



<div><div>SEDE DE OCCIDENTE</div><div></div><div><div>Dirección</div><div>Centro de Servicios Informáticos</div></div></div>	Manual de usuario		CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS	Fecha: 31/03/23	
		Versión: 1.2	
		Página: 1 de 12	
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede	Área Responsable: Sistemas y 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

<div><div>SEDE DE OCCIDENTE</div><div></div><div><div>Dirección</div><div>Centro de Servicios Informáticos</div></div></div>	Manual de usuario	CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS	Fecha: 31/03/23
		Versión: 1.2
		Página: 2 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede	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**.

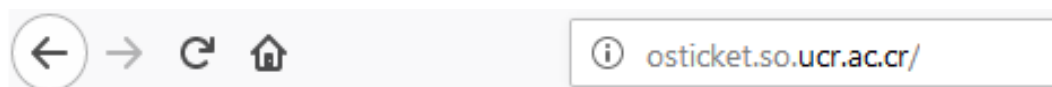



The image shows a login form titled "INICIAR SESIÓN" in blue text. Below the title, there are two input fields: "Nombre de usuario" with the text "juan.perez" and "Contraseña" with masked characters ".....". At the bottom of the form is an orange button labeled "Iniciar sesión".

<div><div>SEDE DE OCCIDENTE</div><div></div><div><div>Dirección</div><div>Centro de Servicios Informáticos</div></div></div>	Manual de usuario	CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS	Fecha: 31/03/23
		Versión: 1.2
		Página: 3 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede	Área Responsable: Sistemas y Desarrollo Web	




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






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

## Crear un ticket de servicio

### 1. Pantalla principal del sistema



SEDE DE OCCIDENTE  
 CESIS  
 Sistema de soporte 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.

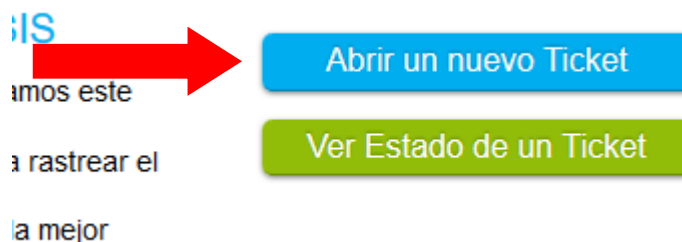
A cada solicitud de soporte se le asignará un número de ticket único para rastrear el progreso y respuestas en línea.

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


Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

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



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

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

## Abrir un nuevo Ticket

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

### Información del contacto


**Dirección de correo \***

**Nombre completo \***

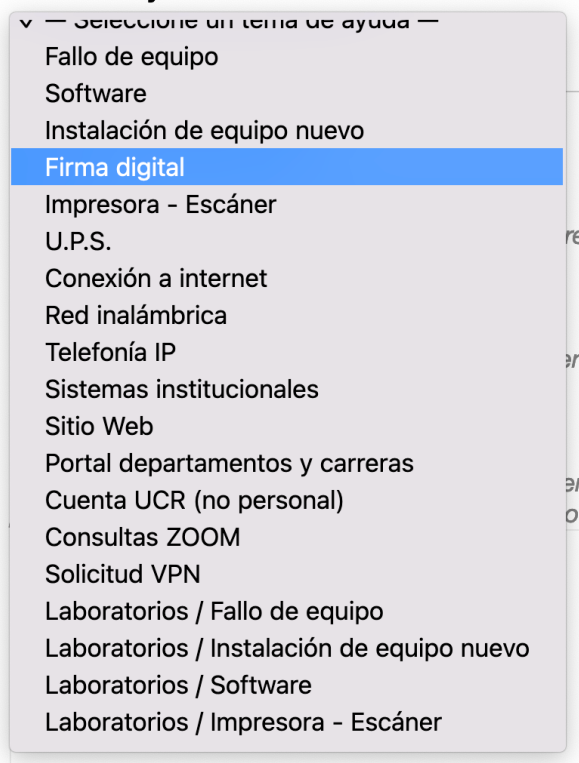
Número de teléfono

EXT:


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

<div><div>SEDE DE OCCIDENTE</div><div></div><div><div>Dirección</div><div>Centro de Servicios Informáticos</div></div></div>	Manual de usuario	CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS	Fecha: 31/03/23
		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



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

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

### 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.

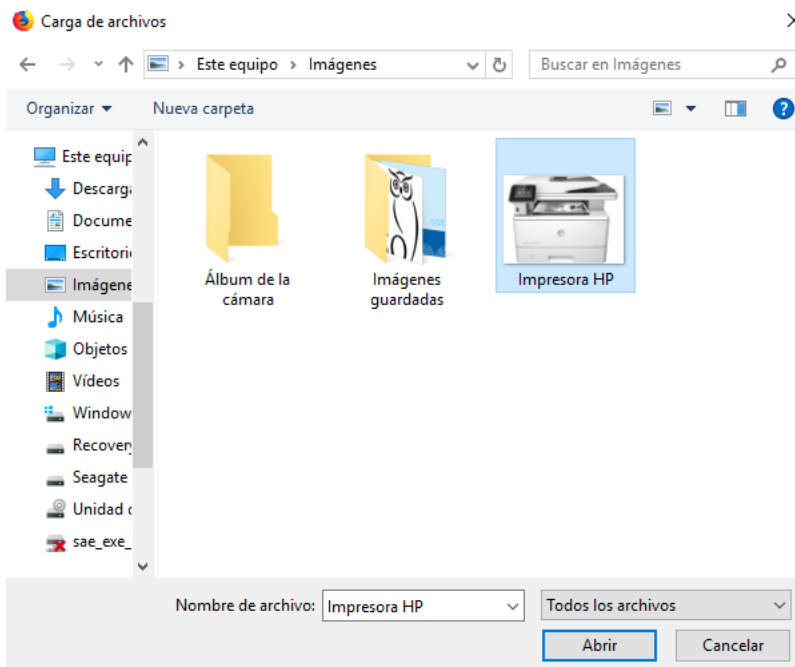
5. Si desea agregar archivos adjuntos que ejemplifiquen el problema puede dar clic en el enlace **elegirlos** como se muestra en la imagen siguiente:

Archivos adjuntos  
 Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)



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

<div><div>SEDE DE OCCIDENTE</div><div></div><div><div>Dirección</div><div>Centro de Servicios Informáticos</div></div></div>	Manual de usuario	CESIS-SDW-M02
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS	Fecha: 31/03/23
		Versión: 1.2
		Página: 8 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede	Área Responsable: Sistemas y Desarrollo Web	




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




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





 <b>Dirección</b> Centro de Servicios Informáticos	Manual de usuario		<b>CESIS-SDW-M02</b>
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
			Versión: 1.2
			Página: 9 de 12
Unidad Administrativa: Centro de Servicios Informáticos de la Sede		Área Responsable: Sistemas y Desarrollo Web	


Sistema de soporte en línea  
CESIS



 Inicio Centro de Soporte

 [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 satisfactoriamente, un representante del CESIS lo contactará a la brevedad posible de ser necesario.

Centro de Servicios Informáticos 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 x



**Estimada María,**


La solicitud de soporte se ha creado, se asignó el ticket #190001. Un miembro del CESIS le dará seguimiento tan pronto como sea posible.

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 a través del enlace de arriba y proceda a actualizar el ticket.

CESIS - Soporte Redes.

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

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

Sistema de soporte en línea CESIS  [Cerrar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Ver Hilo de Tickets](#)

 Sin conexión a internet #190001 [Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Maria Castro Mora
Departamento:	Redes	Email:	maria.castro@ucr.ac.cr
Creado en:	14/1/19 3:27 p. m.	Teléfono:	

**Detalles para el ticket**

Oficina: Secretaría de Vida Estudiantil

Detalles del problema: El día de hoy al encender el equipo noté que no tiene acceso a internet, ya que intento navegar y no logro visualizar ningún sitio web. En la barra de tareas se observa el ícono de red desconectado.

Archivos adjuntos: [equipo desconectado.png](#)


 Creado por  Nathalia Hidalgo Montero 14/1/19 3:27 p. m.

**Escriba una respuesta**

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado \*



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

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

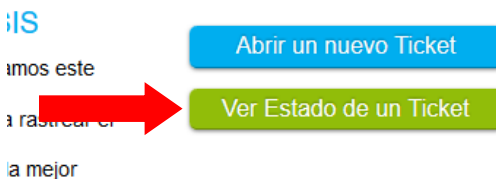
## Dar seguimiento a un ticket

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:

Número de Ticket:

4. Dar clic en **Enlace de acceso por correo**

 <b>Dirección</b> Centro de Servicios Informáticos	Manual de usuario		<b>CESIS-SDW-M02</b>
	Sistema de solicitudes en línea del CESIS		Fecha: 31/03/23
			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.