



Manejo de Incidentes de Seguridad
Creación, Asignación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información y Comunicación

**MANEJO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD
CREACIÓN, ASIGNACIÓN Y CIERRE DE CASOS
SISTEMA RESPOND - CAGUAS IT**



I. PROPÓSITO

Describir los pasos a seguir para la creación, asignación y cierre de casos en el sistema Respond- Caguas IT (Respond) del Municipio Autónomo de Caguas (Municipio).

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica al anfitrión y a todos los empleados del Departamento de Tecnología de Información (Tecnología) del Municipio que tengan acceso aa Respond. Todos los empleados afectadas por este procedimiento deberán ser adiestradas para llevar a cabo las funciones establecidas en el mismo.

III. BASE LEGAL

Conforme lo establecido en el Libro I, Capítulo III, Artículo 1.018 (u) del Código Municipal de Puerto Rico del 14 de agosto de 2020, según enmendado.

IV. DEFINICIONES

- **Anfitrión** – Empleado(a) responsable de crear todos los incidentes en Respond y de asignarlo al técnico o unidad de apoyo correspondiente para que el mismo sea resuelto de una forma rápida y eficiente.
- **Técnico** – Empleado(a) responsable de atender el incidente creado por el anfitrión, documentar todo lo que realizó para resolver el problema reportado y cerrar el incidente de la forma más efectiva posible. Si el técnico de apoyo no



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

puede resolver el problema reportado, deberá referir la situación y asignar el incidente a su supervisor inmediato para que éste tome control de la situación reportada.

- **RESPOND- CAGUAS IT (Solution)** –Programa de gran alcance que le permite a los técnicos y unidades de apoyo de Tecnología poder atender los problemas con los sistemas de computadoras de los usuarios del Municipio de una forma rápida y eficiente a través de la creación y solución de incidentes. Puede brindar información relacionada a desempeño de labor y costos de trabajos realizados. Utilizando esta aplicación se pueden crear los Acuerdos de Servicios para mejorar la productividad, calidad y el servicio en los departamentos de servicio.

V. PROCEDIMIENTO

El Departamento de Tecnología de Información del Municipio Autónomo de Caguas, a través del anfitrión, los técnicos de apoyo o cualquier otra persona designada por el Director o Director Auxiliar de Tecnología, es responsable de solucionar todos los problemas relacionados a los sistemas de computadoras del Municipio mediante la utilización de Respond.

El anfitrión, los técnicos de apoyo y cualquier persona asignada a realizar algún trabajo, a través de Respond, deben ser adiestrados en este procedimiento y hacer referencia al mismo cuando así lo necesiten para clarificar cualquier duda o pregunta que surja en la creación, asignación y/o cierre de incidentes en Respond.




Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

A. Creación

1. El anfitrión, el técnico de apoyo o la persona asignada a resolver el incidente hace “Login” en su computadora.
2. Debido a que el Sistema de Respond - Caguas IT es un sistema que opera a través del Web, el empleado(a) deberá tener acceso, aunque sea limitado, al Internet.
3. Una vez el empleado(a) accede al Internet, escribe en el “Address Bar” del buscador o “Browser” la siguiente dirección: <https://caguasprit.respondcrm.com> y presiona la tecla de retorno.
4. Entra su cuenta de usuario y contraseña para el Sistema Respond-Caguas IT.

Sign In

 **RESPOND®**
CITIZEN SERVICES MANAGEMENT

Powered by:
Rock Solid

Type your user name and password.

User name: Example: Domain\username

Password:



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

5. La entrada de casos se realizará desde el menú de Contactos. Esta lista incluye todos los usuarios del Municipio que tienen una cuenta de correo electrónico.

Panel: Resumen Operativo de Respond

Elementos de cola	Elementos en los que estoy trabajando	Cola indicada	Tip
<input type="checkbox"/> Revisar Correo Electrónico		2/22/2016 7:46 AM	Activi
<input type="checkbox"/> Svc Req: Cuadro telefónico / Svc Req: Revisar Correo Elect...		2/22/2016 7:44 AM	Caso
<input type="checkbox"/> Cuadro telefónico		2/22/2016 7:44 AM	Activi
<input type="checkbox"/> Configurar Impresora		3/17/2014 1:13 PM	Activi
<input type="checkbox"/> Sol. Serv.: Configurar impresora		3/17/2014 1:12 PM	Caso

Casos - activo

Casos Mixtos (Por Tipo)

Unidad de negocio	Recuento
SAP	111
Redes	111
Comunicaciones	5
Apoyo	53
Administrativo	49
(vacío)	6

Actividades de servicio - últimos 2 años



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

6. Se realiza la búsqueda del contacto. La búsqueda se puede realizar desde el recuadro de “buscar registros” o desde la lista de contactos.

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema RESPOND. En la parte superior, hay una barra de navegación con opciones como Archivo, Contactos, Ver, Gráficos y Agregar. Debajo de esto, hay una barra de herramientas con iconos para Nuevo, Editar, Desactivar, Combinar, Enviar E-mail directo, Buscar Tópico, Ejecutar informe, Filtro, Exportar a Excel y Búsqueda avanzada. El menú de la izquierda está dividido en tres secciones: 'Mi área de trabajo' (con opciones como Paneles, Actividades, Calendario, Colas, Listas de marketing, Informes, Manuales de Usuario, Informes Analíticos), 'Clientes' (con Organización y Contactos) y 'Servicio' (con Buscar Tópico, Casos, Actividades de Servicio, Calendario de servicios, Detalles de tópicos y Acuerdos de nivel de serv...). La sección principal de la pantalla muestra una lista de 'Contactos activos'. La lista tiene las siguientes columnas: Nombre completo, Tipo de contacto, Número, Línea 1, Ciudad, Teléfono residen..., Teléfono móvil, Tel. trabajo / otr..., Organización (Cliente...). La lista contiene 20 registros de empleados de Caguas, todos con el tipo de contacto 'Empleado' y el número 'MAC'. El estado de la lista es '1 - 50 de 1393 (0 seleccionados)' y se muestra la 'Página 1'.

Nombre completo	Tipo de contacto	Número	Línea 1	Ciudad	Teléfono residen...	Teléfono móvil	Tel. trabajo / otr...	Organización (Cliente...)
Abigail Cuadrado-Ortiz	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Turismo
Ada Arroyo	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-5400			Obras Públicas
Ada Ayala-Martínez	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Head Start
Ada Caballero-Miranda	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-5400			Secretaría SIOC
Ada García	Empleado	MAC	CAGUAS					Autogestión
Ada Martínez-Hernández	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Recursos Humanos
Adalberto Ramos-Rivera	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Vivienda
Adalberto Rivera-Fonseca	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Movilidad Ciudadana
Adneris Aponte	Empleado	MAC	CAGUAS					Bellas Artes de Caguas
Adrián Bobe	Empleado	MAC	CAGUAS					Desarrollo Económico
Agnes Maisonet-Alejandro	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Ornato y Embellecimi...
Aida Ayala-Martínez	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Head Start
Aida Cerpa-Adorno	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Head Start
Aida González-Santiago	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Secretaría Desarrollo...
Aida Izquierdo	Empleado	MAC	CAGUAS					Permisos
Aida Martínez-Claudio	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Auditoría Interna
Aida Pagán-Villafañe	Empleado	MAC	CAGUAS					Permisos
Aida Velázquez-Delgado	Empleado	MAC	CAGUAS		787-653-8833 x...			Vicecalde



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

7. Seleccionar del menú Caso (contacto), el usuario para el cual se solicita el servicio.

La imagen muestra una captura de pantalla del sistema Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer. La interfaz está en español y muestra el menú 'Caso (contacto)' resaltado en rojo en el panel izquierdo. El formulario principal muestra los datos de contacto de 'Aida Izquierdo'. El formulario está dividido en secciones: 'General' y 'Dirección física'. En la sección 'General', se muestran campos para Nombre, Segundo nombre, Apellido, Segundo apellido, Tipo de contacto (Empleado), Organización (Permisos), Correo electrónico, Teléfono residencial, Teléfono móvil, Tel. trabajo / otro y Fax. En la sección 'Dirección física', se muestran campos para Validar la dirección (No/Sí), Número, Física línea 1 (MAC), Física línea 2, Ciudad (CAGUAS), Estado (PR), Código postal (00725), Barrio y Sector.



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

8. La opción Caso (contacto) muestra los casos solicitados por ese contacto. Seleccionar Agregar nuevo Caso del menú superior.

La imagen muestra la interfaz de usuario de Microsoft Dynamics CRM. En la parte superior, hay una barra de navegación con pestañas como 'Archivo', 'Contacto', 'Agregar' y 'Casos'. El menú 'Agregar' está desplegado, mostrando la opción 'Agregar nuevo Caso' resaltada con un recuadro rojo. A la derecha de la barra de navegación, se muestra el nombre de usuario 'Daisy Rivera' y 'Caguas PR IT'. En el centro de la pantalla, se muestra la vista de un contacto específico: 'Alfredo Carrasquillo-Contreras'. Debajo de esto, hay una sección titulada 'Caso (contacto)' que contiene una tabla con los siguientes datos:

	Fecha de creación	Oríge...	Número de caso...	Título	Reportado	Contacto	Organización	Estad...
<input type="checkbox"/>	2/2/2016 1:12 PM	Teléfono...	C-06142-X029	Svc Req: Cuadro telefónico	2/2/2016 1:11 PM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Resuelto
<input type="checkbox"/>	11/10/2015 7:49 AM	Teléfono...	C-05820-N5Y5	Svc Req: Cuadro telefónico	11/10/2015 8:42 AM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Resuelto
<input type="checkbox"/>	11/6/2015 8:32 AM	Teléfono...	C-05811-Q6N7	Svc Req: Cuadro telefónico	11/6/2015 9:28 AM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Resuelto
<input type="checkbox"/>	9/23/2015 10:09 AM	Teléfono...	C-05568-23C0	Svc Req: Revisar Internet	9/23/2015 10:03 AM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Resuelto
<input type="checkbox"/>	9/15/2015 9:36 AM	Teléfono...	C-05524-W3N9	Svc Req: Equipo telefónico	9/15/2015 9:27 AM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Resuelto

En la parte inferior de la tabla, se muestra '1 - 5 de 5 (0 seleccionados)' y una barra de navegación con las letras del alfabeto para filtrar los resultados.



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

9. Seleccionar del menú superior Buscar Tópico para escoger el tipo de servicio solicitado.

Caso: Nuevo - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=112&extraqs=%3f_CreateFromId%3d%257bC4CBD84C-5B21-FD64-E400-B72B77AC7B45%257d%26_CreateFromType%3d%26etc%3d112%26pagemode%3difr

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Caso Agregar

Guardar Guardar y cerrar Guardar y nuevo

Buscar Tópico Trabajaré En Esto Violación de Código Agregar a la cola Detalles del elemento de Asignar

Compartir - Iniciar diálogo Ejecutar informe - Obtener Info. de Parcela

Caso Nuevo Activo Ningún Servicio Seleccionado

4 Información general

Origen del caso * Teléfono E-mail

Reportado por * Alfredo Carrasquillo-Contreras Teléfono residencial

Contacto * Alfredo Carrasquillo-Contreras Teléfono móvil

Organización Educación Mensaje de texto

Referido * Empleado Tel. trabajo / otro 787-743-5348

Servicio Lenguaje Español

Descripción

4 General

Fecha de creación Asunto Tipo de solicitud Estado del... Contacto referido Organización referido Inicio Propietario Trabajado por

100%



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

10. Seleccionar el servicio y presionar sobre Añadir. Esta acción provoca que se abra la ventana de Actividad de servicio.

Look Up Record -- Webpage Dialog

https://caguasprit.respondcrm.com/%7B635754325520004150%7D/WebResources/rst_ServiceSearchB.html?id=&orgId=1033&orgname=CaguasPRIT&type=112&typename=

Buscar: ☒ Mostrar Servicios

☒ Mostrar Información

Unidad de Negocio	Añadir a Caso	Nombre
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Switches
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificación de Aplicación
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar Batería
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar CPU
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar impresoras
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar memoria
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar monitor
Administrativo >> Auditoria >> Apoyo	Añadir	Verificar power supply
Administrativo >> Auditoria >> Comunicaciones	Añadir	Activar Voice Mail
Administrativo >> Auditoria >> Comunicaciones	Añadir	Cable de Manófono (espiral)
Administrativo >> Auditoria >> Comunicaciones	Añadir	Equipo telefónico
Administrativo >> Auditoria >> Comunicaciones	Añadir	Extensión
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	"Reset" a contraseñas
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Acceso a internet
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Actualizar grupos
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Cambio políticas de dominio
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Celulares
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Crear Cuentas de usuarios
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Crear grupo de distribución
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Dar acceso a directorio
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Desactivar cuentas
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Instalación de servidor
Administrativo >> Auditoria >> Redes	Añadir	Mover usuarios de grupos



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

11. Anotar las especificaciones del servicio solicitado por el usuario en el campo Descripción, luego presionar Guardar y cerrar.

Actividad de servicio: Nuevo - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etn=serviceappointment&pagetype=entityrecord&extraqs=etc%3D4214%26rst_casenumber%3DN%2FA%26rst_notifyoncasecreation%3Df

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Actividad de servicio

Guardar Guardar y cerrar Adjuntar archivo Agregar nota Restablecer Estado Trabaja en Este Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Ejecutar informe

Actividad de servicio
Nuevo

Número de caso **N/A** Tipo de solicitud **Sol. Serv.**

Información general

Servicio * Verificar monitor Estado * Abierto Razón
Tipo de solicitud Sol. Serv. Cambio de estado 2/29/2016 11:11 AM
Propietario * Apoyo Prioridad Normal
Trabajado por Caso

Descripción

Detalles

Referido de tareas

Contacto referido Referido
Organización referido También participan



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

12. El sistema le asigna número de caso y se selecciona Guardar y cerrar.

Caso: C-06297-T6Z1 - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=112&extraqs=%3f_CreateFromId%3d%257bC4CBD84C-5B21-FD64-E400-B72B77AC7B45%257d%26_CreateFromType%3d%257b076E

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Caso Agregar

Guardar Guardar y nuevo

Guardar Guardar y cerrar

Resolver caso Cancelar caso Buscar Tópico Trabajaré En Esto Violación de Código Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar

Iniciar diálogo Ejecutar informe Obtener Info. de Parcela Historial de Auditoría

Caso Estatus Unidad de Negocio

C-06297-T6Z1 Activo Apoyo

Sol. Serv.: Verificar monitor

Información general

Origen del caso * Teléfono E-mail

Reportado por * Alfredo Carrasquillo-Contreras Teléfono residencial

Contacto * Alfredo Carrasquillo-Contreras Teléfono móvil

Organización Educación Mensaje de texto

Referido * Empleado Tel. trabajo / otro 787-743-5348

Servicio Lenguaje Español

Descripción

General

Fecha de creación Asunto Tipo de solicitud... Estado del... Contacto referido Organización referido... Inicio Propietario Trabajado por



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

B. Asignación

El(la) empleado(a) designado asignará los casos por los criterios de prioridad y/o nivel de experiencia.

1. Desde la pantalla de inicio, seleccionar Casos.

Panel: Resumen Operativo de Respond

Elementos de cola	Elementos en los que estoy trabajando	Buscar registros
Título	Cola indicada	Tip
<input type="checkbox"/> Revisar Correo Electrónico	2/22/2016 7:46 AM	Activi
<input type="checkbox"/> Svc Req: Cuadro telefónico / Svc Req: Revisar Correo Elect...	2/22/2016 7:44 AM	Caso
<input type="checkbox"/> Cuadro telefónico	2/22/2016 7:44 AM	Activi
<input type="checkbox"/> Configurar Impresora	3/17/2014 1:13 PM	Activi
<input type="checkbox"/> Sol. Serv.: Configurar Impresora	3/17/2014 1:12 PM	Caso

1 - 5 de 5 (0 seleccionados) | Página 1

Casos - activo

Casos Mixtos (Por Tipo)

Unidad de negocio	Recuento: todos (Título)
SAP	111
Redes	53
Comunicaciones	5
Apoyo	49
Administrativo	6
(vacío)	6

Actividades de servicio - últimos 2 años

Actividades de servicio - últimos 2 años



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS

Departamento Tecnología de Información

- La vista pre-definida de la ventana muestra la lista Casos mi equipo-activo.

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx#

File Edit View Favorites Tools Help

speed test

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT
Cerrar sesión

Archivo Casos Ver Gráficos Agregar

Nuevo Editar Enviar E-mail directo Agregar a la cola Asignar Buscar Tópico Iniciar diálogo Ejecutar informe Filtro Búsqueda avanzada

Registros Colaborar Proceso Datos

Área de trabajo Casos **Casos mi equipo - activo**

	Fecha de creación	Orige...	Número de caso...	Título	Reportado	Contacto	Organización	Estado de registr...	Trabajado por
<input type="checkbox"/>	1/27/2016 12:50 PM	Teléfono...	C-06105-V8L6	Svc Req: Cuadro telefónico	1/27/2016 1:47 PM	Zelideth Aguayo...	Desarrollo Cultu...	Activo	
<input type="checkbox"/>	1/20/2016 8:44 AM	E-mail	C-06042-K2M0	Svc Req: Crear Cuentas de usuarios /...	1/20/2016 8:39 AM	Angie Frías-Báez	Finanzas	Activo	Lizmarie Rodrig...
<input type="checkbox"/>	12/17/2015 10:57 AM	Teléfono...	C-05960-D9N9	Svc Req: Certificación de Decomiso	12/17/2015 11:57 AM	Della Lizardi-Car...	Finanzas	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/28/2015 3:43 PM	Teléfono...	C-05604-H7X0	Svc Req: Verificar CPU	9/28/2015 3:34 PM	Arieene Hernán...	Recursos Huma...	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/28/2015 11:24 AM	Teléfono...	C-05601-K3H2	Sol. Serv: Acceso a Internet	9/28/2015 11:19 AM	Carmelo Rodrig...	Recreación y De...	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/28/2015 9:35 AM	Teléfono...	C-05594-T1R5	Support Req: Evaluar Equipo	9/28/2015 9:29 AM	Eiba Acevedo-Vilá	Educación	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/25/2015 3:07 PM	Teléfono...	C-05590-G5K9	Sol. Serv: Revisar perdida de comun...	9/25/2015 2:56 PM	Victor Garay-Se...	Educación	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/25/2015 11:34 AM	Teléfono...	C-05587-83Z0	Svc Req: Actualizar grupos / Support...	9/25/2015 11:22 AM	Diana Díaz-Fern...	Recreación y De...	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/23/2015 10:00 AM	Teléfono...	C-05567-X0D4	Svc Req: Verificar Impresoras	9/23/2015 9:52 AM	Suhail Aponte-C...	Recursos Huma...	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/16/2015 9:57 AM	Teléfono...	C-05537-Q1M5	Svc Req: Cable para data	9/16/2015 9:49 AM	Mayra Pérez-Ro...	Turismo	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/15/2015 3:11 PM	Teléfono...	C-05531-T7B2	Svc Req: Verificar impresoras	9/15/2015 3:01 PM	Angel Delgado...	Finanzas	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/11/2015 11:58 AM	Teléfono...	C-05511-V8X9	Svc Req: Verificar Impresoras	9/11/2015 11:55 AM	Yaracent Sustac...	Gerencia y Presu...	Activo	
<input type="checkbox"/>	9/1/2015 1:34 PM	Teléfono...	C-05446-K5M7	Svc Req: Equipo telefónico	9/1/2015 1:28 PM	Carmen Hernán...	Policia de la Co...	Activo	
<input type="checkbox"/>	8/27/2015 9:33 AM	Teléfono...	C-05428-Q6T8	Svc Req: Cable de teléfono (comunic...	8/27/2015 9:26 AM	Larry Marciano-C...	Desarrollo Cultu...	Activo	
<input type="checkbox"/>	8/13/2015 11:58 AM	Teléfono...	C-05280-R257	Svc Req: Equipo telefónico	8/13/2015 11:57 AM	Vanessa Navarr...	Servicios al Ciud...	Activo	
<input type="checkbox"/>	8/7/2015 9:28 AM	Teléfono...	C-05244-P7Z5	Support Req: Organización de Cable...	8/7/2015 9:25 AM	María Negrón-A...	Desarrollo Econ...	Activo	
<input type="checkbox"/>	8/6/2015 10:13 AM	Teléfono...	C-05227-R8Y3	Configurar Computadora	8/6/2015 10:12 AM	Jorge López-Mora		Activo	
<input type="checkbox"/>	7/27/2015 11:06 AM	Teléfono...	C-05192-R7L7	Svc Req: Revisar Internet	7/27/2015 11:05 AM	Vanessa Alvíra...	Comunicaciones	Activo	

1 - 33 de 33 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Página 1



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

3. Seleccionar la vista apropiada del menú de Casos y seleccionar el caso a asignarse presionando dos veces sobre el mismo.

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema RESPOND. En la parte superior, hay una barra de navegación con opciones como Archivo, Casos, Ver, Gráficos y Agregar. Debajo de esto, hay una barra de herramientas con iconos para acciones como Nuevo, Editar, Enviar E-mail directo, Agregar a la cola, Asignar, Buscar Tópico, Iniciar diálogo, Ejecutar informe, Filtro y Búsqueda avanzada. El menú 'Casos' está desplegado, mostrando varias opciones como 'Casos - activo', 'Casos - activo - gráfico', etc. La opción 'Casos mi equipo - activo' está resaltada con un recuadro rojo. A la derecha, se muestra una lista de casos con columnas para Reportado, Contacto, Organización, Estado de registr... y Trabajado por. La lista contiene varios registros de casos, como 'Verificar monitor', 'Crear Cuentas de usuarios', etc.

Reportado	Contacto	Organización	Estado de registr...	Trabajado por
2/29/2016 11:06 AM	Alfredo Carrasqu...	Educación	Activo	
2/29/2016 9:54 AM	Zamia Baerga-T...	Secretaría Desar...	Activo	
2/29/2016 9:51 AM	Miriam Fonseca...	Head Start	Activo	
2/29/2016 9:32 AM	Roberto Solá-M...	Head Start	Activo	
2/29/2016 8:24 AM	Della Lizardi-Car...	Finanzas	Activo	
2/29/2016 7:43 AM	Yessirah Díaz-Ríos	Finanzas	Activo	
2/29/2016 7:40 AM	Nancy López-Cruz	Finanzas	Activo	
2/29/2016 7:37 AM	José López-Marr...	Secretaría SIOC	Activo	
2/29/2016 7:34 AM	Manuel De Jesús...	Policía de la Co...	Activo	
2/26/2016 8:52 AM	Nilmarié Cartag...	Vicealcade	Resuelto	Lizmarie Rodrig...
2/26/2016 7:47 AM	José Rivera-Gon...	Obras Públicas	Resuelto	Lizmarie Rodrig...
2/26/2016 7:40 AM	Jesús Díaz-Font...	Finanzas	Activo	
2/25/2016 1:49 PM	Julio González...	Head Start	Activo	
2/25/2016 1:16 PM	Marilyn Ríos-Cla...	Desarrollo Econ...	Activo	
2/25/2016 1:06 PM	Luisa M. Osorio...	Servicios al Ciud...	Activo	
2/25/2016 12:18 PM	Lourdes Nieves...	Recursos Huma...	Activo	
2/25/2016 10:34 AM	Nieza Rivera-Riv...	Policía de la Co...	Activo	
2/25/2016 10:21 AM	Yolanda Gonzál...	Autoestión	Activo	



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

4. Seleccionar la Actividad de servicio presionando dos veces sobre la misma.

Caso: C-05601-K3H2 - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=1128&extraqs=%3f_gridType%3d112%26etc%3d112%26id%3d%257b31C3443E-485D-68EC-3629-6E337A56709C%257d%26pagemode%3diframe%26preloadcac

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Caso Agregar

Guardar Guardar y cerrar Resolver caso Cancelar caso Buscar Tópico Trabajaré En Esto Violación de Código Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Compartir

Proceso Ejecutar informe Obtener Info. de Parcela Historial de Auditoría

Caso C-05601-K3H2 Estatus Activo Unidad de Negocio Redes

Sol. Serv.: Acceso a internet

Información general

Origen del caso * Teléfono E-mail CRRodriguez@caguas.gov.pr

Reportado por * Carmelo Rodríguez-Rodríguez Teléfono residencial

Contacto * Carmelo Rodríguez-Rodríguez Teléfono móvil

Organización Recreación y Deportes Mensaje de texto

Referido * Empleado Tel. trabajo / otro 787-746-4041 x4227

Servicio Lenguaje Español

Descripción

Coordinar visita para apoyo en acceso al internet - Recreación y Deportes - Tel. 787-653-5718

From: Rodriguez Rodriguez, Carmelo
Sent: Monday, September 28, 2015 11:13 AM

General

<input type="checkbox"/>	Fecha de creación	Asunto	Tipo de solicitud...	Estado del...	Contacto referido	Organización referido...	Inicio	Propietario	Trabajado por
<input type="checkbox"/>	9/28/2015 11:24 AM	Acceso a internet	Sol. Serv.	Abierto				Redes	



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

5. Seleccionar Contacto referido a través del icono de búsqueda.

Actividad de servicio: Acceso a internet - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=4214&extraqs=%3f_CreateFromId%3d%257b31C3443E-485D-6BEC-9629-6E337A56709C%257d%26_CreateFromTy

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Actividad de servicio

Guardar Guardar y cerrar Adjuntar archivo Agregar nota Cerrar Actividad de Servicio Cancelar Actividad de Servicio Restablecer Estatus Trabajaré En Esto Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Historial de Auditoría Ejecutar Informe

Actividad de servicio
Acceso a internet

Número de caso **C-05601-K3H2** Tipo de solicitud **Sol. Serv.**

Detalles

Referido de tareas

Contacto referido [icono de búsqueda] Referido [icono de calendario] [icono de correo]

Organización referido [icono de búsqueda] También participan [icono de búsqueda]

Programación

Inicio [icono de calendario] Finalización [icono de calendario]

Instalaciones y equipos [icono de búsqueda] Default

Información de Pago

Costo [icono de calendario] Fecha pago [icono de calendario]

Cantidad Pagada [icono de calendario] Referencia [icono de calendario]

Fechas de servicio

Reportado* 9/28/2015 11:19 AM Horas Trabajadas [icono de calendario]

Estimado de inicio 3/14/2016 11:59 PM Inicio del servicio 9/28/2015 11:24 AM

Estimado de 8/29/2016 11:59 PM Servicio completado [icono de calendario]

100%



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

6. Seleccionar el usuario que trabajará el servicio y presionar Aceptar.

Buscar registro -- Webpage Dialog

https://caguasprit.respondcrm.com/_controls/lookup/lookupinfo.aspx?AllowFilterOff=1&DefaultType=8

Buscar registro

Escriba los criterios de búsqueda y haga clic en Buscar para buscar registros coincidentes. Filtre los resultados y vea las distintas columnas de datos mediante las opciones de vista. A continuación, seleccione el registro que desee y haga clic en Aceptar.

Buscar: Usuario

Vista: Vista de búsqueda de usuarios

Buscar: Buscar registros

	Nombre completo ▲	Unidad de negocio	Título	E-mail
<input type="checkbox"/>	Carmen Rodríguez	Caguas PR IT	Oficial Administrativo II	cnrodi
<input type="checkbox"/>	Daisy Rivera	Caguas PR IT	Ejecutivo	driver
<input type="checkbox"/>	Freddie Borrás	Caguas PR IT		fborra
<input type="checkbox"/>	Ivelise Molina	Caguas PR IT		imolin
<input checked="" type="checkbox"/>	Jean Martínez	Caguas PR IT		
<input type="checkbox"/>	Jose Rivera	Redes	Administrador de Redes	joriver
<input type="checkbox"/>	Jose Roman	Apoyo	Analista de Sistema	
<input type="checkbox"/>	Lizmarie Rodríguez	Caguas PR IT		lizmar
<input type="checkbox"/>	Luis Jimenez	Redes	Analista de Sistema	
<input type="checkbox"/>	Maria Jimenez	Caguas PR IT	Analista de Sistema	mjdelc
<input type="checkbox"/>	Respond Admin	Caguas PR IT		Suppc
<input type="checkbox"/>	Respond Administrator	Caguas PR IT		testm

1 - 16 de 16 (1 seleccionados)

Página 1

Propiedades Nueva

Aceptar Cancelar Quitar valor

https://caguasprit.respondcrm.com/ Internet | Protected Mode: Off



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

7. Presionar Guardar y cerrar.

Actividad de servicio: Acceso a internet - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguaspriti.respondcrm.com/main.aspx?etc=4214&extraqs=%3f_CreateFromId%3d%257b31C3443E-485D-68EC-3629-6E337A56709C%257d%26_CreateFromTy

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo Actividad de servicio

Guardar Guardar y cerrar Adjuntar archivo Agregar nota Cerrar Actividad de Servicio Cancelar Actividad de Servicio Restablecer Estatus Trabajaré En Esto Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Historial de Auditoria Ejecutar informe

Actividad de servicio
Acceso a internet

Número de caso **C-05601-K3H2** Tipo de solicitud **Sol. Serv.**

Detalles

Referido de tareas

Contacto referido **Daisy Rivera** Referido 2/29/2016 3:03 PM

Organización referido También participan

Programación

Inicio Finalización

Instalaciones y equipos **Default**

Información de Pago

Costo Fecha pago

Cantidad Pagada Referencia

Fechas de servicio

Reportado * 9/28/2015 11:19 AM Horas Trabajadas

Estimado de inicio 3/14/2016 11:59 PM Inicio del servicio 9/28/2015 11:24 AM

Estimado de 8/29/2016 11:59 PM Servicio completado



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

8. Seleccionar la pestaña Caso y luego presionar Guardar y cerrar.

Caso: C-05601-K3H2 - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=112&extraqs=%3f_gridType%3d112%26etc%3d112%26id%3d%257b31C3443E-485D-6BEC-3629-6E337A56709C%257d%26pagemode%3diframe%26preloadcac

Archivo **Caso** Agregar Herramientas de lista

Actividades de servicio

Registros Editar Desactivar Buscar Trabajaré En Esto Agregar a la cola Asignar Actividades de servicio Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar Informe Exportar Actividades de servicio

Caso: C-05601-K3H2 Estatus: Activo Unidad de Negocio: Redes

Sol. Serv.: Acceso a internet

Reportado por: Carmelo Rodríguez-Rodríguez Teléfono residencial: -

Contacto: Carmelo Rodríguez-Rodríguez Teléfono móvil: -

Organización: Recreación y Deportes Mensaje de texto: -

Referido: Empleado Tel. trabajo / otro: 787-746-4041 x4227

Servicio: Español

Descripción: Coordinar visita para apoyo en acceso al internet - Recreación y Deportes - Tel. 787-653-5718

From: Rodriguez Rodriguez, Carmelo
Sent: Monday, September 28, 2015 11:13 AM

General

Fecha de creación	Asunto	Tipo de solicitud...	Estado del...	Contacto referido	Organización referido...	Inicio	Propietario	Trabajado por
9/28/2015 11:24 AM	Acceso a internet	Sol. Serv.	Asignado	Daisy Rivera			Redes	

1 - 1 de 1 (0 seleccionados)

9. Al técnico designado le llegará un correo electrónico que le informará que se le asignó un caso.

From: Respond Admin <Support@rocksolid.com>
To: Rivera Estrada, Daisy
Cc:
Subject: Daisy Rivera-Estrada - Se le ha asignado la siguiente actividad de servicio:Revisar InternetC-06302-Y4N4

Sent: Mon 2/29/2016 2:04 PM

Apoyo

Usted ha sido designado para recibir la siguiente información:

INFORMACIÓN DEL CASO	
Título de caso:	Svc Req: Verificar impresoras / Svc Req: Instalar Programa / Svc Req: Verificar CPU / Svc Req: Revisar Internet
Número de caso:	C-06302-Y4N4
Descripción del caso:	<ul style="list-style-type: none">• Revisar configuración de Angel Rivera Cerpa- no puede imprimir de SAP• A Gian P Otero-instalar programa de Cash Management• Marta Diaz-verificar su máquina se queda loading• Yadida Rios-verificar conexión, configuración
Contacto:	Angie Frias-Báez (Empleado)
Entidad:	Finanzas
Teléfono (casa):	
Teléfono (móvil):	
Teléfono (negocio):	787-653-8833 x1310
Ubicación del servicio:	MAC, Default, PR 00725
Descripción de la ubicación:	
Reportado:	2/29/2016 1:55 PM
Reportados por:	Angie Frias-Báez

Respond Admin



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

C. Cierre

Al completarse el servicio, el técnico documentará el mismo para ser cerrado por el (la) empleado(a) designada.

1. Desde la pantalla de inicio, seleccionar Casos.

Panel: Resumen Operativo de Respond

Elementos de cola	Elementos en los que estoy trabajando	Cola indicada	Tip
<input type="checkbox"/> Título			
<input type="checkbox"/> Revisar Correo Electrónico		2/22/2016 7:46 AM	Activid
<input type="checkbox"/> Svc Req: Cuadro telefónico / Svc Req: Revisar Correo Elect...		2/22/2016 7:44 AM	Caso
<input type="checkbox"/> Cuadro telefónico		2/22/2016 7:44 AM	Activid
<input type="checkbox"/> Configurar Impresora		3/17/2014 1:13 PM	Activid
<input type="checkbox"/> Sol. Serv.: Configurar Impresora		3/17/2014 1:12 PM	Caso

1 - 5 de 5 (0 seleccionados) | Página 1

Casos - activo

Casos Mixtos (Por Tipo)

Unidad de negocio	Recuento: todos (Título)
SAP	111
Redes	5
Comunicaciones	5
Apoyo	53
Administrativo	49
(vacío)	6

Actividades de servicio - últimos 2 años

Actividades de servicio - últimos 2 años



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

- La vista pre-definida de la ventana muestra la lista Casos mi equipo-activo.

Área de trabajo: Casos Casos mi equipo - activo

Fecha de creación	Orige...	Número de caso...	Título	Reportado	Contacto	Organización	Estado de registr...	Trabajado por
1/27/2016 12:50 PM	Teléfono...	C-06105-V8L6	Svc Req: Cuadro telefónico	1/27/2016 1:47 PM	Zelideth Aguayo...	Desarrollo Cultu...	Activo	
1/20/2016 8:44 AM	E-mail	C-06042-K2M0	Svc Req: Crear Cuentas de usuarios /...	1/20/2016 8:39 AM	Angie Frias-Báez	Finanzas	Activo	Lizmarie Rodrig...
12/17/2015 10:57 AM	Teléfono...	C-05960-D9N9	Svc Req: Certificación de Decomiso	12/17/2015 11:57 AM	Della Lizardi-Car...	Finanzas	Activo	
9/28/2015 3:43 PM	Teléfono...	C-05604-H7X0	Svc Req: Verificar CPU	9/28/2015 3:34 PM	Arieene Hernán...	Recursos Hum...	Activo	
9/28/2015 11:24 AM	Teléfono...	C-05601-K3H2	Sol. Serv: Acceso a Internet	9/28/2015 11:19 AM	Carmeio Rodrig...	Recreación y De...	Activo	
9/28/2015 9:35 AM	Teléfono...	C-05594-T1R5	Support Req: Evaluar Equipo	9/28/2015 9:29 AM	Elba Acevedo-Vilá	Educación	Activo	
9/25/2015 3:07 PM	Teléfono...	C-05590-G5K9	Sol. Serv: Revisar perdida de comun...	9/25/2015 2:56 PM	Victor Garay-Se...	Educación	Activo	
9/25/2015 11:34 AM	Teléfono...	C-05587-83Z0	Svc Req: Actualizar grupos / Support...	9/25/2015 11:22 AM	Diana Diaz-Fern...	Recreación y De...	Activo	
9/23/2015 10:00 AM	Teléfono...	C-05567-X0D4	Svc Req: Verificar impresoras	9/23/2015 9:52 AM	Suhail Aponte-C...	Recursos Hum...	Activo	
9/16/2015 9:57 AM	Teléfono...	C-05537-Q1M5	Svc Req: Cable para data	9/16/2015 9:49 AM	Mayra Pérez-Ro...	Turismo	Activo	
9/15/2015 3:11 PM	Teléfono...	C-05531-T7B2	Svc Req: Verificar impresoras	9/15/2015 3:01 PM	Angel Delgado...	Finanzas	Activo	
9/11/2015 11:58 AM	Teléfono...	C-05511-V8X9	Svc Req: Verificar impresoras	9/11/2015 11:55 AM	Yaracent Sustac...	Gerencia y Presu...	Activo	
9/1/2015 1:34 PM	Teléfono...	C-05446-K5M7	Svc Req: Equipo telefónico	9/1/2015 1:28 PM	Carmen Hernán...	Policia de la Co...	Activo	
8/27/2015 9:33 AM	Teléfono...	C-05428-Q6T8	Svc Req: Cable de teléfono (comunic...	8/27/2015 9:26 AM	Larry Marciano-C...	Desarrollo Cultu...	Activo	
8/13/2015 11:58 AM	Teléfono...	C-05280-R2S7	Svc Req: Equipo telefónico	8/13/2015 11:57 AM	Vanessa Navarr...	Servicios al Ciud...	Activo	
8/7/2015 9:28 AM	Teléfono...	C-05244-P7Z5	Support Req: Organización de Cable...	8/7/2015 9:25 AM	María Negrón-A...	Desarrollo Econ...	Activo	
8/6/2015 10:13 AM	Teléfono...	C-05227-R8Y3	Configurar Computadora	8/6/2015 10:12 AM	Jorge López-Mora		Activo	
7/27/2015 11:06 AM	Teléfono...	C-05192-R7L7	Svc Req: Revisar Internet	7/27/2015 11:05 AM	Vanessa Alvir...	Comunicaciones	Activo	

1 - 33 de 33 (0 seleccionados) | Página 1



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

3. Seleccionar la vista apropiada del menú de Casos y seleccionar el caso asignado presionando dos veces sobre el mismo.

Área de trab... **Casos** **Casos**

Área de trabajo

- Panel de trabajo
- Actividades
- Calendario
- Colas
- Listas de marketing
- Informes
- Manuales de Usuario
- Informes Analíticos

Cientes

- Organización
- Contactos

Servicio

- Buscar Tópico
- Casos
- Actividades de Servicio
- Calendario de servicios
- Detalles de tópicos
- Acuerdos de nivel de serv...

Área de trabajo

Configuración

Centro de recursos

Vistas del sistema

- ☐ Fect
- ☐ Casos
- ☐ Casos - activo
- ☐ Casos - activo - gráfico
- ☐ Casos - activo - por unidad de negocio
- ☐ Casos - atrasados
- ☐ Casos - cancelado
- ☐ Casos - resueltos
- ☐ Casos - toda la información
- ☐ Casos de mi equipo
- ☐ Casos mi equipo - activo
- ☐ Casos mi equipo - atrasados
- ☐ Casos mi equipo - cancelado
- ☐ Casos mi equipo - resueltos
- ☐ Mis casos
- ☐ Mis casos - activo
- ☐ Mis casos - atrasados
- ☐ Mis casos - cancelado
- ☐ Mis casos - resueltos
- ☐ Mis vistas

	Reportado	Contacto	Organización	Estado de registr...	Trabajado por
Verificar monitor	2/29/2016 11:06 AM	Alfredo Carrasq...	Educación	Activo	
Crear Cuentas de usuarios	2/29/2016 9:54 AM	Zamia Baerga-T...	Secretaría Desar...	Activo	
Verificar monitor	2/29/2016 9:51 AM	Miriam Fonseca...	Head Start	Activo	
Verificar CPU	2/29/2016 9:32 AM	Roberto Solá-M...	Head Start	Activo	
Verificar impresoras	2/29/2016 8:24 AM	Delia Lizardi-Car...	Finanzas	Activo	
Cuadro telefónico	2/29/2016 7:43 AM	Yessirah Díaz-Rios	Finanzas	Activo	
Verificación de Aplicación	2/29/2016 7:40 AM	Nancy López-Cruz	Finanzas	Activo	
Cuadro telefónico	2/29/2016 7:37 AM	José López-Marr...	Secretaría SIOC	Activo	
Verificar impresoras	2/29/2016 7:34 AM	Manuel De Jesús...	Policía de la Co...	Activo	
Revisar Internet	2/26/2016 8:52 AM	Nilmarié Cartag...	Vicecalde	Resuelto	Lizmarie Rodrig...
Crear Cuentas de usuarios	2/26/2016 7:47 AM	José Rivera-Gon...	Obras Públicas	Resuelto	Lizmarie Rodrig...
Revisar perdida de comuni...	2/26/2016 7:40 AM	Jesús Díaz-Font...	Finanzas	Activo	
Verificar carpetas en Servidor...	2/25/2016 1:49 PM	Julio González...	Head Start	Activo	
Acceso a Internet	2/25/2016 1:16 PM	Marilín Rios-Cla...	Desarrollo Econ...	Activo	
Verificar impresoras	2/25/2016 1:06 PM	Luisa M. Osorio...	Servicios al Ciud...	Activo	
Req: Verificación de Aplicaci...	2/25/2016 12:18 PM	Lourdes Nieves...	Recursos Huma...	Activo	
Cambio políticas de dominio	2/25/2016 10:34 AM	Nieza Rivera-Riv...	Policía de la Co...	Activo	
Verificar CPU	2/25/2016 10:21 AM	Yolanda Gonzál...	Autooestión	Activo	

14 4 Página 1



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

4. Seleccionar la Actividad de servicio presionando dos veces sobre la misma.

Caso: C-05601-K3H2 - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguasprit.respondcrm.com/main.aspx?etc=112&extraqs=%3f_gridType%3d112%26etc%3d112%26id%3d%257b31C3443E-485D-6BEC-3629-6E337A56709C%257d%26pagemode%3diframe%26preloadcac

RESPOND Daisy Rivera Caguas PR IT

Archivo Caso Agregar

Guardar Guardar y cerrar Guardar nuevo Resolver caso Cancelar caso Buscar Tópico Trabaja en Esto Violación de Código Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Compartir

Proceso Ejecutar informe Obtener Info. de Parcela Historial de Auditoría

Caso C-05601-K3H2 Estatus Activo Unidad de Negocio Redes Sol. Serv.: Acceso a internet

Información general

Origen del caso * Teléfono E-mail CRRodriguez@caguas.gov.pr

Reportado por * Carmelo Rodriguez-Rodriguez Teléfono residencial

Contacto * Carmelo Rodriguez-Rodriguez Teléfono móvil

Organización Recreación y Deportes Mensaje de texto

Referido * Empleado Tel. trabajo / otro 787-746-4041 x4227

Servicio Lenguaje Español

Descripción Coordinar visita para apoyo en acceso al internet - Recreación y Deportes - Tel. 787-653-5718

From: Rodriguez Rodriguez, Carmelo
Sent: Monday, September 28, 2015 11:13 AM

General

<input type="checkbox"/>	Fecha de creación	Asunto	Tipo de solicitud...	Estado del...	Contacto referido	Organización referido...	Inicio	Propietario	Trabajado por
<input type="checkbox"/>	9/28/2015 11:24 AM	Acceso a internet	Sol. Serv.	Abierto				Redes	



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

5. Seleccionar Cerrar Actividad de Servicio.

Actividad de servicio: Acceso a internet - Microsoft Dynamics CRM - Internet Explorer

https://caguaspr.it.respondcrm.com/main.aspx?etc=4214&extraqs=%3f_CreateFromId%3d%257b31C3443E-485D-68EC-3629-6E337A56709C%257d%26_CreateFromTy

RESPOND

Daisy Rivera
Caguas PR IT

Archivo **Actividad de servicio**

Guardar Guardar y cerrar Adjuntar archivo Agregar nota **Cerrar Actividad de Servicio** Cancelar Actividad de Servicio Restablecer Estatus Trabajaré En Esto Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Historial de Auditoria Ejecutar informe

Actividad de servicio
Acceso a internet
Número de caso **C-05601-K3H2** Tipo de solicitud **Sol. Serv.**

Información general

Servicio * Acceso a internet Estado * Asignado Razón
Tipo de solicitud Sol. Serv. Cambio de estado 2/29/2016 3:03 PM
Propietario * Redes Prioridad Normal
Trabajado por
Descripción
Coordinar visita para apoyo en acceso al internet - Recreación y Deportes - 787-746-4041 x4227
From: Rodriguez Rodriguez, Carmelo
Sent: Monday, September 28, 2015 11:13 AM

Detalles

Referido de tareas

Contacto referido Luis Jiménez-Orellana Referido 2/29/2016 3:03 PM
Organización referido También participan



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

6. Documentar el Cierre de la Actividad de Servicio realizando anotaciones sobre el trabajo realizado. Anotar la fecha y hora que se completó el servicio. Luego marcar También Resolver Caso, presionar Aceptar.

La imagen muestra una ventana de diálogo web titulada "Cerrar Actividad de Servicio -- Webpage Dialog". La URL de la página es https://caguasprit.respondcrm.com/WebResources/rst_CloseService. El título principal de la ventana es "Cerrar Actividad de Servicio", seguido de la instrucción "Proveer información relacionada al cierre de esta Actividad de Servicio".

Los campos de entrada son:

- Fecha de Cierre ***: Seleccionado el 2/29/2016.
- Razón de Cierre ***: Campo de texto vacío.
- También Resolver Caso.**: Opción marcada con una casilla de verificación.
- Comentarios**: Área de texto para notas adicionales.

En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "Aceptar" y "Cancelar".

El estado de la barra de Internet en la parte inferior indica "Internet | Protected Mode: Off".



Creación, Modificación y Cierre de Casos Respond- Caguas IT

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
Departamento Tecnología de Información

7. Seleccionar pestaña Caso y presionar sobre Guardar y Cerrar.

8. El usuario que solicitó el servicio recibirá una notificación mediante el correo electrónico sobre el cierre del caso.

Revisado por:	Firma:
Marisol Fontanez Directora Auxiliar Departamento de Tecnología de Información	
Aprobado por:	Firma:
Gilberto González Director Departamento de Tecnología de Información	