

	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		<i>EDICIÓN: 1ª</i>	<i>CÓDIGO:</i>	

INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE *HESK* PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)

<i>Elaborado por:</i> <i>U. T. de Automatización</i> <i>Fecha: noviembre 2012</i>	<i>Revisado por:</i> <i>Fecha:</i>	<i>Aprobado por:</i> <i>Fecha:</i>
<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>

	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		<i>EDICIÓN: 1ª</i>	<i>CÓDIGO:</i>	

La forma de acceder al programa de ticket es desde la pagina inicial de acceso.

<http://balboa.unex.es/hesk/>

Para Enviar un ticket debéis pinchar aquí:

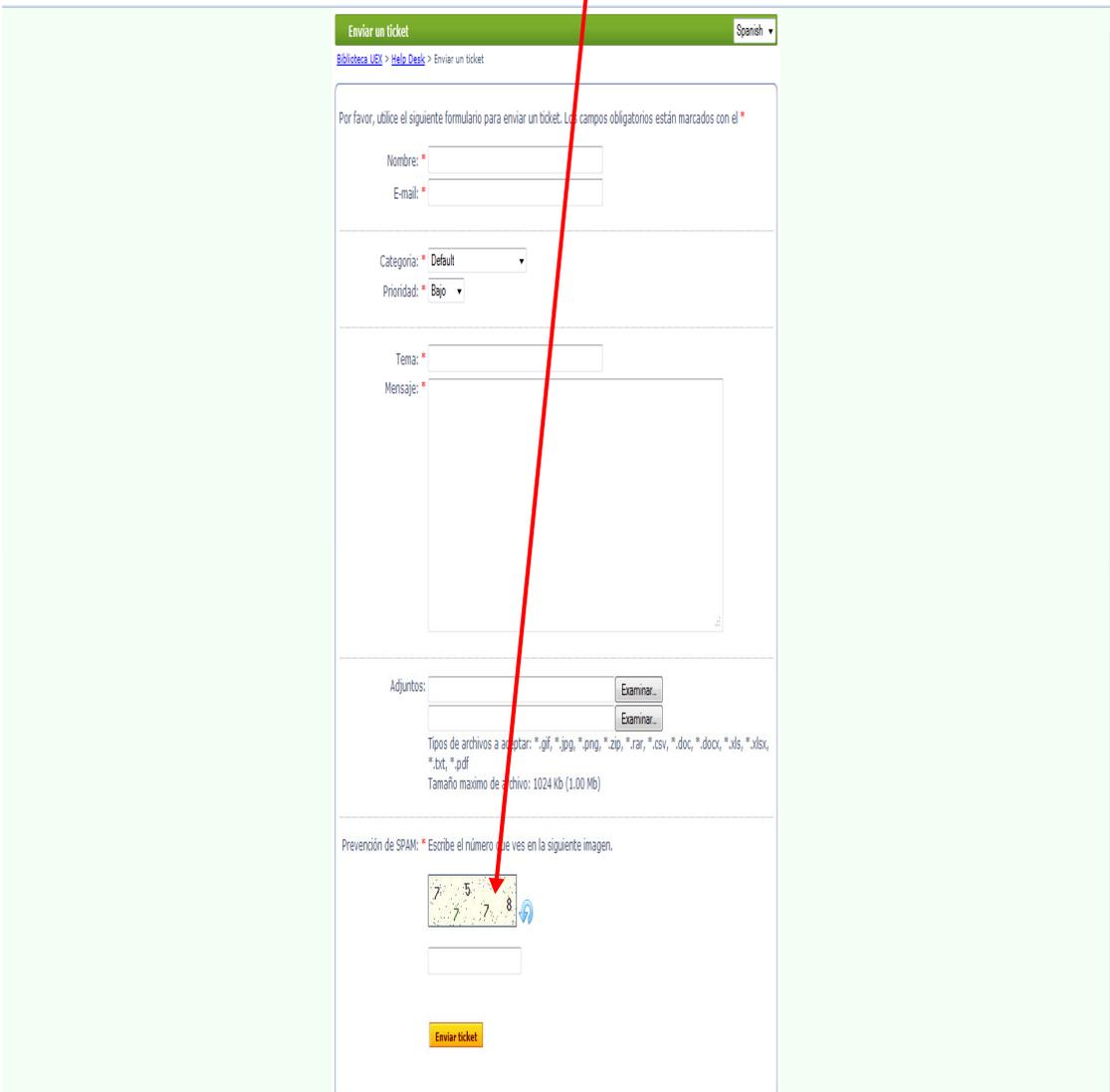


The screenshot shows the Hesk Help Desk interface. At the top, there is a green header with 'Help Desk' and a language dropdown set to 'Spanish'. Below the header, there is a search bar with the text 'Haga una pregunta:' and a green button labeled 'Busqueda de ayuda'. Below the search bar, there are two main buttons: 'Enviar un ticket' (with a plus icon) and 'Ver tickets existentes' (with a magnifying glass icon). The 'Enviar un ticket' button is highlighted with a red arrow. Below these buttons, there is a section titled 'Base de Conocimientos' (Knowledge Base) with two sub-sections: 'Articulos top de la base de conocimiento:' and 'Ultimos articulos en la base de conocimiento:'. Both sub-sections indicate 'No hay articulos todavia' (No articles yet). At the bottom, there is a link 'Ir al panel de Administracion' and a footer 'Powered by Help Desk Software HESK - brought to you by Help Desk Software SysAid'.

	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		<i>EDICIÓN: 1ª</i>	<i>CÓDIGO:</i>	

En esta página debéis rellenar todos los campos que se encuentran con asterisco. Sólo se admiten correos @unex.es.

Por favor, prestad atención a la imagen de seguridad que sale al final de la pantalla, la tendréis que transcribir en el cuadro de abajo.



Enviar un ticket Spanish

[Biblioteca UNEX](#) > [Help Desk](#) > Enviar un ticket

Por favor, utilice el siguiente formulario para enviar un ticket. Los campos obligatorios están marcados con el *

Nombre: *

E-mail: *

Categoría: * Default

Prioridad: * Bajo

Tema: *

Mensajes: *

Adjuntos:

Tipos de archivos a aceptar: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.xsv, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.txt, *.pdf

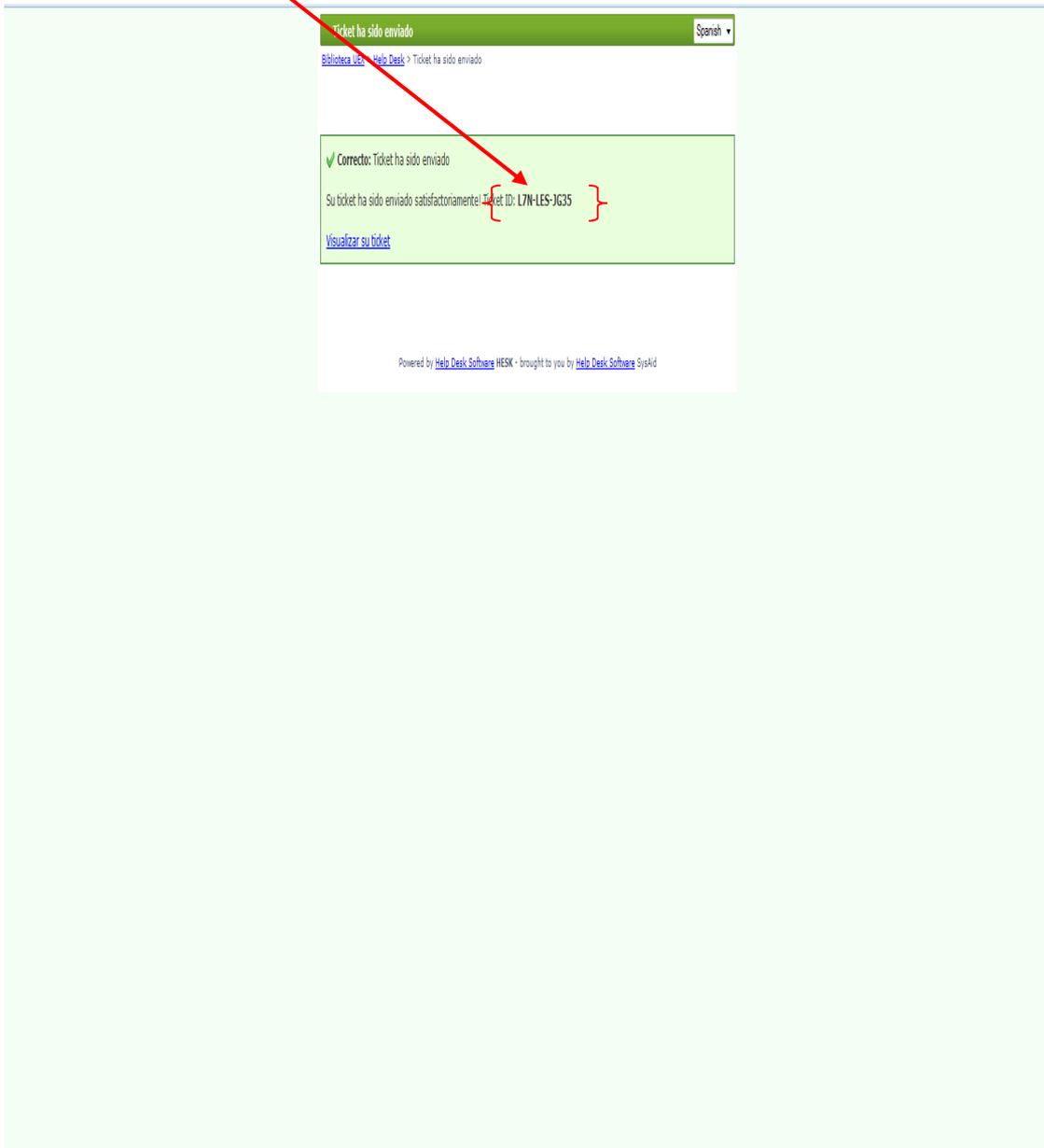
Tamaño máximo de archivo: 1024 Kb (1.00 Mb)

Prevencción de SPAM: * Escriba el número de veces en la siguiente imagen.



	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		<i>EDICIÓN: 1ª</i>	<i>CÓDIGO:</i>	

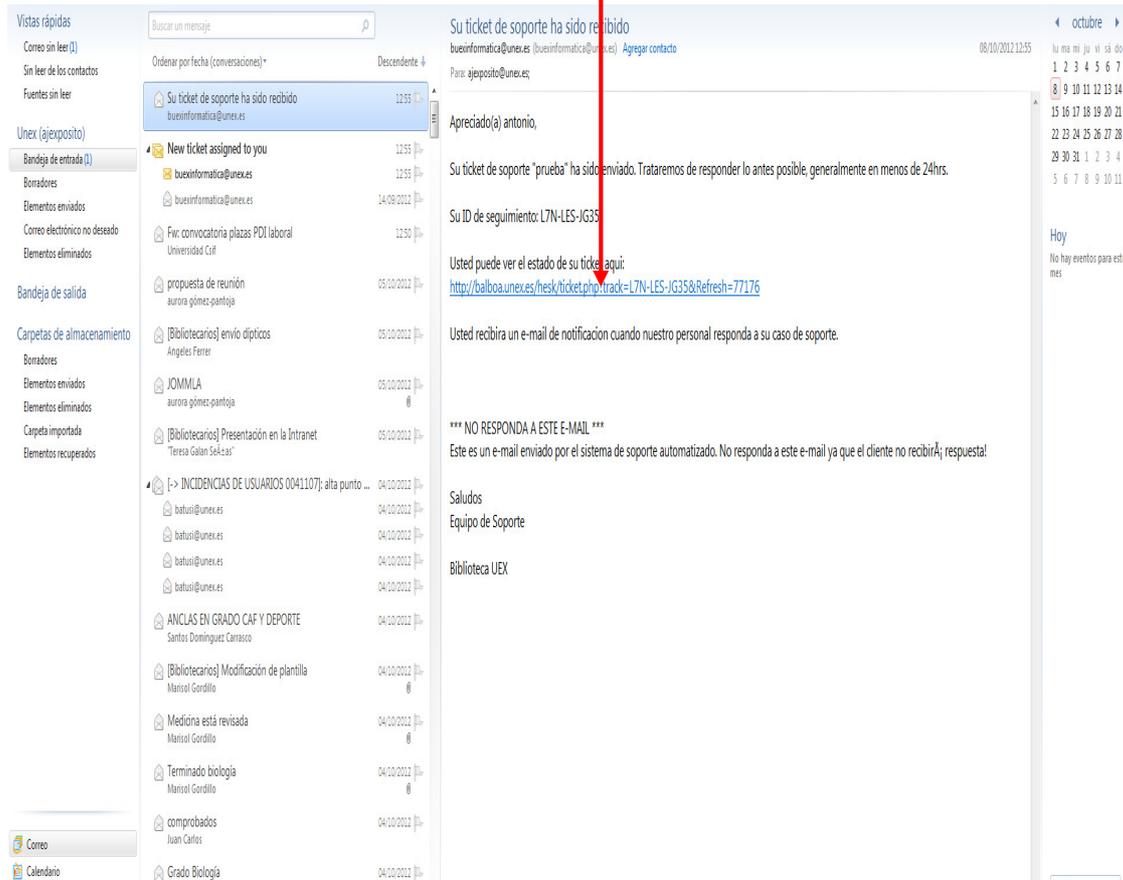
Cuando el usuario envía ticket, éste le responde con la siguiente pantalla, donde se indica la identificación del ticket para su posterior consulta.



	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO:	

Al mismo tiempo recibiréis en vuestro correo un aviso del programa con los datos del ticket que habéis enviado.

Desde este correo el programa facilita un enlace directo .



The screenshot shows an email interface. The selected email is from 'buesinformatica@unex.es' with the subject 'Su ticket de soporte ha sido recibido'. The email body contains the following text:

Apreciado(a) antonio,

Su ticket de soporte "prueba" ha sido enviado. Trataremos de responder lo antes posible, generalmente en menos de 24hrs.

Su ID de seguimiento: L7N-LES-JG35

Usted puede ver el estado de su ticket aquí:
<http://balboa.unex.es/hesk/ticket.php?track=L7N-LES-JG35&Refresh=77176>

Usted recibirá un e-mail de notificación cuando nuestro personal responda a su caso de soporte.

*** NO RESPONDA A ESTE E-MAIL ***
 Este es un e-mail enviado por el sistema de soporte automatizado. No responda a este e-mail ya que el cliente no recibirá respuesta!

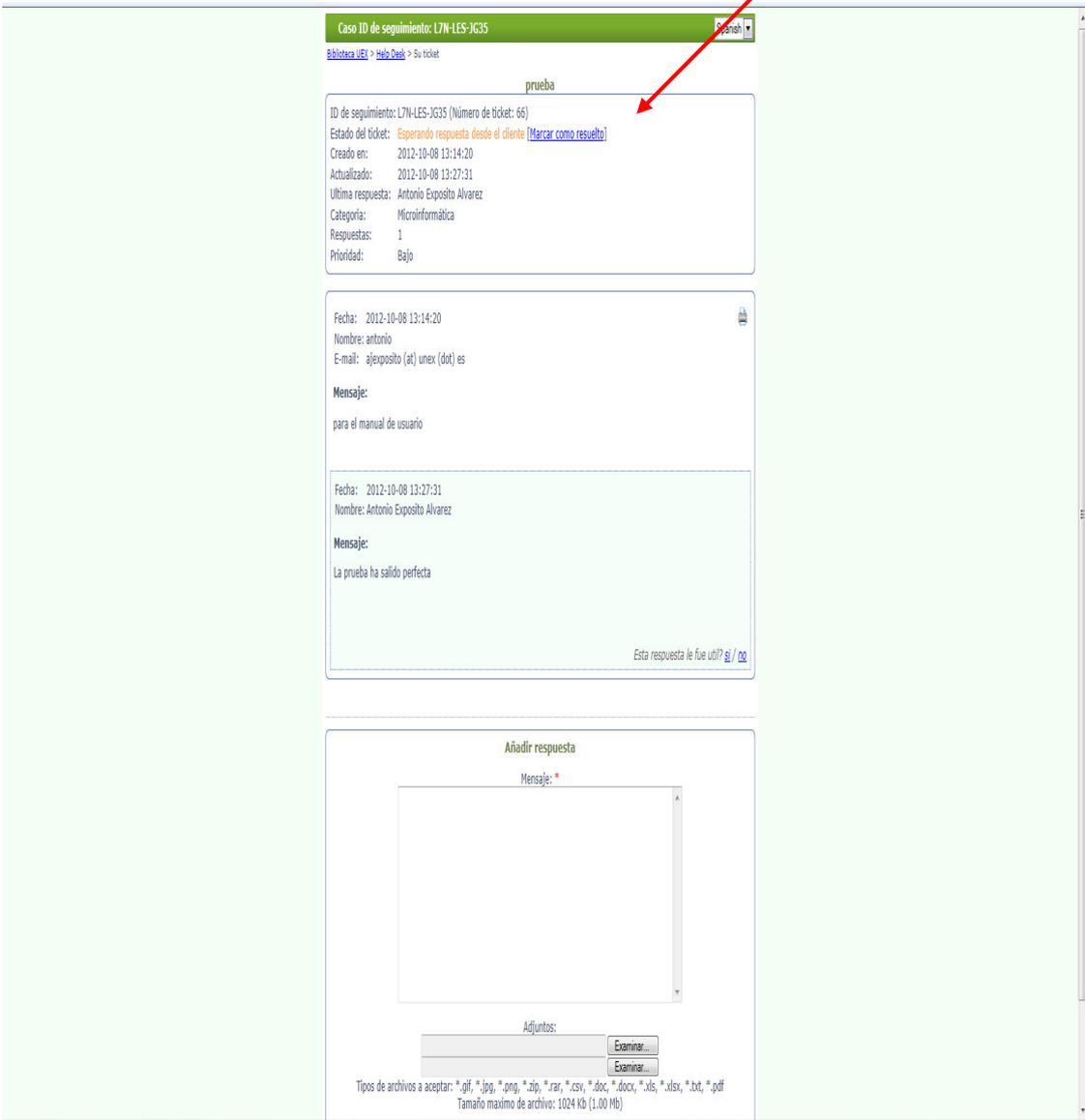
Saludos
 Equipo de Soporte

Biblioteca UEX

	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INSTRUCCIONES BÁSICAS DEL USUARIO DE HESK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE DUDAS E INCIDENCIAS (TICKETS)		
		EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO:	

Cuando pulséis este enlace os deriva a la siguiente pagina donde podréis comprobar la respuesta que os ha dado el revisor a vuestra cuestión; al mismo tiempo recibiréis un aviso en vuestro correo electrónico.

Una vez que que la incidencia esté resuelta debeis marcar la opcion de resuelto y el ticket quedara cerrado.



Caso ID de seguimiento: L7N-LES-JG35

Biblioteca UEX > [Más Datos](#) > Su ticket

prueba

ID de seguimiento: L7N-LES-JG35 (Número de ticket: 66)

Estado del ticket: Esperando respuesta desde el cliente [Marcar como resuelto](#)

Creado en: 2012-10-08 13:14:20

Actualizado: 2012-10-08 13:27:31

Ultima respuesta: Antonio Exposito Alvarez

Categoría: Microinformática

Respuestas: 1

Prioridad: Bajo

Fecha: 2012-10-08 13:14:20
Nombre: antonio
E-mail: [ajexposito \(at\) unex \(dot\) es](mailto:ajexposito@unex.es)

Mensajes:

para el manual de usuario

Fecha: 2012-10-08 13:27:31
Nombre: Antonio Exposito Alvarez

Mensaje:

La prueba ha salido perfecta

[Esta respuesta le fue útil? si / no](#)

Añadir respuesta

Mensaje: *

Adjuntos:

Examinar...
Examinar...

Tipos de archivos a aceptar: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.txt, *.pdf
Tamaño máximo de archivo: 1024 Kb (1.00 Mb)