

Manual de Usuario del Sistema de Solicitud de Servicios y Soporte en Línea ATIC

1) Ingreso al Sistema:

1.1) Abra el navegador y copie en la barra de direcciones lo siguiente: <https://soporteatic.srp.ucr.ac.cr/>

1.2) Para ingresar utilice la misma cuenta de usuario y contraseña de acceso a expediente único (Cuenta Institucional).

No autenticado.

RT para Soporte >><< BEST PRACTICAL™

Entrar



The screenshot shows a login form titled "Entrar" with the version number "4.2.9". It contains two input fields: "Nombre de usuario:" with the text "usuario.apellido" and "Contraseña:" with a masked password of ten dots. A blue "Entrar" button is located below the password field. Red arrows point from the text "Nombre Correo Institucional." to the user name field and "Contraseña Correo Institucional" to the password field.

>><< BEST PRACTICAL™

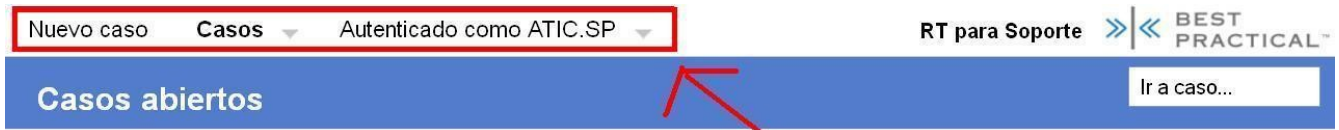
»|« RT 4.2.9 Copyright 1996-2014 Best Practical Solutions, LLC.

Distribuido bajo la versión 2 de la GNU GPL

Para consultas sobre soporte, formación, diseño a medida o licenciamiento, por favor contacte con sales@bestpractical.com.

2). Menú de Navegación.

El menú de navegación se encuentra en la parte superior de la página, según muestra en la siguiente imagen:



The screenshot shows a navigation bar with a white background and a blue header. The white background contains the text "Nuevo caso", "Casos" with a dropdown arrow, and "Autenticado como ATIC.SP" with a dropdown arrow. To the right, it says "RT para Soporte" followed by the "BEST PRACTICAL" logo. The blue header contains the text "Casos abiertos" on the left and a search box with the placeholder "Ir a caso..." on the right. A red arrow points to the "Casos" dropdown menu.

Menú de Navegación

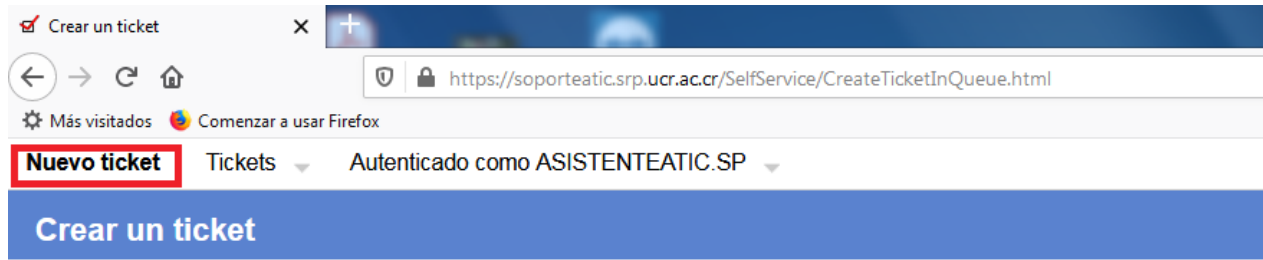
^ My open tickets



»|« RT 4.2.9 Copyright 1996-2014 Best Practical Solutions, LLC.

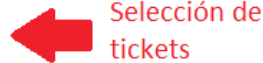
3. Creación de Casos:

Para proceder a crear un nuevo ticket (solicitud) nos desplazamos hacia la opción del menú "Nuevo ticket", en la parte superior de la página y se nos muestra las siguientes opciones para crear Casos.



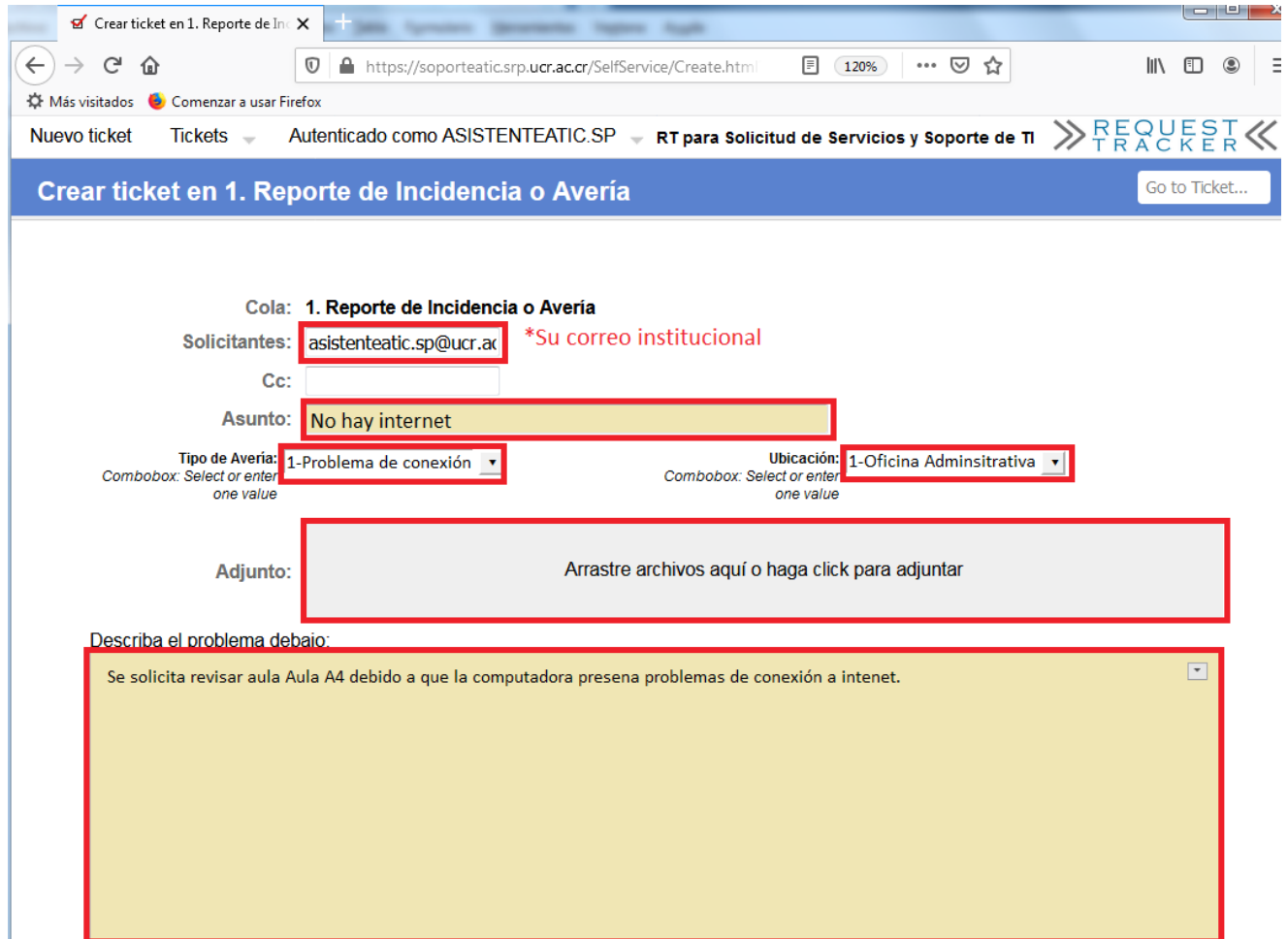
Seleccione una cola para su nuevo ticket

1. Reporte de Incidencia o Avería
2. Solicitud de Servicio
3. Esperza Reporte de Incidencia o Avería
4. Esperza Solicitud de Servicio



3.1) Reporte de Incidencia o Avería

Se necesita la información que requiere el formulario, se procede a completarlo y presionar la opción "crear" en la parte inferior.



Crear ticket en 1. Reporte de Incidencia o Avería

Cola: 1. Reporte de Incidencia o Avería

Solicitantes: *Su correo institucional

Cc:

Asunto:

Tipo de Avería: Ubicación:

Adjunto:

Describe el problema debajo:

Notas:

- **Solicitantes:** Se refiere al correo que desea recibir notificaciones sobre el avance de los casos, preferiblemente el correo de uso frecuente.
- **Describe el problema debajo:** Explicar de manera detallada el reporte a realizar; esto facilita la respuesta de parte de TI.



3.1.1)- Una vez completado el formulario para **Reporte de Incidente o Avería** y creado el caso, se mostrará la siguiente información general.

Nuevo caso Casos ▾ Autenticado como ATIC.SP ▾ RT para Soporte >> << BEST PRACTICAL™

#16: No hay internet

Lo básico

Id: 16
Estado: nuevo
Prioridad: 0/
Cola: Reporte de Incidencia o Avería
Tipo de Avería: 1- Problema de Conexión a Red (Inalámbrica y Cableada)
Ubicación: 1- Oficina Administrativa

Fechas

Creado: Vie feb 27 13:12:03 2020
Comienzo: No establecido
Comenzado: No establecido
Último contacto: No establecido
Fecha límite: No establecido
Cerrado: No establecido
Actualizado: Vie feb 27 13:12:03 2020 por ADM. TECN. JULIO.RAYO (JULIO ANTONIO RAYO ARCE)

Historial Mostrar todo el texto citado — Mostrar cabeceras completas

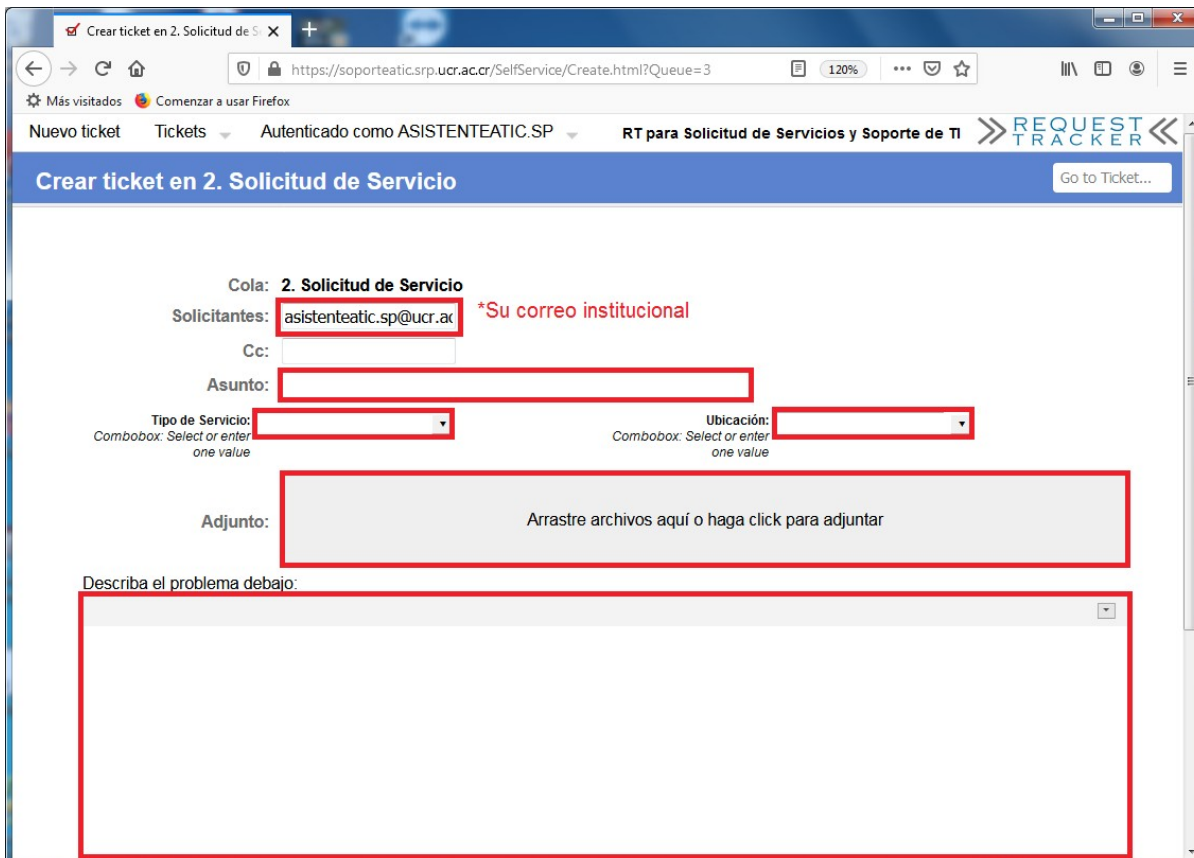
Vie feb 27 13:12:03 2015

Notas:

- **ID:** número de Caso asignado.
- **Estado:** Situación actual del Caso, puede ser: nuevo, abierto, resuelto, pausado.
- **Historial:** Registro de los acontecimientos registrados tanto por el solicitante como funcionarios de TI.

3.2) Solicitud de Servicio:

Se necesita la información que requiere el formulario, se procede a completarlo.



Crear ticket en 2. Solicitud de Servicio

Cola: 2. Solicitud de Servicio

Solicitantes: *Su correo institucional

Cc:

Asunto:

Tipo de Servicio:

Ubicación:

Adjunto:

Describe el problema debajo:

Notas:

- **Solicitantes:** Se refiere al correo que desea recibir notificaciones sobre el avance de los casos, preferiblemente el correo que uso frecuente.
- **Describe el problema debajo:** Explicar de manera detallada el reporte a realizar; esto facilita la respuesta de parte de TI.



3.2.1) Una vez completado el formulario para "Solicitud de Servicio" y creado el caso, esta es la información general que se muestra.

Nuevo caso Casos ▾ Autenticado como ATIC.SP ▾

RT para Soporte >> << BEST PRACTICAL™

#16: No hay internet

Ir a caso...

^ Lo básico

Id: 16
Estado: nuevo
Prioridad: 0/
Cola: Reporte de Incidencia o Avería
Tipo de Avería: 1- Problema de Conexión a Red (Inalámbrica y Cableada)
Ubicación: 1- Oficina Administrativa

^ Fechas

Creado: Vie feb 27 13:12:03 2020
Comienzo: No establecido
Comenzado: No establecido
Último contacto: No establecido
Fecha límite: No establecido
Cerrado: No establecido
Actualizado: Vie feb 27 13:12:03 2020 por ADM. TECN. JULIO.RAYO (JULIO ANTORNIO RAYO ARCE)

^ Historial

Mostrar todo el texto citado — Mostrar cabeceras completas

Vie feb 27 13:12:03 2015

Responder Comentario

Notas:

- **ID:** número de Caso asignado.
- **Estado:** Situación actual del Caso, puede ser: nuevo, abierto, resuelto, pausado.

4. Comentarios

Si se desea realizar un Comentario a un Caso creado previamente, tanto para "Reporte de Incidencia o Avería" o "Solicitud de Servicio", se procede en la Opción de "Comentario" o "Responder" según corresponda.

Nuevo caso Casos ▼ Autenticado como ATIC.SP ▼ RT para Soporte >><< BEST PRACTICAL™

#16: No hay internet Ir a caso...

Lo básico

Id: 16
Estado: nuevo
Prioridad: 0/
Cola: Reporte de Incidencia o Avería
Tipo de Avería: 1- Problema de Conexión a Red (Inalámbrica y Cableada)
Ubicación: 1- Oficina Administrativa

Fechas

Creado: Vie feb 27 13:12:03 2020
Comienzo: No establecido
Comenzado: No establecido
Último contacto: No establecido
Fecha límite: No establecido
Cerrado: No establecido
Actualizado: Vie feb 27 13:12:03 2020 por ADM. TECN. JULIO.RAYO (JULIO ANTONIO RAYO ARCE)

Historial Mostrar todo el texto citado — Mostrar cabeceras completas

Vie feb 27 13:12:03 2015 **Responder** **Comentario**

Asunto: No hay internet

No hay conexión a internet Descargar (sin título)



5. Casos Abiertos

Para dar seguimiento al estado de un caso específico y la respuesta por parte del personal de TI debe ingresar a "Casos Abiertos", la opción del menú, en la parte superior de la página.

Nuevo caso **Casos** Autenticado como ATIC.SP RT para Soporte >>|<< BEST PRACTICAL™

Casos ab Casos abiertos ← Ir a caso...
Casos cerrados

^ My open tickets



»|<< RT 4.2.9 Copyright 1996-2014 Best Practical Solutions, LLC.

Nota:

- **Casos Abiertos:** Dar seguimiento a los casos que se han creado anteriormente.

6. Casos Cerrados

Los Casos que fueron resueltos por el personal de TI se visualizan en la Opción del Menú, "Casos Cerrados".

Nuevo caso **Casos** Autenticado como ATIC.SP RT para Soporte >> << BEST PRACTICAL™

Casos ab Casos abiertos Ir a caso...
Casos cerrados

^ My open tickets

Nota:

a- **Casos Cerrados:** Solicitudes que han sido resueltas por TI.

7. Cerrar Sesión

Para cerrar la sesión activa, nos dirigimos hasta la opción del menú donde aparece nuestro usuario y pulsamos "Salir".

Nuevo caso Casos ▾ Autenticado como ATIC.SP ▾ RT para Soporte >> << BEST PRACTICAL™

Casos abiertos Salir Ir a caso...

^ My open tickets