

Manual de Usuario del Portal de Servicios TI

Código: MDU-0009-SGPortal

Edición: 1.5

Fecha: 13/08/2010

Persona de Contacto: Sistemas OSS

Teléfono:

Correo-e:

Nivel confidencial 2- Sólo para personas autorizadas



Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.
CIF: A-78053147
C/ Sor Ángela de la Cruz nº 3, Madrid 28020
Tlf. 91 337 54 00 Fax 91 337 54 78
www.telefonica.es/empresas

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	OBJETIVO.....	4
1.2.	ALCANCE	4
1.3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	4
2.	GUÍA DE USO DEL PORTAL DE SERVICIOS TI	5
2.1.	COMPATIBILIDAD NAVEGADORES	5
2.2.	QUE ES EL PORTAL DE SERVICIOS TI.....	5
2.2.1	<i>El acceso al Portal de Servicios TI</i>	5
2.2.2	<i>Página Principal del Portal de Servicios TI</i>	6
2.3.	INFORMACIÓN Y OPCIONES GENERALES DEL PORTAL DE SERVICIOS TI	8
2.3.1	<i>Cabecera</i>	8
2.3.1.1.	<i>Información del Usuario</i>	8
2.3.1.2.	<i>Información del Cliente Asociado al Usuario</i>	9
2.3.1.3.	<i>Información de Navegación del Usuario</i>	9
2.3.1.4.	<i>Logotipo del Cliente Asociado al Usuario</i>	9
2.3.1.5.	<i>Idiomas Disponibles</i>	9
2.3.1.6.	<i>Desconexión</i>	9
2.3.2	<i>Pie</i>	10
2.3.2.1.	<i>Contacto</i>	10
2.3.2.2.	<i>Aviso Legal</i>	10
2.3.2.3.	<i>Ayuda</i>	11
2.3.2.4.	<i>Mapa Web</i>	12
2.3.3	<i>Panel de Comunicaciones</i>	13
2.4.	MENÚ DE SERVICIOS.....	13
2.4.1	<i>Cliente</i>	14
2.4.1.1.	<i>Información Adicional</i>	14
2.4.1.1.1.	<i>Información Cliente, Contratos y Servicios</i>	14
2.4.1.1.2.	<i>Contenidos</i>	15
2.5.	MENÚ DE APLICACIONES	16
2.5.1	<i>Gestión de Incidencias y Operaciones</i>	16
2.5.1.1.	<i>Alta de Incidencias</i>	18
2.5.1.2.	<i>Consulta de Incidencias</i>	18
2.5.1.3.	<i>Histórico de Incidencias (cerradas)</i>	18

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 1

2.5.1.4.	<i>Detalle, Anulación y Reclamación de Incidencias</i>	18
2.5.1.5.	<i>Incidencias Masivas</i>	19
2.5.2	<i>Cambio de Contraseña</i>	19
2.6.	MOVILIDAD	20

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 2

Control de Versiones

Cuadro de control de firmas

EDICIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
0.9	23/02/09	Desarrollo Portal Servicios TI	Mª Dolores Montero	
1.0	26/03/09	Desarrollo Portal Servicios TI	Mª Dolores Montero	
1.1	11/05/09	Mª Dolores Montero		Mª Dolores Montero
1.2	18/06/09	Desarrollo Portal Servicios TI		
1.3	14/09/09	Desarrollo Portal Servicios TI	Mª Dolores Montero	Mª Dolores Montero
1.4	25/06/2010	Desarrollo Portal Servicios TI	Mª Dolores Montero	
1.5	13/08/10	Desarrollo Portal Servicios TI		

NOTA: En caso de documentación entregada al cliente, no será necesario paginar el cuadro de control de firmas.

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 3

1. Introducción

1.1. Objetivo

El presente documento pretende ser una guía para el correcto uso de las funcionalidades y utilidades del Portal de Servicios TI desde el punto de vista de los usuarios finales.

1.2. Alcance

Se indicara las instrucciones de uso de los siguientes módulos:

- ✓ Compatibilidad Navegadores
- ✓ Portal de Servicios TI
- ✓ Información y Opciones Generales del Portal de Servicios TI
- ✓ Menú de Servicios
- ✓ Menú de Aplicaciones
- ✓ Movilidad

1.3. Documentación Relacionada

- ✓ Manual de Usuario de la web de cliente de SGSD

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 4

2. Guía de Uso del Portal de Servicios TI

2.1. Compatibilidad Navegadores

El Portal de Servicios TI ha sido optimizado para el navegador Internet Explorer 7.

2.2. Que es el Portal de Servicios TI

El Portal de Servicios TI pretende establecer un canal centralizado de comunicación con el cliente y punto principal de acceso a la información sobre todos sus servicios contratados así como el acceso a las principales gestiones que el cliente realiza sobre dichos servicios.

El Portal de Servicios TI nace con una vocación de satisfacer las necesidades del cliente tales como:

- Mejorar la comunicación de la empresa con el cliente.
- Permitir el acceso integrado a toda la información sobre sus servicios.
- Permitir el acceso integrado a las herramientas que permiten la gestión de sus servicios contratados.

2.2.1 El acceso al Portal de Servicios TI

El acceso al Portal de Servicios TI se realiza a través del siguiente enlace o URL:

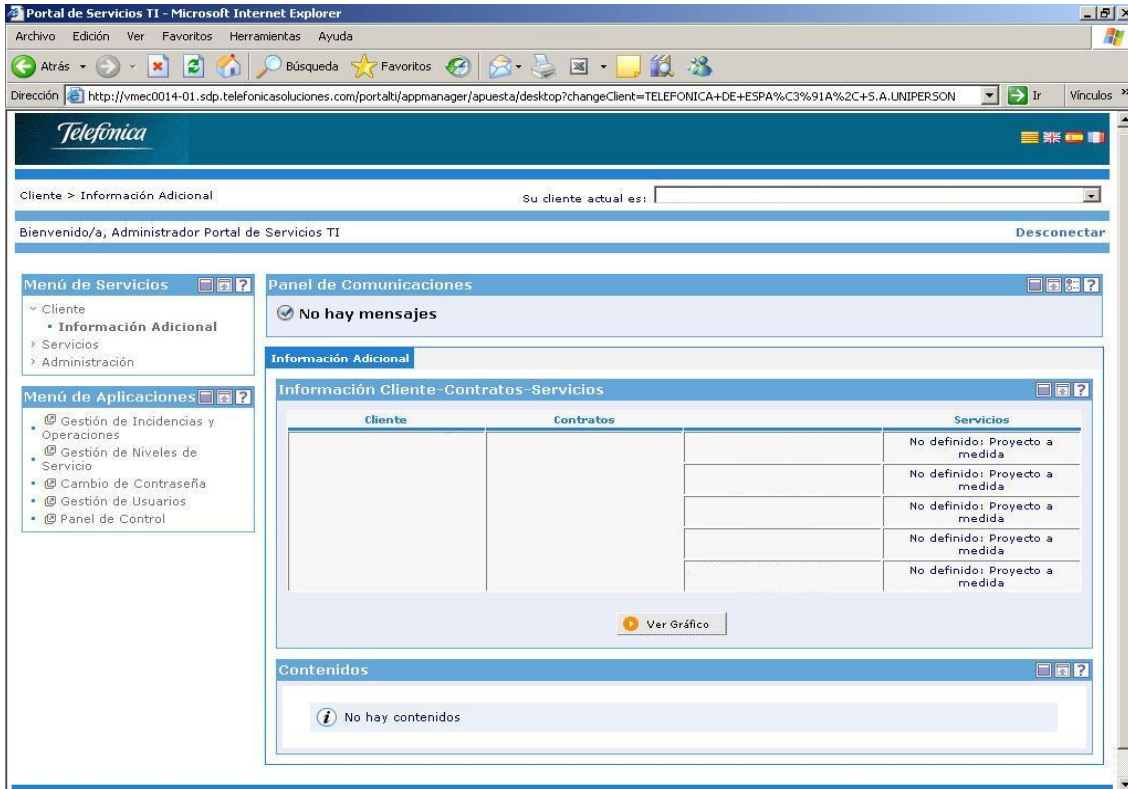
<https://www.portalti.telefonica.es>

A continuación, aparece la página de inicio, donde hay que introducir los campos de usuario y contraseña de la cuenta de usuario del Portal de Servicios TI.



Una vez introducidos correctamente los datos de usuario, se muestra la página principal.

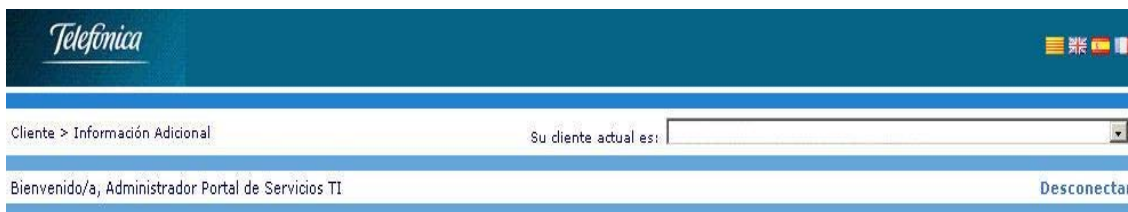
Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 5



2.2.2 Página Principal del Portal de Servicios TI

En la página principal podemos ver 3 partes claramente diferenciadas:

- **Cabecera:** Con información relativa al usuario conectado, cliente asociado, opciones de personalización como el logo e idiomas y el mensaje de bienvenida y la opción de desconexión del Portal de Servicios TI.



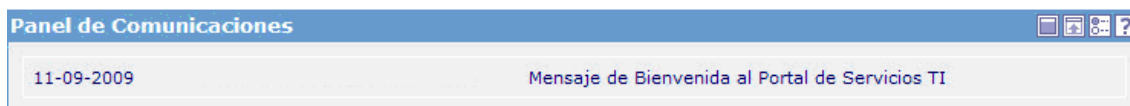
- **Principal:** En esta parte se pueden diferenciar, a su vez, en 3 zonas:
 - **Panel Izquierdo o Panel de Opciones de Menú:** En este panel residen el Menú de Servicios y el Menú de Aplicaciones.

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 6

- En el Menú de Servicios se muestra una lista con los servicios (y las opciones disponibles) que el cliente tiene contratados y habilitados en el Portal de Servicios TI.
- En el Menú de Aplicaciones se muestran la lista de aplicaciones (Gestión de Incidencias y Operaciones) que el cliente tenga disponibles y que estén asociadas a los servicios contratados. Adicionalmente se ofrece la opción de autogestión de contraseñas.



- **Panel Superior o Panel de Comunicaciones:** En este panel reside el Panel o Tablón de Comunicaciones, donde aparecen comunicados al cliente que emita el propio gestor del cliente o los gestores de servicio. Cada mensaje mostrará la fecha en la que se comenzó a mostrar el mismo.



- **Panel Inferior o Área de Trabajo:** En este panel se visualizan las opciones pulsadas o seleccionadas desde el Panel Izquierdo o Panel de Opciones de Menú. Al entrar en el Portal de Servicios TI, se muestra por defecto la opción "Menú de Servicios / Cliente / Información Adicional".

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 7



- **Píe:** En esta parte se ubican las opciones de Contacto (Contactar con los administradores del Portal de Servicios TI), Aviso Legal, Ayuda (Ayuda General del Portal de Servicios TI) y Mapa Web (Mapa de Navegación del Portal de Servicios TI).

[Contacto](#) | [Aviso Legal](#) | [Ayuda](#) | [Mapa Web](#)

A continuación, veremos en detalle las distintas opciones y funcionalidades ofrecidas por el Portal de Servicios TI.

2.3. Información y Opciones Generales del Portal de Servicios TI

En este apartado del presente documento se describen las opciones e información general que se engloban en las partes de la Cabecera, Píe y Panel de Comunicaciones del Portal de Servicios TI.

2.3.1 Cabecera

2.3.1.1. Información del Usuario

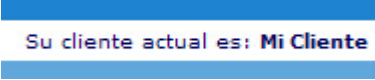
En la parte superior izquierda de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), se encuentra la información del Usuario previamente logado en el Portal de Servicios TI.

Bienvenido/a, Usuario Portal de Servicios TI

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 8

2.3.1.2. Información del Cliente Asociado al Usuario

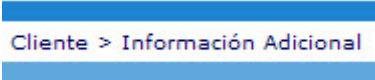
En la parte superior derecha de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), se encuentra la información del Cliente asociado al Usuario previamente logado en el Portal de Servicios TI.



Su cliente actual es: **Mi Cliente**

2.3.1.3. Información de Navegación del Usuario

En la parte superior izquierda de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), se encuentra la información de navegación del Usuario del Portal de Servicios TI, es decir, la actual funcionalidad u opción cargada en el Área de Trabajo.



Cliente > Información Adicional

2.3.1.4. Logotipo del Cliente Asociado al Usuario

En la parte superior, centrado, puede aparecer en todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), el logotipo del Cliente asociado al Cliente. Dicho logotipo, únicamente aparecerá si se dispone de la opción de personalización del Portal de Servicios TI.

2.3.1.5. Idiomas Disponibles

En la parte superior derecha de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), se encuentran la relación de idiomas disponibles en el Portal de Servicios TI. Pulsando sobre el idioma deseado, el Portal de Servicios TI, automáticamente, mostrará las etiquetas y mensajes de advertencia en el idioma seleccionado.



2.3.1.6. Desconexión

En la parte superior derecha de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte de la cabecera), se encuentra el enlace de “Desconectar”, que permite cerrar sesión del usuario actual.



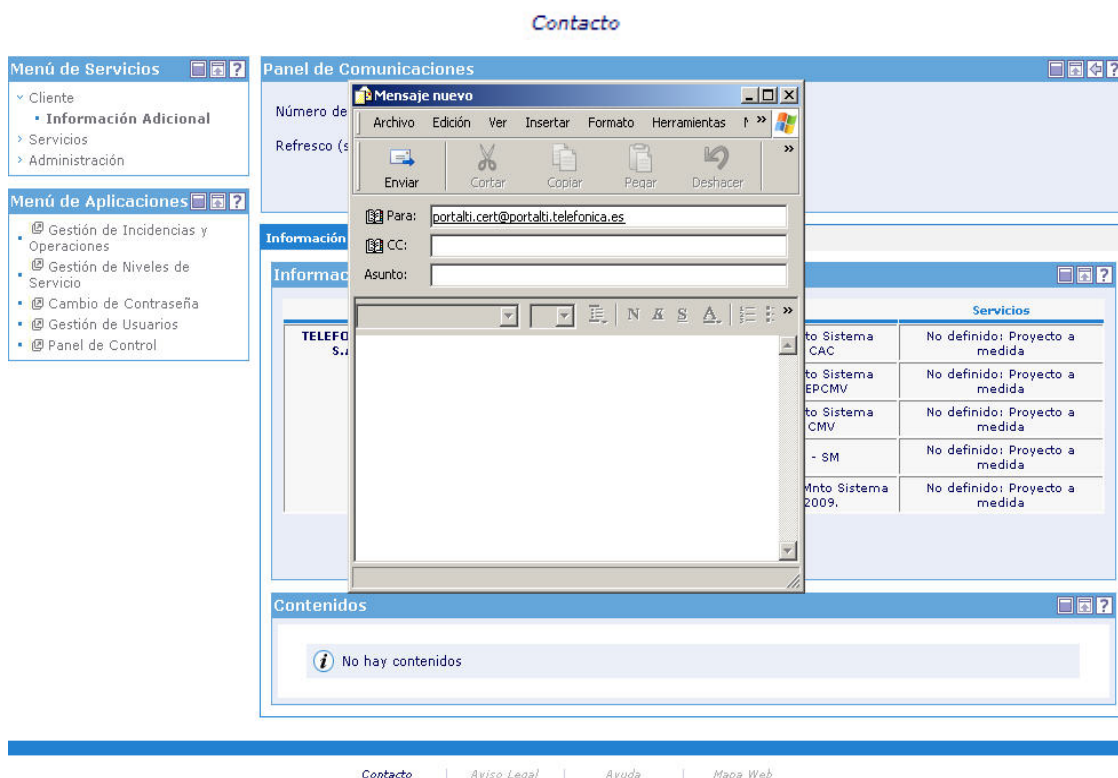
Desconectar

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 9

2.3.2 Píe

2.3.2.1. Contacto

En la parte inferior izquierda de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte del píe), se encuentra el enlace de “Contacto”, que permite tener la posibilidad de enviar un correo electrónico a los administradores de Portal de Servicios TI.

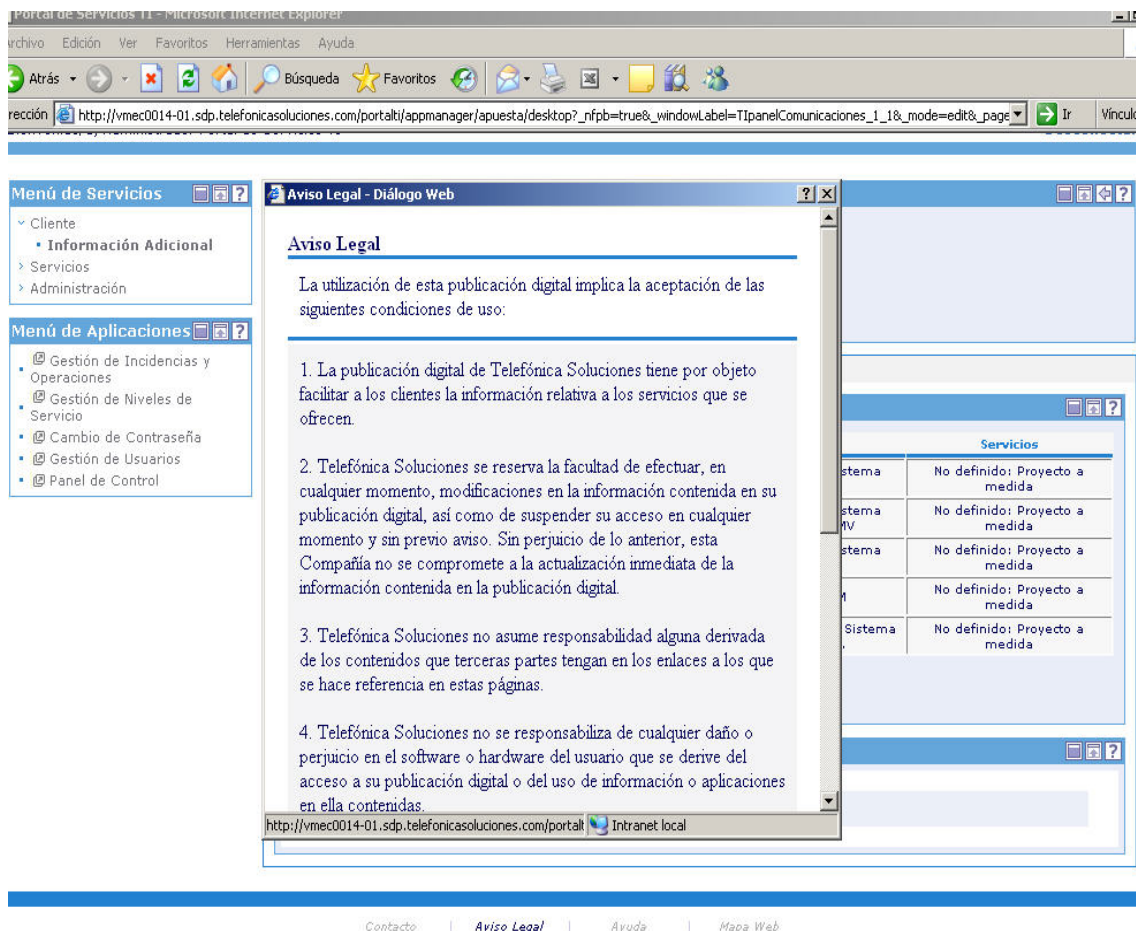


2.3.2.2. Aviso Legal

En la parte inferior centrada a la izquierda de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte del píe), se encuentra el enlace de “Aviso Legal”, que muestra las condiciones de uso del Portal de Servicios TI.

[Aviso Legal](#)

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 10

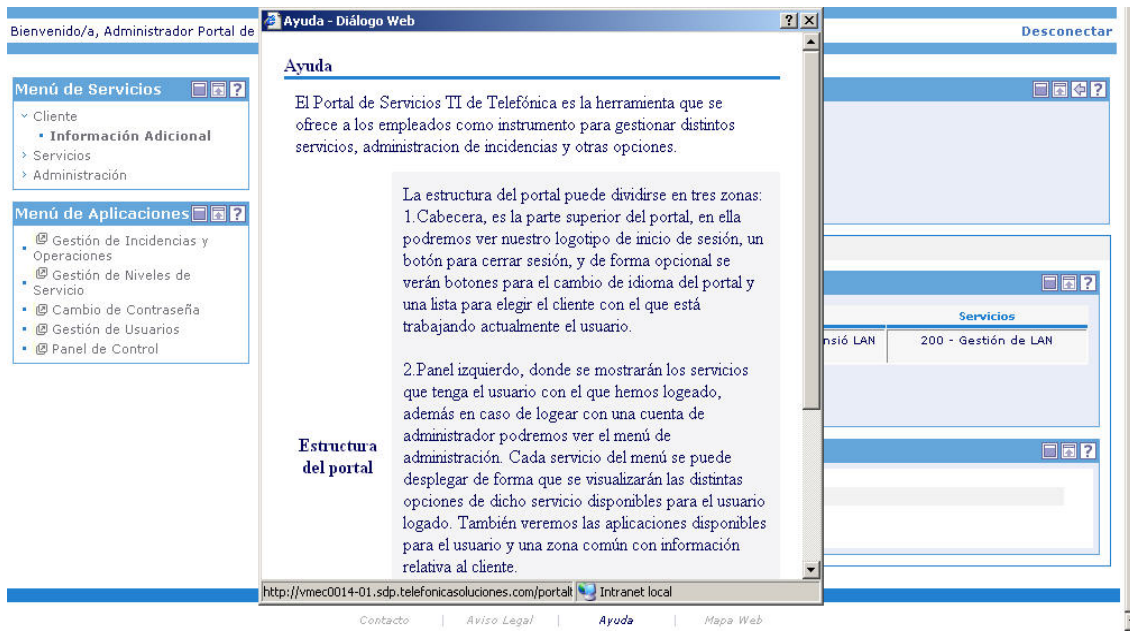


2.3.2.3. Ayuda

En la parte inferior centrada a la derecha de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte del pie), se encuentra el enlace de “Ayuda”, que muestra una guía de uso general al Portal de Servicios TI.

Ayuda

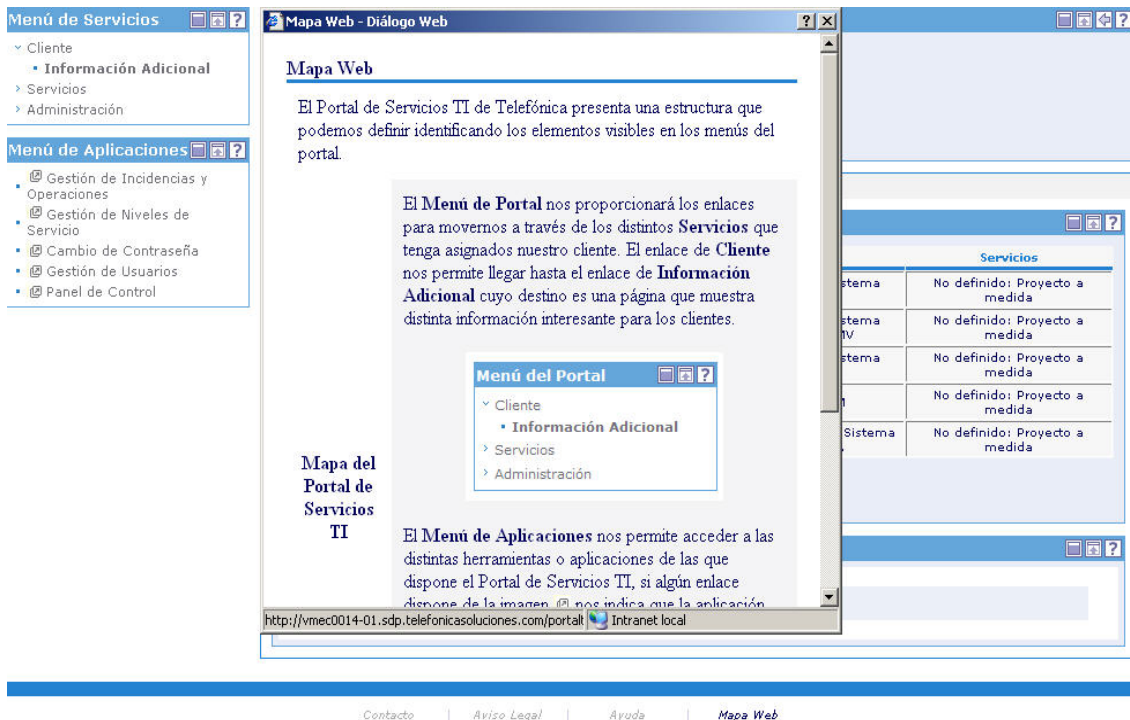
Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 11



2.3.2.4. Mapa Web

En la parte inferior derecha de todas las páginas del Portal de Servicios TI (formando parte del pie), se encuentra el enlace de “Mapa Web”, que muestra un esquema general de la navegación del Portal de Servicios TI.

Mapa Web

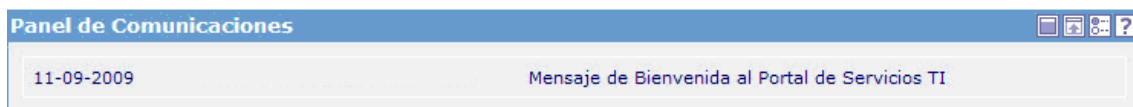



Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 12

2.3.3 Panel de Comunicaciones

En esta sección se visualizan de manera on-line los mensajes dirigidos a los usuarios conectados al Portal de Servicios TI. Estos mensajes son gestionados y administrados por los Gestores o Administradores del Portal de Servicios TI. Es un canal de intercambio de información personalizado para cada cliente y servicio. Permite el envío de mensajes de inicio, avisos de última hora, noticias, etc. al estilo de un “panel informativo”.

Este panel o tablón de comunicaciones entre los usuarios y los gestores y/o administradores está situado en la parte superior, inmediatamente debajo de la cabecera del Portal de Servicios TI y está siempre visible para el usuario conectado.



El Panel de Comunicaciones tiene las opciones de configurar a nivel de usuario el Número de mensajes visualizados de forma conjunta y el tiempo de refresco para comprobar si hay nuevos mensajes a visualizar. Para configurar estas opciones se debe pulsar en el botón  situado en la parte superior derecha del Panel de Comunicaciones.



El Número de Mensajes debe ser un valor entre 1 y 5 y el Refresco (en segundos) debe ser mayor que 0.

2.4. Menú de Servicios

En este apartado del presente documento se describen las opciones e información ofrecida en la zona o parte principal del Portal de Servicios TI, concretamente se ubica en el Panel de Opciones de Menú.

Como se ha indicado anteriormente, en el Menú de Servicios se muestra una lista con los servicios (y las opciones disponibles) que el cliente asociado al usuario tiene contratados y habilitados en el Portal de Servicios TI. Esta lista está dividida en 2 submenús (Cliente y Servicios).



Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 13

2.4.1 Cliente

En el apartado de Cliente se hace referencia a la Información Adicional dirigida al Cliente. En este apartado se puede visualizar información sobre los contratos, subactividades y servicios que tiene contratados y los contenidos dirigidos al mismo.



2.4.1.1. Información Adicional

En la pestaña de Información Adicional del Menú de Cliente se muestran los elementos de portal reseñados anteriormente.

2.4.1.1.1. Información Cliente, Contratos y Servicios

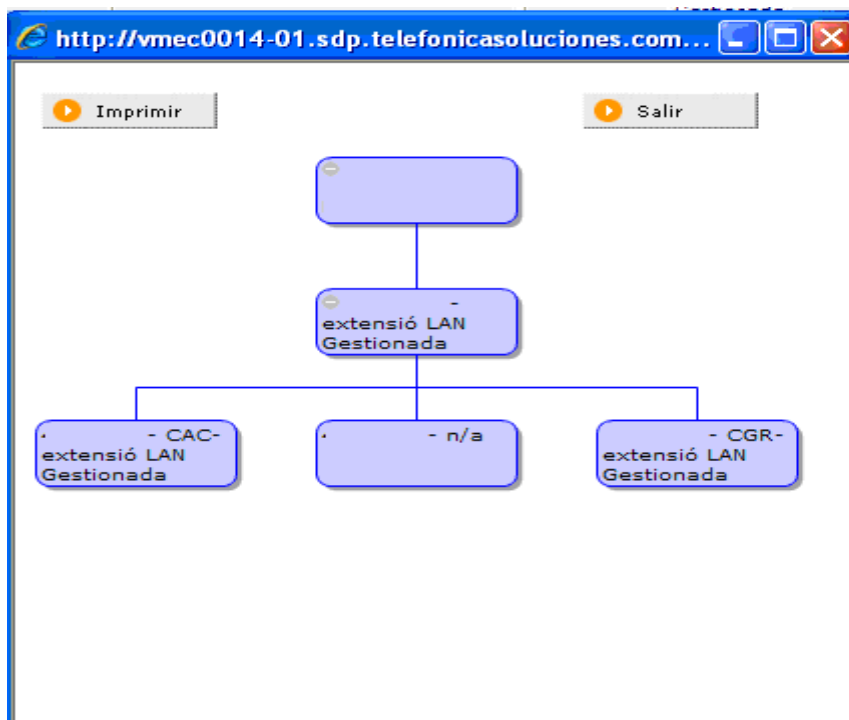
En la parte superior de la pestaña de Información Adicional del Menú de Cliente se localiza la información relativa a los contratos, subactividades y servicios que actualmente tiene contratados el Cliente. Esta información es utilizada posteriormente por el usuario en la gestión de incidencias y/o los informes asociados.

Esta información es visualizada en una tabla como se muestra a continuación.

Cliente	Contratos	Servicios
		No definido: Proyecto a medida
		No definido: Proyecto a medida
		No definido: Proyecto a medida
		No definido: Proyecto a medida
		No definido: Proyecto a medida

También se muestra dicha información de forma gráfica pulsando el botón 'Ver Gráfico'

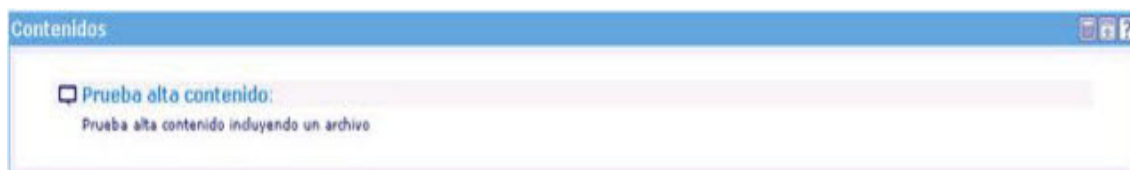
Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 14



Para imprimir el gráfico, únicamente hay que pulsar sobre el botón ‘Imprimir’ situado en la parte superior izquierda. El botón ‘Salir’ tiene la funcionalidad de cerrar la ventana asociada al gráfico.

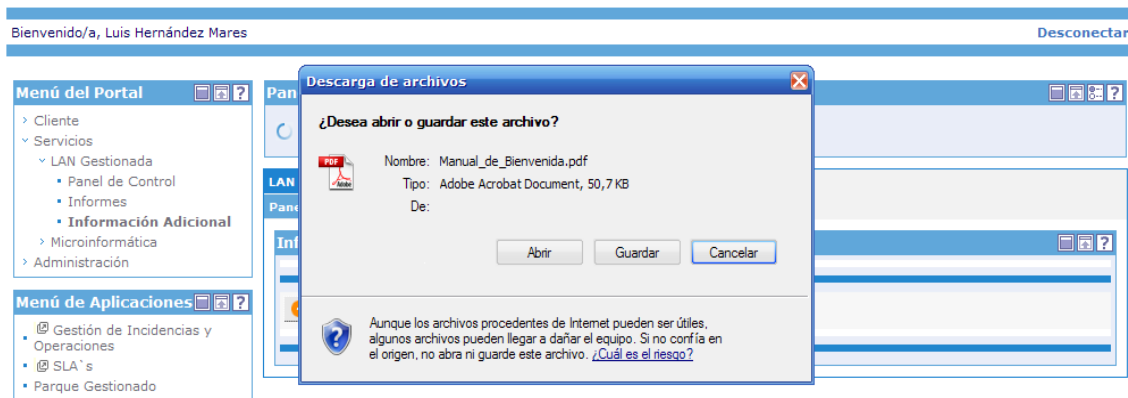
2.4.1.1.2. Contenidos

En la parte inferior de la pestaña de Información Adicional del Menú de Cliente se muestra una lista de contenidos que el Gestor de Cliente ha querido dirigir a su cliente. Es un canal de intercambio de información complementario al Panel de Comunicaciones. Admite la publicación de documentos, imágenes y cualquier tipo de archivos adjuntos en los mensajes además de texto.



Si se pincha sobre un contenido de la lista se da la opción de guardarlo en local o de abrirlo.

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 15



2.5. Menú de Aplicaciones

.Como se ha indicado anteriormente, en el Menú de Aplicaciones se muestra la lista de aplicaciones (Gestión de Incidencias, y/o Informe de Parque Contratado) que el cliente tenga disponibles y que estén asociadas a los servicios contratados.



Las aplicaciones pueden ser enlaces a aplicaciones web externas, que serán abiertas en una nueva ventana para evitar así, la pérdida de la información actual que se esté visualizando en el Portal. El acceso a estas aplicaciones se identifica por llevar delante del nombre, el símbolo . Las aplicaciones que no lleven ese símbolo se mostrarán dentro del Área de Trabajo del Portal de Servicios TI y no en una ventana distinta.

2.5.1 Gestión de Incidencias y Operaciones

La aplicación de Gestión de Incidencias y Operaciones proporciona acceso a la función de Gestión de Incidencias que soporta el ciclo de vida completo de las incidencias, peticiones y consultas asociadas a elementos de configuración de los servicios contratados por el cliente.

Ofrece por lo tanto al cliente un acceso directo a la apertura, modificación y consulta de incidencias sobre sus servicios sin necesidad de pasar por el Centro de Atención al Cliente, evitando esperas innecesarias.

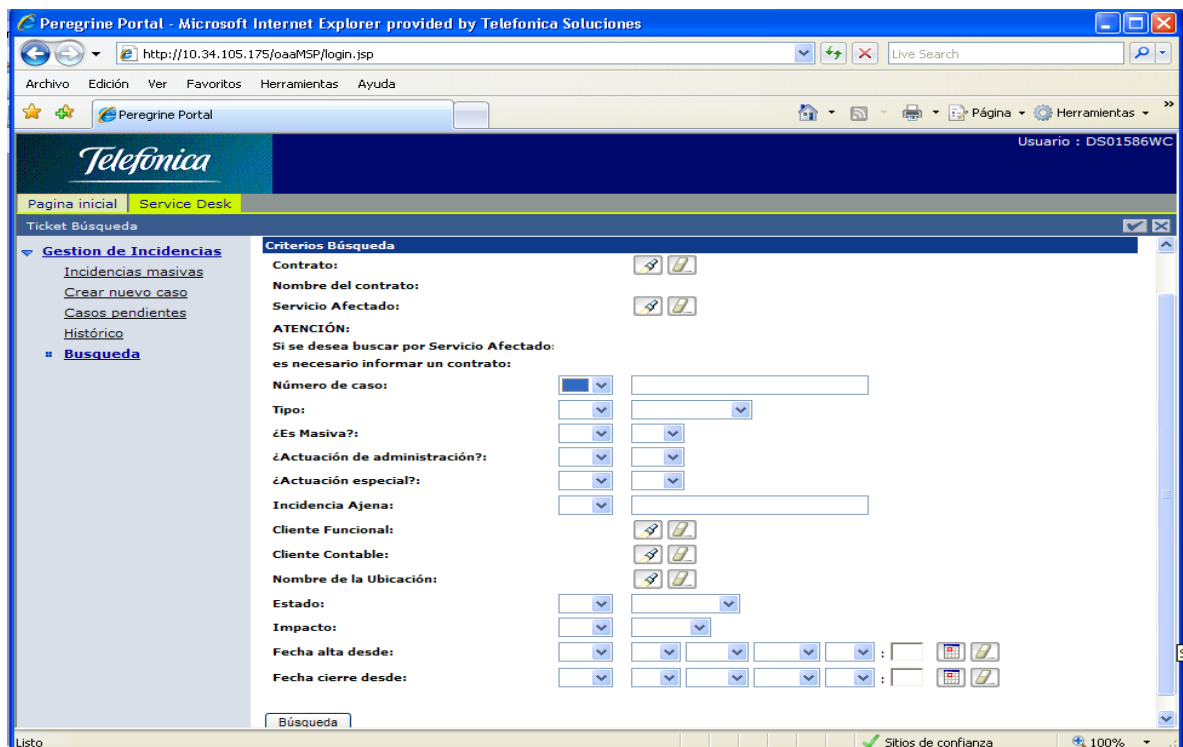
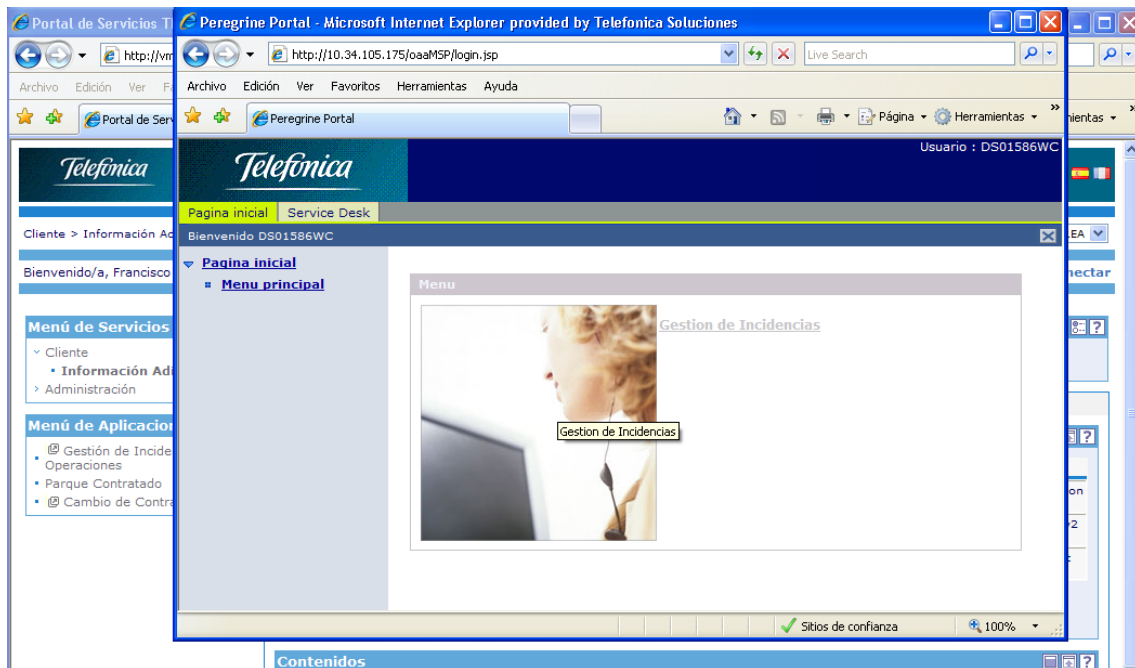
Establece garantías de calidad en los tiempos de respuesta y solución de incidencias, en base a los niveles de servicio definidos.

Permite realizar búsquedas sobre las incidencias en base a diferentes criterios: Id. Caso, Estado, Fechas Alta, Contrato,...

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 16

Agiliza la gestión de servicios al disponer en un mismo punto del histórico de incidencias permitiendo ver rápidamente el detalle de su evolución así como la situación actual.

Si pulsamos sobre el enlace de **Gestión de Incidencias y Peticiones** dentro del Menú de Aplicaciones accederemos al Sistema de Gestión del Service Desk, donde el usuario podrá poner y consultar sus incidencias y peticiones relativas a los servicios que actualmente tiene contratados, sin necesidad de volver a autenticarse en el sistema.



Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 17

En el documento de “Manual de Usuario de la web de cliente de SGSD” se relata con más detalle la operativa a continuación descrita.

2.5.1.1. Alta de Incidencias

El cliente podrá realizar el registro de una incidencia on line, donde se registrará el tipo de caso incidencia, petición o consulta, el servicio afectado y la descripción del incidente o petición. Esta operación dará como resultado un código de caso con el cual podrá realizar un seguimiento del mismo.

2.5.1.2. Consulta de Incidencias

La opción “Incidencias abiertas” le permite ver las incidencias que ha registrado, bien sea como usuario, o en el nombre de otro usuario y que estén abiertas o en estado Resuelto.

El usuario podrá ordenar la lista, visualizar el detalle de sus incidencias y tendrá las siguientes funcionalidades:

- Para las abiertas:
 - Actualización de la incidencia
 - Cancelación de la incidencia
 - Reclamación de la incidencia
 - Ver el histórico de la incidencia
- Para las resueltas:
 - Reapertura de la incidencia
 - Reclamación de la incidencia
 - Ver el histórico de la incidencia

2.5.1.3. Histórico de Incidencias (cerradas)

La opción “Histórico de Incidencias” le permite ver las incidencias que ha registrado, bien sea como usuario, o en el nombre de otro usuario y que estén ya cerradas.

El usuario podrá ordenar la lista, visualizar el detalle de sus incidencias y tendrá las siguientes funcionalidades:

- Registro de una queja sobre la incidencia.
- Ver el histórico de la incidencia.

2.5.1.4. Detalle, Anulación y Reclamación de Incidencias

En cualquier momento el usuario puede hacer una reclamación sobre la incidencia que se está consultando. La aplicación permite introducir la información de esta reclamación que quedará registrada en el histórico de la misma.

Asimismo el usuario puede proceder a anular la incidencia siempre que la misma no esté ya resuelta. Al igual que la reclamación se queda recogida la acción en el histórico de la incidencia/petición.

Naturalmente el usuario puede consultar todas las acciones que la incidencia/petición ha sufrido consultando la historia de la misma. Permiéndole ver las reclamaciones, acciones del especialista, cancelación etc.

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 18

2.5.1.5. Incidencias Masivas

Las incidencias masivas son aquellas que no se aplican a usuarios individuales, sino a grupos más o menos extensos. La lista presenta la siguiente información de cada una de estas incidencias masivas:

- Número: Es el código identificador asignado por el sistema a la incidencia.
- Estado: Indica el estado de la incidencia. Como ya se ha dicho, esta pantalla muestra las incidencias masivas que están en cualquier estado distinto del estado "Cerrado".
- Servicio afectado: La información contenida en estos campos sirve para caracterizar cada incidencia en el sistema.
- Resumen y descripción: Información textual sin formato que describe la incidencia con mayor nivel de detalle que el que se puede extraer de los campos de tipificación.
- Datos de apertura: Estos campos recogen el número de matrícula o identificador del usuario que registró la incidencia, y la fecha de su creación.

El usuario podrá en todo momento suscribirse a la Incidencias Masivas

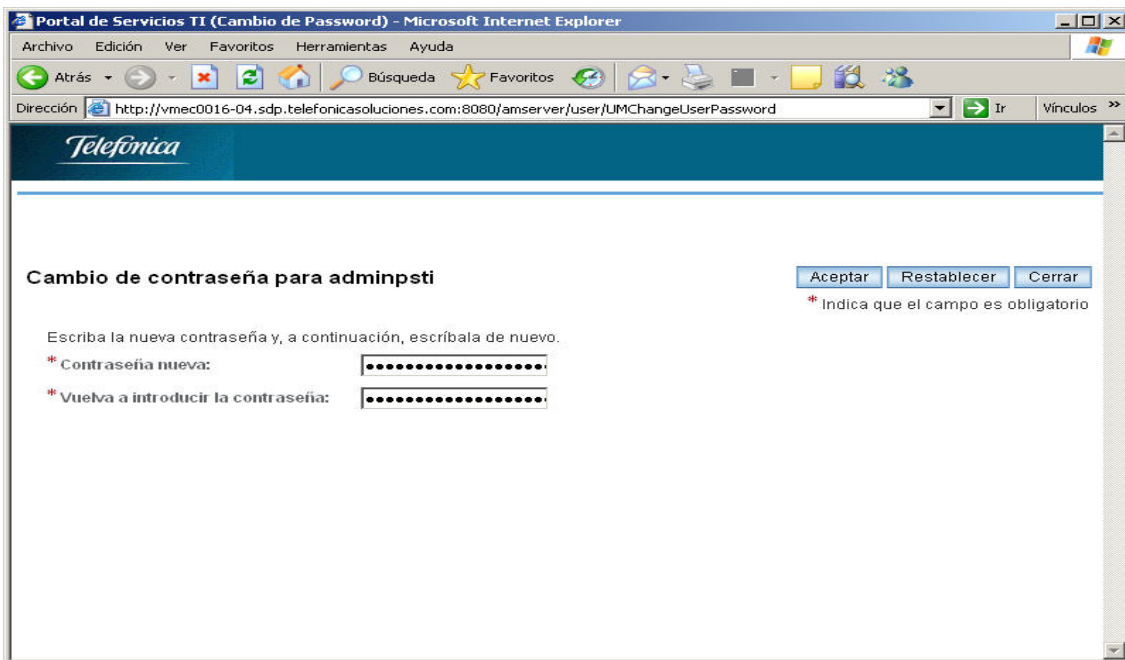
- Para cada incidencia el sistema le indica si está suscrito a la incidencia (es decir, si se ha informado al usuario que sufre el problema descrito), o, en caso contrario, le ofrece la posibilidad de suscribirse.
- Si el usuario no está suscrito a una determinada incidencia masiva le aparecerá el botón Suscripción que le permitirá suscribirse a esa incidencia.

2.5.2 Cambio de Contraseña

La aplicación de Cambio de Contraseña proporciona al usuario la opción de autogestionar su contraseña.

Si pulsamos sobre el enlace de **Cambio de Contraseña** dentro del Menú de Aplicaciones accederemos a un formulario para realizar el cambio de password o contraseña para el usuario del Portal de Servicios TI.

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 19



Una vez introducida la nueva contraseña, pulsamos el botón 'Aceptar' para validar la nueva contraseña y quede reflejado en el Portal de Servicios TI dicho cambio.

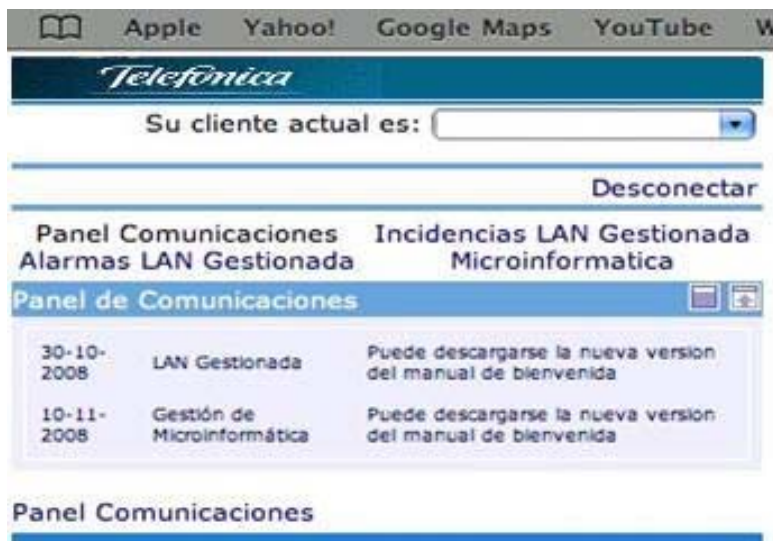
Es recomendable, una vez realizada esta operación, desconectarse del Portal de Servicios TI.

2.6. Movilidad

El Portal de Servicios TI dispone también de un portal movilizado. Esto quiere decir, que cuando se acceda al portal a través de un dispositivo móvil o pda se visualizará el portal adaptado a dicho dispositivo.

La forma de entrada al portal es la misma, es decir, la página de inicio del Portal de Servicios TI. Una vez introducidos correctamente los datos de usuario y password se visualizará la información del Portal de Servicios TI adaptado al dispositivo en cuestión:

Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 20



Código: 0009-MDU	Manual de Usuario Portal de Servicios TI	Fecha 13/08/2010
Edición: 1.5	MDU-0009-Portal de Servicios TI.doc	Página 21