



Universidad Nacional Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información

Guía rápida Mesa de ayuda- Conecta-SIBI

Integrado por:
Subdirección de Servicios de Información Especializada, SSIE
DGBSDI. UNAM
Junio 2021



Tabla de contenido

Presentación de Mesa de Ayuda	2
1. Ingreso a Conecta-SIBI	2
2. Ingreso a Mesa de ayuda	3
3. Iniciar sesión en Mesa de ayuda	3
4. Crear un Ticket	4
5. Registro de Tickets	6
6. Preferencias	6
7. Cerrar sesión en Mesa de Ayuda	7

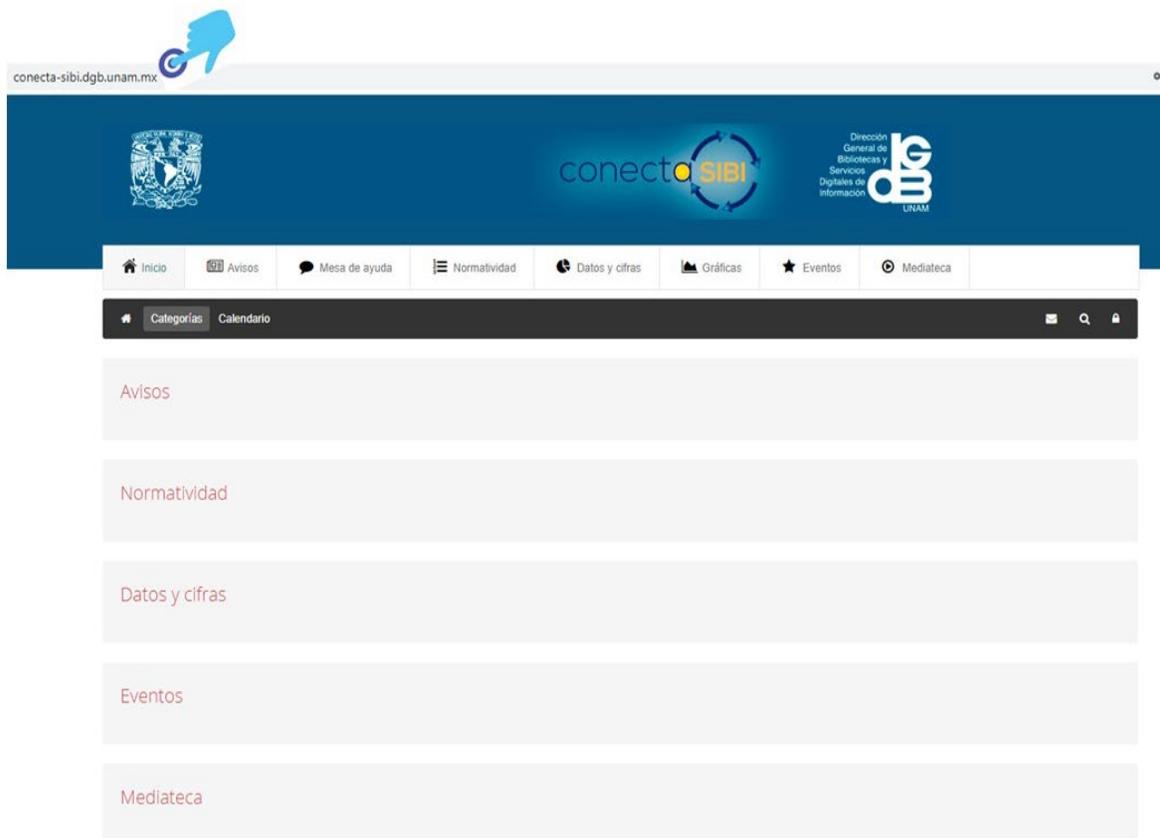


Presentación Mesa de Ayuda

Conecta-SIBI, cuenta con un sistema de reportes o *tickets*, **Mesa de Ayuda**, que permite administrar y atender listas de incidentes, conforme sean requeridos por el SIBI, con la finalidad de actualizar y resolver eventualidades reportadas por los coordinadores o responsables de bibliotecas, desde esta opción el usuario podrá conocer en todo momento el status que guardan sus solicitudes de servicios y dar seguimiento a las respuestas emitidas por los agentes que los atienden, agilizando así la comunicación para dar soluciones a problemas comunes y otros datos relacionados.

1. Ingreso a Conecta-SIBI

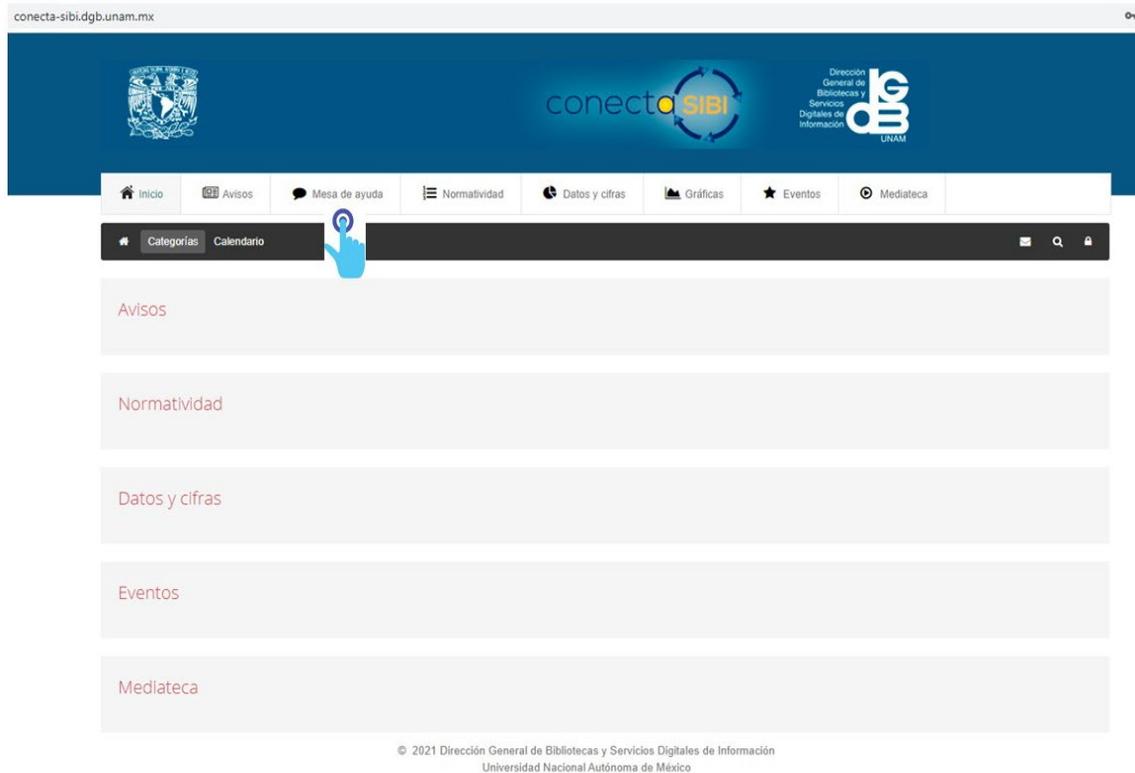
Para acceder al portal, el usuario debe ingresar a la dirección: <http://conecta-sibi.dgb.unam.mx/index.php>





2. Ingreso a Mesa de ayuda

En la página principal el usuario encontrará un enlace a la [Mesa de Ayuda](#), desde el menú de la barra superior.



3. Iniciar sesión en Mesa de ayuda

El usuario deberá ingresar en los campos correspondientes, **Nombre de usuario** y **Contraseña**, notificados mediante oficio por la Subdirección de Servicios de Información Especializada de la DGBSDI.





4. Crear un Ticket

Para generar un **Ticket**, desde el menú **Tickets**, es necesario dar un clic en la primera opción **“Nuevo Ticket”**, aparecerá un formulario en el cual los campos que tengan * (asterisco) son obligatorios de completar, tales como: **Tipo** (por Default está seleccionado Conecta-SIBI) **Para** (desde este campo es necesario indicar el tipo de incidencia, aparecerán 5 opciones a elegir: **Problemas de acceso, estadísticas, títulos suscritos, incidencias técnicas**), **Asunto** y **Texto**, tal como se indica en la pantalla:

The screenshot displays the 'Mesa de ayuda- Conecta-SIBI' web interface. The browser address bar shows the URL: `mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage`. The page title is 'Dirección General de Bibliotecas UNAM CONECTA-SIBI'. The navigation menu includes 'Tickets' and 'FAQ'. The main content area shows the 'Nuevo Ticket' form. The form includes a 'Tipo' dropdown menu with 'CONECTA-SIBI' selected. Below it is a 'Para' dropdown menu with a list of options: 1. Problemas de Acceso, 2. Estadísticas, 3. Títulos Suscritos, 4. Incidencias Técnicas, and 5. Otros. The form also has fields for 'Asunto' and 'Texto'. The 'Texto' field is a rich text editor with a toolbar containing various formatting options. At the bottom of the form, there is a 'Prioridad' dropdown menu set to '3 normal' and an 'Enviar' button.



5. Registro de Tickets

En la página principal de **Tickets**, en la barra superior, el sistema identificará al usuario, y mostrará un registro histórico de los **Tickets** que haya generado por cada incidencia reportada: **Todo**, **Abierto** y **Cerrado**, tal como se indica en la siguiente pantalla:

← → ↻ 🏠 mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicket

Dirección General de Bibliotecas UNAM CONECTA-SIBI

Tickets | FAQ | Preferencias | Logout Search Rangel

Todo (8) | **Abierto (6)** | Cerrado (2)

2020021931000035	Tenemos suscripcion o no - SEGUIMIENTO A ESCALACIÓN DE Ticket#2020021	abierto	27 d 20 h
2020021931000026	revistas sin liga - Existió respuesta, pero no se cerró el ticket. Saludos Cordiales.	nuevo	27 d 20 h
2020021931000017	revistas sin liga - Gracias por ingresar a Conecta SIBI en breve recibirá una respu	abierto	27 d 20 h
2020021831000037	Pide clave BIDI - SEGUIMIENTO A ESCALACIÓN DE TICKET	abierto	28 d 2 h
2020021831000028	Sin suscripcion - SEGUIMIENTO A ESCALACIÓN DE Ticket#2020021831000028	nuevo	28 d 6 h
2020021831000019	Revistas ASME - SEGUIMIENTO A ESCALACIÓN DE Ticket#2020021831000019	abierto	28 d 6 h

6. Preferencias

En la opción **Preferencias**, el usuario podrá personalizar su perfil, **cambiar contraseña**, el **idioma**, **zona horaria**, y el número de Tickets mostrado por pantalla.

← → ↻ 🏠 mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerPreferences

Dirección General de Bibliotecas UNAM CONECTA-SIBI

Tickets | FAQ | **Preferencias**

Cambiar Contraseña

Set a new password by filling in your current password and a new one.

Contraseña actual

Nueva contraseña

Verificar contraseña

Actualizar

Idioma de la interfaz

Selecciona el idioma principal de la interfaz.

Idioma

Actualizar

Zona horaria

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.

Zona horaria

Actualizar

Vista general de tickets

Select alter which period ticket views should refresh automatically.

Intervalo de actualización

Actualizar

Número de tickets mostrados

Select how many tickets should be shown in overviews by default.

Tickets por página

Actualizar



7. Cerrar sesión en Mesa de Ayuda

Al finalizar la sesión, es necesario dar un clic en la opción **Logout**

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL: `mesa-conecta-sibi.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl?Action=Logout`. Below the address bar is a header with the text "Dirección General de Bibliotecas UNAM CONECTA-SIBI". A green notification bar displays the message "Sesión cerrada con éxito." Below this, the text "Inicio de sesión" is visible. There are three input fields: the first contains the email address "semara.smr@gmail.com", the second contains masked characters "*****", and the third is a button labeled "Iniciar sesión".