	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	SO/ servicios Informáticos nidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos e la Sede Sistema de solicitudes en línea del CESIS Área Responsable: Sistemas y		Versión: 1.2
			Página: 1 de 12
Unidad Administrativa: Centro de la Sede			Desarrollo Web

Tabla de contenido

Ingresar al sistema en línea del CESIS	2
Crear un ticket de servicio	4
Dar seguimiento a un ticket	11

	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
	icos Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos			Versión: 1.2
			Página: 2 de 12
Unidad Administrativa: Centro d de la Sede	de Servicios Informáticos	Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web

Ingresar al sistema en línea del CESIS

Para ingresar al sistema existen dos opciones:

- 1. Desde el sitio web de la Sede: www.so.ucr.ac.cr,
 - a. Iniciar sesión con la cuenta personal del usuario, para ello, buscar los enlaces de acceso rápido (ubicados en el encabezado del sitio web) dar clic en el ícono de **Inicio de sesión** para más información sobre el inicio de sesión consultar el Manual de usuario Sitio web Sede de Occidente: Contenido General)
 - b. Ingresar las credenciales de acceso dadas por el CESIS. Por ejemplo: juan.perez. Dar clic en el botón **Iniciar sesión**.

1	INICI	AR S	ESI	ÓN	
Nombre de usua	ario				
juan.perez					
Contraseña					
•••••					
	Ini	ciar ses	ión		

	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	ticos Sistema de solicitudes en línea del CESIS	udes en línea del CESIS	Versión: 1.2
			Página: 3 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web
de la Sede			



2. Ir al navegador web y digital la siguiente dirección: osticket.so.ucr.ac.cr



SEDE DE 🞯 Dirección	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02	
	OCCIDENTE	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
	SO/ Servicios Informáticos			Versión: 1.2
				Página: 4 de 12
	Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web
	de la Sede			

Crear un ticket de servicio

1. Pantalla principal del sistema

LINIVERSIDAD DE COSTA RICA	SEDE DE OC CES Sistema de sope	CIDENTE IS orte en línea		
🏠 Inicio Centro	de Soporte	🔒 Abrir un nuevo Ticket	🔒 Ver Estado de un Ticket	

Bienvenidos al Sistema de soporte en línea del CESIS

Para agilizar las solicitudes de soporte y brindarle un mejor servicio utilizamos este sistema de tickets.

A cada solicitud de soporte se le asignará un número de ticket único para rastrear el progreso y respuestas en línea.

Por favor ingresar la información lo más completa posible para facilitarle la mejor atención.

2. Para crear un ticket ir a la opción Abrir un nuevo ticket como se muestra en la imagen

Abrir un nuevo Ticket



3. Completar la primera parte del formulario tal y como se muestra en la siguiente imagen:

SEDE DE CENTRO DIRECCIÓN	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos			Versión: 1.2
			Página: 5 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web
de la Sede			

Abrir un nuevo Ticket

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

Información del contacto				
Dirección de correo *				
maria.castro@ucr.ac.cr				
Nombre completo *				
María Castro Mora				
Número de teléfono				
88631458 EXT: 7056				

4. En la opción **Tema de ayuda** seleccionar una de las opciones establecidas de acuerdo con el servicio que requiera:

SEDE DE 😇 Dirección	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos			Versión: 1.2
			Página: 6 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web

Temas de ayuda

	-	
Y	— Seleccione un terna de ayuda —	
	Fallo de equipo	
	Software	_
	Instalación de equipo nuevo	
	Firma digital	
	Impresora - Escáner	
	U.P.S.	re
	Conexión a internet	
	Red inalámbrica	
	Telefonía IP	'n
	Sistemas institucionales	
	Sitio Web	
	Portal departamentos y carreras	
	Cuenta UCR (no personal)	er
	Consultas ZOOM	
	Solicitud VPN	
	Laboratorios / Fallo de equipo	
	Laboratorios / Instalación de equipo nuevo	
	Laboratorios / Software	
	Laboratorios / Impresora - Escáner	

 a. Ejemplo práctico: una Coordinación requiere la instalación de una impresora, seleccionar la opción: <u>Impresora – Escáner</u> y completar los datos como se muestra en la siguiente imagen:

	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos			Versión: 1.2
			Página: 7 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web
de la Sede			

Temas de ayuda

Impresora - Escáner	~	*
---------------------	---	---

Detalles para el ticket

Asunto *

Por favor ingrese el asunto o tema del que requiere atención. Instalación de impresora

Oficina *

Por favor ingrese la oficina y edificio correspondiente. Coordinación de Investigación

Detalles del problema *

En este espacio ingrese la información de la manera más detallada pos presentado con imágenes adjuntas si es necesario y cualquier otro asp

Favor instalar impresora nueva en dos equipos de la coordinación.

5. Si desea agregar archivos adjuntos que ejemplifiquen el problema puede dar clic en el enlace **elegirlos** como se muestra en la imagen siguiente:



6. Selecciona el o los archivos y da clic en el botón Abrir

SEDE DE 🞯 Dirección	Manua	al de usuario	CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	Sistema de solicit	tudes en línea del CESIS	Versión: 1.2
			Página: 8 de 12
Unidad Administrativa: Centro	Inidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos		Desarrollo Web
de la Sede			

ۏ Carga de archivo	s						×
\leftarrow \rightarrow \checkmark \uparrow	🗄 > Este equipo > Imá	genes 🗸 🗸	Ō	Buscar en Imág	enes		P
Organizar 🔻 🛛 N	lueva carpeta				•		?
Este equir Descargi Course Escritoriu Escritoriu Música Objetos Vídeos Vídeos Vídeos Seagate Seagate Unidad c Seagate Unidad c	Álbum de la cámara	Imágenes guardadas	In	npresora HP			
	Nombre de archivo: Ir	npresora HP	~	Todos los arch Abrir	ivos	Cancelar	~

7. Cuando se complete toda la información dar clic en el botón Crear Ticket

N			
	Crear Ticket	Restablecer	Cancelar

8. Una vez creado el ticket el sitio le mostrará un mensaje

SEDE DE 🚳 Dirección	Manua	al de usuario	CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE C Centro de			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	Sistema de solicit	tudes en línea del CESIS	Versión: 1.2
			Página: 9 de 12
Unidad Administrativa: Centro de la Sede	de Servicios Informáticos	Área Responsable: Sistemas	/ Desarrollo Web
Sistema de soporte er CESIS	Ifinea UCR SEDE DE OCCIDENTE		
	porte 🛛 🔒 Abrir un nuevo Ticket	🗟 Ver Estado de un Ticket	
Solicitud de ticket de	ayuda creada		
María Castro Mora,			
Gracias por contactarnos.			
El ticket fue creado satisfac	toriamente, un representante del CESI	S lo contactará a la brevedad posible de ser	necesario.
Centro de Servicios Informá	ticos de la Sede.		

9. De igual manera se envía una notificación al correo desde donde puede dar seguimiento al mismo por medio del enlace correspondiente. Por favor no responder este mensaje.

Ticket de Soporte Abierto [#190001] 🔈 Recibidos ×	ē	Ø	
Estimada María,			
La solicitud de soporte se ha creado, se asignó el ticket #190001. Un miembro del CESIS le dará seguimiento tan pronto como posible.	sea		
Puede ver el progreso en línea de este ticket aquí: enlace al ticket			
Si desea enviar comentarios o información adicional sobre este tema, por favor, no abrir un nuevo ticket. Simplemente ingresa del enlace de arriba y proceda a actualizar el ticket.	a trav	és	
CESIS - Soporte Redes.			

10. Al dar clic en el enlace podrá ver el historial del ticket

SEDE DE 😇 Dirección	Manua	al de usuario	CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE	o de		Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Versión: 1.2
			Página: 10 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web

🏡 Inicio Centro de So	oorte 🔒 Abrir un nuevo	Ticket 📄 Ver H	ilo de Tickets
Sin conexión a i	nternet #190001		🕒 Imprimir 🛛 🕼
nformación básica del t	cket	Información	de usuario
Estado del Abierto		Nombre:	María Castro Mora
Ticket:		Email:	maria.castro@ucr.ac.cr
Departamento: Redes		Teléfono:	
Croado op: 14/4/40	(2/n m		
Greado en. 14/1/19			
Detalles para el ticket			
Oficina:	Secretaría de Vida Estud	diantil	
Detailes para el ticket Oficina: Detailes del problema:	Secretaría de Vida Estud El día de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se	diantil er el equipo noté que llizar ningún sitio wet observar el ícono de	e no tiene acceso a internet, ya que intento o red desconectado.
Detalles para el ticket Oficina: Detalles del problema: Archivos adjuntos:	Secretaría de Vida Estud El día de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se equipo desconectado pn	diantil er el equipo noté que lilzar ningún sitio wet observar el ícono de	no tiene acceso a internet, ya que intento o red desconectado.
Detailes para el ticket Oficina: Detailes del problema: Archivos adjuntos:	Secretaría de Vida Estud El dia de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se equipo desconectado pn	tiantil er el equipo noté que lilizar ningún sitio wet observar el ícono de ig ero14/1/19 3:27 p. r	e no tiene acceso a internet, ya que intento o e red desconectado. n.
Detailes para el ticket Oficina: Detailes del problema: Archivos adjuntos: Creado por Escriba una respuest	Secretaría de Vida Estud El día de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se equipo desconectado pn	Jiantil rr el equipo noté que lizar ningún sitio wet observar el ícono de ig ero14/1/19 3:27 p. r	no tiene acceso a internet, ya que intento o e red desconectado. n.
Detailes para el ticket Oficina: Detailes del problema: Archivos adjuntos: Creado por Escriba una respuest Para avuitarie mejor le p	Secretaria de Vida Estuc El dia de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se equipo desconectado pn Nathalia Hidalgo Mont dimos que sea especifico y d	tiantil er el equipo noté que nizar ningún sitio wetvo observar el icono de ig ero14/1/19 3:27 p. r	no tiene acceso a internet, ya que intento o red desconectado. n.
Detailes para el ticket Oficina: Detailes del problema: Archivos adjuntos: Creado por Escriba una respuest Para ayudarie mejor, le pi	Secretaria de Vida Estud El dia de hoy al encende navegar y no logro visua En la barra de tareas se equipo desconectado pn Nathalia Hidalgo Mont dimos que sea específico y d	tiantil r el equipo noté que lizar ningún sitio wet observar el í cono de log ero 14/1/19 3:27 p. r letalado *	e no tiene acceso a internet, ya que intento o e red desconectado. n.

11. Si desea crear un nuevo mensaje escriba una respuesta en el campo correspondiente y dar clic en **Publicar Respuesta**

SEDE DE 😇 Dirección	Manua	al de usuario	CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Versión: 1.2
			Página: 11 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web

Dar seguimiento a un ticket

Puede hacerlo de dos maneras:

Desde la página principal del sitio web

- 1. Ingresar al sitio web del sistema de tickets del CESIS. Para referencia ver el apartado Ingresar al sistema en línea del CESIS de este manual.
- 2. Dar clic en el enlace Ver estado de un ticket



3. Completar la información que se le solicita. Debe ser el número de ticket

Ver Estado de un Ticket
Por favor proporcione su dirección de e-mail y el r
Correo Electrónico:
maria.castro@ucr.ac.cr
Número de Ticket:
190001
Enlace de acceso por correo

4. Dar clic en Enlace de acceso por correo

SEDE DE 🞯 Dirección	Manu	al de usuario	CESIS-SDW-M02
OCCIDENTE			Fecha: 31/03/23
SO/ Servicios Informáticos	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Versión: 1.2
			Página: 12 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede		Área Responsable: Sistemas y	Desarrollo Web

5. Revisar el correo electrónico para seguir el enlace

Desde la notificación del correo electrónico

1. Buscar el mensaje de correo que recibió al crear el ticket y dar clic en el enlace correspondiente.