



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Manual para el sistema de tiquetes

Universidad para la Cooperación Internacional

Pasos



The screenshot shows the UCI support center interface. At the top left is the UCI logo with the text 'Universidad para la Cooperación Internacional'. At the top right, it says 'Usuario Invitado | Iniciar sesión'. Below this is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area has a heading 'Bienvenidos al Centro de Soporte y Servicio al Cliente' followed by a paragraph explaining the ticket system. To the right of the text are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (highlighted with a red box) and 'Ver Estado de un Ticket'.

UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

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

Bienvenidos al Centro de Soporte y Servicio al Cliente

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y atender sus incidencias como estudiante o facilitador de UCI, ponemos a su disposición este sistema de tiquetes. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de email válida para enviar un tiquete.

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Copyright © 2018 ucitiquetes - All rights reserved.

powered by  OSTicket

- Dar click en el botón “Abrir un nuevo ticket”

Pasos



Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#)

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Abrir un nuevo Ticket

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

Contact Information

Email Address *

1

Full Name *

2

Phone Number

 EXT:

3

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — *
— Seleccione un tema de ayuda —
Consulta generales
Incidentes Académicos
Soporte técnico

4

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

5

1. Colocar el correo electrónico.
2. Escribir el nombre completo.
3. Digitar el número de teléfono y la extensión (opcional).
4. Seleccionar el tipo de tiquete al que va referido.
5. Dar click en "crear ticket"

Pasos

Ticket Details
Please Describe Your Issue

Issue Summary *
2da Prueba tiquete 1

Hola|

Esta es una prueba para el manual de tiquete 2

Saludos

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

[Crear Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © 2018 ucitiquetes - All rights reserved.
powered by  OSTicket

1. Se ingresa el asunto
2. Se formula la solicitud que se quiera dar a conocer

Pasos

Ticket Details
Please Describe Your Issue

Issue Summary *
2da Prueba tiquete

Hola

Esta es una prueba para el manual de tiquete

Saludos

© Agregar archivos aquí o **elegirlos** 1

2 **Crear Ticket** Restablecer Cancelar

1. Si se desea colocar algún archivo ya sea pdf, png, jpg, etc debe dale click en "elegirlos"
2. Una vez formulado todo el mensaje se da click en "crear ticket" y este será enviado al departamento respectivo para su revisión

Pasos



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Bienvenidos al Centro de Soporte y Servicio al Cliente

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y atender sus incidencias como estudiante o facilitador de UCI, ponemos a su disposición este sistema de tiquetes. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de email válida para enviar un tiquete.

Copyright © 2018 ucitiquetes - All rights reserved.
powered by 

- Si se desea ver el estado de su tiquete puede dar click en "ver estado de un ticket"

Pasos

Hola Katherinne Cedeño,

New ticket #6 created

De: Katherinne Cedeño

Departamento: CMT

Hola

Esto es una prueba para el manual

Saludos

- Una vez enviado el tiquete la replica de creación nos llegará al correo electrónico que colocamos inicialmente.
- Para ver el estado de nuestro tiquete debemos copiar el número que fue asignado a nuestra petición

Pasos



Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

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

Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Este le registrará para ver su Ticket.

Correo Electrónico:	<input type="text" value="kcedeno@uci.ac.cr"/>	1
Número de Ticket:	<input type="text" value="6"/>	2
	<input type="button" value="Ver Ticket"/>	3

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Iniciar sesión](#) o [Regístrese](#) para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.



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

Una vez ingresado

1. Colocamos el correo con el cual creamos la solicitud
2. El número al que se le asignó
3. Luego damos click en "ver ticket"

Pasos

The screenshot displays a ticket thread. The first message, from Katherine Cedeño, is dated 18/09/18 08:42 and contains the text: "Hola", "Esto es una prueba para el manual", and "Saludos". It is marked as "Creado por Katherine Cedeño". The second message, also from Katherine Cedeño, is dated 18/09/18 09:03 and contains: "Hola", "Respuesta a la prueba del manual", and "Saludos". It is marked as "Cerrado por Katherine Cedeño con el estado de Cerrado". Below the messages is a form titled "Escriba una respuesta" (Write an answer), which is highlighted with a red border. The form includes a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, table, code, undo, redo) and a text area. Below the text area is a dashed box for attachments with the text "Agregar archivos aquí o elegirlos". At the bottom of the form is a yellow warning box that says "El Ticket volverá a abrirse en un post de mensaje" and three buttons: "Publicar Respuesta", "Restablecer", and "Cancelar".

- En esta ventana lograremos visualizar todo el hilo de respuestas que se han ingresado en el tiquete
- Si desea realizar una respuesta en el mismo tiquete, puede formularla en el recuadro ubicado en la parte de abajo y selecciona la opción publicar respuesta

(Tomar en cuenta que si el tiquete ya fue cerrado por el departamento correspondiente, este se abrirá nuevamente)