



**Sistema de Tickets para Soporte de**

[www.ortoedu.com](http://www.ortoedu.com)

**Guía de Usuario**



## **Introducción**

La presente guía se ha elaborado con el fin de mostrar a nuestros usuarios, el sistema de tickets para soporte, implementado en [ww.ortoedu.com](http://ww.ortoedu.com).

Por medio de dicho sistema pretendemos atender de una forma mas oportuna a todas las consultas de nuestros estudiantes.

## Índice

1,0 Entrando a la Aplicación de Soporte.....	4
2,0 Tipos de Consulta.....	5
3,0 Crear Nuevo Ticket.....	5
4,0 Seguimiento a una solicitud creada.....	7

## 1.0 Entrando a la Aplicación de Soporte

**UNIVERSIDAD DON BOSCO** **EAD** Ortesis y Prótesis **ESTUDIOS A DISTANCIA EN ORTESIS Y PRÓTESIS** **UNIVERSIDAD DON BOSCO**

[Inicio](#) [Nuevo Ticket](#) [Estado de Ticket](#)

### Bienvenido a nuestro Centro de Soporte - Estudios a Distancia OyP

Con el fin de agilizar las solicitudes de apoyo y un mejor servicio, utilizamos un sistema de ticket de soporte. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia le proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de apoyo. Se requiere una dirección de e-mail válida.

#### Crear Nuevo Ticket

Por favor proporciónenos información lo mas detallada posible para poder asistirle mejor. Para actualizar un ticket presentado anteriormente, por favor utilice el formulario a la derecha.

**Abrir Nuevo Ticket**

#### Consultar Estado de Ticket

Revise su historial de tickets cerrados y el estado de los actualmente vigentes.

Correo:

Ticket#:

**Consultar Estado**

Copyright © osTicket.com. All rights reserved  
As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->  
osTicket Powered

**Figura 1**

Para entrar a nuestro sistema de tickets para soporte, haga lo siguiente:

1. Entrar con su usuario y clave a [www.ortoedu.com](http://www.ortoedu.com)
2. Clic sobre el botón de ayuda, ubicado en el menú principal (Ver figura 2):

[Página principal](#) [Mis cursos](#) [Mi perfil](#) [Mi agenda](#) [Mi progreso](#) [Red social](#) [?](#)

**Figura 2**

Botón de Ayuda

## 2.0 Tipos de Consulta

Existen dos tipos de consulta que se pueden realizar en nuestro sistema tickets:

- Soporte: esta categoría comprende todas las dudas relacionadas en cuanto al uso de las aplicaciones o problemas técnicos experimentados en las mismas.
- Contenido: esta categoría comprende todo lo relacionado a contenidos de las diferentes materias que comprenden nuestros módulos, evaluaciones y otros aspectos académicos.

## 3.0 Crear Nuevo Ticket

Cada vez que usted necesite apoyo y desee ponerse en contacto con nuestro departamento para aclarar sus dudas sobre algún contenido, uso de la aplicación ó experimente algún problema técnico, deberá crear un ticket.

Para crear un ticket, deberá dar clic en el botón “Abrir Nuevo Ticket” (Ver figura 1), cargará la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a dark blue header with the logos of Universidad Don Bosco and EAD (Estudios a Distancia en Ortesis y Prótesis). Below the header is a navigation bar with buttons for 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Estado de Ticket'. The main content area contains a form with the following fields:

- Nombre Completo:** A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Correo Electrónico:** A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Teléfono:** A text input field followed by 'Ext' and another text input field.
- Tema de Ayuda:** A dropdown menu with the text 'Seleccione Una Opción' and a red asterisk.
- Asunto:** A text input field with a red asterisk.
- Mensaje:** A large text area for entering the details of the ticket.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Limpiar', and 'Cancel'. Below the form, there is a footer with the text 'Copyright © osTicket.com. All rights reserved' and a message: 'As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->'. The osTicket logo is also present.

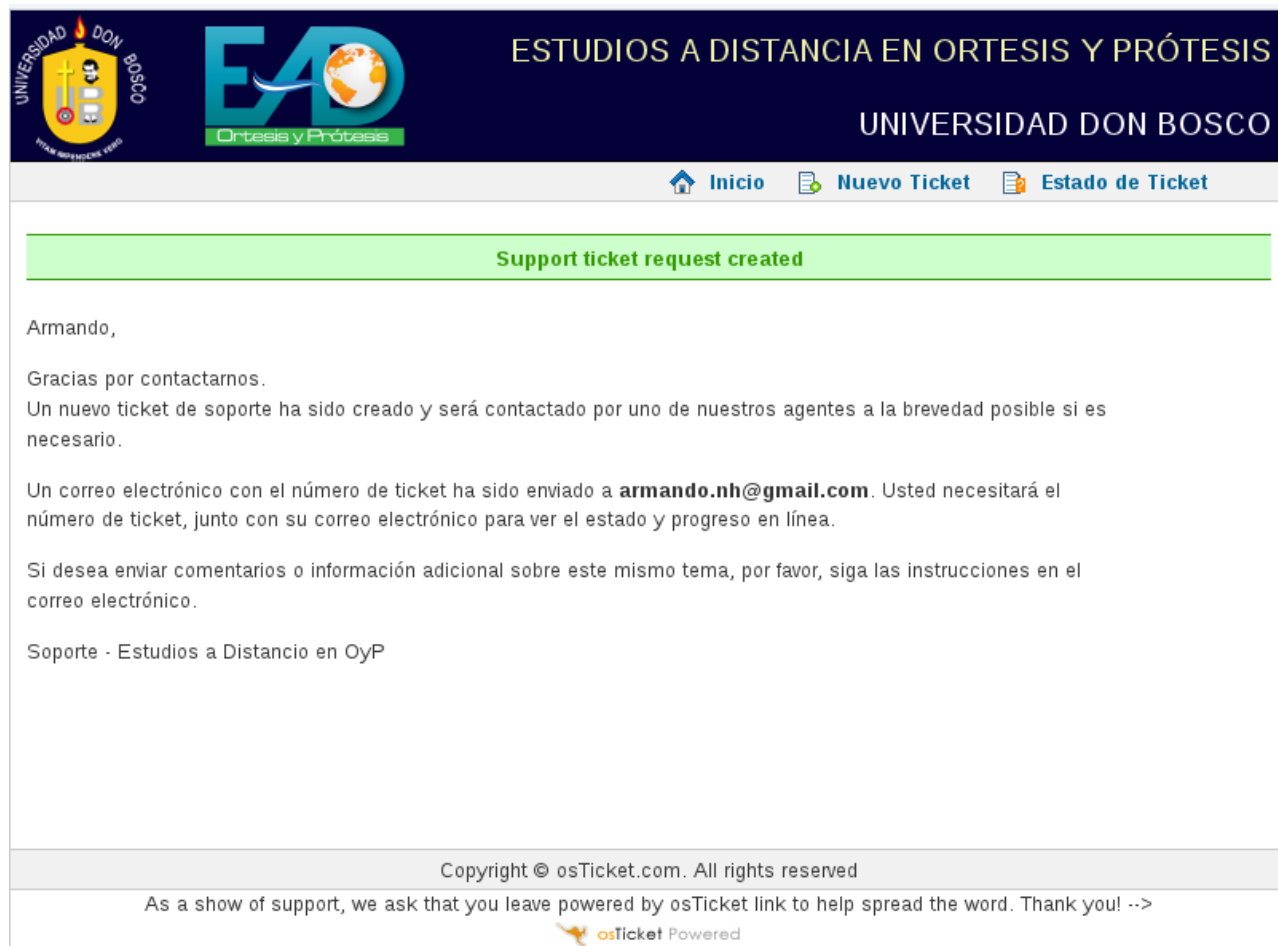
**Figura 3**

Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios, los cuales son:

- **Nombre Completo:** Debe proporcionarnos su nombre completo para poder identificarle.
- **Correo Electrónico:** Tome en cuenta que la dirección que usted nos proporcione será por medio de la cual nos pondremos en contacto con usted.
- **Tema de Ayuda:** Aquí debe seleccionar el tipo de consulta a realizar, ya sea de Contenido o de Soporte, las cuales ya fueron explicadas con anterioridad.
- **Asunto:** El asunto o título de su consulta.
- **Mensaje:** Debe proporcionarnos una descripción detallada de su consulta y/o problema técnico experimentado para que podamos atenderle a la mayor brevedad posible.

Cuando haya rellenado la información necesaria debe dar clic en el botón “Crear Ticket”, si desea limpiar los datos del formulario para volver a llenarlo de clic en el botón “Limpiar” ó clic en el botón “Cancelar” si desea regresar a la página principal sin crear un nuevo ticket.

Luego de dar clic en el botón “Crear Ticket”, se mostrará la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web interface for Universidad Don Bosco. At the top left is the university logo. Next to it is the logo for 'EAD' (Estudios a Distancia) in 'Ortesis y Prótesis'. To the right, the text reads 'ESTUDIOS A DISTANCIA EN ORTESIS Y PRÓTESIS' and 'UNIVERSIDAD DON BOSCO'. Below this is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Estado de Ticket'. A green banner at the top of the main content area says 'Support ticket request created'. The main text area contains a message to 'Armando', thanking him for contacting them and stating that a support ticket has been created and assigned to an agent. It also mentions that an email with the ticket number has been sent to 'armando.nh@gmail.com'. At the bottom, there is a copyright notice for osTicket.com and a message asking users to help spread the word.

**Figura 4**

La figura 4 le indica que su solicitud ha sido creada con éxito y será atendida por uno de nuestros agentes, además se le ha asignado un número de ticket el cual ha sido enviado a la dirección de correo proporcionada.

Con el número de ticket que le ha sido enviado, puede darle un seguimiento a su solicitud, lo cual se

explica en el siguiente numeral.

## 4.0 Seguimiento a una solicitud creada

Existen dos formas para darle seguimiento a una solicitud creada:

*Primera Forma:*

En su buzón encontrará un enlace junto con el número de ticket asignado a su solicitud, de clic en ese enlace y cargará la siguiente pantalla:

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Email
829734	08/17/2011	Open	fechas de evaluaciones	Contenido Estudios a ...	armando.nh@gmail.com

**Figura 5**

La figura 5, le presenta el listado de todas sus solicitudes, para ver en mayor detalle solamente de clic en el número de ticket asignado en la primera columna, en la tercera columna se indica el estado (status); si el ticket está abierto (open), significa que está pendiente o se encuentra siendo atendida, si el estado (status) es cerrado (close) significa que su solicitud fue atendida y fue superado el inconveniente con éxito.

Cuando da clic en el número de ticket (primera columna) de una solicitud, se carga la siguiente pantalla:

**UNIVERSIDAD DON BOSCO** ESTUDIOS A DISTANCIA EN ORTESIS Y PRÓTESIS  
UNIVERSIDAD DON BOSCO

[Inicio](#) [Nuevo Ticket](#) [Mis Tickets](#) [Salir](#)

**Ticket #829734**

<b>Ticket Status:</b>	open	<b>Name:</b>	Armando
<b>Department:</b>	Contenido Estudios a Distancia	<b>Email:</b>	armando.nh@gmail.com
<b>Create Date:</b>	08/17/2011 10:21 am	<b>Phone:</b>	

**Subject: fechas de evalauciones**

**Ticket Thread**

**Wed, Aug 17 2011 10:21 am**

Me podrían indicar las fechas en las cuales debo presentar mis evaluaciones por favor.

Saludos

Enter Message \*

[Post Reply](#) [Reset](#) [Cancel](#)

Copyright © osTicket.com. All rights reserved

As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->

osTicket Powered

**Figura 6**

La figura 6, es la presentación del detalle acerca de la solicitud creada: el estado de solicitud, departamente, fecha de creación, nombre, etc.

También puede ver el detalle de la solicitud que usted ingresó, si desea enviar otro mensaje dentro de la misma solicitud, digite el nuevo mensaje en el campo “Enter Message” y por último de clic en el botón “Post Reply”, con esto habrá escrito un nuevo mensaje relacionado con el mismo “Asunto” dentro de una solicitud y una nueva notificación será enviada a su correo electrónico, lo anterior nos permitirá darle un mejor seguimiento.

**Segunda Forma:**

Un método alternativo para consultar el estado de un ticket es hacerlo mediante el formulario ubicado a su lado derecho en la Figura 1, lo único que debe proporcionar es la dirección de correo electrónico bajo la cual se creó un ticket y el correspondiente número asignado, una vez hecho esto se va listar todos sus tickets (Figura 5).

Aunque siempre recomendamos que la consulta la realice de la Primera Forma, por motivos de sencillez.