

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, the university's logo and name 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN' are displayed, along with the motto 'Iluminando el pasado, proyectando el futuro'. Below this, the main title 'Administración de Tickets' is centered. A form titled 'Ingrese los siguientes datos' contains fields for 'Nº de Documento' and 'Contraseña', with an 'Aceptar' button at the bottom right. At the bottom of the page, there is a footer with the address 'DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA - RECTORADO Universidad Nacional de Tucumán 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.

The screenshot shows the main interface of a ticket management system. At the top, there is a header with three buttons: 'Inicio', 'Nuevo ticket', and 'Buscar ticket'. Below the header is a dark horizontal bar labeled 'Panel de control'. Underneath this, there are two tables. The first table is titled 'Resumen de tickets resueltos en espera de aceptación por parte del generador del ticket' and contains one row of data. The second table is titled 'Resumen de tickets' and contains four rows of data. Both tables have columns for ticket number (#), date (Fecha), user (UA), system (Sistema), sector (Sector), request (Pedido), attachments (Archivos), status (Estado), user (Usuario), and priority (Prioridad). The 'Nuevo ticket' button is highlighted in blue.

#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	Prioridad
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	Prioridad
66	11/11/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	Prueba nota		Reabierto	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	
63	25/10/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	PRUEBA 123		Reabierto	Prados Rezzonico, Sofia Daniela	
12	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	Procedimiento para cálculo de nota Equivalente al aplicar matrices de equivalencia entre carrera y planes para FACET.		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	
13	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	Carreras de grado	Migración de todas las carreras no activas de Facet		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	

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



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.

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 netfil		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.

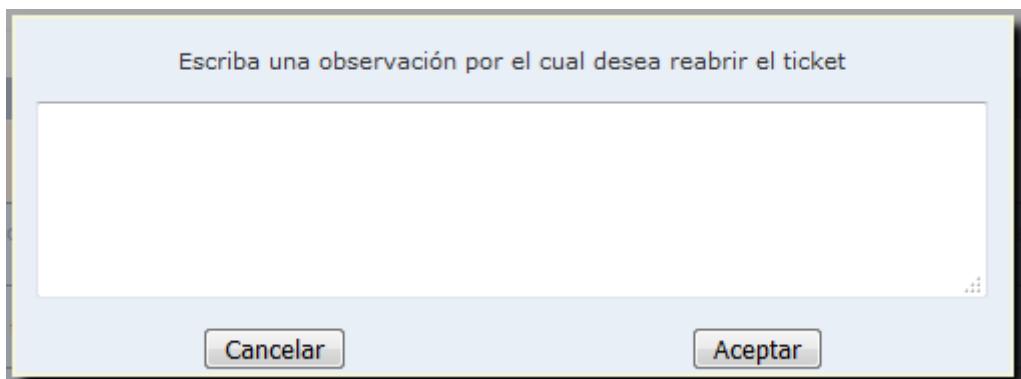


Figura 5

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 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		En progreso	VAZQUEZ, GABRIEL DIEGO	→ Prioridad media	
12	13/8/2019	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	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 Guarani	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 asignó 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.

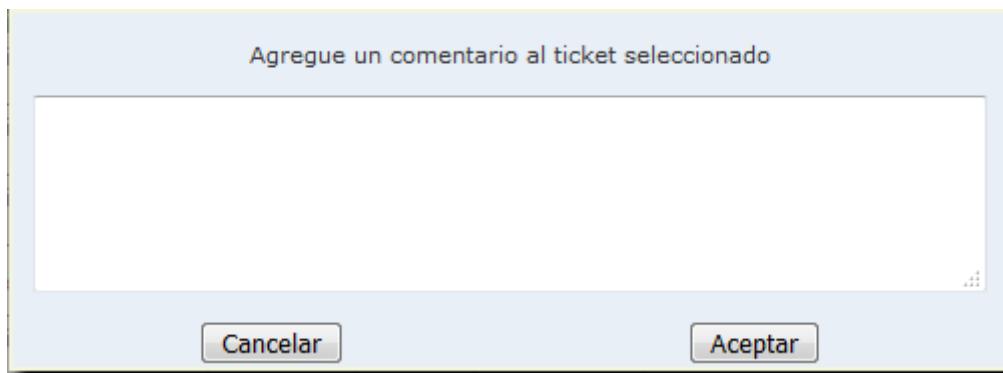


Figura 8

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.

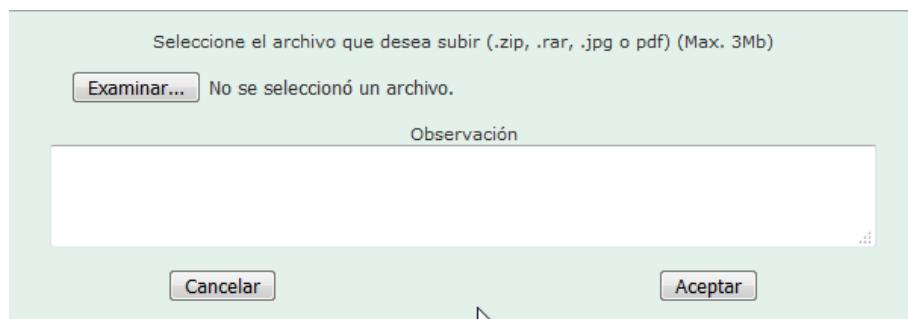


Figura 9

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.

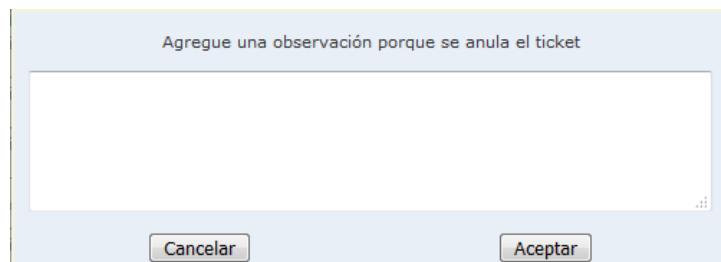


Figura 10

Nuevo ticket

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

Nuevo ticket

■ Fecha: **11/11/2019**

■ Unidad Académica: **FAC. DE CIENCIAS EXACTAS**

■ Sistema/ proyecto: **SIU Guaraní**

■ Sector: **Carreras de grado**

■ Descripción:

Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado

■ Prioridad:- **Prioridad media**

■ Estado: **Nuevo**

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

■ Archivo/s: **Examinar...** No se seleccionó un archivo.

Aceptar 

Cancelar

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.



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	18 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	PRUEBA 123		Reabierto	Prados Rezzonico, Sofía Daniela	→ Prioridad alta	
67	11/11/2019	18 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	no muestra el certificado de alumno regular		Reabierto	VÁZQUEZ, GABRIEL DIEGO	→ Prioridad media	
68	11/11/2019	18 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado		Nuevo	VÁZQUEZ, GABRIEL DIEGO	→ Prioridad media	
12	13/8/2019	18 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guaraní	Carreras de grado	Procedimiento para cálculo de nota equivalente al aplicar matrices de equivalencia entre carreras y planes para FACEIT		Nuevo	STANCANELLI, VICTOR ADRIAN	→ Prioridad baja	

Figura 13

Si presionamos en el número del ticket **68**, esto nos lleva a Editar la información del mismo.

Ticket #68 editado

Fecha: **11/11/2019**

 Unidad Académica: **FAC. DE CIENCIAS EXACTAS**

 Sistema/ proyecto: **SIU Guaraní**

 Sector: **Carreras de grado**

 Descripción:
 Certificado de materias aprobadas con promedio mal calculado

Prioridad:- **Prioridad media**

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

The screenshot shows a search form titled "Búsqueda de tickets". It includes dropdown menus for "Unidades académicas" (set to "Todas"), "Sistemas" (set to "Todos"), and "Estado ticket" (set to "Todos"). There are also input fields for "Desde:" and "Hasta:". Below these are dropdowns for "Criterio" and "Sector" (both set to "Todos"). A central "Buscar" button is located at the bottom of the form area.

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.

The screenshot shows the search results grid. At the top, it displays the same search filters as Figure 15. Below the filters, the results are presented in a table with the following columns: #, Fecha, UA, Sistema, Sector, Pedido, Archivos, Estado, Usuario, and Asignado a. The first row of the table corresponds to the search criteria shown in Figure 15. The "Asignado a" column contains a blue arrow icon pointing right.

#	Fecha	UA	Sistema	Sector	Pedido	Archivos	Estado	Usuario	Asignado a
8	13/08/2019 11:57:09	15 - FAC. DE CIENCIAS EXACTAS	SIU Guarani	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 .