



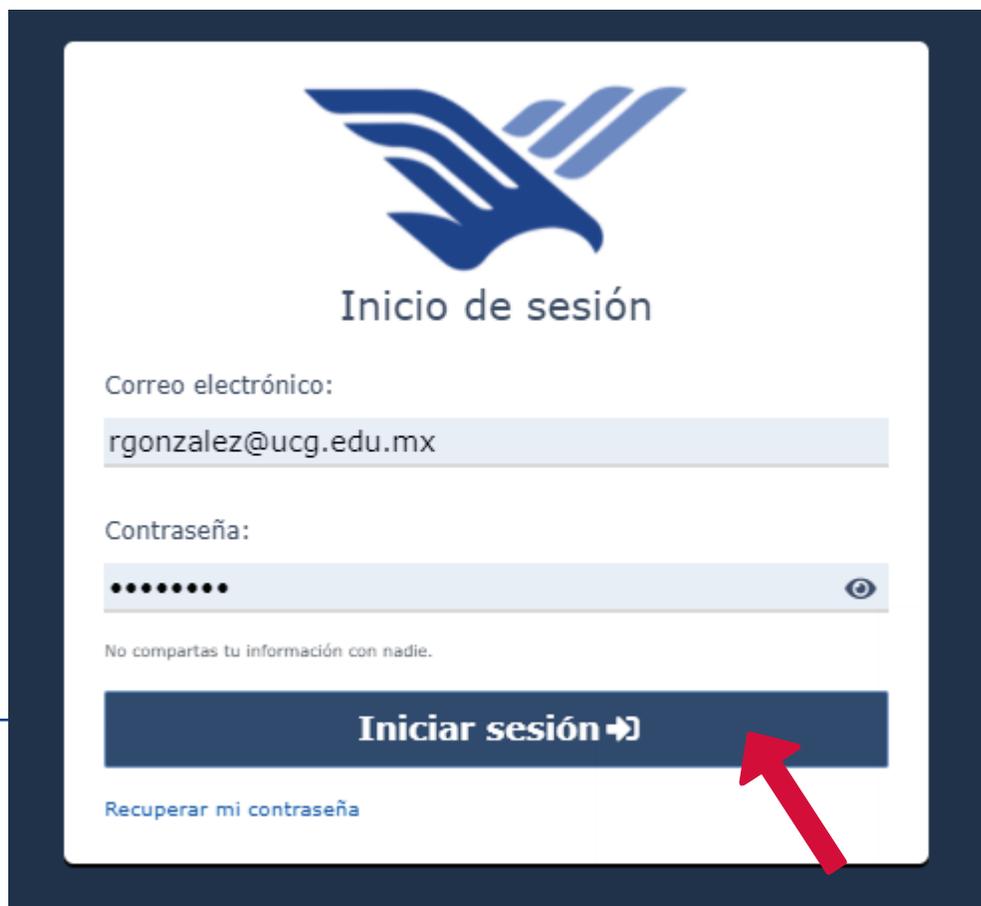
UC

**UNIVERSIDAD
CUAUHTÉMOC**
CAMPUS GUADALAJARA

Manual para levantar tickets para Tecnologías de Información.

Tickets

1.- Ingresa a www.intranet.ucg.edu.mx e inicia sesión en con tu correo y contraseña proporcionados, en caso de no contar con tu contraseña ingresa tu correo electrónico administrativo y da clic en la opción "Recuperar contraseña".





Inicio de sesión

Correo electrónico:
rgonzalez@ucg.edu.mx

Contraseña:
●●●●●●●● 

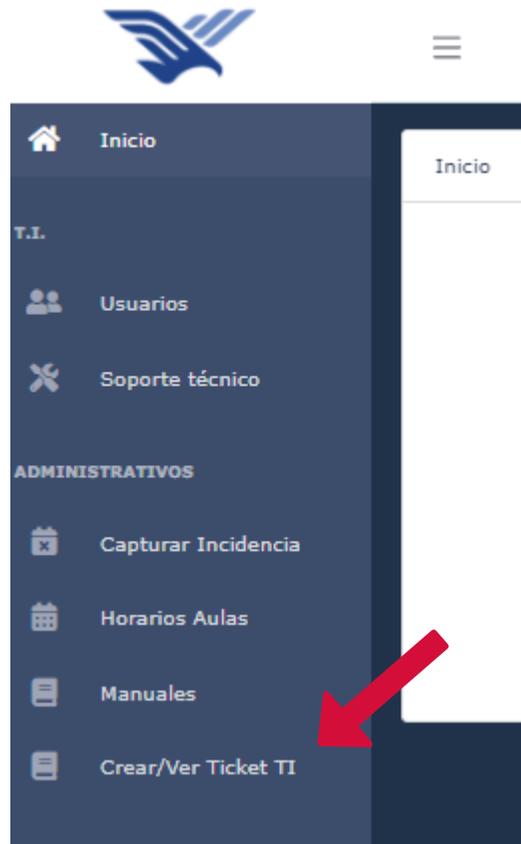
No compartas tu información con nadie.

Iniciar sesión →

[Recuperar mi contraseña](#)

Menú Intranet

Dentro del menú de intranet del lado izquierdo inferior encontraras un apartado "crear /ver Ticket TI", dar clic para ingresar al apartado.



Nuevo ticket

Dentro del apartado "crear /ver Ticket TI" aparecerá una opción de "+Nuevo", deberás dar clic en esa opción.



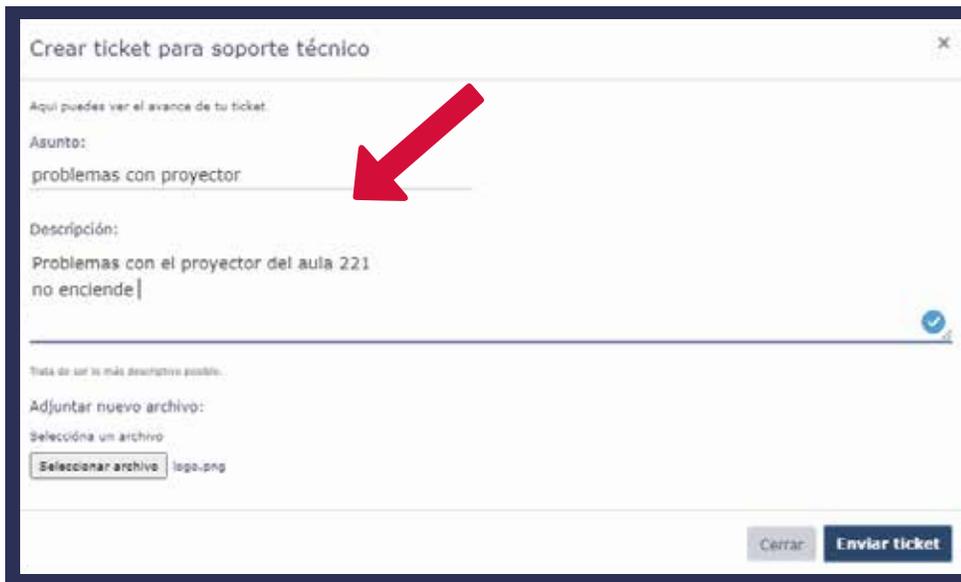
Soporte técnico

+ Nuevo

Aquí podrás generar tickets para soporte técnico y ver su avance, Solo se tomarán como válidas las peticiones solicitadas por este medio.

Registros: 10 ▾

Llenado de ticket



Crear ticket para soporte técnico

Aquí puedes ver el avance de tu ticket.

Asunto:
problemas con proyector

Descripción:
Problemas con el proyector del aula 221 no enciende |

Tiene de ser lo más descriptivo posible.

Adjuntar nuevo archivo:
Seleccióna un archivo
[Seleccionar archivo] logo.png

Cerrar Enviar ticket

Aquí deberas llenar todos los apartados que se te solicita para tu incidencia sin dejar ningún apartado vacío, recordando que deberas ser lo más específico posible para que tu solicitud sea atendida de la manera más rápida posible.

Terminado de llenado ticket

Una vez llenado tu ticket deberas dar clic en el botón Enviar ticket.



Crear ticket para soporte técnico

Aquí puedes ver el avance de tu ticket

Asunto:
Ingrese el asunto

Descripción:
Ingresa una descripción de tu problema.

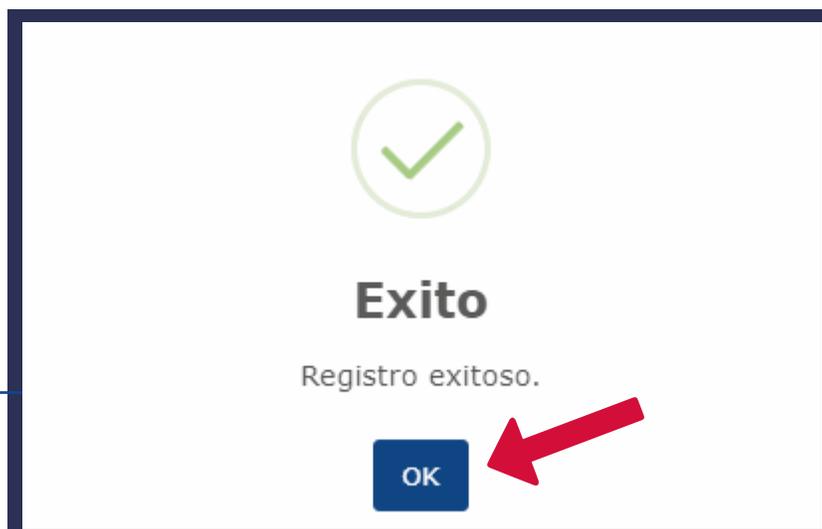
Nota de ser lo más descriptivo posible:

Adjuntar nuevo archivo:
Selecciona un archivo
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Cerrar Enviar ticket

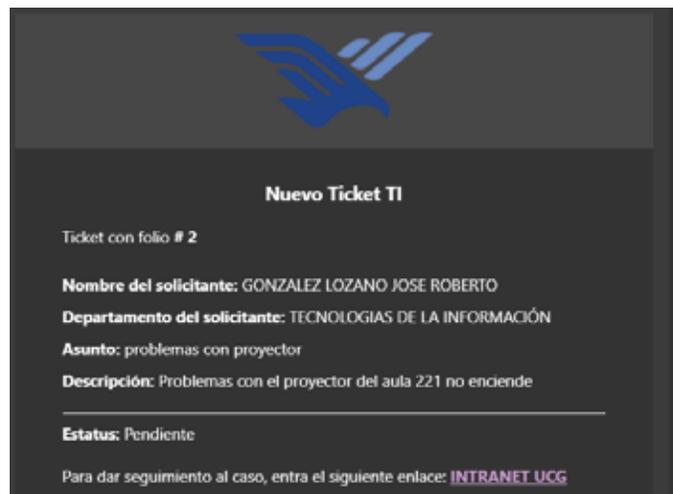
Ticket Enviado

Si tu ticket cumple con los requisitos y se envió con éxito aparecerá una ventana en medio de la pantalla que te indicara que el registro ha sido exitoso dar clic en ok.

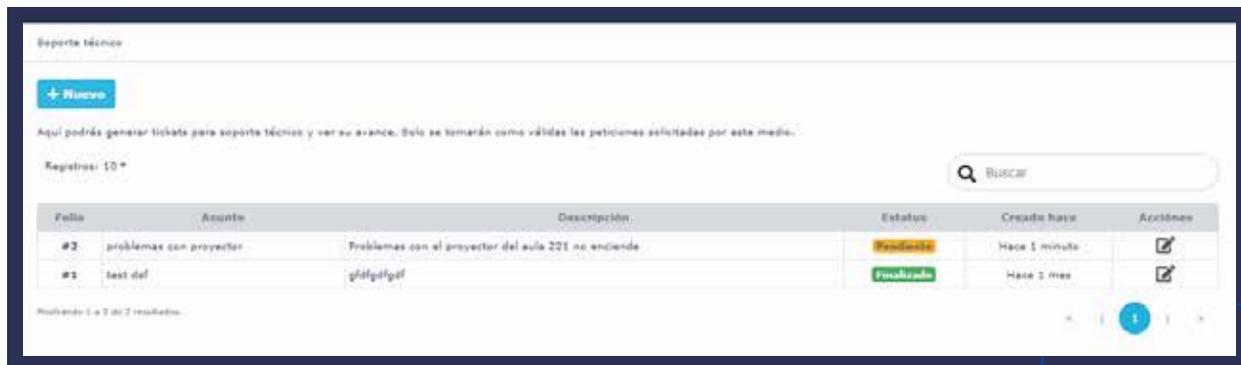


Envío de correo de confirmación

Una vez que registres tu ticket, te llegara un correo electrónico con toda la información que solicitaste incluyendo el folio y estatus de tal registro.



listado tickets



En el apartado "crear /ver Ticket TI" en intranet aparecerá una lista de tus tickets levantados, así mismo toda la información del ticket detallado brevemente.

Cambios de estatus

Existen 4 estatus que veras en tu registro los cuales se actualizarán según el requerimiento de tu solicitud.

Estatus
En espera
Pendiente
En proceso
Finalizado