgencia * 3 - Bajo [Impact] * 3 - Bajo

Adjuntos

NOTA: Para agregar varios archivos, ¡comprímalos juntos! También se pueden cargar nuevos archivos después de crear el ticket.

Ok Cancelar

Cuando hace clic en el campo **Producto / servicio impactado**, la aplicación muestra todos los productos y servicios (IPS, IFS, Compendios, etc.) que puede presentar una solicitud de incidente según el acuerdo de licencia de su organización con la UPU

Impacted Product / Service

Search Name

Name	Version	Status	Category
CDS	2018 SP1	Production	Mail Services
GMS STAR	-	Production	General Services
IPS	2018	Production	Mail Services
Letter compendium	-	Production	Mail Services
Parcel Compendium	-	Production	Mail Services
PNG - Post*Net Gateway	2.1	Test	Mail Services
PNNM - Post*Net Mail	-	Production	Mail Services
QCS Mail	-	Production	Mail Services

Puede filtrar las entradas del catálogo de incidentes escribiendo texto en el campo **Buscar Nombre**. Por ejemplo, escriba "correo" en este campo para mostrar solo las entradas que se refieren a la producción y los servicios de correo.

mail

Name	Version	Status	Category
CDS	2018 SP1	Production	Mail Services
IPS	2018	Production	Mail Services
Letter compendium	-	Production	Mail Services
Parcel Compendium	-	Production	Mail Services
PNG - Post*Net Gateway	2.1	Test	Mail Services
PNNM - Post*Net Mail	-	Production	Mail Services
QCS Mail	-	Production	Mail Services

3. Haga clic en **Ok** para confirmar los detalles del incidente.

Urgencia, Impacto y Prioridad

Para un Incidente, la prioridad se determina generalmente mediante la evaluación de su impacto y urgencia:

Urgencia es una medida de la rapidez con que se requiere una resolución del incidente.

Impacto es una medida de la extensión del Incidente y del daño potencial causado por el mismo antes de que pueda resolverse.

- **Impacto:** Bajo, Medio o Alto
- **Urgencia:** Show stopper, Mayor o Menor
- **Prioridad:** Crítico, Alto, Medio y Bajo.

La prioridad se calcula en consecuencia.

<i>Prioridad</i>		<i>Impacto</i>		
		<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Urgencia</i>	Show stopper	Crítico	Alto	Medio
	Mayor	Alto	Medio	Bajo
	Menor	Medio	Bajo	Bajo

Función de búsqueda de la base de conocimientos

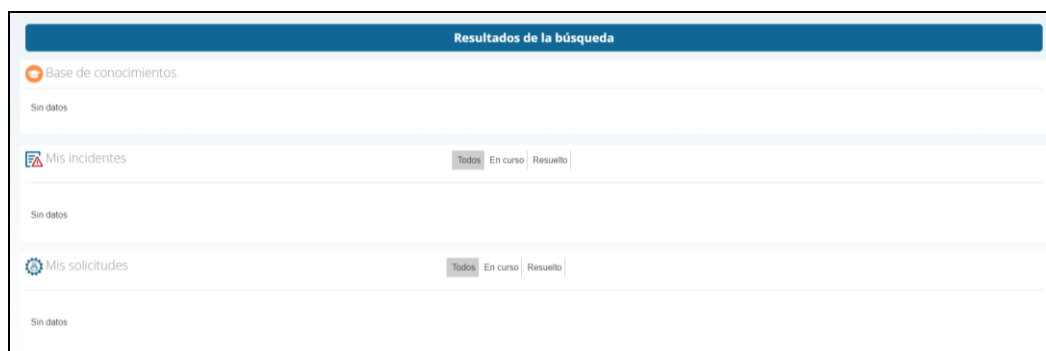
La **base de conocimientos (KB)** es útil para averiguar si ya existe información sobre un servicio o incidente antes de enviar una solicitud.

Buscar una entrada

1. En la página de inicio, ingrese una palabra en la sección **¿CÓMO LO HAGO?** luego presione **Enter** o haga clic en el icono de **búsqueda**. El sistema realiza la búsqueda.



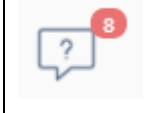

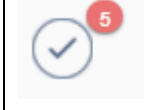
Si ninguna entrada coincide con sus criterios, no se muestra ningún dato.



Funcionalidad "Muéstreme"

Descripción general

En cualquier momento, puede acceder a sus solicitudes de servicio, incidencias o tareas abiertas desde la página de inicio haciendo clic en el icono correspondiente.

	Mis Solicitudes
	Mis Incidentes
	Mis Tareas

Alternativamente, también puede hacer clic en la pestaña correspondiente.



Al hacer clic en el icono / pestaña correspondiente se muestra:

- todas las solicitudes / incidentes independientemente del estado
- todas las solicitudes / incidentes "En marcha" con el estado
- todas las solicitudes / incidentes "resueltos", incluidos los que están cerrados



Por defecto, todas las entradas se ordenan en orden descendente.

Nota: La zona horaria a la que se hace referencia en la solicitud / incidente se establece en la zona horaria de Berna, la hora de Europa Central (CET).

Actualizar los detalles de una solicitud de servicio / incidente

Puede actualizar su solicitud / incidente enviado en cualquier momento mientras aún se encuentra en el estado "En progreso"

1. Haga clic en el icono de lápiz junto a la referencia para acceder a los detalles de la solicitud / incidente.

2. Filtre las entradas agregando los criterios en el campo.


Descripción, título, destinatario, número de ticket, categoría

Su filtro se aplica a toda la información mencionada en el campo (Descripción, Título, etc.) El sistema muestra los resultados que coinciden con sus criterios.

Comenzado el	Completado el	Acción	Comentario
29/04/2021 17:49:51	29/04/2021 17:49:51	Suspendido	🗉
29/04/2021 17:39:56	29/04/2021 17:39:56	Notificación para el Solicitante	🗉
29/04/2021 16:53:16	29/04/2021 16:53:16	Recalificación	🗉
29/04/2021 16:40:58	29/04/2021 16:40:58	Acuse de Recibo	🗉

La página muestra información sobre:

- estado de la solicitud / incidente
- historial o las acciones que se han realizado sobre la solicitud / incidente
- acción que se puede realizar sobre la solicitud / incidente


3. Para ver los detalles de una entrada, haga clic en el icono de lupa  correspondiente en la columna **Comentario**. Para cerrar los detalles, haga clic en el icono **X**.

13/06/2020 14:50:40 13/06/2020 14:50:40 Send Email 🗉

From: [redacted]
To: [redacted]
Cc: [redacted]
Subject: [JPU RFS_20200813_0002] - A task has been assigned to you (demo GSA Customer 1)

4. Para ver detalles de cualquier problema relacionado con la solicitud / incidente, haga clic en la pestaña **Problema**.

Problema asociado	Causa inicial	Versión liberada	Estado	Fecha liberada
Ningún problema relacionado				

5. Para acceder a los archivos cargados o cargar un nuevo archivo para una entrada, haga clic en la pestaña **Adjuntos**. Puede abrir el archivo existente haciendo clic en el nombre del documento y cargar uno nuevo haciendo clic en el botón **Cargar**  .

Document Name ↑	Description	Creation Date
Copy of itm_ptc-services-descriptions.xlsx	Test	04/09/2020 16:19:12

6. En el campo **Actualizar detalles**, ingrese comentarios u observaciones para la actualización.

7. Haga clic en **Enviar** para confirmar las actualizaciones; de lo contrario, haga clic en **Cancelar**. Una vez enviado, se agrega una nueva entrada a la pestaña **Historial**.

Cerrar una solicitud / incidente

Puede cerrar su solicitud / incidente en cualquier momento mientras aún se encuentra en el estado "En marcha".

1. Abra la solicitud / incidente relevante.
2. Haga clic en el botón **Cerrar**.
3. Ingrese comentarios sobre el cierre en el campo **Detalles de cierre**.

4. Haga clic en **Enviar** para confirmar el cierre; de lo contrario, haga clic en **Cancelar**. Una vez enviada, se agrega una nueva entrada a la pestaña **Historial** y la solicitud / incidente se establece en el estado "**Cerrado**".

Nota: Mientras se procesa la solicitud / incidente, el equipo de soporte puede pedirle que realice algunas tareas de acuerdo con la aprobación o resolución de la solicitud / incidente. Puede acceder a los detalles de la solicitud / incidente utilizando el icono del lápiz.

Aprobar la solicitud / incidente

Si el incidente se ha resuelto o la solicitud de servicio se ha cumplido de acuerdo con sus requisitos, la solicitud / incidente cambia al estado "Solucionado" y se le solicita que apruebe la solicitud / incidente con el botón **Aprobar**.



Una vez que se hace clic, se muestra la ventana de aprobación.

Approve

Comments

B I U x_2 x^2 **A** **T**

Attachment

Ok **Cancel**

1. Agregue un comentario y cargue archivos si es necesario.
2. Haga clic en **Ok** para aprobar la solicitud / incidente. La solicitud / incidente cambia al estado "Cerrado" y se agrega una nueva entrada a la pestaña **Historial**.

También puede cancelar el proceso de aprobación haciendo clic en **Cancelar**. Se le pedirá que confirme la cancelación.

Rechazar una solicitud / incidente

Si el incidente no se resuelve o su solicitud de servicio no se cumple, puede rechazar la solución haciendo clic en el botón **Rechazar**.



Se muestra la ventana de Rechazo.

Reject

Comment *

B I U ~~ABC~~ x₂ x² A T         “ -

0

Ok **Cancel**

1. Agregue un comentario y cargue archivos si es necesario.
2. Haga clic en **Ok**. La solicitud / incidente cambia al estado "Reabierto" y se agrega una nueva entrada a la pestaña **Historial**.

También puede cancelar el proceso de rechazo haciendo clic en **Cancelar**. Se le solicita que confirme la cancelación.

Notificaciones y comunicaciones

Mientras se procesa su solicitud / incidente, el Portal Service Desk de la UPU envía una notificación:

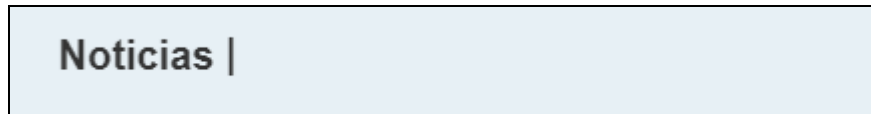
- con la referencia de la solicitud / incidente tan pronto como lo envíe
- cuando la solicitud / incidente se asigna al equipo de soporte / miembro del equipo de soporte
- para solicitar una acción (por ejemplo: aprobación) o información (por ejemplo: archivos de registro)

Noticias

La UPU puede comunicar información a sus usuarios finales a través del portal Service Desk. Puede acceder a un historial de todas las noticias publicadas o ver las noticias activas usando la barra de **Noticias**.

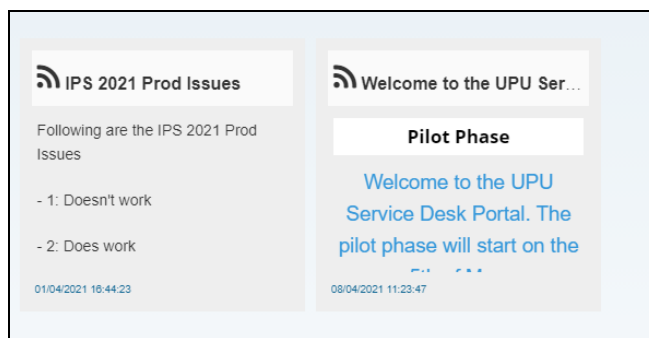
Acceso al historial de noticias

1. En la página de inicio, haga clic en **Noticias** en la barra de noticias.

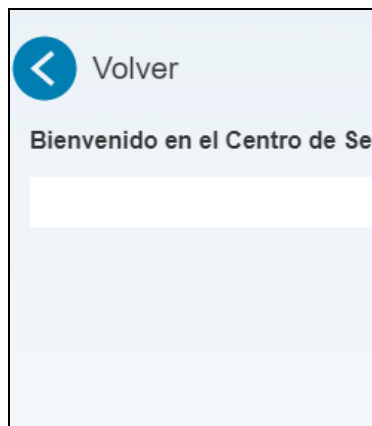


Se muestra el historial de todas las noticias publicadas.

2. Haga clic en el cuadro de noticias para acceder al texto completo.



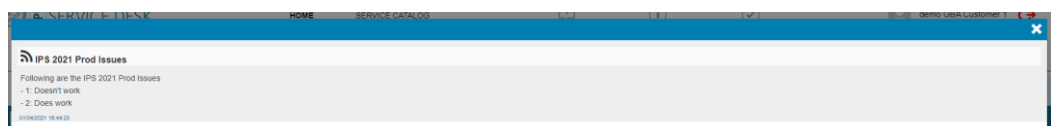
3. Para volver a la lista completa de noticias, haga clic en la flecha **Atrás**.



Acceso a las noticias activas

Las últimas cinco noticias se muestran una a una con una frecuencia regular.

1. Haga clic en el título de la noticia activa para acceder al texto completo.



2. Haga clic en X para cerrar la ventana.