

Sistema de Tickets

Helpdesk

Carreras de Ingeniería en Sistemas Computacionales & Software

1.- Correo electrónico de Soporte CISC

Bandera de entrada ★ Filtrar v

SOPORTE CISC
Bienvenido a Carrera de ... 12:05
Hola ALVAREZ, Hemos creado una cuent...

Bienvenido a Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software

 SOPORTE CISC
Jue 13/8/2020 12:05
Para: FRANCISCO XAVIER ALVAREZ SOLIS

Hola ALVAREZ,

Hemos creado una cuenta para usted en nuestro servicio de asistencia en <http://www.csoft.ug.edu.ec/hd>.

Siga el enlace a continuación para confirmar su cuenta y obtener acceso a sus Tickets de soporte.

<http://www.csoft.ug.edu.ec/hd/pwreset.php?token=OkZqYT6T9343JxtX79OpyJORkU3usqagsFe9VAA9JFfN5LNt>

*Su equipo del sistema de atención al usuario
Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software*

Responder | Reenviar

2.- Creación de contraseña de acceso

The screenshot shows a user profile management interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Carrera de SOFTWARE' and the tagline 'Ciencia e innovación para la excelencia'. The user's name 'ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER' and profile information are displayed. Below the navigation bar, there is a yellow warning box indicating that a password change is necessary. The main section is titled 'Administrar la información de tu perfil' and contains several form fields: 'Dirección de correo electrónico' (francisco.alvarezs@ug.edu.ec), 'Nombre completo' (ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER), 'Carrera' (a dropdown menu with '— Seleccione —'), and 'Número de teléfono'. Below these are 'Preferencias' for 'Zona Horaria' (Sistema predeterminado) and 'Idioma preferido' (Utilice las preferencias del navegador). At the bottom, there is a 'Credenciales de acceso' section with fields for 'Nueva contraseña' and 'Confirmar nueva contraseña', and buttons for 'Update', 'Reset', and 'Cancel'. Blue arrows point from external text labels to the 'Carrera' dropdown, the 'Nueva contraseña' field, and the 'Update' button.

Seleccionar la carrera

Escribir una contraseña de acceso

Dar CLIC en el botón Update

4.- Página del portal del cliente

Carrera de SOFTWARE Ciencia e innovación para la excelencia

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Buscar en nuestra base de conocimiento [Buscar](#)

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Preguntas destacadas
[¿Qué es Moodle?](#)

Centro de Soporte Académico

- Para agilizar las solicitudes de soporte y brindarle un mejor servicio, utilizamos un sistema de tickets de soporte.
- A cada solicitud de soporte se le asigna un número de ticket único que puede usar para rastrear el progreso y las respuestas en línea.
- Para su referencia, proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes de soporte.
- Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar un ticket.

Derechos de autor © 2020 Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software - Todos los derechos reservados.

powered by **OSTicket**

Inicie sesión desde aquí

5.- Login portal del cliente

Carrera de **SOFTWARE** Ciencia e innovación para la excelencia

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Registrarse en Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software

Para servirle mejor, alentamos a nuestros usuarios a registrarse para obtener una cuenta.

[¿Aún no está registrado? Cree una cuenta](#)

Soy un agente — [Acceda por aquí](#)



Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Correo institucional +
Clave de acceso
que ingresó en
el paso 3

6.- Creación de ticket de atención a requerimiento

Carrera de **SOFTWARE** | Ciencia e innovación para la excelencia

ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Base de conocimientos | **Abrir un nuevo Ticket** | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: francisco.alvarezs@ug.edu.ec
Cliente: ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER

Temas de ayuda
— Seleccione un tema de ayuda — *

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

1) Seleccionar producto o elemento de atención

7.- Creación de ticket de atención a requerimiento

Carrera de SOFTWARE Ciencia e Innovación para la excelencia

ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Base de conocimientos | **Abrir un nuevo Ticket** | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: francisco.alvarezs@ug.edu.ec
Cliente: ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER

Temas de ayuda
Correo Institucional *

Detalles del Ticket
Por favor describa su problema

Resumen del problema *

Rich text editor toolbar: <>, Undo, Bold, Italic, Underline, Link, Image, List, Unlink, Clear

Detalles sobre los motivos para abrir el ticket.

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

2) Escribir un resumen del problema o requerimiento a reportar

3) Espacio para dar mayores detalles sobre el problema o requerimiento puede añadir imágenes y archivos

8.- Creación de ticket de atención a requerimiento


Email: francisco.alvarezs@ug.edu.ec
Cliente: ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER

Temas de ayuda
Correo Institucional

Detalles del Ticket
Por favor describa su problema

Resumen del problema *
No puedo ingresar a mi cuenta de correo

Me sale clave incorrecta



all changes saved

WhatsApp Image 2020-08-13 at 12.11.26.jpeg 73.9kB

Agregar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

2) Escribir un resumen del problema o requerimiento a reportar

3) Espacio para dar mayores detalles sobre el problema o requerimiento puede añadir imágenes y archivos

4) Dar clic en "Crear Ticket"

9.- Creación de ticket de atención a requerimiento

The screenshot displays a support ticket system interface. At the top, there is a header with the logo for 'Carrera de SOFTWARE' (Ciencia e innovación para la excelencia) and the user profile 'ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión'. Below the header is a navigation bar with links: 'Inicio Centro de Soporte', 'Base de conocimientos', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area shows a ticket titled 'No puedo ingresar a mi cuenta de correo #946964'. Below the title are two columns of information: 'Información básica del ticket' and 'Información de usuario'. The ticket details include: Estado del Ticket: Abiertp, Departamento: Mantenimiento, and Creado en: 08/13/2020 10:05:11 PM. The user information includes: Nombre: Alvarez Solis Francisco Xavier, Email: francisco.alvarezs@ug.edu.ec, and Teléfono: (blank). Below the information is a comment from 'ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER' published on 08/13/2020 10:05:11 PM. The comment text is 'Me sale clave incorrecta' and includes an image of a login page with the heading 'Escribir contraseña' and a message: 'Su cuenta o contraseña no es correcta. Si no recuerda su contraseña, puede restablecerla ahora.' Below the comment is a text input field with the placeholder 'Escriba una respuesta' and a rich text editor toolbar.

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abiertp	Nombre:	Alvarez Solis Francisco Xavier
Departamento:	Mantenimiento	Email:	francisco.alvarezs@ug.edu.ec
Creado en:	08/13/2020 10:05:11 PM	Teléfono:	

ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER publicado 08/13/2020 10:05:11 PM

Me sale clave incorrecta

WhatsApp Image 2020-08-13 at 12.11.26... 73.9 kb

Creado por **ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER** 08/13/2020 10:05:11 PM

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<> T A Aa B / U S ☰ 📷 📺 ☰ 🔗 —

de caso o ticket

Puede escribir algún comentario o respuesta. Será la vía de interacción con el agente de soporte

10.- Creación de ticket de atención a requerimiento

Soporte de Ticket Aperturado [#946964]



SOPORTE CISC

Jue 13/8/2020 22:11

Para: FRANCISCO XAVIER ALVAREZ SOLIS



Estimad@ ALVAREZ,

Se ha creado una solicitud de soporte y se le ha asignado #946964. Un representante hará un seguimiento con usted lo antes posible. Puede ver aquí el [progreso de este ticket en línea](#).

Su Equipo de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software ,

Departamento de Mantenimiento

Si desea proporcionar comentarios o información adicional sobre el problema, responda a este correo electrónico o [inicie sesión en su cuenta](#) para obtener un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

Responder | Reenviar

11.- Mensaje de atención del ticket se cierra el caso

No puedo ingresar a mi cuenta de correo [#946964]



SOPORTE CISC

Jue 13/8/2020 22:28

Para: FRANCISCO XAVIER ALVAREZ SOLIS



Estimad@ ALVAREZ,

Se reseteo la clave de acceso

Su Equipo de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Software ,

Esperamos que esta respuesta haya respondido suficientemente sus preguntas. De lo contrario, no envíe otro correo electrónico. En su lugar, responda a este correo electrónico o [inicie sesión en su cuenta](#) para obtener un archivo completo de todas sus solicitudes y respuestas de soporte.

Responder

Reenviar

12.- Visualizar el estado de mi ticket

Soporte de Ticket Aperturado [#946964]



SOPORTE CISC

Jue 13/8/2020 22:11

Para: FRANCISCO XAVIER ALVAREZ SOLIS

Estimad@ ALVAREZ,

Se ha creado una solicitud de soporte y se le ha as el [progreso de este ticket en línea](#).

Su Equipo de la Carrera de Ingeniería en Sistemas

Departamento de Mantenimiento

Si desea proporcionar comentarios o información adicional sus solicitudes de soporte.

Responder | Reenviar

Dando clic aquí en el correo que lleo anteriormente

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a download icon and a link to a WhatsApp image: [WhatsApp Image 2020-08-13 at 12.11.26...](#) (73.9 kb). Below this, it says "Creado por **ALVAREZ SOLIS FRANCISCO XAVIER** 08/13/2020 10:05:11 PM". A grey box indicates the ticket was "Administrador osTicket publicado 08/13/2020 10:22:35 PM" with the message "Se reseteo la clave de acceso". Below that, it says "Cerrado por **Administrador osTicket** con el estado de Resuelto 08/13/2020 10:22:35 PM". The main section is titled "Escriba una respuesta" and includes a note: "Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado *". There is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image. The text "Muchas gracias" is entered in the editor. Below the editor, it says "unsaved" and "Agregar archivos aquí o elegirlos". A yellow warning box at the bottom states: "⚠ El Ticket volverá a abrirse en un post de mensaje". At the very bottom, there are three buttons: "Publicar Respuesta", "Restablecer", and "Cancelar".