



CORPORACIÓN
**UNIVERSIDAD
DE LA COSTA**
1970

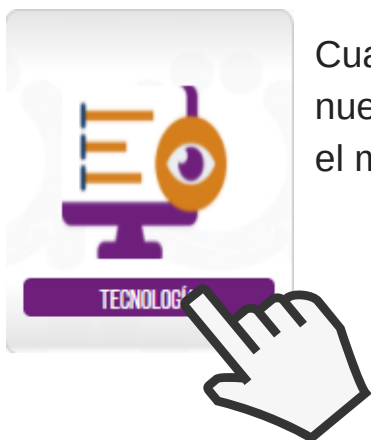
UNIVERSIDAD DE LA COSTA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA
Inavarro@cuc.edu.co
3362211

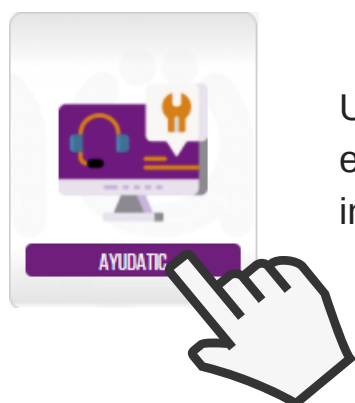


**VICERRECTORIA
ADMINISTRATIVA**

AyudaTIC es la opción donde puedes generar un requerimiento de servicio al departamento de Tecnología.



Cuando iniciemos sesión en AGIL, podrás ver inmediatamente nuestros módulos disponibles, debemos hacer clic con el mouse en el módulo "TECNOLOGIA"

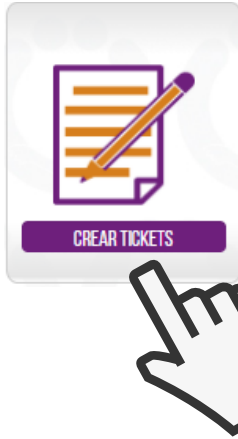


Una vez dentro del modulo, veremos varios submodulos, dentro de ellos, el submódulo "AYUDATIC". Damos clic sobre este mismo para ingresar al modulo de "AYUDATIC"



Una vez ingresemos al modulo de AyudaTIC nos encontraremos con dos opciones.

CREACIÓN DE TICKET

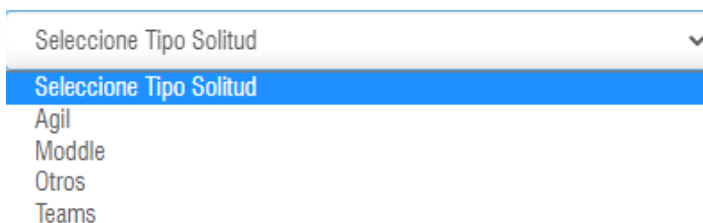


Para generar un nuevo requerimiento, debemos dar click en **Crear Tickets**.

A screenshot of a web form titled 'Crear ticket' with a close button 'X' in the top right corner. The form contains three input fields: 'Asunto', 'Descripción', and a dropdown menu labeled 'Seleccione Tipo Solicitud'. At the bottom right, there are two buttons: 'Crear' (with a document icon) and 'Cerrar' (with a close icon).

Se abrirá una ventana donde deberemos ingresar el asunto y descripción del requerimiento, seguido del tipo de solicitud.

CREACIÓN DE TICKET



A dropdown menu with a light blue border and a downward arrow on the right. The text inside the menu is "Seleccione Tipo Solitud". Below the menu, the following options are listed: "Agil", "Moddle", "Otros", and "Teams".

Selecciona el tipo de solicitud que sea acorde a tu requerimiento. Recuerda que si el motivo no se encuentra en la lista, puedes seleccionar **"Otros"**



Si todo es exitoso, verás un mensaje indicándote que tu requerimiento se generó con éxito.

VER MIS SOLICITUDES







Para ver las solicitudes registradas y sus estados, debemos dar click en **Mis Solicitudes**

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:15:47	Registrado			

Aquí se listarán cada una de nuestras solicitudes, y sus respectivos estados.

CANCELAR UNA SOLICITUD




TABLA SOLICITUDES					 Filtrar	 Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
<input type="text" value="ver"/>	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:15:47	Registrado			

Si generaste una solicitud, y deseas cancelar el requerimiento, lo podrás realizar sin ningún problema, dando clic en el botón **Cancelar**  ubicado en el apartado Acción de cada solicitud.

Cancelar Solicitud

¿Está seguro que desea cancelar la solicitud?

Se abrirá una ventana solicitándote información del motivo de la cancelación de la solicitud. Una vez la ingreses, puedes darle clic a **Aceptar**

TABLA SOLICITUDES					 Filtrar	 Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
<input type="button" value="ver"/>	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:15:47	Cancelado			

Recuerda que este proceso no se puede revertir.

ESTADOS

ESTADOS

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:15:47	Registrado			

Una vez ingresada la solicitud, quedará en estado Registrada. En este estado se encuentra a la espera de la revisión del área encargada, quienes realizarán la validación del proceso a seguir.

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	Asignado			

Cuando su solicitud haya sido asignada esta cambiara al estado respectivo ("Asignado"), lo que significara que su solicitud ya tiene un encargado y esté brindará solución a su solicitud.

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	En Proceso			

Cuando su solicitud sea recibida por el especialista, y éste se encuentre trabajando en la solicitud, el estado cambiará ("En Proceso").

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	Solucionado			

Cuando se brinde una solución a su requerimiento, el estado cambiará ("Solucionado") lo cual indica que su requerimiento ha finalizado.

ESTADOS

ESTADOS

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	Negado			

Si su solicitud es rechazada por el área encargada el estado de la misma será **Negado** para lo cual, si requiere un motivo por el cual fue negado, puede revisar el detalle de la solicitud, y posteriormente iniciar un nuevo proceso.

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	Cancelado			

Cuando el solicitante requiera cancelar la solicitud, el estado de la misma pasará a **Cancelado** lo cual indica que su solicitud ha sido finalizada.

TABLA SOLICITUDES					Filtrar	Limpiar
Ver	Solicitante	Fecha Solicitud	Estado	Acción		
ver	DAMIAN TORRES NIEBLES	2021-03-18 13:51:34	Suspendido			

Cuando el especialista considere pertinente suspender su requerimiento, este pasará a estado **Suspendido** lo cual quiere decir, que la solicitud está en espera de un procedimiento adicional.

SOLICITUD

 Detalle de la solicitud 

INFORMACIÓN DEL TICKET

 Imprimir  Historial

Solicitante	DAMIAN TORRES NIEBLES
Fecha de registro	2021-03-18 13:51:34
Fecha de cierre	2021-03-18 15:43:38
Motivo del estado	Solucionado
Descripción de la Solución	Se brinda solución
Documento(s) adjunto(s)	

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

Asunto	Mi monitor no enciende
Descripción	Mi monitor no enciende desde el día de ayer

CALIFICACIÓN

Tiempo Solucionado	0h 21m
Calificación	Bien
Tiempo Asignación	1h 30m
Calificación	Bien

 Cerrar

En cualquier estado usted podrá ver un detalle de la solicitud con toda la información perteneciente a esta solo con hacer click en el botón Ver que se encuentra al principio de su requerimiento

SOLICITUD

 Historial 

TABLA DE ESTADOS

No. 	Estado 	Descripcion 	Motivo 	Persona Registra 	Fecha 
1	Registrado	prueba		JORGE DUARTE MARIN	2021-03-18 13:51:34
2	Asignado	Asignado a JORGE DUARTE MARIN		JORGE DUARTE MARIN	2021-03-18 15:21:51
3	En Proceso	---		JORGE DUARTE MARIN	2021-03-18 15:36:27
4	Solucionado	Se brinda solución		JORGE DUARTE MARIN	2021-03-18 15:43:38


Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Anterior

1

Siguiente

 Cerrar

Si en algún momento, desea revisar los distintos estados o el historial de su solicitud, lo puede realizar en el botón  Historial que se encuentra en la ventana del detalle de su solicitud