

# Manual de Usuario Sistema de Tickets UNT

Versión 1.0



UNT - DGI

## Índice

Introducción .....	2
Ingreso al sistema.....	2
Pantalla Principal.....	3
Menú .....	3
Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket ...	4
Resumen de tickets .....	5
Nuevo ticket .....	7
Buscar ticket.....	9

## Introducción

El siguiente manual explica el funcionamiento del sistema para la registración y seguimiento de tickets, para los sistemas utilizados en la UNT. A través del mismo se podrán ingresar tanto problemas / errores encontrados en los sistemas, como nuevos requerimientos. Se podrá realizar un seguimiento de los mismos y dar conformidad al trabajo realizado.

## Ingreso al sistema

Para realizar el ingreso al sistema se deberá navegar (mediante Firefox o navegador similar) a la siguiente dirección <http://tickets.unt.edu.ar/>, luego el sistema nos solicita las credenciales para el acceso al mismo. Cabe destacar que se utilizarán los mismos datos que usamos para ingresar a otros sistemas de la UNT, como por ejemplo, recibos de sueldo.



The screenshot shows the login interface for the 'Administración de Tickets' system. At the top, there is a dark blue header with the University of Tucumán logo on the left, the text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN' in the center, and the slogan 'Iluminando el pasado, proyectando el futuro' on the right. Below the header, the title 'Administración de Tickets' is centered. The main content area contains a login form with a blue header that says 'Ingrese los siguientes datos'. The form has two input fields: 'Nº de Documento:' and 'Contraseña:'. Below these fields is a button labeled 'Aceptar'. At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA - RECTORADO', 'Universidad Nacional de Tucumán', and 'Ayacucho 491 - (4000) Tucumán / Argentina'.

Figura 1

Ingresamos los datos requeridos y presionamos el botón "Aceptar".

## Pantalla Principal

Luego de ingresar las credenciales solicitadas, el sistema nos muestra la Pantalla Principal desde la cual podremos navegar por las opciones. Podemos ver que la misma está dividida en secciones, que nos muestra diferente información sobre los tickets.

Inicio Nuevo ticket Buscar ticket										
Panel de control										
Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket										
#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario		
65	30/10/2019	99 - GENERICO	Tareas varias DIRINFO	Tareas Vs. DIRINFO	no me anda netfli		Resuelto	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO		
Resumen de tickets										
#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario		
66	11/11/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Prueba nota		Reabierto	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO		Urgente
63	25/10/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	PRUEBA 123		Reabierto	Prados Rezzonico, Sofia Daniela		Prioridad alta
12	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Procedimiento para calculo de nota Equivalente al aplicar matrices de equivalencia entre carrera y planes para FACET.		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN		Prioridad baja
13	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Migración de todas las carreras no activas de Facet		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN		Prioridad baja

Figura 2

Las secciones que podemos ver en pantalla:

- Menú
- Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket
- Resumen de tickets

## Menú

En esta sección veremos las diferentes opciones que nos presenta el menú del sistema. El menú está compuesto por tres opciones principales

Inicio	Nuevo ticket	Buscar ticket
--------	--------------	---------------

Figura 3



- Inicio: haciendo clic en esta opción, volveremos a la página principal
- Nuevo ticket: al hacer clic, accedemos a la página en donde podremos cargar toda la información para generar un nuevo ticket.
- Buscar ticket: ingresando en esta opción, podremos realizar la búsqueda de los tickets que hay cargados en el sistema, utilizando diferentes filtros que nos ayudarán a encontrar el o los tickets buscados.


# Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket


En esta sección se podrá visualizar una grilla con el resumen de los tickets resueltos por el técnico, que esperan ser aceptados por el usuario que generó el ticket.

Panel de control									
Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket									
#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	
65	30/10/2019	99 - GENERICO	Tareas varias DIRINFO	Tareas Vs. DIRINFO	no me anda netfli		Resuelto	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	

Figura 4

En la grilla que se muestra en pantalla podemos ver la información del ticket en cuestión y dos opciones  y .

La primera  es para Aceptar la solución otorgada por el técnico que trabajó el ticket. Una vez que hacemos clic, el sistema cierra el ticket y desaparece de la grilla.

La segunda  es para Reabrir el ticket, o sea, no se acepta la solución del técnico y el ticket vuelve al listado del técnico que lo estaba trabajando. El sistema solicita al usuario una observación que ayude al técnico a resolver o entender el porqué de la reapertura del ticket.

Escriba una observación por el cual desea reabrir el ticket

Cancelar

Aceptar

Figura 5


### Resumen de tickets

En esta sección podremos visualizar los tickets que se encuentran en el sistema, asignados a la repartición a la que pertenecemos. Los mismos se muestran agrupados por color (según la prioridad) y por fecha.

Resumen de tickets


#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	Prioridad
63	25/10/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	PRUEBA 123		Reabierto	Prados Rezonico, Sofia Daniela	Prioridad alta
67	11/11/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de postgrado	no muestra el certificado de alumno regular		En progreso	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	Prioridad media
12	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Procedimiento para cálculo de nota Equivalente al aplicar matrices de equivalencia entre carrera y planes para FACET.		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	Prioridad baja

Figura 6

En la grilla podremos ver la información del ticket y haciendo clic en la opción , esta acción nos llevará al detalle de movimientos del ticket seleccionado.

Ticket seleccionado							
#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Estado actual	Usuario
67	11/11/2019 12:31:44	FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de postgrado	no muestra el certificado de alumno regular	En progreso	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO
Movimientos del ticket							
Fecha	Movimiento	Estado	Archivo	Comentario	Observación	Usuario	
11/11/2019 12:32:28	Se actualizó el estado del ticket	En progreso				ZEITUNE, JOSE JAVIER	
11/11/2019 12:32:08	Se asignó el ticket				Se asigno el ticket a ZEITUNE, JOSE JAVIER	ZEITUNE, JOSE JAVIER	
11/11/2019 12:31:44	Se actualizó el estado del ticket	Nuevo				VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	


Figura 7

En esta pantalla, tendremos la posibilidad de agregar un comentario al historial, haciendo clic en el botón , y el sistema nos muestra la siguiente pantalla en la que podremos agregar los comentarios deseados.

Agregue un comentario al ticket seleccionado

Cancelar Aceptar

Figura 8

También podemos agregar un archivo adjunto, haciendo clic en . El tipo de archivos para adjuntar son: comprimidos (zip o rar), fotos (jpg) o documentos PDF. Cualquiera de estas opciones con un máximo de 3MB.


Seleccione el archivo que desea subir (.zip, .rar, .jpg o pdf) (Max. 3Mb)

Examinar... No se seleccionó un archivo.

Observación

Cancelar Aceptar

Figura 9

Por último tenemos la opción de anular el ticket, presionando en . En esta acción también debemos ingresar un comentario sobre la anulación que estamos haciendo.

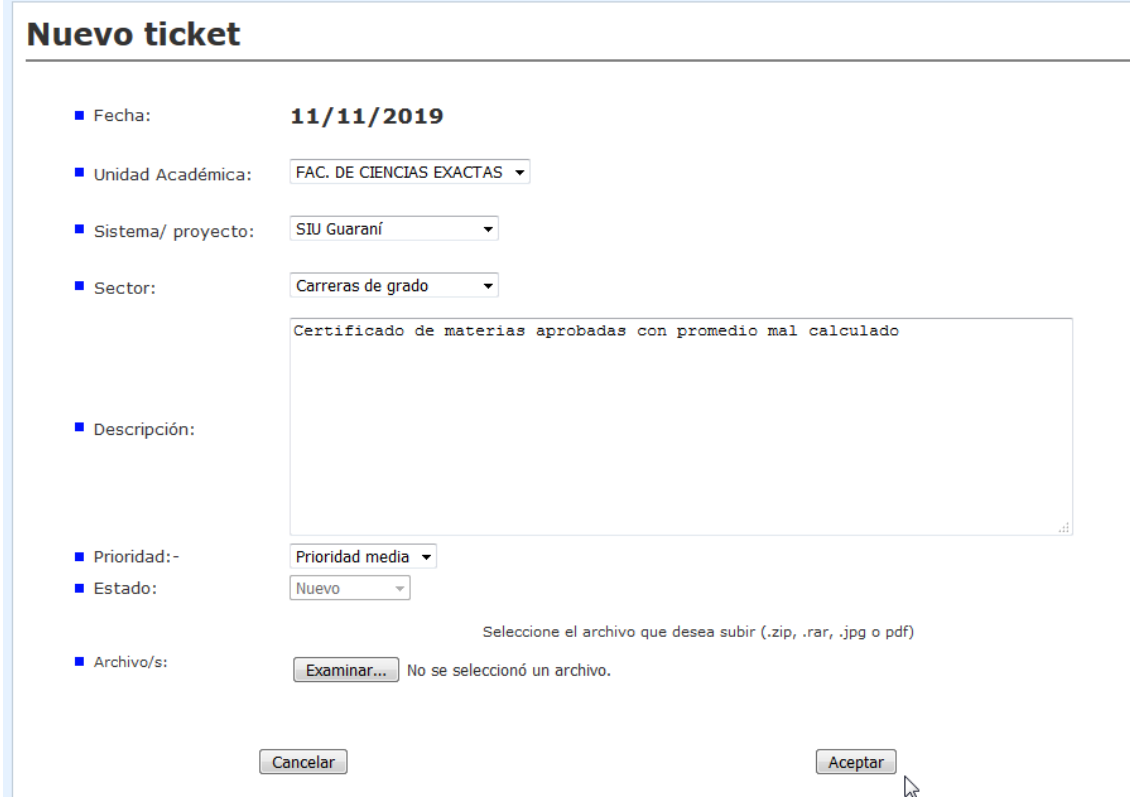
Agregue una observación porque se anula el ticket

Cancelar Aceptar

Figura 10

## Nuevo ticket

Al ingresar en esta opción del menú, el sistema muestra la siguiente pantalla



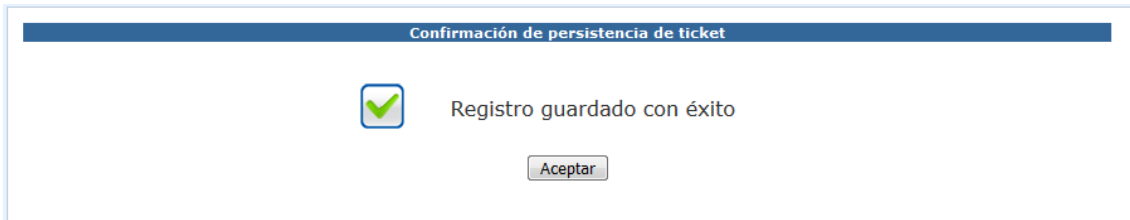
The screenshot shows a web form titled "Nuevo ticket". It contains several input fields and buttons:

- Fecha:** 11/11/2019
- Unidad Académica:** FAC. DE CIENCIAS EXACTAS (dropdown)
- Sistema/ proyecto:** SIU Guaraní (dropdown)
- Sector:** Carreras de grado (dropdown)
- Descripción:** A large text area containing the text "Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado".
- Prioridad:-** Prioridad media (dropdown)
- Estado:** Nuevo (dropdown)
- Archivo/s:** A button labeled "Examinar..." followed by the text "No se seleccionó un archivo." Above this is a small instruction: "Seleccione el archivo que desea subir (.zip, .rar, .jpg o pdf)".

At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" on the left and "Aceptar" on the right, with a mouse cursor pointing at the "Aceptar" button.

Figura 11

En esta pantalla se solicita al usuario que ingrese los datos que conformarán el nuevo ticket. Una vez que se completan los datos, se presiona el botón Aceptar y se genera el mismo.



The screenshot shows a confirmation message box with a blue header bar that reads "Confirmación de persistencia de ticket". Inside the box, there is a green checkmark icon in a square, followed by the text "Registro guardado con éxito". Below this text is a button labeled "Aceptar".

Figura 12



Al presionar el botón Aceptar de la pantalla de confirmación, el sistema nos devuelve a la pantalla principal, en la cual podemos ver que se ha generado el nuevo ticket.

Resumen de tickets									
#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	Prioridad
63	25/10/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	PRUEBA 123		Reabierto	Prados Rezzonico, Sofia Daniela	Prioridad alta
67	11/11/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de postgrado	no muestra el certificado de alumno regular		Reabierto	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	Prioridad media
68	11/11/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado		Nuevo	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	Prioridad media
12	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	Procedimiento para calculo de nota equivalente al aplicar materias de equivalencia entre carreras y planes para FACET.		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	Prioridad baja

Figura 13

Si presionamos en el número del ticket [68](#), esto nos llevara a Editar la información del mismo.

### Ticket #68 editado

- Fecha: **11/11/2019**
- Unidad Académica: **FAC. DE CIENCIAS EXACTAS**
- Sistema/ proyecto: **SIU Guarani**
- Sector: **Carreras de grado**
- Descripción: **Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado**
- Prioridad:- **Prioridad media**

[Cancelar](#) [Modificar](#)

Figura 14

Como ya vimos antes, en el caso de presionar el botón [→](#), nos llevará al historial de movimiento del ticket.

**Nota:** El sistema enviará un mail al usuario que registró el ticket, por cada movimiento de estado que éste tenga.

## Buscar ticket

En este punto del menú podremos realizar la búsqueda de uno o varios tickets que cumplan con los filtros ingresados.

Al ingresar en la opción del menú el sistema nos muestra la siguiente pantalla

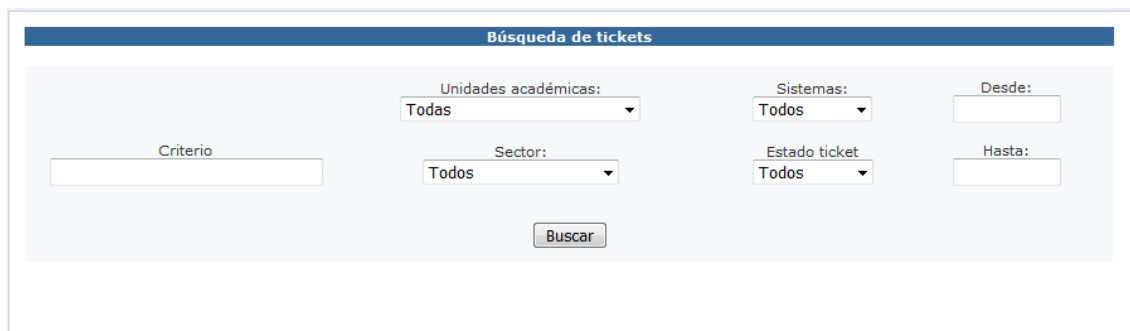




Figura 15

Luego el usuario puede utilizar cualquiera de los campos que se muestran para realizar la búsqueda de un ticket. Luego de ingresar el filtro deseado, presionamos el botón Buscar y el sistema muestra el resultado en una grilla.



#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	Asignado a
8	13/8/2019 11:57:09	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Actualización a v.316 - 3.17		Anulado	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	➡

Figura 16

Si deseamos eliminar el filtro, sólo debemos anular el mismo presionando el botón .