

## Crear un caso de Enlace – Académico en el Centro de Servicios Tecnológicos

### Crear caso

1

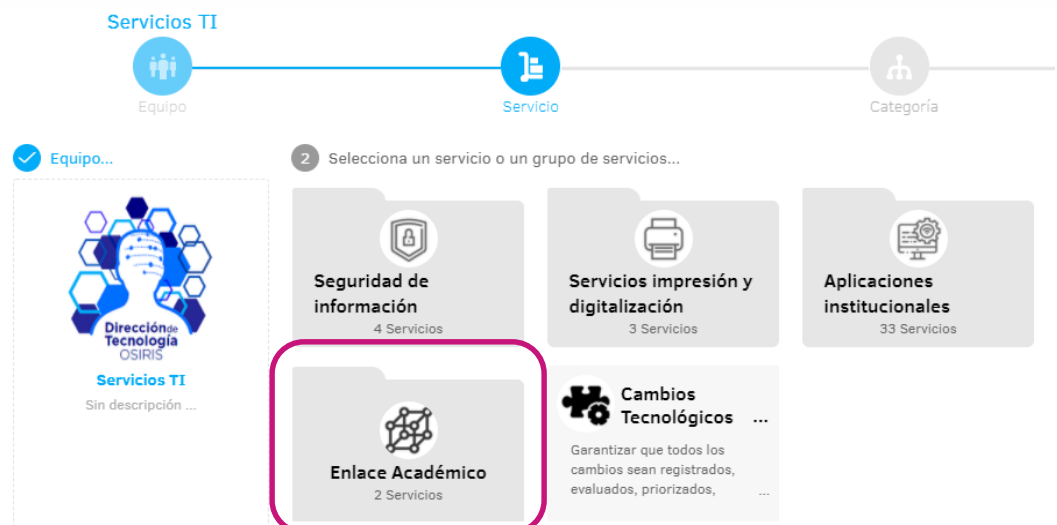
Ingresar al sitio web [serviciosti.escolaing.edu.co](http://serviciosti.escolaing.edu.co)

Digitar usuario y contraseña del correo institucional sin el dominio (@mail.escolaing.edu.co)



2

Seleccionar la opción Enlace Académico



Se muestran los tipos de servicio que se pueden registrar:

3

- **Funcionalidad del sistema**

Seleccionar esta opción para asesoría sobre funcionalidades, solicitar permisos, reportar fallas, errores, problemas de ingreso o lentitud en Enlace - Académico.

- **Información cargada**

Seleccionar esta opción para asesoría sobre la información disponible o reportar inconsistencias con relación a la información cargada en Enlace - Académico. (Datos personales, calificaciones, listas de clase, entre otros).



4

Una vez seleccionado el servicio, elegir la categorías correspondiente al caso que se va a reportar.



En la pantalla que se despliega, diligenciar los siguientes campos:

5

- **Asunto:** digitar una breve descripción de la solicitud o error.
- **Descripción:** ingresar los detalles de la solicitud o error.
- **Adjunto:** anexar imágenes de la pantalla **completa** donde sale el error. Esto permitirá ver datos importantes como: ruta, navegador, hora, mensaje exacto, etc. También se pueden resaltar datos de la pantalla usando, por ejemplo, la aplicación de recortes.

Si se trata de una inquietud o inconsistencia con la **información cargada** en el nuevo sistema, también es importante adjuntar imágenes en donde se aprecie la diferencia en la información entre Enlace – Académico y el anterior sistema Servicios Académicos, el cual aparece en el portal web como OTROS SERVICIOS.

**Las imágenes deben ser nítidas.**

- **Ubicación:** seleccionar Campus.
- **Número de contacto:** digitar el celular o fijo.

Para finalizar, hacer clic en el botón **Crear caso**

Servicios TI



Equipo

Funcionalidad del sistema



Servicio

Falla o errores



Categoría



Solicitud

Asunto

Error

Descripción



Al dar clic en el ícono semáforo plan de estudios no carga información.

Adjuntos

1 Archivos

Agregar

Por favor, agrega la información adicional para completar el caso.

Información Básica

\* Ubicación

Campus

\* Número de contacto

3001002000

Crear caso

**Una vez creado el caso, llegará un correo con la información de apertura del mismo.**


También se puede crear el caso enviando un correo a [serviciosti@escuelaing.edu.co](mailto:serviciosti@escuelaing.edu.co). El mensaje debe incluir la siguiente información:

- **Asunto:** digitar una breve descripción de la solicitud o error.
- Describir los detalles de la solicitud o error e incluir un número de contacto.
- **Adjunto:** anexar imágenes de la pantalla **completa** donde sale el error. Esto permitirá ver datos importantes como: ruta, navegador, hora, mensaje exacto, etc. También se pueden resaltar datos de la pantalla usando, por ejemplo, la aplicación de recortes.

Si se trata de una inquietud o inconsistencia con la **información cargada** en el nuevo sistema, también es importante adjuntar imágenes en donde se aprecie la diferencia en la información entre Enlace – Académico y el anterior sistema Servicios Académicos, el cual aparece en el portal web como OTROS SERVICIOS.

**Las imágenes deben ser nítidas.**

## Consultar el estado de un caso

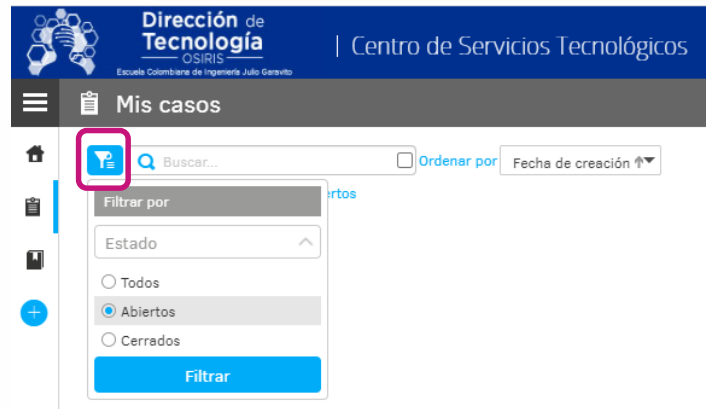
**1** En el Centro de Servicios Tecnológicos dirigirse a la parte izquierda y hacer clic en el icono 



2

Hacer clic en el ícono  para filtrar los casos a visualizar.

Seleccionar el estado de los casos que se quieren ver y hacer clic en el botón 








3

El sistema muestra los casos.

Hacer clic sobre el caso que se quiere ver en detalle.



## Servicio de soporte

-  **Aplicación móvil:** Aranda Helper
-  **Web:** [serviciosti.escuelaing.edu.co](http://serviciosti.escuelaing.edu.co)
-  **Correo:** [serviciosti@escuelaing.edu.co](mailto:serviciosti@escuelaing.edu.co)
-  **Microsoft Teams :** Servicios TI
-  **Chat en sitio web:** [serviciosti.escuelaing.edu.co](http://serviciosti.escuelaing.edu.co)

**Horario de atención:** días hábiles jornada continua 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.