Sistema de Tickets UEA



Manual de Usuario

OSticket – Sistema de Tickets UEA



INDICE

1.	ACCEDIENDO AL SISTEMA (OSticket)	. 2
2.	CREAR CUENTA NUEVA	.3
3.	INICIAR SESIÓN	. 3
4.	CREAR UN NUEVO TICKET	. 4
5.	VER ESTADO DE TICKETS	. 5

FICHA TÉCNICA Nombre: Manual de Usuario OSticket (Sistema de Tickets UEA) Elaborado por: Ing. Gustavo Fernández e Ing. Verónica Villarreal Fecha de elaboración: 11 de noviembre de 2014 Fecha de actualización: 03 de enero de 2017 Versión Documento: 1.3

INTRODUCCIÓN

El aplicativo OSticket – Sistema de Tickets UEA tiene como objetivo llevar un registro detallado de las solicitudes del personal administrativo, técnico y docente de la UEA, el software opera como parte del soporte técnico que brinda la institución, el sistema permite dar respuesta y/o solución con la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona idónea sobre el tema en cuestión, de igual manera es una herramienta que permite llevar un seguimiento minucioso de lo ocurrido tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta a las inquietudes más comunes de los usuarios.

OSticket es una aplicación que está diseñada para agilizar las solicitudes de soporte y para mejorar la eficiencia de atención al usuario, proporcionando al personal las herramientas que necesitan para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible; algunas de las características principales incluyen:

- Soporte por Web y correo electrónico: Cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un código (ticket) a través de formularios de correo electrónico, en línea. Este código sirve para hacer seguimiento de la solicitud y la respuesta dada a la misma.
- Auto respuesta: Respuesta automática que se envía cuando un nuevo boleto (ticket) es abierto o un mensaje es recibido.
- Respuestas en conserva: Respuestas predefinidas para las preguntas más frecuentes.
- Notas internas: Añadir notas internas de los tickets para el personal
- Alertas y Avisos: El aplicativo permite que los clientes se mantengan al día con alertas de correo electrónico.
- No requiere registro. El usuario no requiere de una cuenta o un registro para utilizar el aplicativo, el sistema maneja las cuentas de correo institucionales de la UEA.
- Apoyo a la Historia. Todas las solicitudes de apoyo y las respuestas son archivadas.

1. ACCEDIENDO AL SISTEMA (OSticket)

Para el ingreso al Sistema de Tickets (OSticket), ingresar a la página institucional **www.uea.edu.ec**, en el **menú Servicios** se encuentra el enlace de "Soporte".



Otra forma de ingresar es digitar en su Navegador (Google Chrome, Firefox, u otro) la dirección electrónica: **soporte.uea.edu.ec**

2. CREAR CUENTA NUEVA

Llene toda la información solicitada por el formulario con sus credenciales de office 365. IMPORTANTE: Si ha creado tickets en el pasado debe AVANCE AL PASO 4.

🔘 Universidad	Esta	tal Amazo	Usuario Invitado Iniciar sesión	
🏠 Inicio Centro de Sop	orte	📘 Abrir un n	uevo Ticket	🗟 Ver Estado de un Ticket
Registro de la cuent	a			
Use los formularios a continu	Jación p	ara crear o actu	ualizar la infor	rmación que tenemos en los archivos de su cuenta
Información de Contac	to			
Dirección de Correo *				
gfernandez@uea.edu.ec				
Nombre y Apellido *				
Gustavo Fernandez				
Cédula/Pasaporte				
1234567890				
Número de Teléfono				
032889118 EX	F: 110			
Preferencias				
Zona Horaria:	Ameri	ca / Bogota		x *
Credenciales de acces	D			
Crear una contraseña:	ar una contraseña:			
Confirmar nueva contraseña:	•••••	•		
			Register	Cancel

3. INICIAR SESIÓN

Iniciar sesión con sus credenciales de Office 365 Institucional.

🔕 Universidad Esta	tal Amazónica	Usuario Invitado Iniciar sesiór			
🏠 Inicio Centro de Soporte	🕞 Abrir un nuevo Ticket 🛛 🛃 Ver Estac	do de un Ticket			
Iniciar sesion en Universidad Estatal Amazonica					
Para servirie mejor, animamos a nuestros clientes a registrarse para una cuenta.					
gfernandez	¿Aún no está registrado? Cree una	a cuenta			
[]	Soy un agente – Acceda por aqu	uí			
		2			

4. CREAR UN NUEVO TICKET

Para enviar una solicitud a la Unidad de Informática el usuario deberá pulsar el botón "Abrir un nuevo Ticket" ubicado en la página principal del Sistema de Tickets

El sistema desplegará la siguiente pantalla:

Oniversidad Est	atal Amazónica	Gustavo Fernández perfil Tickets (29) - Cerrar sesión
🏡 Inicio Centro de Soporte	Abrir un nuevo Ticket	Tickets (29)
Abrir un nuevo Ticket		
Por favor, complete el siguiente for	mulario para crear un nuevo tick	et.
Correo:	gfe	ernandez@uea.edu.ec
Cliente:	Gu	istavo Fernández
Detalle del Ticket Por favor describa su problema Asunto del problema *		
Detalle las razones para abrir el tic	ket. Ponga toda la información p	bara facilitar la solución a su solicitud
 Agregar archivos aquí o elegirl 	os	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~

Se requiere llenar el formulario, el mismo que cuenta con ítems necesarios para que el equipo técnico pueda responder su solicitud de manera oportuna.

En Temas de ayuda, seleccione el tema de su solicitud, como lo muestra la siguiente imagen.

Abrir un nuevo Ticket Por favor complete el significate formulario para crear un puevo ticket. ✓ — Seleccione un tema de ayuda —					
-Desarrollo de Software / SIAD2 -Desarrollo de Software / SISGES, BServicios, Becas -Soporte Técnico -Soporte Técnico / CIPCA	gfernandez@uea.edu.ec Gustavo Fernández				
-Soporte Tecnico / Problemas AULAS (Docentes) -Soporte Técnico / Telefonía IP Ciencias.Tierra / Actividades CIPCA Ciencias.Tierra / Asistencia/CierreSesion(Docente) Ciencias.Tierra / Edición Sílabos					
Ciencias.Tierra / Notas Finales Ciencias.Tierra / Notas Parciales Ciencias.Tierra / Permiso Docentes Ciencias.Tierra / Practicas CIPCA Ciencias.Tierra / Recuperacion Clases Ciencias.Vida / Actividades CIPCA	Restablecer Cancelar				
Ciencias.Vida / Asistencia Estudiantes Ciencias.Vida / Asistencia/CierreSesion(Docente) Ciencias.Vida / Edición Sílabos Ciencias.Vida / Notas Finales Ciencias.Vida / Notas Parciales Ciencias.Vida / Permisos Docentes Ciencias.Vida / Practicas CIPCA Ciencias.Vida / Practicas CIPCA	d Estatal Amazónica - All rights reserved.				

Puede agregar archivos adjuntos arrastrándolos o eligiendo mediante el explorador de archivos de su computador.

Al presionar el botón Crear Ticket, el ticket será creado y el sistema enviará una notificación electrónica, a su correo institucional, confirmando la creación del ticket junto a los detalles del mismo, incluyendo el número de solicitud.

5. VER ESTADO DE TICKETS

El sistema de Ticket, permite visualizar el estado de sus solicitudes al presionar en la opción "Tickets" ubicado en la esquina superior derecha de la página principal del sistema de tickets.

() T	niversidad	Estatal Am	Gustavo Fernández perfil Tic azónica	kets (29) - Cerrar sesión:	
🏫 Inic	io Centro de Sop	orte 🛛 🔒 Abrir u	un nuevo Ticket 📄 Tickets (29)		
		Buscar	Buscar Temas de ayuda: ── Todos los temas de ayuda - ♦		
C Ticket	ts			E Cerrado (29	
Mostrand	o 1 - 29 de 29 Tid	ckets cerrados			
Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento	
UEA- 2016- 2485	26/08/16	Cerrado	instalar un mouse	Soporte Técnico	
UEA- 2016- 2480	23/08/16	Cerrado	informe normal de horas de los proyectores	Pasantías UEA	
UEA- 2016- 2479	23/08/16	Cerrado	Revisar el CPU	Soporte Técnico	
UEA- 2016- 2478	22/08/16	Cerrado	informe de horas de proyectores	Pasantías UEA	
UEA- 2016- 2477	19/08/16	Cerrado	mantenimiento de la aula del bloque3 P2 ambien	Soporte Técnico	
UEA- 2016- 2476	19/08/16	Cerrado	mantenimiento de la aula de ambiental	Pasantías UEA	
UEA- 2016- 2475	19/08/16	Cerrado	mantenimiento de la aula de ambiental	Soporte Técnico	

Se puede acceder al historial de tickets abiertos y cerrados.

FICHA TÉCNICA Nombre: Manual de Usuario OSticket (Sistema de Tickets UEA) Elaborado por: Ing. Gustavo Fernández e Ing. Verónica Villarreal Fecha de elaboración: 11 de noviembre de 2014

Fecha de actualización: 03 de enero de 2017

Versión Documento: 1.3