



I E G E B A

Manual de Procedimiento Sistema de Tickets

Perfil Usuario

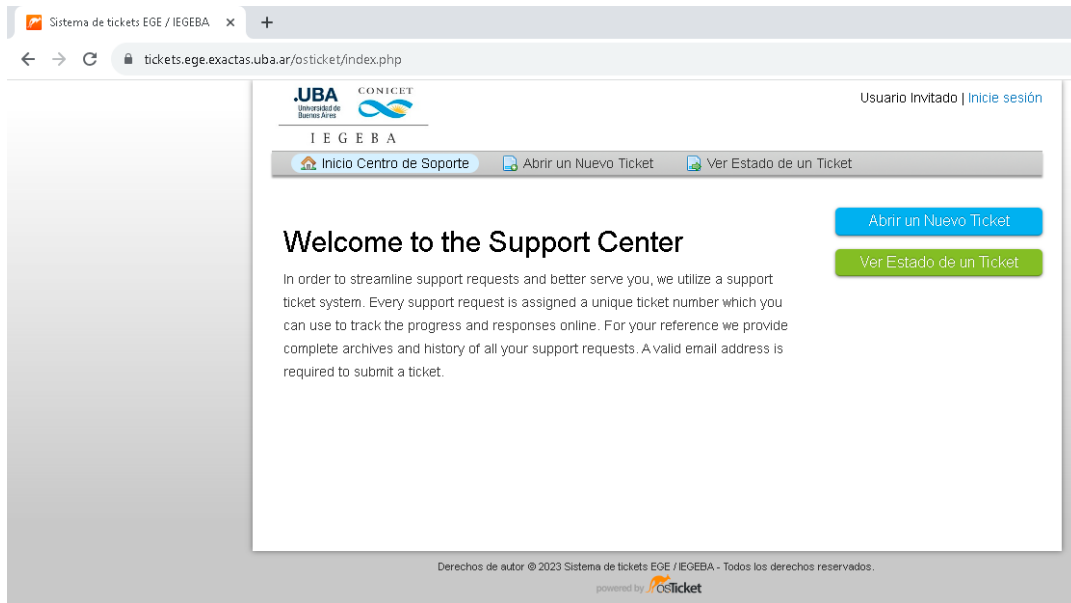


INDICE

Página de Ingreso.....	Pag. 3
Crear Usuario	Pag. 4
Iniciar Sesión.....	Pag. 4
Crear un ticket.....	Pag. 5
Información de Perfil.....	Pag. 7
Cerrar Sesión.....	Pag. 8

Página de Ingreso

<https://tickets.ege.exactas.uba.ar/osticket/index.php>

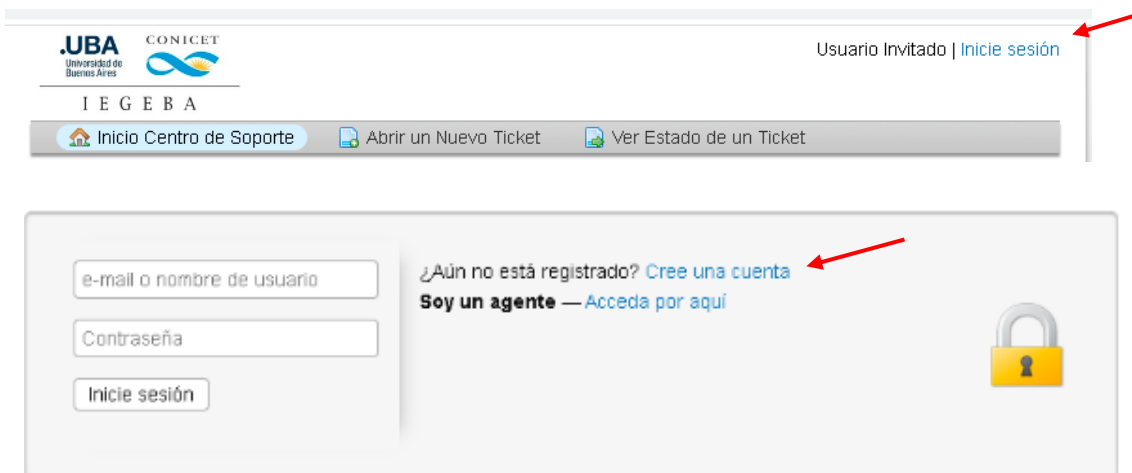


Crear Usuario

Para realizar tickets es necesario registrar un usuario para identificar a los solicitantes, para eso se necesita el nombre completo y un email donde recibirá los avisos de solicitud de tickets o respuesta del mismo.

Primero hacer clic en “**Inicie Sesión**” que se encuentra en el margen superior derecho.

Luego hacer clic en el botón “**Crear una Cuenta**”



Todos los campos que tengan un “*” son obligatorios de completar.

Paso 1:

- Ingresar email en “Email Address”
- Ingresar nombre completo en “Full Name”
- Zona Horaria:
America/Argentina/Buenos_Aires

The screenshot shows a registration form titled "Registro de la cuenta". It includes sections for "Contact Information" (Email Address, Full Name, Phone Number), "Preferencias" (Zona Horaria), and "Credenciales de acceso" (password creation). Red arrows point to the asterisked fields: Email Address, Full Name, and Zona Horaria. The "Paso 1" and "Paso 2" labels are placed to the right of the form.

Paso 2:

- Crear la Contraseña y Confirmarla

Debe ser de 8 Caracteres como mínimo y debe contener al menos una mayúscula, número y símbolo (Ej: legeB@23)

NOTA:

En caso de que no llegue el mail para confirmar el correo ingresado solicitar el alta a Soporte Técnico.

Iniciar Sesión

Abrir la página de ticket <https://tickets.ege.exactas.uba.ar/osticket/index.php>

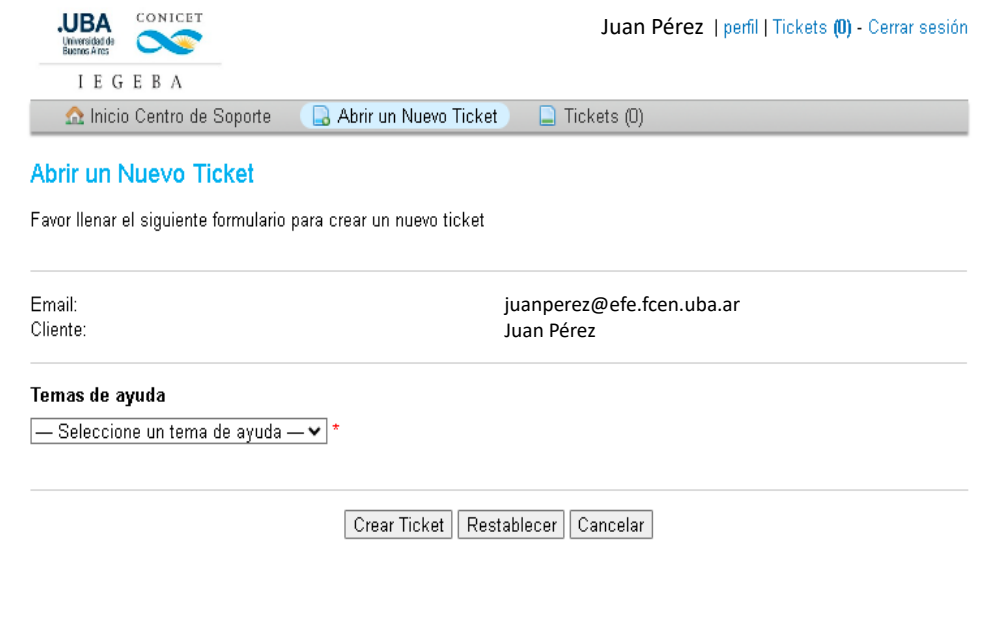
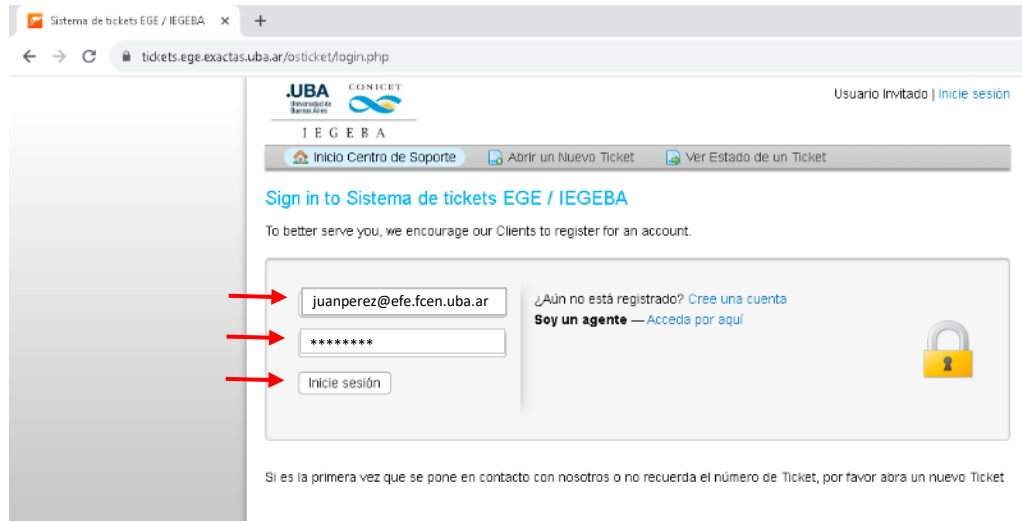
Y hacer clic en el margen superior derecho en “Inicie Sesión”

Poner su correo electrónico y su respectiva contraseña.

Y hacer clic en el botón “Inicie Sesión”

The screenshot shows the top of the support center page. It features the JBA and CONICET logos, the text "I E G E B A", and navigation links: "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un Nuevo Ticket", and "Ver Estado de un Ticket". In the top right corner, there is a link "Usuario Invitado | Inicie sesión" with a red arrow pointing to it. Below the navigation bar, there are two buttons: "Abrir un Nuevo Ticket" (blue) and "Ver Estado de un Ticket" (green). The main heading is "Welcome to the Support Center" followed by a paragraph of introductory text.





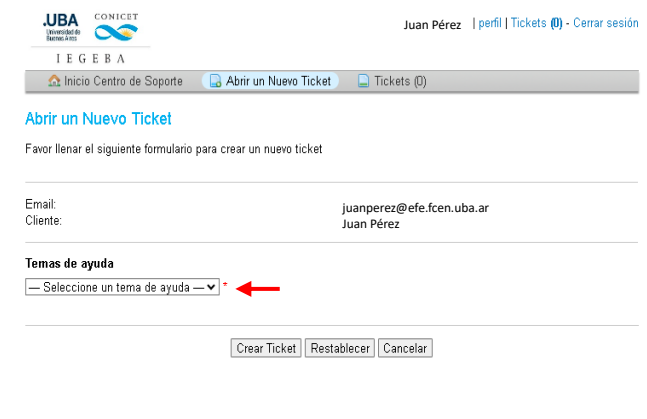
Crear un ticket

Realizar un clic en la barra de menú donde dice “Abrir un Nuevo Ticket”

Elegir el “Tema de Ayuda”

Cada tema tiene a un responsable encargado de gestionar y resolver su solicitud.

Luego se le abrirá el formulario del ticket



- Escribir el “Asunto” por lo cual se generó el ticket
- Debajo de Asunto se encuentra el cuadro de dialogo, en el mismo escribir el motivo por el cual genero el ticket, de forma detallada (no olvidar de poner los datos de contacto, leer nota)
- Para finalizar y enviar el ticket hacer clic en el botón “**Crear un Ticket**”

Soporte Prueba | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un Nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un Nuevo Ticket

Favor llenar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket!

Email: soporte_jegeba@ege.fcen.uba.ar
 Cliente: Soporte Prueba

Temas de ayuda
 [Seleccionar / Soporte Técnico] ←

Ticket

Información que debe poner el ticket que es la generación:

- Nombre del usuario que tiene el inconveniente: El, Juan Pérez ← Leer
- Espacio Físico (Laboratorio u Oficina): El, Pabellón 2 - Lab. 06
- Horario disponible para realizar el servicio: El, Lun a Vier de 9 a 17 hr.
- Teléfono de contacto: 52858000

Asunto *
 Ayuda ←

Juan Pérez
 Pabellón 2 - Lab 06
 Lunes a viernes de 9 a 17 hs
 Cel. 52858000
 Tengo un problema con mi pc ←

all changes saved

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos

← **Crear Ticket** | Restablecer | Cancelar ←

En la parte superior debajo de la barra de menú podrá ver:

- El número de ticket
- La “Información Básica”
- La “Información del Usuario” que genero el ticket
- La descripción de la solicitud en una especie de chat, que te permite seguir la conversación del tema.
- Se puede utilizar el sistema de mensajes para añadir información adicional o faltante, para ello realizar la pregunta en el cuadro de texto debajo del último cuadro de conversación y luego hacer clic en el botón “Publicar Respuesta”.

Soporte Prueba | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un Nuevo Ticket | Tickets (1)

Ayuda #000002 [Iniciar] [Detallar]

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado del Ticket: Abierto	Nombre: Soporte Prueba
Ticket: Soporte Técnico	Email: soporte_jegeba@ege.fcen.uba.ar
Departamento: Soporte Técnico	Teléfono: 52858000
Creado en: 4/9/23 15:08	

Soporte Prueba publicado 4/9/23 15:08

Juan Pérez
 Pabellón 2 - Lab 06
 Lunes a viernes de 9 a 17 hs
 tel. 52858000
 Tengo un problema con mi pc

Creado por Soporte Prueba 4/9/23 15:08

Escriba una respuesta

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

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos

[Publicar Respuesta] [Restablecer] [Cancelar]

Creado por Soporte Prueba 4/9/23 15:08

Escriba una respuesta

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

Y el monitor no prende!

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos

[Publicar Respuesta] [Restablecer] [Cancelar]



Ticket: Soporte Técnico | Email: soporte_jegeba@ege.fcen.uba.ar
 Departamento: Soporte Técnico | Teléfono: 52858000
 Creado en: 4/9/23 15:08

Soporte Prueba publicado 4/9/23 15:08

Juan Pérez
 Pabellón 2 - Lab 06
 Lunes a viernes de 9 a 17 hs
 tel. 52858000
 Tengo un problema con mi pc

Creado por Soporte Prueba 4/9/23 15:08

Soporte Prueba publicado 4/9/23 15:28

Y el monitor no prende!

Mensaje Publicado con Éxito

Escriba una respuesta

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

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos

[Publicar Respuesta] [Restablecer] [Cancelar]

A continuación, se verá el comentario adicional.

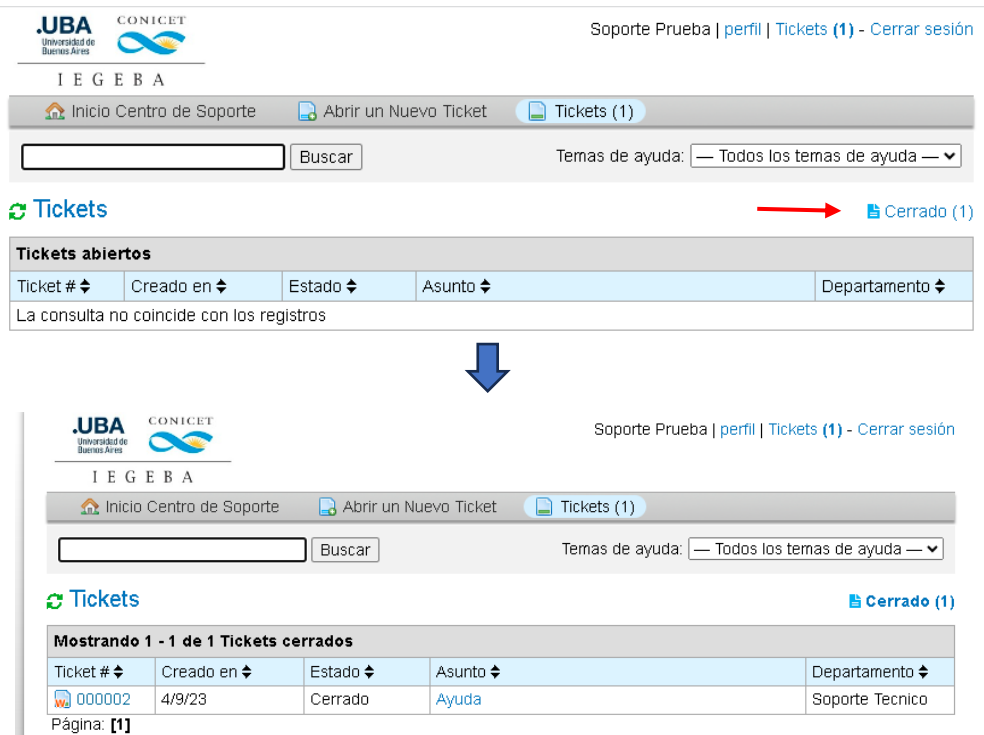
Y cuando el agente publique la respuesta se podrá ver en una nueva ventana de conversación.



Cuando el ticket es resuelto, el estado del mismo pasa de abierto a, según la situación lo amerite, “Resuelto” o “Cerrado”.

El Ticket en cuestión desaparecerá de la ventana principal “Tickets Abiertos”

Para ver el Ticket resuelto hacer clic en un link que dice “Cerrado (1)” en la parte superior derecha del listado de Tickets Abiertos.



Información de Perfil

Aquí se puede modificar la información de contacto, se puede cambiar:

- Email
- El nombre completo
- Teléfono de contacto
- La zona Horaria siempre debe estar en América / Argentina / Buenos Aires

Para realizar los cambios hacer clic en el botón “Update” y si todo está bien el sistema mostrar un mensaje de que se realizó correctamente la actualización.

The image shows two screenshots of the UBA CONICET support portal. The top screenshot shows the user 'Juan Pérez' with a red arrow pointing to the 'perfil' link in the top right corner. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Tickets (1)' button. The main content area shows a table for 'Tickets abiertos' with columns for Ticket #, Creado en, Estado, Asunto, and Departamento. A message below the table states 'La consulta no coincide con los registros'. A large blue arrow points down to the second screenshot. The second screenshot shows the 'Administrar la información de tu perfil' page. It includes a 'Contact Information' section with fields for 'Email Address' (juanperez@ege.fcen.uba.ar), 'Full Name' (Juan Perez), and 'Phone Number'. Below this is a 'Preferencias' section with a 'Zona Horaria' dropdown menu set to 'America / Argentina / Buenos_Aires' and an 'Autodetectar' button. At the bottom, there are three buttons: 'Update' (highlighted with a red arrow), 'Reset', and 'Cancel'.

Cerrar Sesión

Para cerrar la sesión y desloguearse hacer clic en el link que dice “Cerrar sesión”, en la parte superior derecha.

Juan Pérez | [perfil](#) | [Tickets \(1\)](#) - [Cerrar sesión](#)