


<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito <b>Coonfie</b> Es Presente y Futuro Solidario		
<b>MESA DE AYUDA MILLDESK</b>							
<b>Código:</b>	IN-TI-12	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	11 de marzo de 2023	<b>Página:</b>	1 de 13

## 1. OBJETIVO

Canalizar en una sola herramienta de forma organizada y controlada las solicitudes de servicio provenientes de diferentes áreas y agencias, brindando la solución requerida a todas nuestras plataformas tecnológicas y dispositivos periféricos que hacen parte de nuestros activos fijos.

## 2. ALCANCE

Aumentar la eficiencia operativa de soporte al cliente interno, mejorando el flujo de trabajo de una manera rápida y eficaz.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. **MILLDESK:** "Help Desk Software" Mesa de ayuda para requerimientos de tecnología de información.
- 3.2. **SLA:** "Service Level Agreement" Acuerdo de nivel de servicio, especifica las condiciones del servicio.
- 3.3. **EMAIL:** Dirección de correo electrónico
- 3.4. **CLASE:** Forma de agrupar los servicios que son comunes a un grupo de servicios relacionados.
- 3.5. **SERVICIOS:** Se registran los servicios que estarán disponibles en el catálogo de servicios para ser abiertos por los técnicos y/o solicitantes.
- 3.6. **LEASING:** Activos en arrendamiento mediante contrato en el que se prevé la opción de compra por parte del arrendatario.
- 3.7. **LINK:** Elemento de un documento electrónico que permite acceder automáticamente a otro documento p a otra parte de este.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1. Esta aplicación de comunicación sólo será habilitada para los funcionarios que tienen habilitado un correo electrónico corporativo con la cooperativa Coonfie.
- 4.2. Para tener acceso a la aplicación deben hacer uso del usuario y contraseña asignados.
- 4.3. Cada funcionario es responsable del uso de sus credenciales, las cuales son de uso personal e intransferibles.
- 4.4. Cada módulo contiene los ítems de requerimientos que presenta cada plataforma, por favor radicar de forma correcta esta información.
- 4.5. Tan pronto se radique la solicitud, se dará respuesta dentro de los tiempos establecidos.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. La aplicación de Mesa de Ayuda Milldesk se encuentra ubicada en la parte superior derecha (botones verdes) de la Intranet de la cooperativa COONFIE, tal como se evidencia en imagen a continuación relacionada:

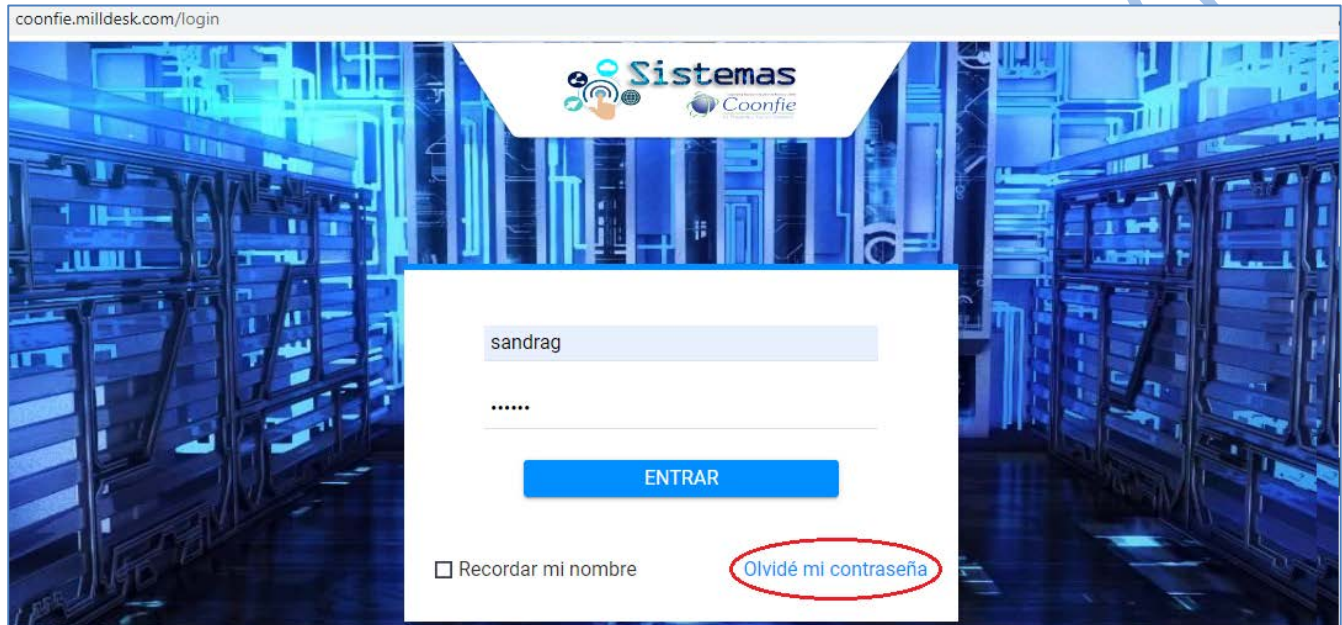


*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

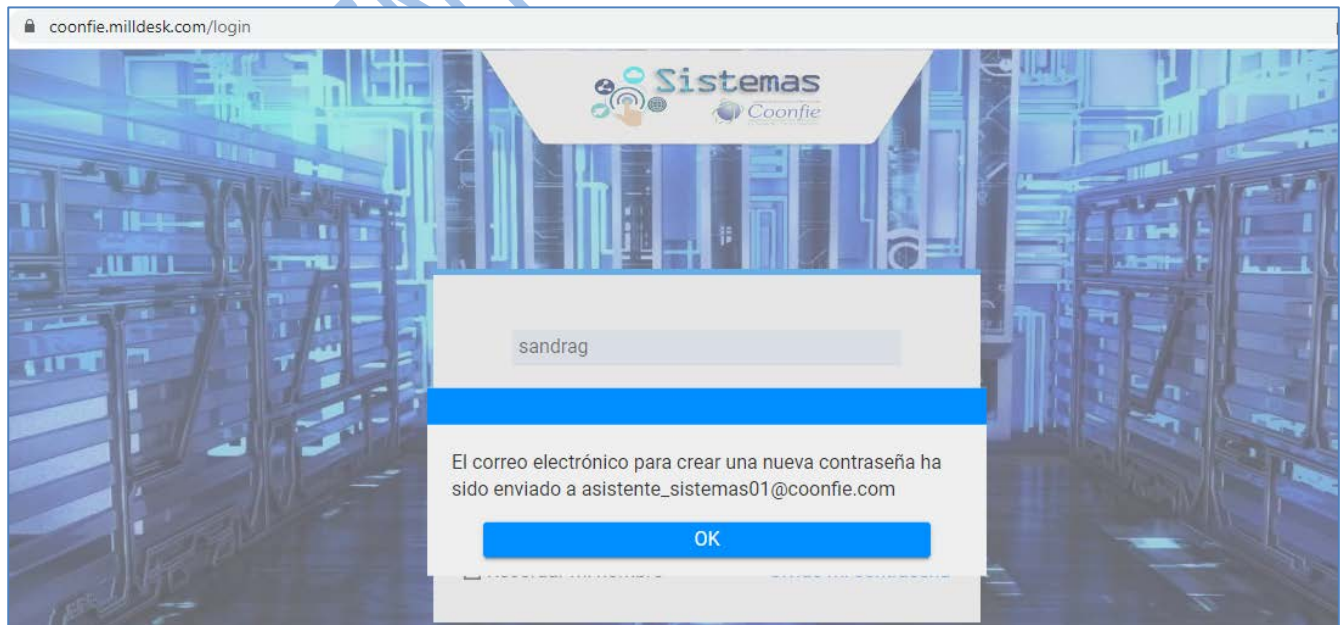
## MESA DE AYUDA MILLDESK

<b>Código:</b>	IN-TI-12	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	11 de marzo de 2023	<b>Página:</b>	2 de 13
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- Al dar clic sobre este icono dirige al usuario a ingresar Usuario y Contraseña, en caso de olvidarla también la puede recuperar dando clic sobre “Olvide Contraseña”.



- Al dar clic sobre “Olvide Contraseña” a su correo registrado le llega una notificación con la siguiente información: Empresa, Usuario y un link que le permite establecer una nueva contraseña.

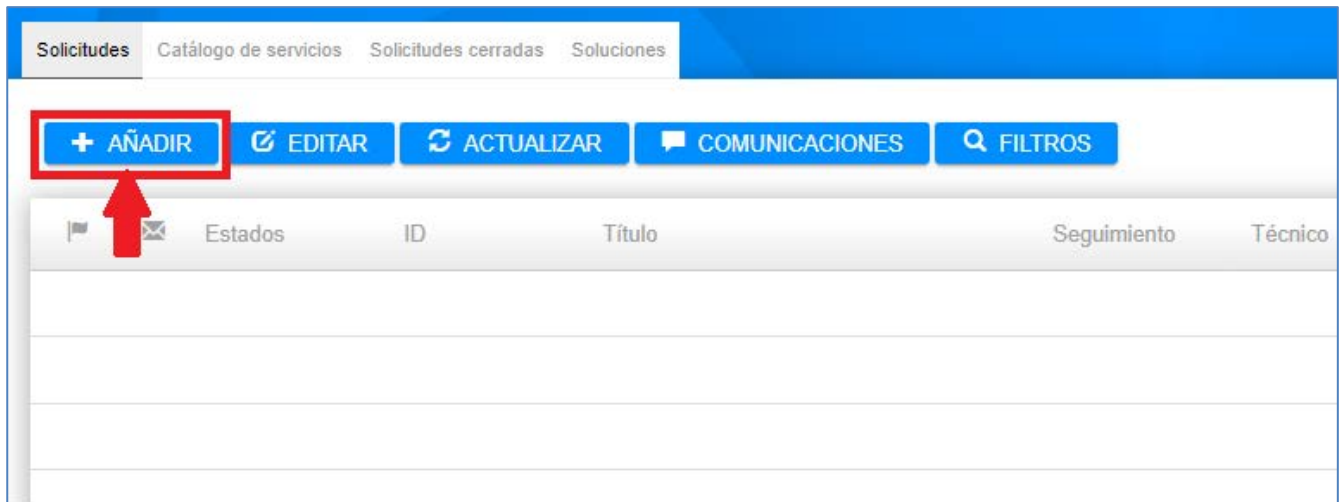


- Al dar clic sobre el botón  , despliega el catálogo de servicios los cuales se encuentran detallados a continuación:

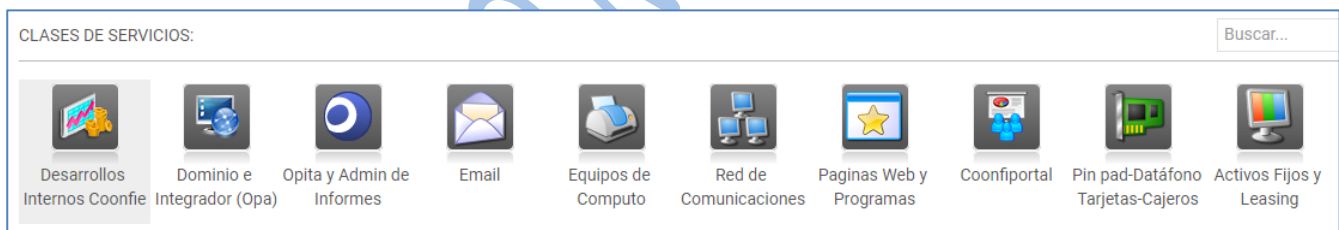
## MESA DE AYUDA MILLDESK

<b>Código:</b>	IN-TI-12	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	11 de marzo de 2023
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------

<b>Página:</b>	3 de 13
----------------	---------



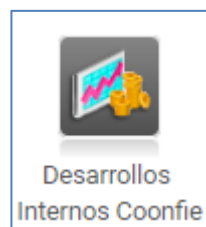
5. Las clases y servicios se encuentran diseñados para cada necesidad incluyendo todo el sistema tecnológico de la cooperativa Coonfie. Cada clase contiene servicios que van dirigidos especialmente al ingeniero encargado de su solución.



CLASES DE SERVICIOS:										Buscar...
Desarrollos Internos Coonfie	Dominio e Integrador (Opa)	Opita y Admin de Informes	Email	Equipos de Computo	Red de Comunicaciones	Paginas Web y Programas	Coonfiportal	Pin pad-Datáfono Tarjetas-Cajeros	Activos Fijos y Leasing	

6. A continuación, se explican las clases y servicios con su correspondiente tiempo de respuesta en cada ítems, para que el requerimiento sea dirigido de forma correcta, brindando respuesta eficiente durante los tiempos establecidos para cada uno de ellos:

### 6.1 DESARROLLOS INTERNOS COONFIE

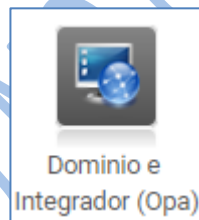


En esta clase se encuentran las aplicaciones diseñadas por el área de sistemas para el servicio del cliente interno y asociados. A continuación, se detalla en imagen Clase – Servicio y tiempo de respuesta aproximado.

## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12    **Versión:** 1    **Vigencia:** 11 de marzo de 2023
**Página:** 4 de 13

Clase ↑	Servicio	SLA
Desarrollos Internos Coonfie	Mi Oficina Virtual	Solución entre 1-3 días
Desarrollos Internos Coonfie	Compra de Cartera	Solución entre 1-3 días
Desarrollos Internos Coonfie	Credivirtual	Solución entre 1-3 días
Desarrollos Internos Coonfie	Coonfijurídico	Solución entre 1-3 días

**6.2 DOMINIO E INTEGRADOR (OPA)**

En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades e inconsistencias que puedan presentarse en el dominio, integrador y procesos que hacen parte de este. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

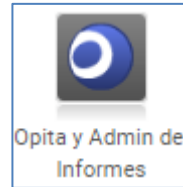
Clase	Servicio	SLA ↑
Dominio e Integrador (Opa)	Descuadre en Cuadre de Cuenta	Solución > 3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Error en el Módulo (Anexar pantallazo)	Solución > 3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Inconsistencia en Aportes	Solución > 3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Novedad en Crédito Rotativo	Solución > 3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Bloqueo en Integrador	Solución entre 1-24 horas
Dominio e Integrador (Opa)	Cambiar Contraseña Integrador (Opa)	Solución entre 1-24 horas
Dominio e Integrador (Opa)	Cambiar contraseña Dominio	Solución entre 1-24 horas
Dominio e Integrador (Opa)	Crear: País - Departamento - Ciudad - Barrio	Solución entre 1-3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Novedad en Servicios Públicos	Solución entre 1-3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Permitir Acceso al Módulo en Integrador	Solución entre 1-3 días
Dominio e Integrador (Opa)	Reclamación Efecty	Solución entre 1-3 días

## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12    **Versión:** 1    **Vigencia:** 11 de marzo de 2023

**Página:** 5 de 13

## 6.3 OPITA Y ADMINISTRADOR DE INFORMES



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las novedades e inconsistencias correspondientes al simulador de crédito, administrador de informes, actas, fondo exequial, fondo de educación, permisos de acceso a opita o a administrador de informes. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

Clase	Servicio	SLA ↑
Opita y Admin de Informes	Solicitud Crear Informe	Solución > 3 días
Opita y Admin de Informes	Error en Administrador de Informes	Solución entre 1-24 horas
Opita y Admin de Informes	Error en Actas: Ingreso, Colocación y Retiro	Solución entre 1-3 días
Opita y Admin de Informes	Error en Simulador de Crédito	Solución entre 1-3 días
Opita y Admin de Informes	Acceso a Carpetas en Admin Informes	Solución entre 1-3 días
Opita y Admin de Informes	Novedad en Fondo exequial	Solución entre 1-3 días
Opita y Admin de Informes	Permiso de Acceso a Opita	Solución entre 1-3 días

## 6.4 EMAIL



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan con el correo corporativo de la cooperativa Coonfie. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

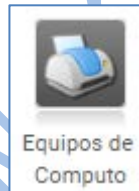
## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12    **Versión:** 1    **Vigencia:** 11 de marzo de 2023

**Página:** 6 de 13

Clase	Servicio	SLA ↑
Email	Restablecer Contraseña Email	Solución > 3 días
Email	Agregar Correo a un Grupo	Solución entre 1-3 días
Email	Liberar Email en el AntiSpam	Solución entre 1-3 días
Email	Crear Cuenta de Email	Solución entre 1-3 días

## 6.5 EQUIPOS DE COMPUTO



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan con los dispositivos y equipos de cómputo de la cooperativa Coonfie. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

Clase	Servicio	SLA ↑
Equipos de Comp...	Computador No Enciende (CPU o M...	Solución entre 1-24 horas
Equipos de Comp...	Kiosco de Información No Funciona	Solución entre 1-24 horas
Equipos de Comp...	Lectora (Huellas y Código de Barras)	Solución entre 1-3 días
Equipos de Comp...	Impresora o Validadora No Funciona	Solución entre 1-3 días
Equipos de Comp...	Dispositivo NO Funciona (Teclado, ...	Solución entre 1-3 días
Equipos de Comp...	Pantalla Digiturno (Bloqueos e Inco...	Solución entre 1-3 días

## 6.6 RED DE COMUNICACIONES

## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12    **Versión:** 1    **Vigencia:** 11 de marzo de 2023

**Página:** 7 de 13


En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan a nivel de comunicaciones y accesos a internet. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

Clase	Servicio	SLA ↑
Red de Comunicaciones	Cambiar Nombre de Extensión.	Solución > 3 días
Red de Comunicaciones	Crear Usuario (Extensión)	Solución > 3 días
Red de Comunicaciones	Bloqueo en Llamadas (Plataforma 3...	Solución entre 1-24 horas
Red de Comunicaciones	Sin acceso a internet	Solución entre 1-24 horas
Red de Comunicaciones	No Entran o Salen Llamadas	Solución entre 1-24 horas
Red de Comunicaciones	Internet lento	Solución entre 1-24 horas
Red de Comunicaciones	Reestablecer Contraseña (Softphone)	Solución entre 1-24 horas
Red de Comunicaciones	Habilitar Sitio Web Bloqueado	Solución entre 1-3 días
Red de Comunicaciones	Computador no se conecta a la red	Solución entre 1-3 días
Red de Comunicaciones	Teléfono sin tono	Solución entre 1-3 días

## 6.7 PAGINAS WEB Y PROGRAMAS



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan con los programas, página Coonfie y licencias de los computadores de la cooperativa. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

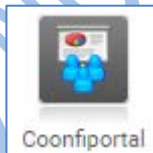
## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12    **Versión:** 1    **Vigencia:** 11 de marzo de 2023

**Página:** 8 de 13

Clase	Servicio	SLA ↑
Paginas Web y Programas	No Funciona el Open Office	Solución entre 1-3 días
Paginas Web y Programas	Activar Licencia Office 365	Solución entre 1-3 días
Paginas Web y Programas	Solicitud Instalación de Programa	Solución entre 1-3 días
Paginas Web y Programas	No Funciona Pagina Web (Coonfie)	Solución entre 1-3 días
Paginas Web y Programas	No Funciona Microsoft Office	Solución entre 1-3 días

## 6.8 COONFIportal



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades evidenciadas en el Coonfiportal y todos los procesos que abarcan la plataforma. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

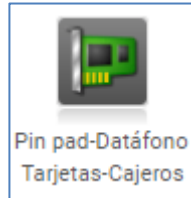
Clase	Servicio	SLA ↑
Coonfiportal	Transacción No ha Sido Aplicada	Solución > 3 días
Coonfiportal	Novedades de Enrolamiento (Datos Inválidos)	Solución > 3 días
Coonfiportal	No Llega el SMS OTP al Celular	Solución > 3 días
Coonfiportal	Asociado No Refleja Productos	Solución entre 1-24 horas
Coonfiportal	Falla en el Servicio	Solución entre 1-24 horas
Coonfiportal	Saldos Errados	Solución entre 1-24 horas
Coonfiportal	Cuenta No Refleja Código de Producto	Solución entre 1-3 días
Coonfiportal	Solicitud Código de Producto	Solución entre 1-3 días
Coonfiportal	Activar o Inactivar Usuario	Solución entre 1-3 días
Coonfiportal	Recuperación de Clave	Solución entre 1-3 días



## MESA DE AYUDA MILLDESK

**Código:** IN-TI-12 **Versión:** 1 **Vigencia:** 11 de marzo de 2023
**Página:** 9 de 13

## 6.9 PIN PAD-DATAFONO TARJETAS-CAJEROS



En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan en los dispositivos utilizados para retiro con tarjeta débito y las inconsistencias relacionadas con el plástico. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

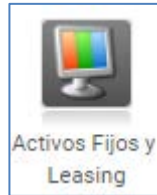
Clase	Servicio	SLA ↑
Pin pad-Datáfono ...	Fallas del Dispositivo y Reposición	Solución > 3 días
Pin pad-Datáfono ...	Traslado del Dispositivo Entre Oficinas	Solución > 3 días
Pin pad-Datáfono ...	Sincronización Pin Pad	Solución > 3 días
Pin pad-Datáfono ...	Reclamación Tarjeta Débito	Solución > 3 días
Pin pad-Datáfono ...	No Llegan los SMS de Retiro y Consignación...	Solución > 3 días
Pin pad-Datáfono ...	Traslado de Tarjeta Entre Oficinas	Solución entre 1-24 horas
Pin pad-Datáfono ...	Error en Lectura de Tarjeta (Pin Pad)	Solución entre 1-3 días
Pin pad-Datáfono ...	Bloqueo de Tarjeta Débito	Solución entre 1-3 días
Pin pad-Datáfono ...	Solicitud Usuario-Contraseña Pin Pad	Solución entre 1-3 días
Pin pad-Datáfono ...	Novedad en Eliminación de Tarjeta	Solución entre 1-3 días
Pin pad-Datáfono ...	Configuración Datáfono	Solución entre 1-3 días
Pin pad-Datáfono ...	Cajero Automático No Lee Chip	Solución entre 1-3 días

## MESA DE AYUDA MILLDESK

Código: IN-TI-12    Versión: 1    Vigencia: 11 de marzo de 2023

Página: 10 de 13

## 6.10 ACTIVOS FIJOS Y LEASIGN



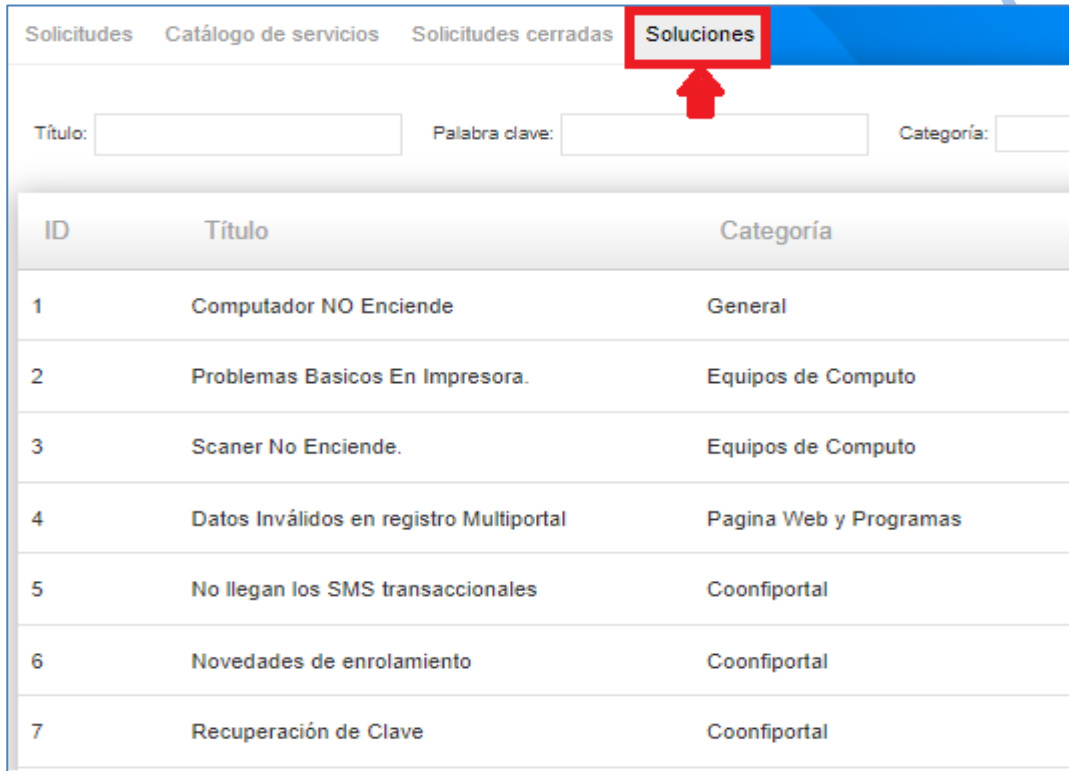
En esta clase de servicio se encuentran unificadas las diversas novedades que se presentan con todos los activos fijos y leasing de la cooperativa Coonfie. A continuación, se detalla en imagen clase – servicio y tiempo de respuesta aproximado.

Clase	Servicio	SLA ↑
Activos Fijos y Leasing	Daño de Activo	Solución > 3 días
Activos Fijos y Leasing	Solicitud de Activo	Solución entre 1-24 horas
Activos Fijos y Leasing	Cambio Responsable del Activo	Solución entre 1-3 días
Activos Fijos y Leasing	Traslado de Activo	Solución entre 1-3 días
Activos Fijos y Leasing	Mantenimiento de Activo	Solución entre 1-3 días

7. En el botón Solicitudes Cerradas se evidencian los tickets que han sido solucionados y cerrados por el técnico a cargo.

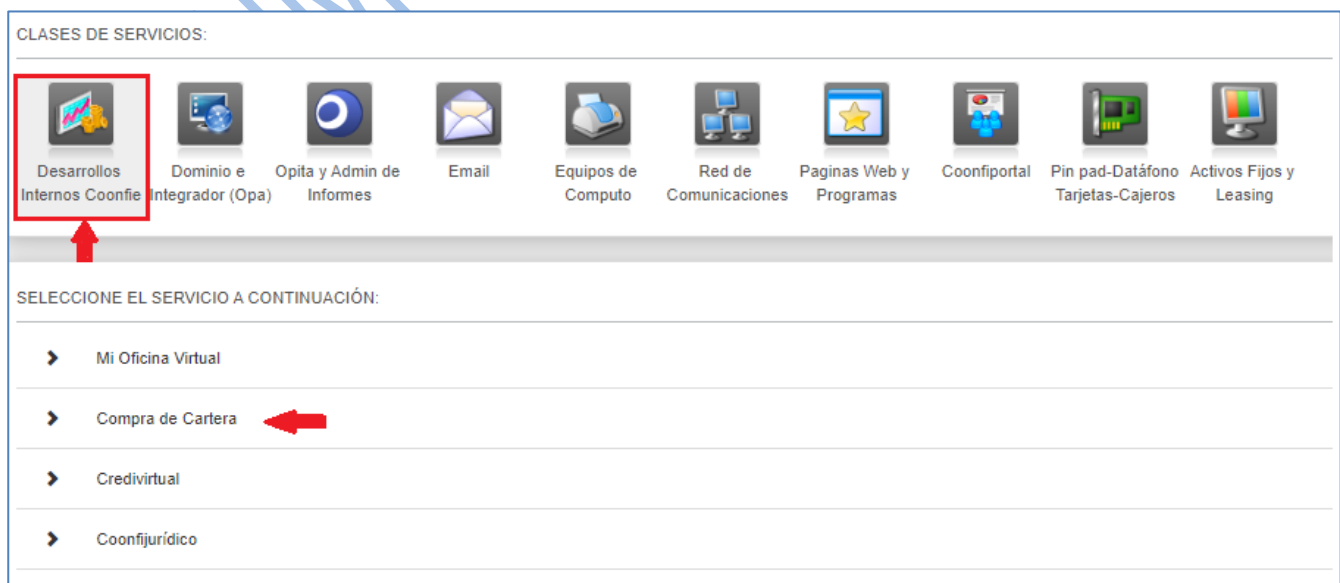
Comunicaciones	Filtros
Solicitudes    Catálogo de servicios <b>Solicitudes cerradas</b> Soluciones	
ID    Título	
777	No Funciona Pagina web (Coonfie)
1027	Error de Codigo en Modulo.
1239	Dispositivo no funciona (Teclado, Mouse, Impresora, Scanner)

8. En el botón Soluciones se evidencian algunos ítems que brindan soluciones rápidas para el usuario de la aplicación, como ayudas de consulta inmediata antes de colocar el ticket de requerimiento.



ID	Título	Categoría
1	Computador NO Enciende	General
2	Problemas Basicos En Impresora.	Equipos de Computo
3	Scanner No Enciende.	Equipos de Computo
4	Datos Inválidos en registro Multiportal	Pagina Web y Programas
5	No llegan los SMS transaccionales	Coonfiportal
6	Novedades de enrolamiento	Coonfiportal
7	Recuperación de Clave	Coonfiportal

9. Al dar clic sobre la clase de servicio, se selecciona el servicio que se desea reportar como novedad o inconsistencia.



CLASES DE SERVICIOS:

Desarrollos Internos Coonfie, Dominio e Integrador (Opa), Opita y Admin de Informes, Email, Equipos de Computo, Red de Comunicaciones, Paginas Web y Programas, Coonfiportal, Pin pad-Datáfono Tarjetas-Cajeros, Activos Fijos y Leasing

SELECCIONE EL SERVICIO A CONTINUACIÓN:

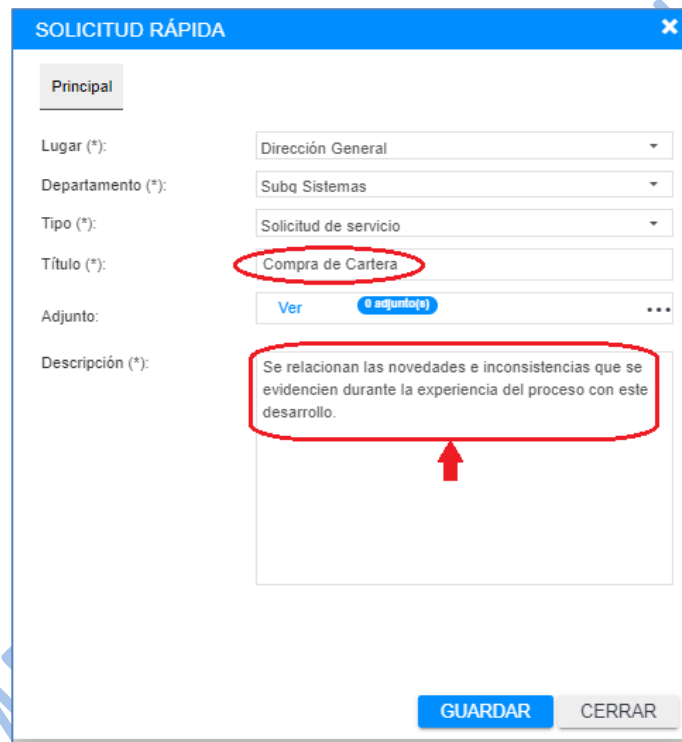
- Mi Oficina Virtual
- Compra de Cartera ←
- Credivirtual
- Coonfijurídico

## MESA DE AYUDA MILLDESK

<b>Código:</b>	IN-TI-12	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	11 de marzo de 2023
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------


<b>Página:</b>	12 de 13
----------------	----------

10. Al dar clic sobre el servicio se abre el siguiente módulo que lo ubica en el lugar, departamento, tipo y título del servicio. Este módulo le permite adjuntar el pantallazo o archivo que el solicitante requiere que sea visualizado por el ingeniero a cargo como apoyo a la solicitud y un espacio llamado "Descripción" en donde el solicitante puede expresar de manera detallada la inconsistencia que lo lleva a reportar la novedad presentada.



11. Los servicios que exigen pantallazo, deben ser adjuntos por obligación, ya que la aplicación no le permitirá cerrar el módulo sin este archivo.
12. Es necesario aclarar que el requerimiento debe ser seleccionado de manera correcta y la descripción detallada y precisa para que se pueda dar una solución óptima y rápida por parte del ingeniero a cargo. Si el solicitante no selecciona el servicio correcto, el ticket será cerrado por parte del ingeniero a cargo sin solución alguna, indicándole que lo coloque de manera correcta, lo cual genera pérdida de tiempo para las personas que intervienen en el proceso.
13. Los tiempos de respuesta de los servicios se relacionan a continuación, para que sean tomados en cuenta para su respuesta correspondiente.

Habilitado SLA ↑	
●	Solución > 3 días
●	Solución entre 1-24 horas
●	Solución entre 1-3 días

<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>MESA DE AYUDA MILLDESK</b>							
<b>Código:</b>	IN-TI-12	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	11 de marzo de 2023	<b>Página:</b>	13 de 13

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PR-TI-05 Soporte técnico a usuario

<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b>		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
<b>Versión</b>	<b>Descripción Del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
1	Elaboración inicial del documento	10 de marzo de 2023
Elaborado Por:		Revisado Por:
<b>RICARDO MARIA SUAREZ ORTIZ</b> Cargo: Subgerente de TIC		<b>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA</b> Cargo: Analista del SIG
		Aprobado Por:
		<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General