

INFORME TÉCNICO	
Creación de Tickets en la plataforma OsTicket	
Fecha: 20/06/2022	Versión: 1.0

PERIODO DE TRABAJO: junio de 2022

LUGAR: Universidad Distrital – Red de Datos UDNET – Sede Central

PROYECTOS: Creación de Tickets en la plataforma OsTicket, para los usuarios vinculados con la Universidad Distrital.

OBJETIVO:

Dar a conocer la creación de Tickets en la plataforma de código abierto OsTicket para los estudiantes, administrativos, docentes o cualquier otro rol vinculado con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS:

- **OsTicket:** Es un sistema de asistencia al cliente Open Source, el cual organiza, administra y archiva las solicitudes de soporte entrantes.

Paso a paso registro de usuarios

Para poder tener acceso a la plataforma de OsTicket de la Universidad Distrital, se debe ingresar al siguiente link.

Link de acceso: <https://mesaudnet.udistrital.edu.co/>

El link de acceso, llevara al usuario a la pantalla principal de la plataforma.

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Red de Datos UDNET

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Buscar en nuestra base de conocimiento [Buscar](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Bienvenido a Mesa de ayuda de la Red de Datos UDNET.

Para atender sus solicitudes y brindarle un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Para acceder a esta plataforma, es necesario que se registre con una dirección de correo electrónico institucional válida.

Si no posee una cuenta de correo electrónico institucional, contáctenos en udnet@udistrital.edu.co.

Por otro lado si ha olvidado su contraseña de correo institucional, haga [clic aquí](#)

Preguntas destacadas

- ¿Cómo recupero la contraseña de mi correo?
- ¿Cómo identifico mi correo electrónico?
- ¿Qué hacer si no tengo acceso a Sistema de Gestión Académica?
- ¿Cómo ingreso a mi correo electrónico?
- Mi nombre en el correo quedo mal escrito o tengo el correo de otra persona

Derechos de autor © 2022 Mesa de Ayuda UD - Todos los derechos reservados.

powered by OsTicket

INFORME TÉCNICO	
Creación de Tickets en la plataforma OsTicket	
Fecha: 20/06/2022	Versión: 1.0

1. Para la creación de Tickets en la plataforma se recomienda tener el inicio de sesión activo, ya que esto permitirá una mejor gestión de los Tickets a su nombre. Una vez dentro de la plataforma con sus credenciales, dirigirse a la opción “Abrir un nuevo Ticket”

The screenshot shows the user interface of the OsTicket platform. At the top right, the user is identified as 'Santiago Lopez Gomez (User)' with options for 'perfil' and 'Tickets (1) - Cerrar sesión'. The navigation bar includes 'Inicio Centro de Soporte', 'Base de conocimientos', and 'Abrir un nuevo Ticket' (highlighted with a red box), along with a 'Tickets (1)' indicator. Below the navigation bar, the page title is 'Abrir un nuevo Ticket'. A message states: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains fields for 'Email:' (sanlopezgz@correo.udistrital.edu.co) and 'Usuario:' (Santiago Lopez Gomez (User)). There is a dropdown menu for 'Temas de ayuda' with the text '— Seleccione un tema de ayuda —'. At the bottom of the form are three buttons: 'Crear Ticket', 'Limpiar', and 'Cancelar'. The footer includes 'Derechos de autor © 2022 Mesa de Ayuda UD - Todos los derechos reservados.' and 'powered by OsTicket'.

2. Los datos a ingresar para crear un ticket son los siguientes:
 - **Temas de ayuda:** Esta lista muestra cada una de las solicitudes posibles, si en dicha lista no se encuentra la que se necesita podrá escoger “Otras Solicitudes”.
 - **Documento de Identidad:** En este espacio el usuario deberá ingresar su documento de identidad con el fin de verificar su estado actual en la Universidad.
 - **Tipo de Vinculación:** En este espacio el usuario deberá seleccionar su vínculo actual con la universidad, sea Jefe de Área / Coordinador de Proyectos, Contratista, Administrativo, Docente, Estudiante Activo o Egresado.
 - **Asunto del Ticket:** En este espacio se deberá poner el tema principal de la solicitud.
 - **Zona de Descripción:** En este espacio el usuario podrá poner toda la información respecto al caso para dar solución al caso, se podrá ingresar texto, imágenes, links o enlaces.
 - **Archivo adjunto:** Por último, se podrán subir archivos planos (txt), documentos como Word, Excel, PowerPoint y PDF, para complementar su ticket.

INFORME TÉCNICO	
Creación de Tickets en la plataforma OsTicket	
Fecha: 20/06/2022	Versión: 1.0

Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Tickets (1)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: sanlopezg@correo.udistrital.edu.co
 Usuario: Santiago Lopez Gomez (User)

Temas de ayuda

Microsoft 365 ▼

Detalle del Ticket

Por favor describa el problema

Documento de Identidad *

1073720013

Tipo de Vinculación *

Docente ▼

Asunto del Ticket *

Adquisición licencia

<> | | | Aa | B | / | U | | | | | | |

Hola, buenos días

Solicito una licencia para [Microsoft 365](#) como docente

Quedo atento a cualquier inquietud

saving...

Agregar archivos aquí o elegirlos

- Finalmente se tienen tres botones en la parte final de la creación del ticket, el primero corresponde a “Crear Ticket”, el cual guardara el ticket, el segundo hace referencia a “Restablecer”, este limpiara cada una de las opciones ingresadas anteriormente y por ultimo “Cancelar” que lo direccionara a la pantalla principal de la plataforma sin guardar nada.

Crear Ticket
Restablecer
Cancelar

INFORME TÉCNICO	
Creación de Tickets en la plataforma OsTicket	
Fecha: 20/06/2022	Versión: 1.0

- Una vez creado el Ticket, podrá darle clic a la opción “Tickets (#)”, en donde se podrán visualizar cada una de los Tickets creados.

Santiago Lopez Gomez (User) | perfil | Tickets (2) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket **Tickets (2)**

Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda —

Tickets Abrir (1) | Cerrado (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Area
000086	28/06/22	Abierto	Adquisición licencia	Mesa de Ayuda

Página: [1]

- Por último, si ingresa a un Ticket en especial podrá ver el estado actual junto a cada una de las interacciones realizadas sobre este mismo.

Santiago Lopez Gomez (User) | perfil | Tickets (2) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Tickets (2)

Adquisición licencia #000086 Imprimir Editar

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Santiago Lopez Gomez (User)
Creado en:	28/06/22 10:32:41	Email:	sanlopezg@correo.udistrital.edu.co
		Teléfono:	(320) 621-9387

Detalle del Ticket

Documento de Identidad: 1073720013
 Tipo de Vinculación: Docente

Santiago Lopez Gomez (User) publicado 28/06/22 10:32:41

Cordial

Creado por **Santiago Lopez Gomez (User)** 28/06/22 10:32:41

	INFORME TÉCNICO Creación de Tickets en la plataforma OsTicket	
	Fecha: 20/06/2022	Versión: 1.0

Atentamente,

Tec. Santiago Lopez Gomez
Área de Plataformas Red
UDNET
plataformas@udistrital.edu.co

Referencias

1. OsTicket. Osticket.Com. Recuperado el 16 de junio de 2022, de (<https://osticket.com/>)