

## **Manual de usuario del Sistema de Tickets: usuarios**

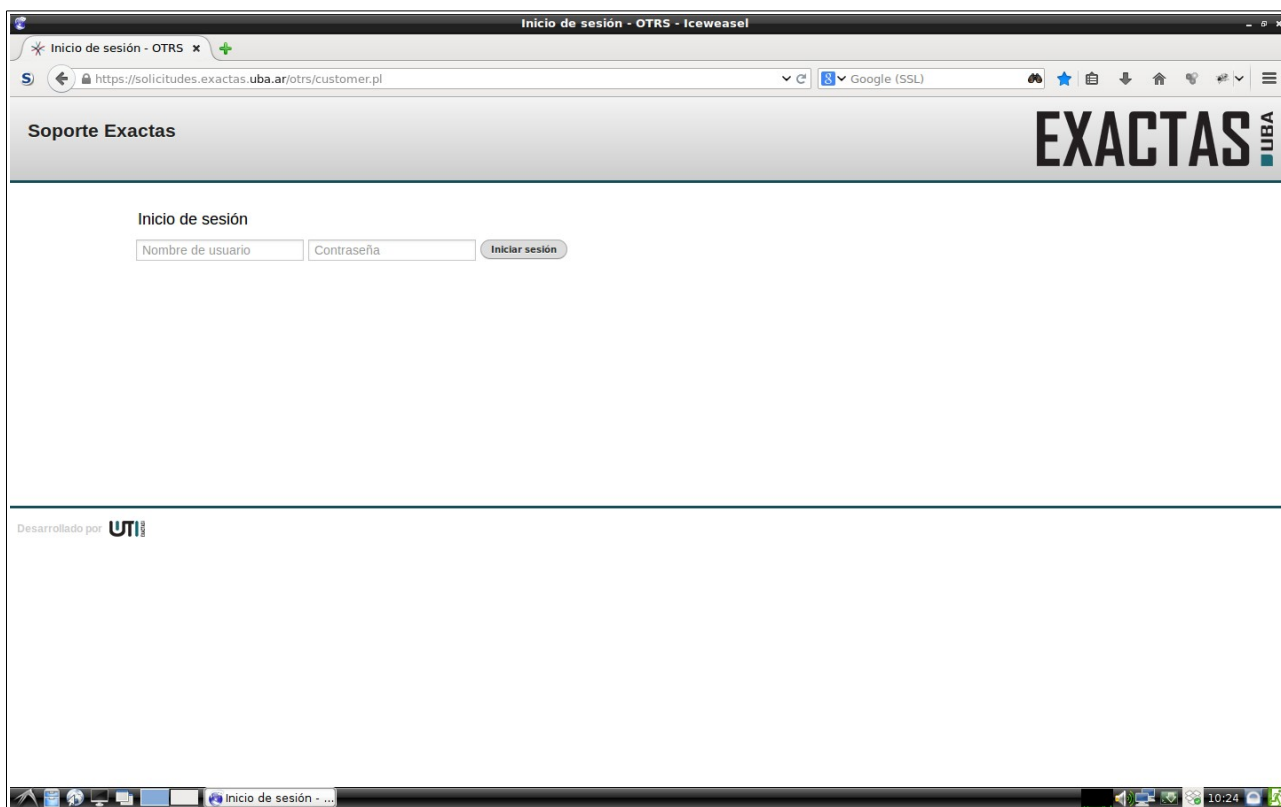
### **Secciones**

- 1. Acceso al sistema**
- 2. Creación de un ticket**
- 3. Respuestas de un ticket**
  - **Del agente responsable**
  - **Del usuario**
- 4. Cierre de sesión**
- 5. Preguntas Frecuentes**

## 1. Acceso al sistema

Abrir un navegador web, e ingresar en la barra de direcciones la siguiente URL:

<https://solicitudes.exactas.uba.ar>



*Pantalla de inicio de sesión*

En el campo **Nombre de usuario** ingresar la dirección de correo con la que accede al webmail. Por ejemplo: *tu.nombre@de.fcen.uba.ar*.

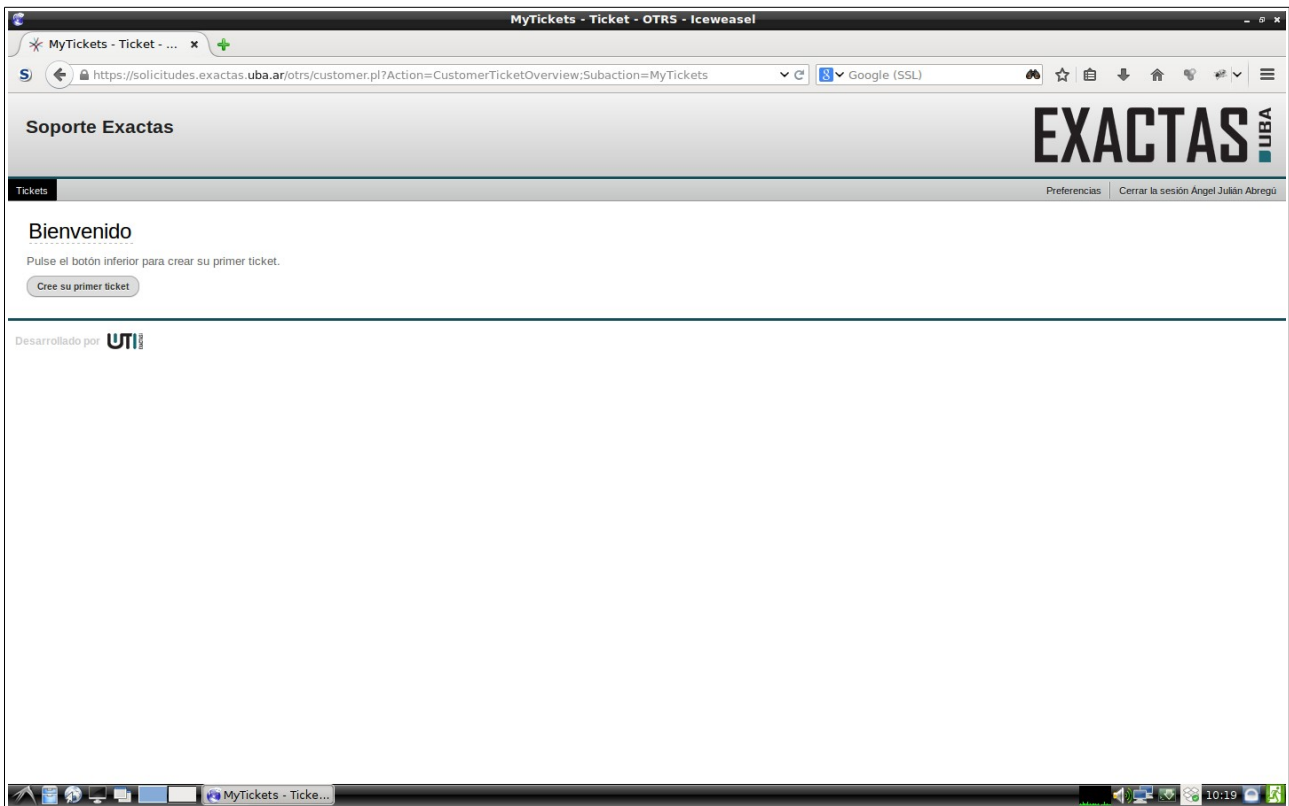
La **Contraseña** por defecto es la misma que la del correo.

Finalmente, hacer clic en el botón **Iniciar sesión**.



Si la autenticación fue exitosa, verá la pantalla de bienvenida del Sistema de Tickets.

De lo contrario, deberá verificar que los datos ingresados sean correctos.

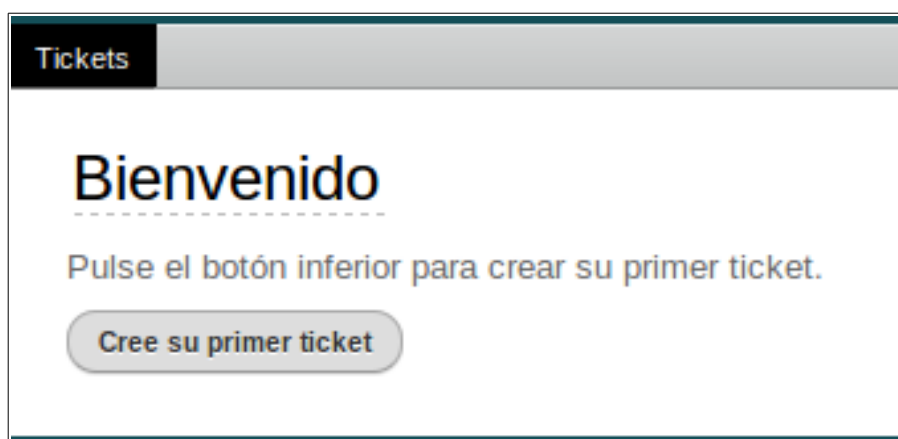


*Pantalla de bienvenida*

## 2. Creación de un ticket

I. Si ingresa al sistema por *primera vez* y/o *nunca ha creado un ticket*.

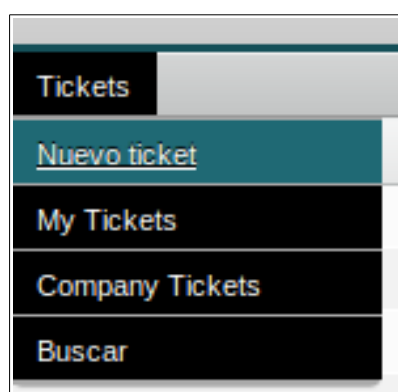
Hacer clic en el botón **Cree su primer ticket**



Continúa en "[Cómo completar el formulario de creación de ticket](#)"

II. Si ya ha creado un ticket anteriormente

El botón anterior ya no estará disponible. Diríjase al menú **Tickets** ubicado cerca del margen superior izquierdo, y haga clic en **Nuevo ticket**



Continúa en "[Cómo completar el formulario de creación de ticket](#)"

### Cómo completar el formulario de creación de ticket

The image shows a web-based form for creating a ticket. It includes the following elements:

- \*Tipo:** A dropdown menu with a '-' sign.
- \*Para:** A dropdown menu with a '-' sign and a small icon.
- \*Asunto:** A text input field.
- \*Texto:** A large text area with a rich text editor toolbar above it. The toolbar contains icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, table, undo, redo, and search. Below the icons are dropdown menus for 'Formato', 'Fuente', and 'Tam...', followed by color selection tools (A), text color (A), strikethrough (I<sub>x</sub>), and other symbols (Ω, ↶, ↷).
- Adjunto:** A button labeled 'Examinar...' followed by the text 'No se seleccionó un archivo.'
- Prioridad:** A dropdown menu showing '3 normal'.
- \*Sector:** A dropdown menu showing 'Dirección de Alumnos y Graduados'.
- Nombre del solicitante:** A text input field.
- Teléfono de contacto:** A text input field.
- Enviar:** A button at the bottom of the form.

Formulario de creación de ticket

### Campos obligatorios (aquellos con un asterisco a la izquierda)

- **Tipo**  
Hay tres definidos para categorizar la naturaleza del ticket. Algunos ejemplos:
  - **Pedido de servicio:** reportes, modificaciones/altas, cambios rutinarios de hardware o software, etc. Los errores no caen en este tipo.
  - **Pregunta:** consultas, inquietudes, que no impliquen modificaciones.
  - **Problema:** una interrupción no planeada o degradación de un servicio.

- **Para**  
Contiene un listado de colas de tickets. Cada una tiene un grupo responsable a cargo, de UTI.
- **Asunto**  
Asunto del ticket. Sea lo más descriptivo posible.
- **Texto**  
Cuerpo del ticket. Detallar el motivo del ticket.
- **Sector**  
Sector solicitante del ticket (i.e, el área, secretaría, departamento, dirección, etc.)

### **Campos opcionales**

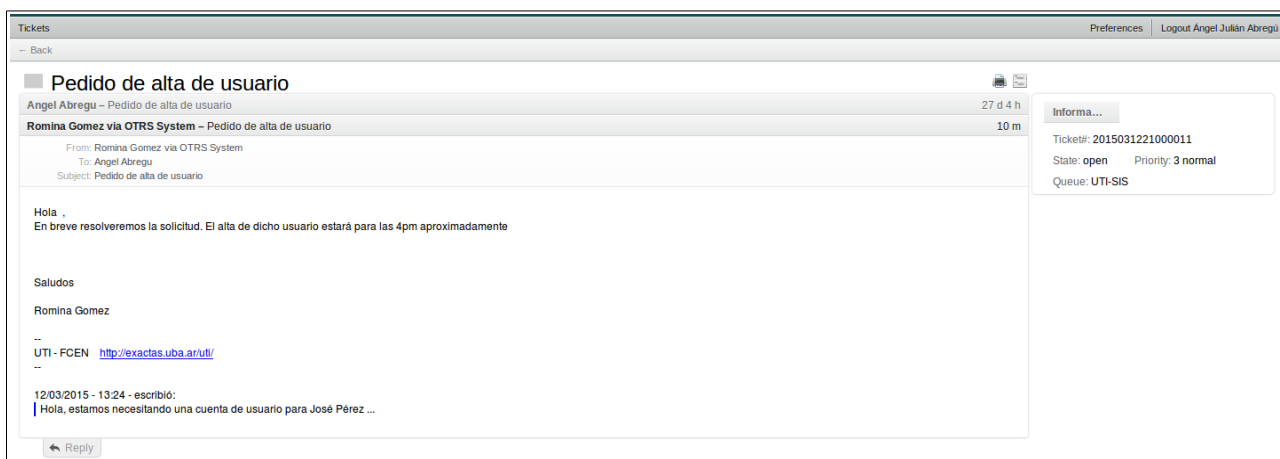
- **Adjunto**  
Archivo adjunto relevante para el ticket actual.
- **Prioridad**  
Establece la urgencia del ticket, en una escala de tres valores.  
**¡Úsela responsablemente! Si todo es urgente siempre, nada lo será.**
- **Nombre del solicitante**  
En caso de que acceda por medio de la cuenta de correo del sector, deberá especificar la persona que está enviando el ticket.
- **Teléfono de contacto**  
Número de interno o número directo.

### 3. Respuestas de un ticket

- **Del agente responsable**

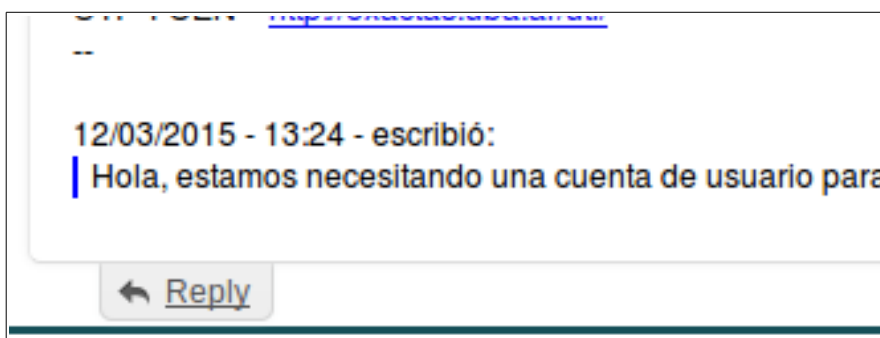
Cuando un agente perteneciente al grupo responsable responda su ticket, recibirá una notificación por email.

En la pantalla de bienvenida del Sistema de Tickets deberá hacer clic sobre el ticket respondido. Y en la siguiente pantalla podrá visualizar la respuesta del agente.



- **Del usuario**

Para responder un ticket, ya sea por solicitud de un agente o para agregar información adicional, haga clic en el botón **Reply**, ubicado en la parte inferior izquierda del mensaje



Se abrirá un formulario a continuación del último mensaje. Cuando finalice haga clic en **submit** para enviar.

12/03/2015 - 13:24 - escribió:  
| Hola, estamos necesitando una cuenta de usuario para José Pérez ...

Subject: Re: pregunta de alumnos

\* Text:

**B I U S** | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | |

|

Attachment:  No se seleccionó un archivo.

Next state:

Priority:

or Cancel

Formulario de respuesta de ticket



#### 4. Cierre de sesión

Para finalizar la sesión, haga clic en el botón ubicado cerca del margen superior derecho, que dice *Cerrar la sesión de Nombre Apellido*



## 5. Preguntas Frecuentes

**Pregunta 1:** *Si ya resolvieron mi problema/petición/pregunta, ¿Se puede hacer otra solicitud en el mismo ticket?*

**Rta:** No. El sistema de tickets está pensado para tener un seguimiento de cada asunto por separado. Si en un mismo ticket se mezclan temas ya resueltos con otros en proceso, se corre el riesgo de que, por error, se cierre un ticket con un tema aún abierto.

Lo correcto es generar un nuevo ticket con dicha pregunta, o solicitud, por más pequeña que sea.

**Pregunta 2:** *¿Es posible acceder al listado de tickets generados por otro sector?*

**Rta:** Por el momento, el sistema no soporta que varios sectores compartan el listado de tickets. Pero lo que podemos hacer es, al responder, agregarlos a la lista de destinatarios para que les llegue una notificación por mail.

Les pedimos que aclaren a qué sector notificar cuando creen el ticket, si hace falta.