



## Manual de uso para el sistema de órdenes de servicio para soporte técnico V.3

### Paso 1. Acceso al sitio

Para solicitar soporte TI, debe digitar la dirección <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> y dar click en el botón **ABRIR NUEVO TICKET**.

The screenshot shows the user interface of the CRM system. At the top left is the FCS logo and 'Facultad de Ciencias Sociales'. At the top right, it says 'Usuario Invitado | Iniciar sesión'. Below this is a navigation bar with four items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Base de conocimientos', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Buscar en nuestra base de conocimiento' and a green 'Buscar' button. To the right of the search bar are two buttons: a blue 'Abrir un nuevo Ticket' button and a green 'Ver Estado de un Ticket' button. A red arrow points to the blue 'Abrir un nuevo Ticket' button. Below the search bar is the heading 'Bienvenidos CRM Unidad Servicios Informáticos'. Underneath is a paragraph: 'Para ofrecerle un mejor servicio, a cada solicitud de soporte en TICs se le asigna un número de orden de servicio que puede usar para rastrear el progreso de su solicitud.' Below that is another paragraph: 'Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar una orden de servicio.' On the right side, there is a box titled 'Preguntas destacadas' with the text 'No puedo acceder a las páginas UCR, sólo externas'.



## Paso 2. Datos de la orden de servicio

Completar el formulario con la información que solicita:

1) **CORREO:** su correo electrónico para el seguimiento del orden de servicio.

2) **NOMBRE:** para identificar el usuario que abre el orden de servicio.

FCS Facultad de Ciencias Sociales Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

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

### Abrir un nuevo Ticket

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

---

**Información de contacto**

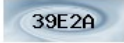
**Email \***

**Nombre \***

**Teléfono**  
 EXT:

---

**Temas de ayuda**  
 \*

Texto CAPTCHA:   Introduzca el texto mostrado en la imagen. \*

Note que los espacios con \* obligatorios de completar, mientras que los espacios de teléfono y extensión son opcionales.



Página 3

### Detalle del ticket

Describe su caso

#### Resumen \*

<> ¶ B I U S ☰ ☷ ⌂ ⏪ ⏩ 📎 📺 📄 🔗 ☰ —

Detalle de la razón de abrir esta orden de servicio

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

Texto CAPTCHA:



Introduzca el texto mostrado en la imagen. \*

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar



### 3) Selección del tema de ayuda

En la lista el problema que desea reportar. Si tiene duda sobre el tema de ayuda, consulte a la USI.

The screenshot shows a web form for creating a ticket. The URL is cp/tickets.php?a=open. The form includes fields for 'Fuente del Ticket' (set to 'Teléfono'), 'Temas de ayuda' (with a dropdown menu open), 'Departamento', 'Plan de SLA', 'Fecha de Vencimiento', and 'Asignar a'. The dropdown menu for 'Temas de ayuda' is open, showing a list of categories and sub-categories. The 'Actualizaciones' category is highlighted in blue. Below the dropdown, there are sections for 'Respuesta' (with a placeholder 'Respuesta opcional') and 'Respuestas Predefinidas' (with a rich text editor). At the bottom, there is a dashed box labeled 'Agregar archivos aquí'.

Fuente del Ticket: Teléfono \*

Temas de ayuda: — Seleccione el tema de ayuda — \*

Departamento: — Seleccione el tema de ayuda —

Plan de SLA: Actualizaciones

Fecha de Vencimiento: Actualizaciones / Antivirus

Asignar a: Actualizaciones / Sistema Operativo

Respuesta: Respuesta opcional

Respuestas Predefinidas: Bases de Datos

Canal Medio WebTv

Canal Medio WebTv / Actualizar servidor

Canal Medio WebTv / Subir video

Conectividad

Conectividad / Acceso a Internet

Conectividad / Acceso correo electrónico

Conectividad / Acceso RedFCS

Conectividad / Agregar línea de datos

Conectividad / Revisar punto de red

Desarrollo Web

Desarrollo Web / Acceso sitio web

Desarrollo Web / Actualizar sitio web

Desarrollo Web / Capacitación uso Joomla

Agregar archivos aquí

Una vez seleccionado el tema de ayuda, se despliega una pantalla donde debe completar el **RESUMEN DEL PROBLEMA** y en el cuadro siguiente, detallar las razones por las cuales está abriendo el orden de servicio.



#### 4) Seleccionar el área a la que pertenece la orden de servicio

El área de la orden de servicio es el área o departamento al cual el tema de ayuda pertenece.

The screenshot shows a web form for creating a help ticket. The 'Departamento' dropdown menu is open, showing the following options: Coordinación USI, Desarrollo Web, Desarrollo de Aplicaciones, Infraestructura servidores, Soporte Técnico, and WebTv. The 'Soporte Técnico' option is highlighted. Other fields include 'Temas de ayuda', 'Plan de SLA', 'Fecha de Vencimiento', 'Asignar a', 'Respuestas Predefinidas', and an 'Anexar' checkbox. A rich text editor toolbar is visible at the bottom of the form.

Debe escoger entre Soporte técnico, Desarrollo de Aplicaciones, Infraestructura de servidores, WebTv, Desarrollo Web y la Coordinación de la Unidad.



Página 6

## 5) Confirmación de ingreso exitoso

Adicionalmente a la pantalla abajo mostrada, le llegará a su correo un mensaje donde se indica el número de orden de servicio para posterior seguimiento.

FCS Facultad de Ciencias Sociales Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

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

✔ Solicitud de ticket de ayuda creada

Kattia Solano,

Gracias por utilizar nuestro sistema de tickets,



Una solicitud de servicio ha sido creada y un agente le estará contactando para procesar su solicitud.

Unidad de Servicios Informáticos

### Paso 3. Seguimiento de la orden de servicio abierta

Si desea hacer seguimiento del orden de servicio abierto, abra el correo de confirmación de creación del orden de servicio, y dé click en **VER PROCESO DEL TIQUETE**.

Soporte TI Ciencias Sociales <soporte.fcs@ucr.ac.cr>  
para Kattia ▾

12:05 (hace 1 hora) ☆  

**Estimado Kattia,**

Una solicitud de soporte ha sido creada y asignado el tickete #802174. Un representante estará dando seguimiento a su solicitud.

Puede acceder este link y [Ver proceso del tickete](#).



Saludos Soporte TI Ciencias Sociales,  
Unidad de Servicios Informáticos



Al ingresar al link, este lo llevará al orden de servicio creado por usted, puede hacer anotaciones relacionadas a su reporte y las cuales llegarán al informático seleccionado para atender su caso.

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

¿Busca tus otros Tickets? [Iniciar sesión](#) o [regístrese para una cuenta](#) para la mejor experiencia en nuestro sistema de soporte.

Instalar computadora #802174

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket

Estado del Ticket: Abierto  
Departamento: Soporte Técnico  
Creado en: 7/8/17 11:05

Información de usuario

Nombre: Kattia Solano  
Email: kattia.solanoquiros@ucr.ac.cr  
Teléfono:



**Kattia Solano** publicado 7/8/17 11:05

Favor remover instalar computadora en laboratorio 512

Creado por **Kattia Solano** 7/8/17 11:05

Escriba una respuesta

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

Rich text editor with toolbar (bold, italic, underline, link, list, etc.) and a file upload area.

[Publicar Respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)