

SEPTIEMBRE
08, 2021

FACILITIES MANAGEMENT

AT COLORADO STATE UNIVERSITY

Comunicación
Semanal de FM

Edición 133

Buenos días a todos.

Facilities Management tiene un nuevo proceso para la entrega de peticiones de trabajo a Servicios Computacionales. Esto aplica a todos los empleados de FM que solicitan apoyo. A partir del 8 de septiembre 2021, todas las solicitudes deberán ser entregadas a través del portal listado a continuación: <http://fachelp.fm.colostate.edu/portal/tickets>. Puede acceder al portal desde cualquier teléfono inteligente, computadora o I-Pod Touch conectado a nuestra red del campus—ya sea en la red de CSU-EID o utilizando la red virtual privada segura *Pulse Secure VPN* desde un lugar remoto.

El uso del portal aplica a todas las necesidades que requieren tiempo de la sección de Servicios Computacionales de FM, incluyendo las siguientes peticiones y más:

- Restablecimiento de contraseñas
- Problemas con teléfonos
- Hacer una cita en persona
- Reporte de problemas de tecnología TI
- Ayuda AiM
- Preguntas de su cuenta
- Configuración o ayuda para nuevos usuarios
- Problemas de impresoras
- Huellas digitales “Timeclock Plus”
- Problemas con el sitio web
- Actualización de sitios web
- Actualización de sistemas
- Petición para informes nuevos
- Actualización de “Energy Cap”

Los sistemas de solicitudes o “tickets” para servicios de asistencia técnica son un estándar en la industria y apoyarán al equipo de Servicios Computacionales significativamente. Una vez que un empleado de FM entregue una solicitud para servicio de asistencia técnica a través del portal, el equipo de Servicios Computacionales responderá vía correo electrónico o vía Microsoft Teams. El equipo asignará las órdenes de trabajo con prioridad baja, mediana o alta; los usuarios no podrán asignar su prioridad. Servicios Computacionales programará citas para el apoyo en persona, o si es apropiado, accederá a su dispositivo de manera remota para resolver el problema. Al contestar la línea telefónica de asistencia técnica de Servicios Computacionales, primero le preguntarán su nombre y número de solicitud o “ticket”. Si hay múltiples problemas, deberán crearse múltiples solicitudes—una solicitud por cada problema. En situaciones limitadas, cuando una computadora o dispositivo no funciona y el empleado no tiene una forma secundaria de tecnología para entregar su solicitud vía el portal, puede comunicarse a Servicios Computacionales por teléfono, llamando al 970-567-1009.

En general, Servicios Computacionales requerirá una solicitud o “ticket” antes de proporcionar apoyo. Queremos disuadir las llamadas y visitas sin cita previa a la oficina porque, sencillamente, las visitas no programadas distraen al equipo; el sistema de



Para crear un requerimiento visita <http://fachelp.fm.colostate.edu/portal/tickets> o poder hacer clic desde tu teléfono de trabajo, computadora, iPad o iPod Touch.

SEPTIEMBRE
08, 2021

FACILITIES MANAGEMENT

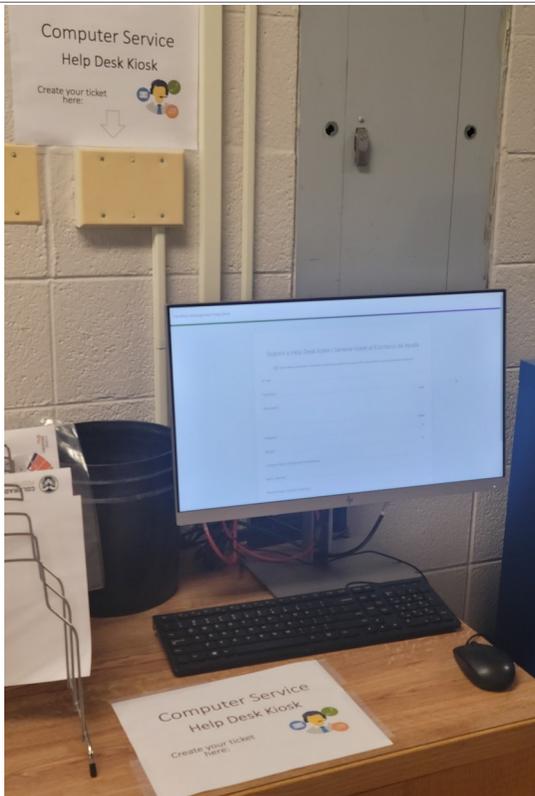
AT COLORADO STATE UNIVERSITY

Comunicación
Semanal de FM

Edición 133



Para mayor comodidad, se ha instalado un quiosco en el pasillo Este de Facilities Management North (entre la impresora y las máquinas expendedoras) para quienes necesiten enviar su requerimiento.



es

tickets permite que el equipo sea más productivo, eficiente y enfocado. El nuevo portal permite a FM obtener datos y estimar la cantidad de esfuerzo que se requerirá para una variedad de tipos de apoyo, lo cual ayudará a Servicios Computacionales a entender mejor nuestras necesidades como departamento. También ayuda a evaluar si los niveles del personal son adecuados y permite que se facture al cliente con exactitud. Cada ticket que atraviesa el portal rastreará:

- Usuario
- Sección de FM
- Categoría del problema
- Prioridad
- Técnico de Servicios Computacionales asignado al ticket
- Duración del esfuerzo en el ticket
- Ticket "Abierto y Cerrado" (fecha y hora)

Este nuevo sistema de rastreo asegurará respuesta y tiempos de resolución adecuados. Permitirá que el equipo de Servicios Computacionales vea donde una persona terminó, en caso de que otra persona tenga que iniciar el apoyo a medio ticket. El resultado mejor servicio al cliente para todo FM.

Gracias por apoyar a Servicios Computacionales en este esfuerzo. Las preguntas relacionadas a este nuevo sistema pueden ser dirigidas vía el portal, o al teléfono de Servicios Computacionales (970-567-1009).

Gracias,

Equipo de Servicios Computacionales

Tom Satterly, P.E.

Vicepresidente Asociado de Facilities Management

<https://www.fm.colostate.edu/fmNews>
fac_news@mail.colostate.edu