



MANUAL PARA CAPTURA DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO

1. Entrar a la página. <https://fca.tij.uabc.mx/en/sopORTE-tecnico-1>
2. Creación de Ticket

En la primera sección del formulario se solicitan datos generales de contacto y sobre la falla técnica que se está presentando, los campos con asterisco son OBLIGATORIOS para la creación del ticket.

Crear reporte de falla técnica

Ingrese su nombre completo *	<input type="text"/>
Su correo electrónico *	<input type="text" value="ejemplo@uabc.edu.mx"/>
Problema presentado *	<input type="text"/>
Descripción a detalle del problema	<input type="text"/>



3. Identificación del tipo de problema técnico presentado

Dentro del formulario encontraremos 3 distintas secciones donde podremos detallar el problema presentado.

- **Problemas con Hardware:** Esta sección está destinada a los problemas físicos que pueda presentar en algún dispositivo, ya sea por falta de partes, dispositivo golpeado, entre otros.

PROBLEMAS CON HARDWARE

Selecciona el dispositivo con fallas	<input type="text" value="Selecciona una opción"/>
En caso de seleccionar OTRO, ingresa el dispositivo que presenta fallas.	<input type="text"/>
Selecciona las fallas que presenta el dispositivo	<input type="checkbox"/> No enciende o no funciona <input type="checkbox"/> Funcionamiento lento <input type="checkbox"/> Apagado automático <input type="checkbox"/> El dispositivo hace mucho ruido <input type="checkbox"/> Sobrecalentamiento <input type="checkbox"/> Otro
En caso de seleccionar OTRO, ingresa el problema presentado	<input type="text"/>





MANUAL PARA CAPTURA DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO

- Es necesario identificar el tipo de dispositivo que está presentando fallas físicas (computadora, laptop, proyecto, etc), en caso de no encontrar el dispositivo en las opciones hay que marcar la opción **OTRO** e ingresar el nombre manualmente en el

siguiente campo. Apagado automático
 Otro

- Hay que seleccionar en las casillas el problema que se esté presentando en el dispositivo, podemos ingresar más detalle del problema en la siguiente casilla en caso de ser necesario.

Selecciona las fallas que presenta el dispositivo

- No enciende o no funciona Funcionamiento lento Apagado automático
 El dispositivo hace mucho ruido Sobre calentamiento Otro

- Una vez llenado todos los campos de identificación del problema, hay que presionar el botón ENVIAR, al final del formulario.





MANUAL PARA CAPTURA DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO

- **Problemas con Software:** Sección destinada a la creación de ticket por fallas en algún programa en específico incluyendo Microsoft Office y Windows.

PROBLEMAS CON SOFTWARE

Selecciona el programa afectado

En caso de haber selecciona OTRO, ingresa el nombre del programa que presenta problemas

Selecciona el problema presentado

No inicia el programa Tarda en iniciar El programa se cierra solo
 Funcionamiento lento o pausado Otro

En caso de seleccionar OTRO, ingresa el problema presentado

- **Selecciona el programa afectado:** Dependiendo del problema que afecte a la máquina seleccione la opción correspondiente, sistema operativo si es que afecta el funcionamiento en general, navegador si afecta programas como google chrome y otro si es que no se muestra la opción.
- **Seleccionar el problema presentado:** Es necesario indicar que tipo de problema está presentando el programa afectado, de esta manera permitirá al personal de soporte solucionar el problema de manera rápida y efectiva.



MANUAL PARA CAPTURA DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO

- **Problemas de Conexión:** En esta sección podrá levantar problemas de la conectividad del servicio de internet.

CONEXIÓN (Internet y teléfono)

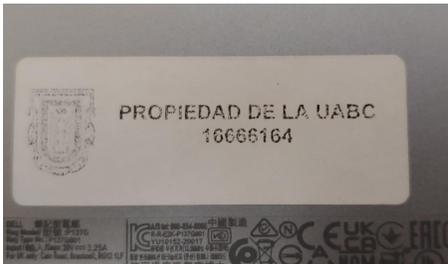
Selecciona el problema presentado

No hay conexión de Internet

Ingresa el nombre o identificador único del dispositivo.

Este se puede encontrar en la etiqueta de identificación del dispositivo

- **Selecciona el problema:** Aquí seleccionamos la falla que se esté presentando (Falla en línea telefónica, falla de conexión a internet o intermitencia en el servicio de internet).
- **Ingresa el nombre o identificador del dispositivo:** Ingrese el número de control patrimonial escrito en la etiqueta del dispositivo que esté presentando el problema como se muestra en el siguiente ejemplo.



- Una vez llenado todos los campos de identificación del problema, hay que presionar el botón ENVIAR, al final del formulario.

Enviar