



# **INSTRUCTIVO DE USO DE** **invgate** Service Management

**Guía paso a paso para usuarios finales**

## 1. Objetivo del instructivo

El objetivo de este instructivo es orientar a los usuarios en el uso inicial de InvGate Service Management, explicando cómo ingresar al portal, diferenciar entre una solicitud y un incidente, crear un ticket y realizar el seguimiento correspondiente.

## 2. ¿Qué es InvGate Service Management?

InvGate Service Management es una plataforma de gestión de servicios que funciona como una **mesa de ayuda digital**. Permite que los usuarios realicen solicitudes de asistencia, registren incidentes y den seguimiento a sus tickets. A su vez, facilita que los equipos de soporte puedan gestionar, ordenar y controlar cada caso de manera eficiente.

## 3. Guía paso a paso para el uso del portal web

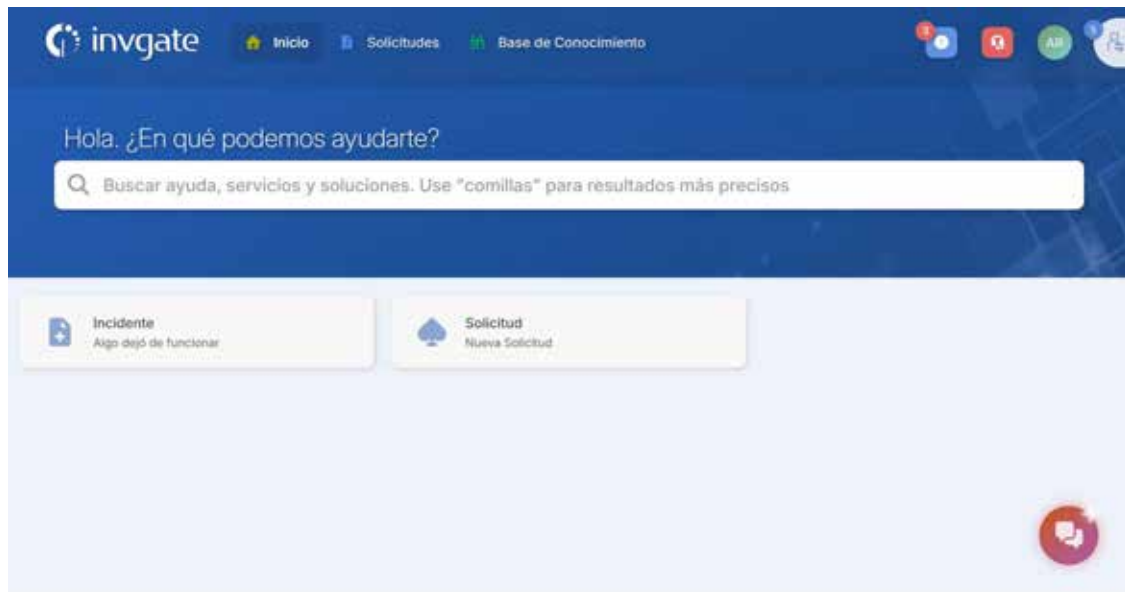
### **PASO 1: Ingresar al portal**

Para comenzar, debemos ingresar a la página de InvGate Service Management desde el siguiente enlace:

<https://360energy.sd.cloud.invgate.net>

Al ingresar, se mostrará la pantalla de autenticación. Allí deberemos iniciar sesión utilizando nuestra cuenta corporativa de 360Energy.

## PASO 2: Acceder al portal de autogestión



Una vez autenticados, accederemos al portal de autogestión de InvGate Service Management.

En esta pantalla se visualiza el portal principal de InvGate Service Management. Desde allí podremos consultar nuestras solicitudes abiertas y acceder a las opciones principales para iniciar una nueva solicitud o reportar un incidente.

## PASO 3: Seleccionar si corresponde una solicitud o un incidente

En la pantalla principal encontraremos dos opciones principales: **Solicitud e Incidente**.

- **Solicitud:** se utiliza para realizar nuevos requerimientos, pedidos de servicio o solicitudes de asistencia.
- **Incidente:** se utiliza para reportar problemas sobre servicios, accesos o herramientas que ya estaban funcionando y dejaron de hacerlo correctamente.

Dentro de ambas opciones encontraremos los siguientes ítems disponibles para seleccionar:

- Acceso a página web
- Accesos Microsoft, SharePoint y ABM de usuarios
- Accesos a redes de parques solares y COG
- Elementos de trabajo informáticos
- Otros sistemas y procesos
- SAP
- Seguridad informática
- Soporte técnico

#### **PASO 4: Seleccionar el tipo de requerimiento**

Luego de seleccionar la opción correspondiente, debemos elegir el tipo de requerimiento que mejor represente nuestra necesidad. En este ejemplo, utilizaremos la ruta correspondiente a una solicitud de auriculares.

#### **PASO 5: Crear la solicitud**



Una vez ubicada la opción correspondiente, debemos hacer clic en **Crear solicitud**. El sistema nos dirigirá a una nueva ventana donde podremos describir el requerimiento o problema.

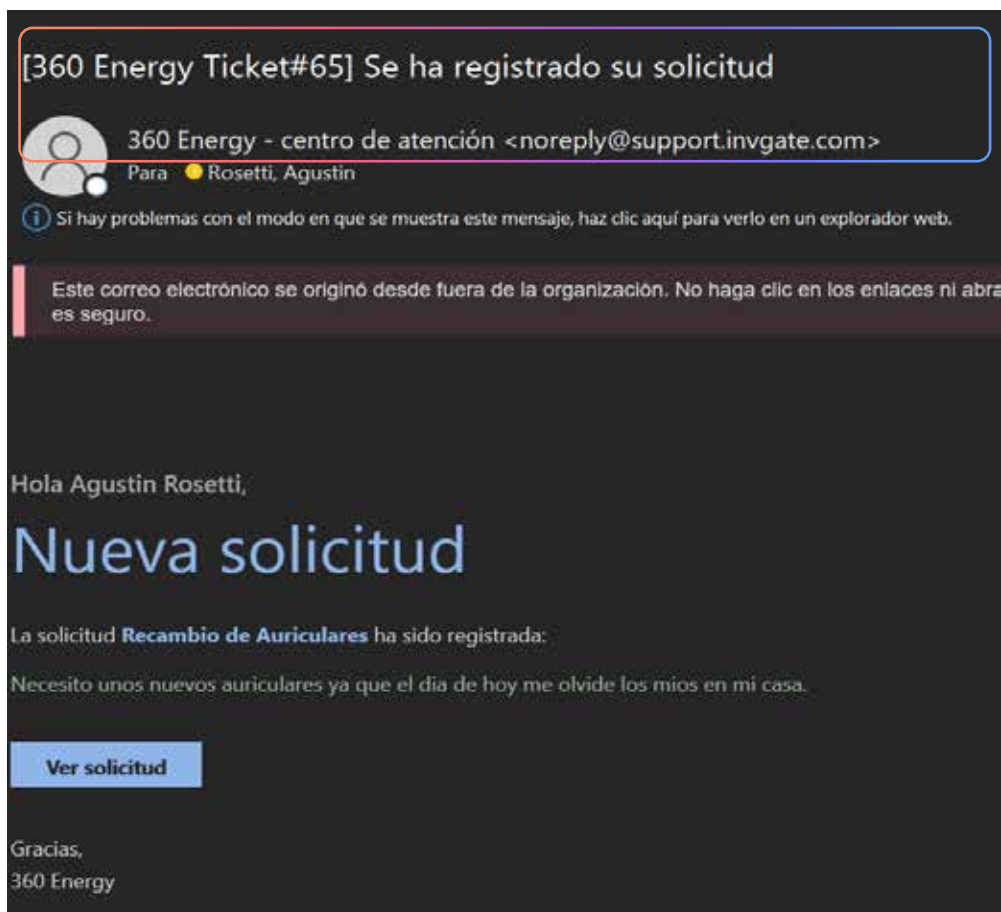
Es importante brindar la mayor cantidad de información posible para facilitar la gestión del caso.

Si corresponde, también podremos adjuntar imágenes o archivos de referencia que ayuden a explicar la situación.

## PASO 6: Enviar la solicitud y obtener el número de ticket

Luego de completar los campos solicitados, debemos enviar la solicitud. Una vez enviada, el sistema asignará un número de ticket, que servirá como referencia para consultar el estado del caso.

Además, recibiremos un correo electrónico informando que el ticket fue creado correctamente. El mensaje llegará con el siguiente remitente y asunto:



**Remitente:** 360 Energy - Centro de atención noreply@support.invgate.com

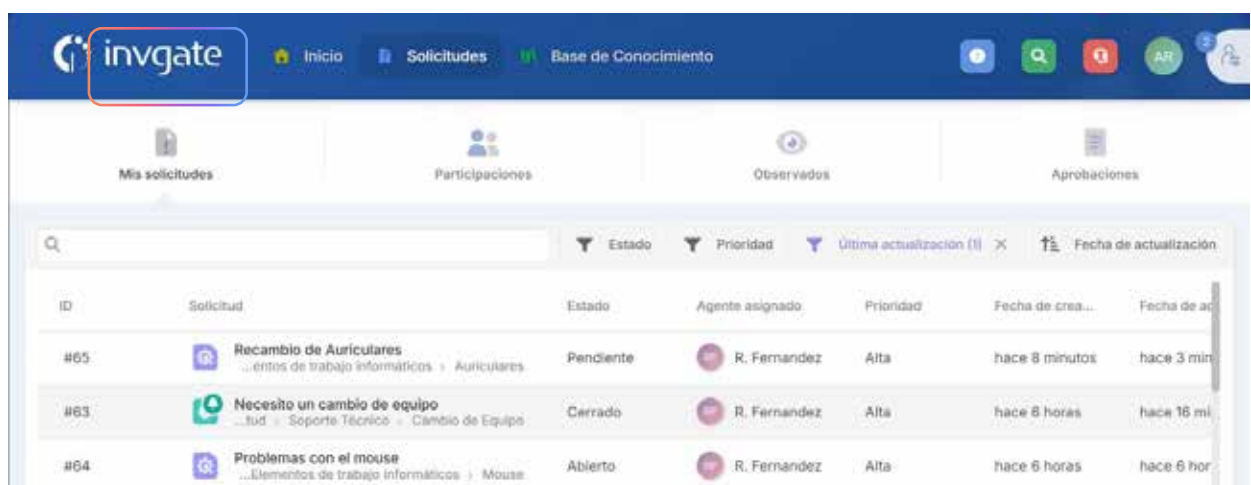
**Asunto:** [360 Energy Ticket#65] Se ha registrado su solicitud

El correo de confirmación permite verificar que la solicitud fue registrada correctamente. Desde el botón **Ver solicitud**, el usuario puede acceder directamente al detalle del ticket.

## PASO 7: Consultar y realizar seguimiento del ticket

Después de crear la solicitud, podremos seleccionar la opción **Ver solicitud** para acceder directamente al detalle del ticket creado. También podremos volver al inicio del portal de InvGate Service Management y realizar el seguimiento desde la sección **Mis solicitudes**, donde se visualizarán todos nuestros tickets abiertos.

Desde la opción **Mis solicitudes** podremos ver el listado de tickets asociados a nuestro usuario. En esta vista se muestran datos como el número de ticket, el nombre de la solicitud, el estado, el agente asignado, la prioridad y las fechas de creación o actualización.



| ID  | Solicitud                                                                    | Estado    | Agente asignado | Prioridad | Fecha de crea... | Fecha de ac... |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|-----------|------------------|----------------|
| #65 | Recambio de Auriculares<br>...entos de trabajo informáticos > Auriculares    | Pendiente | R. Fernandez    | Alta      | hace 8 minutos   | hace 3 min     |
| #63 | Necesito un cambio de equipo<br>...tud > Soporte Técnico > Cambio de Equipos | Cerrado   | R. Fernandez    | Alta      | hace 8 horas     | hace 16 mi     |
| #64 | Problemas con el mouse<br>...Elementos de trabajo informáticos > Mouse       | Abierto   | R. Fernandez    | Alta      | hace 6 horas     | hace 6 hor     |

También recibiremos avisos de respuesta dentro del portal, mediante el ícono con el signo de interrogación. Adicionalmente, cada vez que el agente asignado realice un comentario o responda nuestra solicitud, recibiremos una notificación por correo electrónico.

Cuando el agente asignado responda o agregue un mensaje en un ticket, recibiremos una notificación por correo electrónico. Esta notificación permite identificar el ticket relacionado y acceder al caso desde el botón [Ver solicitud](#).

Dentro del portal también podremos consultar el panel de notificaciones. Allí se muestran respuestas, menciones o actualizaciones relacionadas con nuestros tickets.

## 4. Recomendaciones para cargar una solicitud correctamente

- Describir el requerimiento o problema de forma clara y concreta.
- Indicar el servicio, sistema o herramienta involucrada.
- Adjuntar capturas de pantalla o archivos de referencia cuando sea necesario.
- Evitar crear más de un ticket por el mismo caso, salvo que sea requerido por el equipo de soporte.
- Realizar el seguimiento desde el portal o desde las notificaciones recibidas por correo electrónico.



## 5. Cierre

Con estos pasos, ya habremos creado correctamente nuestro primer ticket en InvGate Service Management. A partir de ese momento, podremos consultar el avance del caso, responder comentarios del equipo de soporte y recibir notificaciones hasta su resolución.