



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CAÑETE

MANUAL USUARIO

SISTEMA DE INCIDENCIAS TI

ELABORADO POR:
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN



24



COMO

USUARIO PERSONAL

(POR WEB)





SISTEMA WEB DE INCIDENCIAS TI

1

Para reportar una incidencia, el usuario deberá ingresar al siguiente link: <https://incidenciasti.undc.edu.pe> . La interfaz muestra opciones de "Reportar" y "Consultar" en la parte superior.

REGISTRAR UNA INCIDENCIA



Haz clic en el botón "Reportar" ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla. Al hacer clic, se mostrará un formulario donde podrás ingresar la información necesaria para registrar una incidencia.

- **Tipo de Solicitante:** Elige que tipo de solicitante es desde la lista desplegable.



- **Nombre completo:** Ingresa tu nombre completo en el campo correspondiente.

AIDA GAMEZ|

- **Correo electrónico:** Introduce tu dirección de correo electrónico para que puedan contactarte.

ejemplo@undc.edu.pe|

- **Celular:** Proporciona tu número de celular.

997000236|

- **Sede:** Selecciona la sede correspondiente desde la lista desplegable.

Elige tu sede ...

HUALCARÁ
SAN AGUSTÍN
SAN LUIS

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

- **Área:** Elige el área específica de la oficina a la que pertenece. Deberás seleccionar primero su sede.

Elige tu área ...

OFICINA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OTROS

- **Descripción de la incidencia:** En el cuadro de texto con herramientas de formato, describe detalladamente el asunto por el cual solicitas un ticket de atención. (Puede pegar capturas de pantalla)

Sans Serif Normal B I U G A x₂ x² H₁ H₂ ”

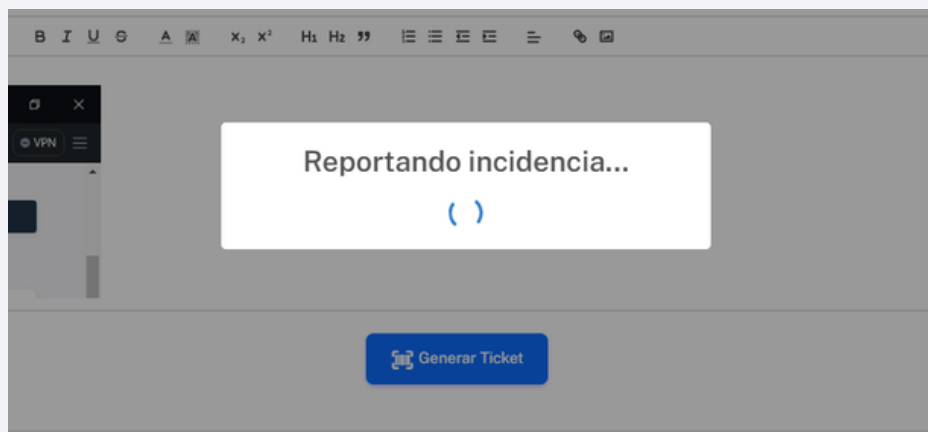
DESCRIBA EL ASUNTO POR EL CUAL GENERA EL TICKET ...



3

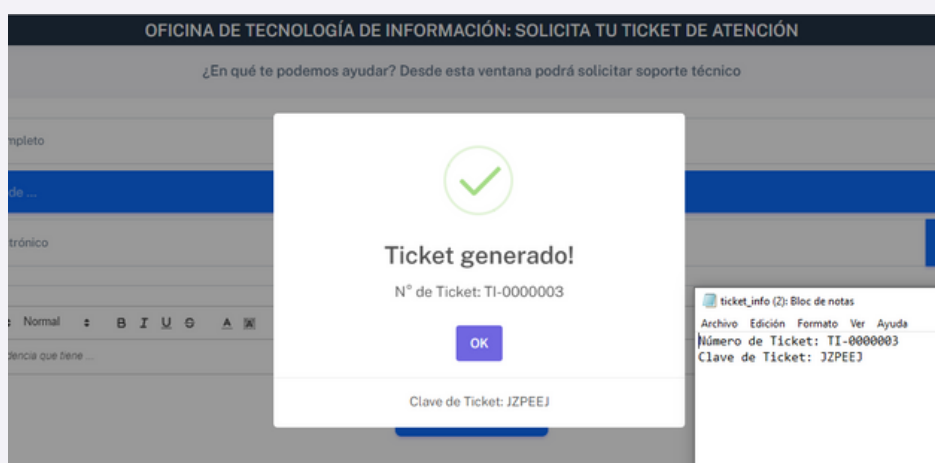
Una vez que hayas completado todos los campos, presiona el botón "Generar Ticket" para enviar tu reporte de incidencia.

 Generar Ticket



4

Esto generará un número de ticket y una clave de acceso. Después de generar el ticket, se descargará automáticamente un archivo TXT en tu dispositivo. Este archivo contendrá el número de ticket y la clave de acceso, que podrás utilizar para dar seguimiento a tu solicitud o para futuras consultas.



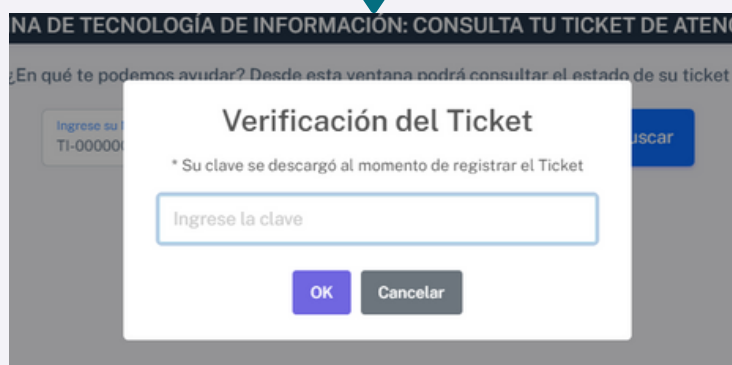
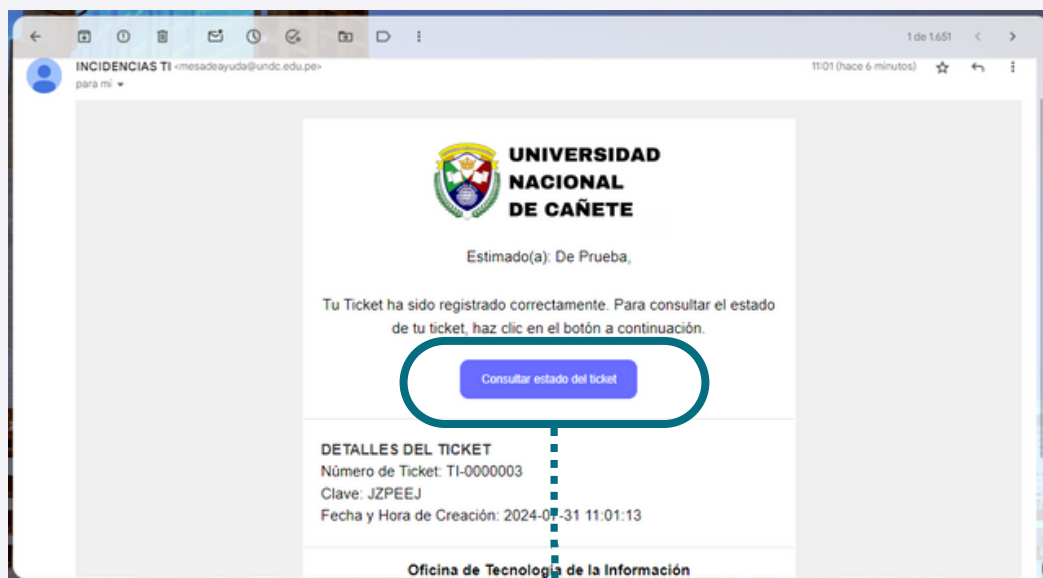
Historial de descargas recientes

 ticket_info (2).txt

53 B • Hace 2 minutos



- 5 Del mismo modo, se le enviará un correo electrónico con los datos del ticket. Este correo incluirá un botón que te redirigirá a una página donde podrás consultar los detalles de tu incidencia reportada.



- 6 Automáticamente el número de ticket será consultado, deberá ingresar la clave de acceso proporcionada para poder visualizar los detalles del ticket.



SEGUIMIENTO DE TICKET



En el botón "Consultar" ubicado en la parte superior derecha de la pantalla. Al hacer clic, se mostrará una interfaz para realizar una búsqueda, ahí deberá ingresar el número de ticket con el formato proporcionado: **TI-0000003** y su clave de acceso, como se mostró anteriormente.

The screenshot shows a web interface for consulting a ticket. At the top, there are two buttons: 'Reportar' and 'Consultar'. Below them is a header bar that reads 'OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: CONSULTA TU TICKET DE ATENCIÓN'. A sub-header asks '¿En qué te podemos ayudar? Desde esta ventana podrás consultar el estado de su ticket'. There is a search bar with the placeholder text 'Ingresa su N° de Ticket' and the example 'TI-0000003', followed by a 'Buscar' button. Below the search bar is a table with three columns: 'N° TICKET', 'ESTADO', and 'ACCIONES'. The table contains one row with the ticket number 'TI-0000003' and the status 'ABIERTO'. To the right of the table, there is a button labeled 'Ver detalle'.

8

Al hacer click en **Ver detalle**, se mostrará en la parte derecha los detalles del ticket al cual ha dado seguimiento.

The screenshot shows a modal window titled 'Detalle del Ticket de Incidencia'. It displays the ticket number 'N° TICKET: TI-0000003' with a progress bar at 25%. Below this, there are sections for 'INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE' and 'INFORMACIÓN DEL PROBLEMA'. The 'INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE' section includes fields for 'Nombre completo DE PRUEBA', 'Sede HUALCARÁ', 'Área DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO', 'Correo electrónico 1976055595@undc.edu.pe', 'Teléfono 994368324', and 'Anydesk NO TIENE'. The 'INFORMACIÓN DEL PROBLEMA' section includes a field for 'Incidencia de prueba' which contains a screenshot of a computer screen showing a VPN connection interface. At the bottom right of the modal, there is a blue speech bubble icon.

SEGUIMIENTO DE TICKET



En el botón "Consultar" ubicado en la parte superior derecha de la pantalla. Al hacer clic, se mostrará una interfaz para realizar una búsqueda, ahí deberá ingresar el número de ticket con el formato proporcionado: **TI-0000003** y su clave de acceso, como se mostró anteriormente.

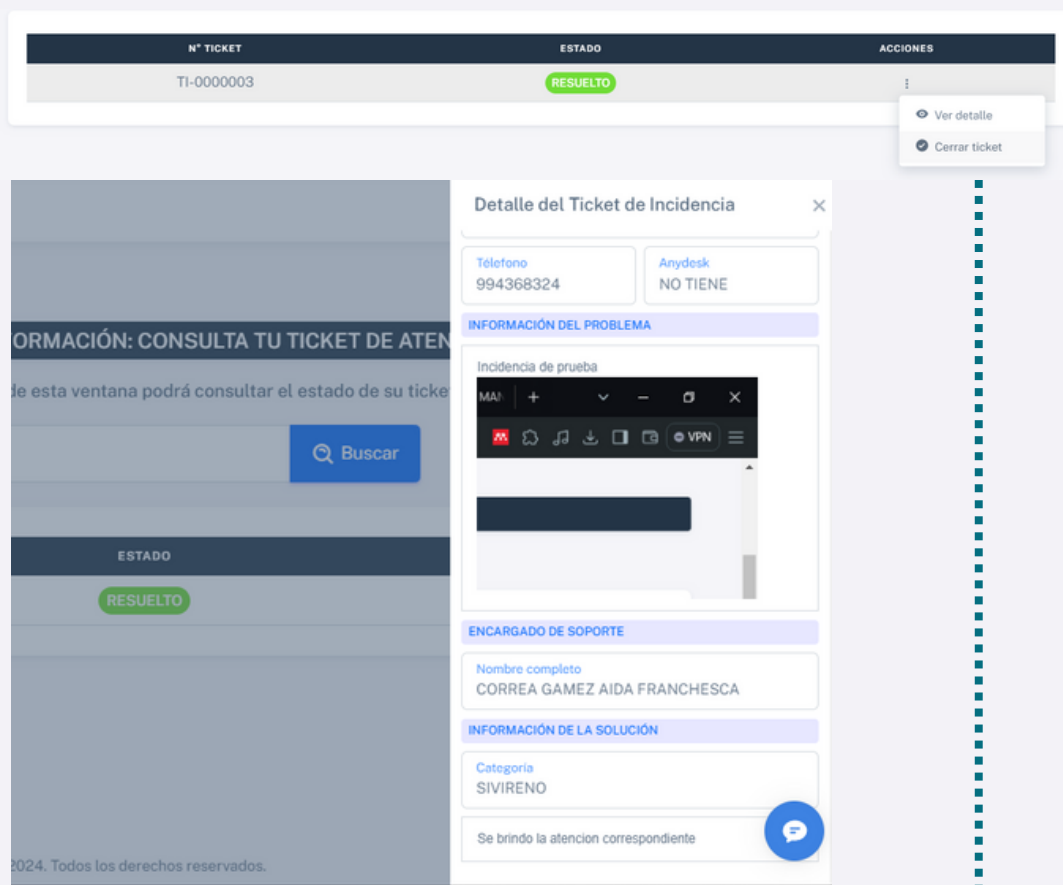
The screenshot shows a web interface for consulting a ticket. At the top, there is a 'Reportar' button and a 'Consultar' button. Below this is a header 'OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: CONSULTA TU TICKET DE ATENCIÓN'. A message asks '¿En qué te podemos ayudar? Desde esta ventana podrás consultar el estado de su ticket'. There is a search bar with the placeholder 'Ingrese su N° de Ticket' and the text 'TI-0000003'. A 'Buscar' button is next to it. Below the search bar is a table with columns 'N° TICKET', 'ESTADO', and 'ACCIONES'. The table has one row with 'TI-0000003' and 'ABIERTO'. A 'Ver detalle' button is highlighted with a dashed line and a green circle containing the number 8.

N° TICKET	ESTADO	ACCIONES
TI-0000003	ABIERTO	Ver detalle

8 Al hacer click en **Ver detalle**, se mostrará en la parte derecha los detalles del ticket al cual ha dado seguimiento.

The screenshot shows the 'Detalle del Ticket de Incidencia' interface. It displays the ticket number 'N° TICKET: TI-0000003' and a progress bar at 25%. Below this is a section 'INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE' with fields for 'Nombre completo DE PRUEBA', 'Sede HUALCARÁ', 'Área DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO', 'Correo electrónico 1976055595@undc.edu.pe', 'Teléfono 994368324', and 'Anydesk NO TIENE'. Below this is a section 'INFORMACIÓN DEL PROBLEMA' with a field for 'Incidencia de prueba' and a video player showing a screen recording. A chat icon is visible in the bottom right corner.

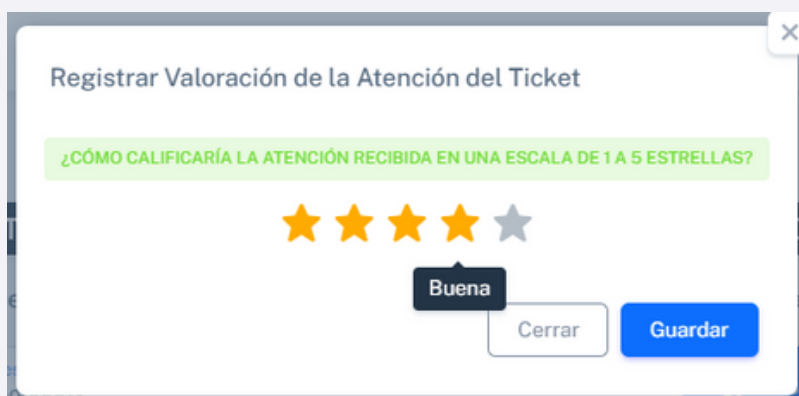
- 9 Cuando el ticket haya sido resuelto por un personal de soporte, podrá cerrar el ticket generado.



The screenshot shows a web interface with a table of tickets. The first row has the ticket number 'TI-0000003' and the status 'RESUELTO'. A dropdown menu is open next to the status, showing options 'Ver detalle' and 'Cerrar ticket'. Below the table, a modal titled 'Detalle del Ticket de Incidencia' is displayed. It contains the following information:

- Teléfono:** 994368324
- Anydesk:** NO TIENE
- INFORMACIÓN DEL PROBLEMA:** Incidencia de prueba
- ENCARGADO DE SOPORTE:** Nombre completo: CORREA GAMEZ AIDA FRANCESCA
- INFORMACIÓN DE LA SOLUCIÓN:** Categoría: SIVIRENO
- Se brinda la atención correspondiente**

- 10 Al hacer clic en "**Cerrar Ticket**", se abrirá un modal que te permitirá registrar tu valoración de la atención recibida. Podrás evaluar el servicio utilizando una escala de estrellas.



The screenshot shows a modal titled 'Registrar Valoración de la Atención del Ticket'. It contains the following information:

- ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN UNA ESCALA DE 1 A 5 ESTRELLAS?**
- A 5-star rating scale with 4 stars highlighted in orange and 1 star in grey.
- Buena** (highlighted)
- Cerrar**
- Guardar**