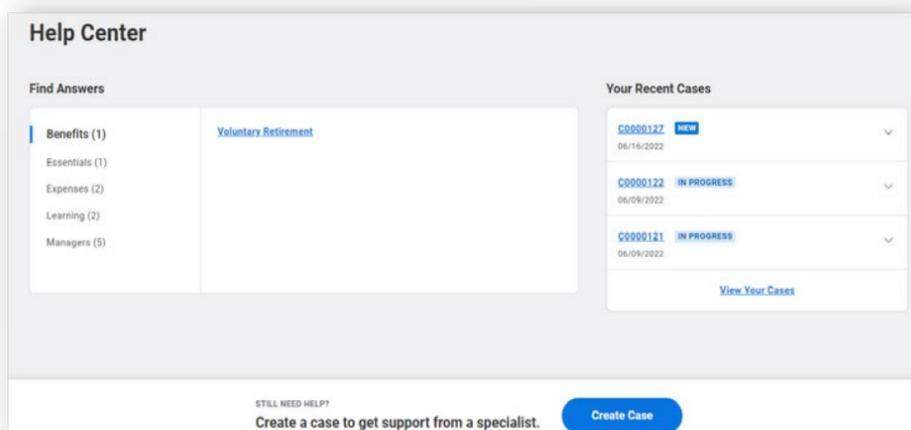
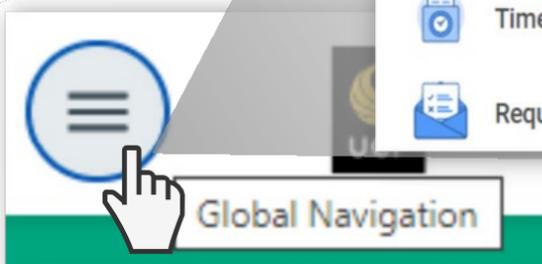
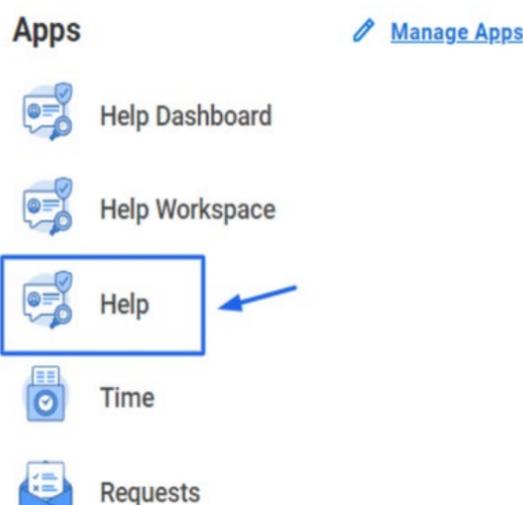




La asistencia para el sistema de "Workday Help" ha sido diseñada, para proveer a los usuarios los recursos necesarios para responder a sus preguntas y proporcionarles orientación al momento de completar sus tareas dentro del sistema de *Workday*.

Al investigar un tema en el que busca orientación, se mostrarán artículos que incluyen información general, respuestas a preguntas comunes y enlaces a guías laborales, las cuales brindan orientación, paso a paso, para que Uds. puedan completar sus tareas.



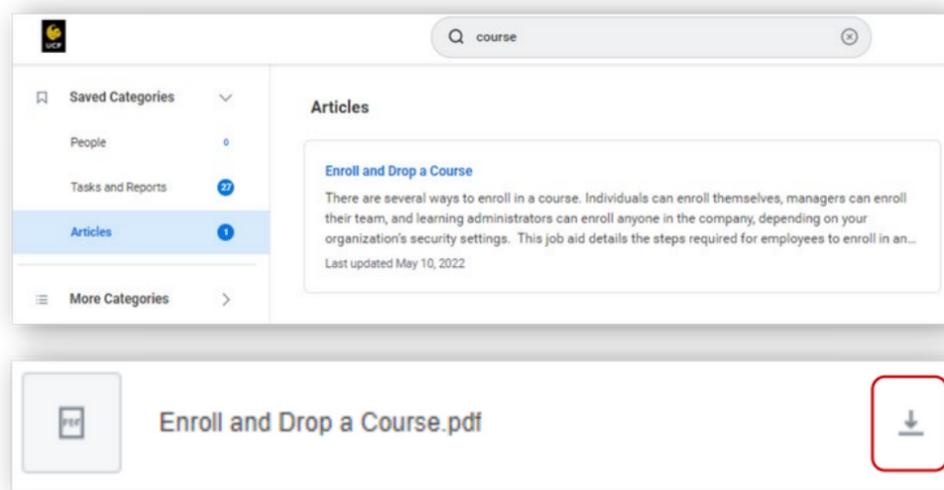
ACCEDIENDO A "WORKDAY HELP"

- 1 Clic en el panel de navegación, "global navigation" en el panel de la parte superior izquierda.
- 2 Seleccione la aplicación de *Help*. Ingrese a "Help Center".
- 3 El sistema de *Workday Help* incluye dos componentes importantes a continuación:

***Base de conocimiento/Knowledge Base**
Todas las guías laborales del sistema de *Workday*, y *videos, demos*, tanto como los recursos adicionales de UCF, estarán disponibles a manera de artículos, dentro del sistema de *Workday Help Knowledge Base*.

***Administración de casos/Case Management** - Los usuarios podrán someter un caso de ayuda, *Help Case*, si no les es posible realizar una acción de autoservicio en el sistema de *Workday* o requiere asistencia adicional en ubicar los recursos correctos.

BUSQUE AYUDA - SEARCH FOR HELP



- 1 Desde la página inicial, utilice la barra de búsqueda, *search bar* para iniciar una búsqueda por términos comunes, tal como 'course'.
- 2 En la página de búsqueda, clic en *Articles*, para ver artículos relacionados.
- 3 Los artículos relacionados serán visualizados.
- 4 Seleccione el artículo.

Cada artículo, proporcionará información para realizar una revisión y una opción para descargar una guía laboral, con instrucciones paso a paso e imágenes de pantalla de procesos seleccionados.

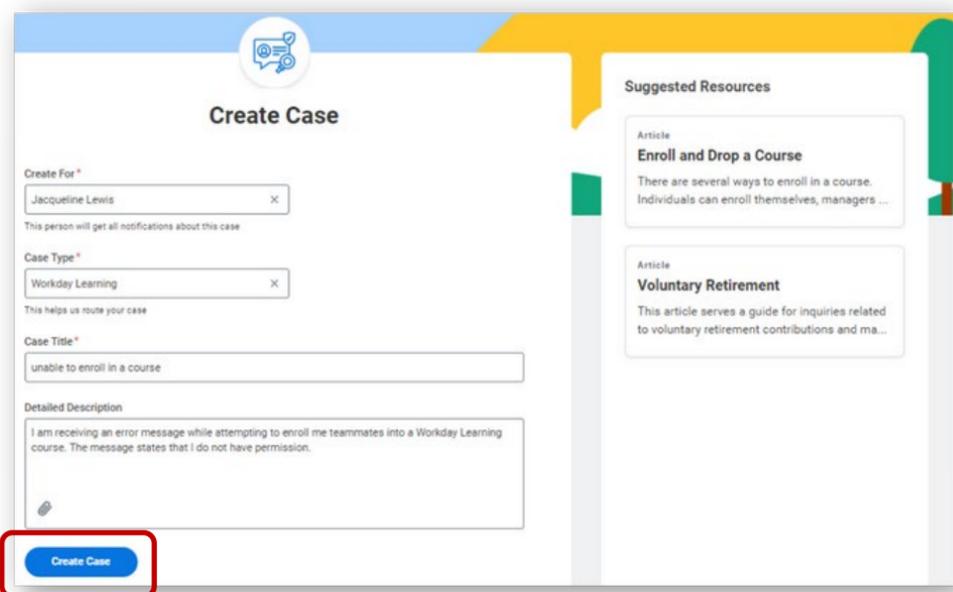
***Seleccione el icono de bajar la versión PDF del artículo, si estuviese disponible.**

CREE UN CASO - CREATE A CASE

Create Case

Si aún necesita ayuda, después de revisar el artículo de asistencia de *Workday* y la guía laboral relacionada, podrá crear un caso en *Workday*. Diríjase hacia la parte inferior del artículo, y complete las siguientes acciones: Seleccione *Create Case*.

- 1 **Create For:** su nombre aparecerá automáticamente.
- 2 **Case Type:** seleccione una categoría relacionada del *drop-down menu*.
- 3 **Case Title:** Añada una pequeña descripción del caso.
- 4 **Detailed Description:** provea una descripción detallada del caso.
- 5 ***Adjuntos/Attachments:** utilice el icono de *paperclip* para adjuntar fotos/documentos relevantes.
- 6 Seleccione: *Create Case*.



REVISE UN CASO

- 1 En la barra de búsqueda, *Search, View My Cases*.
- 2 Seleccione, *View My Cases report*, para el estado de los casos.
- 3 Clic en el caso indicado para su revisión.
- 4 Clic *Reply* para añadir información adicional o anotaciones que puedan ayudar al representante encargado de su caso.
- 5 Clic *Add Attachment* para incluir adjuntos.

Su caso será enviado al personal designado de *kNEXT, business centers o service desk teams*, quienes responderán a su pregunta. Ellos tendrán acceso de seguridad, para revisar y cerrar un caso, en el sistema de *Workday*.

