



DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y TI

Manual de registro de ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda

Dirigido al Personal Administrativo de la
UAP

Paso1 “Acceder al ticket” Inicialmente se debe acceder al Sistema de Mesa de Ayuda en el siguiente enlace:


<https://www.uap.edu.pe/servicios/mesa-de-ayuda/>

Y acceder según el tipo de usuario que usted sea, en esta ocasión accederemos como ADMINISTRATIVOS.



Importante: Para ingresar al sistema de ticket de mesa de ayuda se debe tener activo la sesión del correo UAP o autenticarse con las credenciales (usuario y contraseña) de su institucional, de no acordarse de su contraseña de correo mencionado usar la opción “He olvidado mi contraseña” como se indica en el siguiente [manual](#).

Se encontrará con el siguiente formulario:

Numero de Ticket	<input type="text" value="1"/>	
Fecha	<input type="text" value="03/10/2019"/> 	2
Filial	<input type="text" value="3"/>	3
Área	<input type="text" value="4"/>	4
Cargo	<input type="text" value="5"/>	5
Tipo de Solicitud	<input type="text" value="6"/>	6
Área de Atención	<input type="text" value="7"/>	7
Descripción del Caso	<input type="text" value="8"/>	
Teléfono de Contacto	<input type="text" value="9"/> *	Correo Electrónico <input type="text" value="Diego"/>
Datos Adjuntos (* .doc, *.xls, *.pdf, *.jpg)	<input type="text" value="10"/> Haga clic aquí para adjuntar un archivo	

Paso2 “Edición de Campos” Una vez en el ticket, encontraremos el siguiente formulario con los puntos enumerados sin llenar (los que tengan un asterisco, son campos obligatorios):

Punto 1 -Código UAP: Se indica el ID del ADMINISTRATIVO (en el caso de que se llame Juan Pérez, el código será j_perez) que reporta el incidente/requerimiento

Punto 2 -Nombres y Apellidos: Se indican los nombres y apellidos del ADMINISTRATIVO que reporta el incidente/requerimiento.

Punto 3 -Filial: Indicar la filial a la cual pertenece el ADMINISTRATIVO

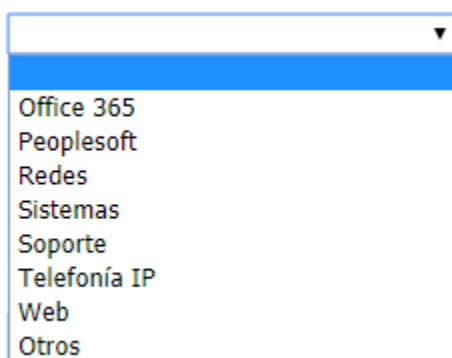
Punto 4 -Área: Indicar el área laboral al cual pertenece el ADMINISTRATIVO (El campo se va a activar cuando se elija la filial)

Punto 5-Cargo: Indicar el cargo del ADMINISTRATIVO

Punto 6-Tipo de Solicitud: Indicar si lo reportado se trata de un riesgo (incidente), una solicitud (requerimiento) o una consulta

Punto 7- Área de Atención: En este campo se elige el área o especialidad* relacionado a la descripción del Ticket.

*Áreas o Especialidades:



- ✓ Office 365: Para gestionar cuentas de correo institucional y licencias de office
- ✓ Peoplesoft: Para gestión de perfiles de usuario, información académica para alumnos o profesores
- ✓ Redes: Cuando se identifica u fallo en la red o se requiere gestionar cuentas de usuario para la red.
- ✓ Área de Soporte: Cuando se requiera atención de 2do nivel en lo que respecta a SW/HW
- ✓ Telefonía IP: Para temas relacionados a los anexos y comunicación telefónica
- ✓ Web Master: Para temas relacionados con la página web de la universidad
- ✓ Otros: Si el área a elegir no se encuentra en la lista, puede elegir esta opción

Punto 10 -Descripción del Caso: Aquí es donde especifica su requerimiento/incidencia/consulta indicando la mayor cantidad de información posible para poder ayudarlo con mayor eficiencia.

Punto 11 -Teléfono de Contacto: Indicar un número telefónico al que se le deba contactar en caso se necesite aclarar alguna duda o alguna otra información respecto al caso que está registrando.

Punto 12 -Datos adjuntos: Este campo también es muy importante ya que puede adjuntar varios tipos de archivos que le pueden ayudar a detallar lo que está reportando (archivos de imagen, libros de Excel, documentos de Word, etc).

Paso3 “Guardar” Luego, hacer click en Guardar y automáticamente estará registrado. Se enviará un mensaje a su correo institucional indicando el registro del ticket.