



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
Av. América y Av. Universitaria  
Telf.: (593)2521-744

email: [dtic@uce.edu.ec](mailto:dtic@uce.edu.ec)  
Quito - Ecuador

---

Mesa de ayuda  
Usuario Final

Versión 1.0.0

---

## Información del Documento

---

TÍTULO:	Mesa de ayuda
SUBTÍTULO:	Usuario Final
VERSIÓN:	1.0.0
ARCHIVO:	Mesa de ayuda 3.docx
AUTOR:	Belén Obando.
ESTADO:	Final

---

## Lista de Cambios

---

VERSIÓN	FECHA	AUTOR	DESCRIPCIÓN
1.0.0	08/07/2014	Belén Obando	Emisión Inicial

---

---

---

Copyright © 2014 Universidad Central del Ecuador. Reservados todos los derechos.

Este documento, al igual que el software descrito en el mismo, se entrega bajo licencia y puede ser utilizado y copiado de acuerdo a los términos de su respectiva licencia. La información contenida en este documento puede estar sujeta a cambios sin previo aviso. La Universidad Central del Ecuador no asume ningún tipo de responsabilidad por cualquier omisión, error o cambios que puedan darse en el presente manual.

Ninguna parte de este manual puede ser reproducida ni transmitida de ninguna forma ni por ningún medio, ni electrónico ni mecánico, para ningún propósito sin el permiso escrito de la Universidad Central del Ecuador. Los artes, imágenes o logotipos que constan en este documento también se encuentran protegidas por las leyes de derecho de autor.

Cualquier otro nombre o nombres de productos usados en este documento son marcas registradas o marcas comerciales de sus respectivos propietarios.



---

## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>INGRESAR A LA PLATAFORMA.....</b>	<b>1</b>

## Figuras

FIGURA 1: INGRESO A LA MESA DE AYUDA.....	1
FIGURA 2: OPCIÓN NUEVA SOLICITUD .....	2
FIGURA 3: LISTA / ÁRBOL .....	2
FIGURA 4: SERVICIOS .....	2
FIGURA 5: SOLICITUDES EN CURSO .....	2
FIGURA 6: BITÁCORA PÚBLICA .....	2

# Mesa de ayuda

## Administrador

### 1 Introducción

El objetivo de este manual es

### 2 Objetivos

- Ingresar a la Plataforma
- Crear Tickets
- Revisar Tickets
- Cerrar Tickets
- Re abrir Tickets

### 3 Ingresar a la plataforma

Para entrar a la plataforma de la mesa de ayuda ingresar a la página <http://soporte.uce.edu.ec> con el nick y contraseña del correo electrónico.



**Figura 1: Ingreso a la mesa de ayuda**

Para crear un ticket debe dirigirse a la opción Nueva solicitud. Esta desplegará en el panel derecho los servicios existentes en la mesa de ayuda. Se los puede visualizar en forma de Lista o Árbol. Los servicios están divididos por Familias de servicios, para seleccionar un servicio se debe navegar por la familia a la que pertenece y escoger la subcategoría que deseemos, para crear el ticket, dando clic en el símbolo de +.

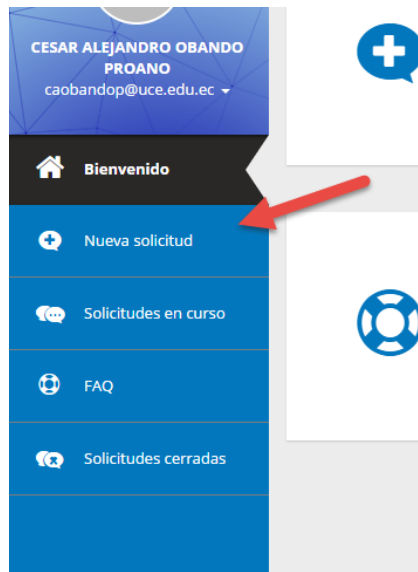


Figura 2: Opción Nueva Solicitud



Figura 3: Lista / Árbol



Figura 4: Servicios

Los campos para llenar un nuevo requerimiento deben explicar el inconveniente lo más claramente posible, incluyendo adjuntar capturas de pantalla del incidente como anexo.

NOTA: Los Tickets que no se encuentren bien creados serán devueltos sin atender por medio de un mensaje de correo electrónico.

Una vez llenado todos los campos obligatorios (\*) presionamos el botón de enviar.

El ticket puede ser actualizado cada vez que el usuario lo requiera.

Los tickets en progreso se encuentran en el panel izquierdo, en la opción Solicitudes en curso.

En esta opción podemos dilucidar entre los tickets que se encuentran en progreso y los tickets ya resueltos.

Nombre común	Asunto	Fecha de Inicio	Estatus	Servicio	Subcategoría	Prioridad	Reportado por
R-000335	Internet en celular	2017-06-28 16:14:29	Nuevo	SERVICIO DE CONECTIVIDAD INALÁMBRICA	Equipo móvil	Baja	CESAR ALEJANDRO OBANDO PROANO

**Figura 5: Solicitudes en Curso**

Al abrir un ticket en la categoría de Resueltos se puede observar la solución por medio de la bitácora pública. Si se está de acuerdo con la solución obtenida se procede a cerrar el ticket con el botón Cerrar este Ticket. Si los inconvenientes aún persisten existe la opción de Reabrir el Ticket enviando nuevas observaciones al incidente.

2017-06-28 16:22:03 - My first name My last name:  
Por favor seguir el manual adjunto

**Figura 6: Bitácora Pública**