

UNIVERSIDAD  
PABLO DE  
OLAVIDE  
SEVILLA

# TIKA

---

*Manual de usuario*

Manual del Gestor de solicitudes e incidencias por Tickets de la Universidad Pablo de Olavide



## Contenido

Introducción .....	2
Acceso al portal de usuarios .....	2
Creación de un ticket .....	3
Campos del ticket.....	4
Enviar el ticket.....	8
Visualizar tickets creados .....	8
Comunicación del agente .....	10
Comunicación con el agente .....	11
Búsqueda de tickets .....	13
Chat .....	14
Inicio de un chat con un Agente.....	14
El agente inicia el chat.....	17
Preferencias.....	17
FAQ.....	18

## Introducción

El sistema de Solicitud de Tickets TIKA es el nuevo sistema de creación de peticiones de varias áreas de la Universidad Pablo de Olavide (Administración de Campus, Recursos Humanos e Información General).

En el futuro se pretende extender esta funcionalidad a otras áreas de la Universidad por lo que esta herramienta pasará a ser el Gestor de Solicitud de Tickets Institucional, permitiendo la gestión integrada de solicitudes de servicio, ayuda de soporte técnico, solicitud de información, etc. que un miembro de la Universidad pueda necesitar de algún Área de la Universidad.

Actualmente, el ámbito de usuarios que pueden acceder al portal de usuarios mediante credenciales está restringido al PAS y PDI de la Universidad. Este portal es una aplicación web que puede ser accedida desde cualquier navegador de internet (Mozilla, Chrome, Explorer, Safari...) y mediante las credenciales institucionales de la Universidad.

## Acceso al portal de usuarios

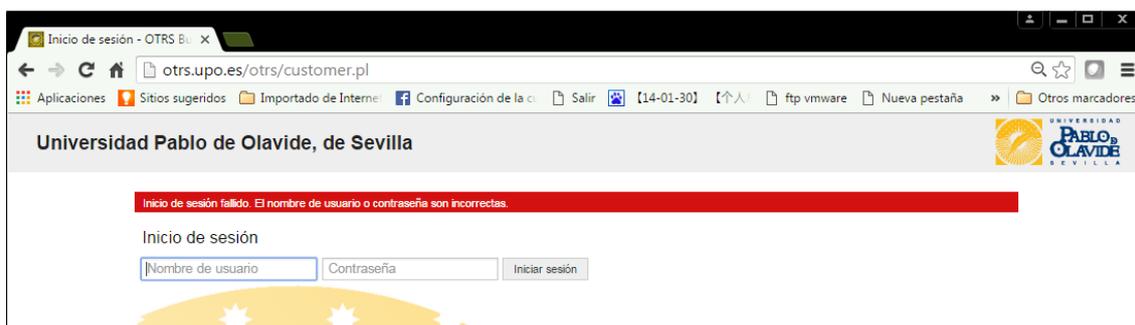
Para comenzar a utilizar el Sistema de Tickets debe acceder al portal de usuarios de TIKA y una vez cargada la página introducir su nombre de usuario y contraseña y presionar el botón “Iniciar sesión”

<http://otrs.upo.es/otrs/customer.pl>

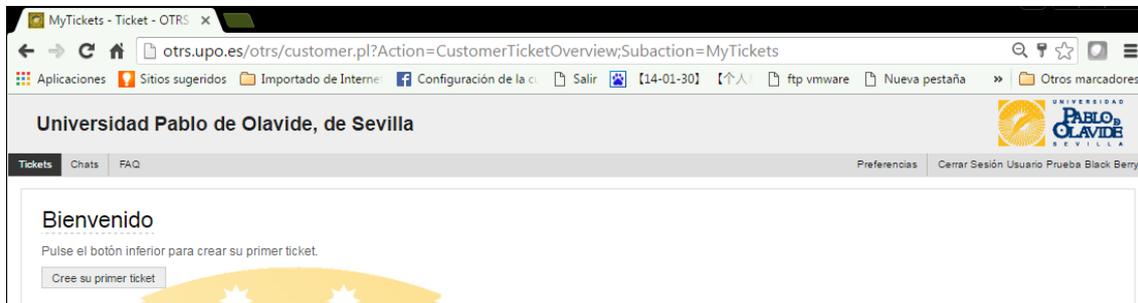
Dirección temporal para pruebas



Si los datos no son correctos el sistema mostrará un mensaje de error.



Si las credenciales introducidas son válidas se accede al sistema y aparecerá un mensaje de bienvenida facilitándole la creación de un primer ticket, mediante el botón “Cree su primer ticket”

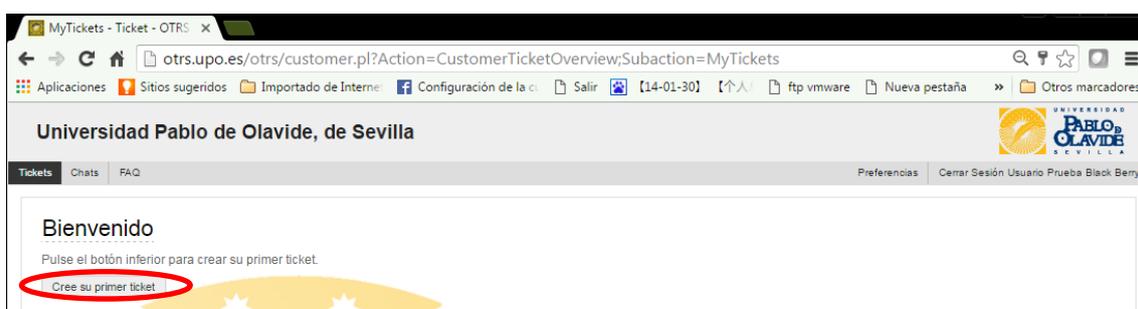


Si ya ha accedido anteriormente y ha creado un ticket la ventana principal mostrará los tickets que se encuentren abiertos.



## Creación de un ticket

Para crear un nuevo ticket en la pantalla de bienvenida pulse en el botón “Cree su primer ticket”



Le aparecerá una pantalla como la siguiente, donde debe completar varios campos obligatorios y describir con la mayor exactitud su solicitud o problema.

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there are navigation tabs: "Tickets" (selected), "Chats", and "FAQ". Below this, there are three required fields marked with an asterisk: "\* Servicio:" with a dropdown menu showing "Software"; "\* Asunto:" with a text input field containing "Solicitud de creación de ticket de prueba"; and "\* Texto:" with a rich text editor containing the text "Esta es una solicitud de creación de ticket de prueba". The rich text editor has a toolbar with options for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, text color, background color, font size, and font family. Below the text editor, there is an "Adjunto:" section with a "Seleccionar archivo" button and the text "Ningún archivo seleccionado". There is also a "Prioridad:" dropdown menu set to "3 media". At the bottom left, there is an "Enviar" button.

Si ya se ha creado un primer ticket, los sucesivos tendrán que crearse desde la barra de navegación pulsando en “Tickets – Nuevo Ticket”

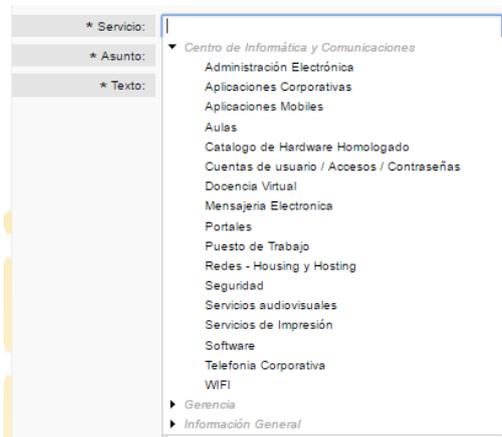
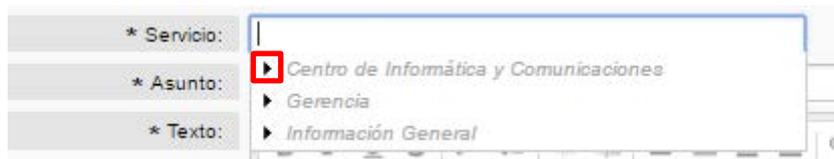


### Campos del ticket

En un ticket hay varios tipos de campos que debemos rellenar. Algunos son obligatorios (marcados con un asterisco) y otros no.

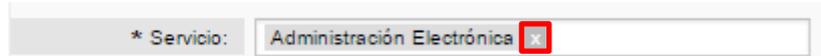
Los campos obligatorios son los siguientes:

- **Servicio:** Al pinchar en el recuadro le aparecerá un menú desplegable ordenado por áreas. Dentro de estas áreas se encuentran los servicios seleccionables. Despliegue antes el área donde desea que vaya su solicitud y a continuación seleccione el servicio deseado.



Las áreas no son seleccionables directamente, por eso aparecen en un tono más claro.

Si se ha equivocado al seleccionar un servicio y desea poner otro, elimine el servicio seleccionado pulsando en la “x” que se encuentra junto al servicio y vuelva a seleccionar otro de los disponibles.



Es posible que los campos varíen en función del servicio seleccionado. Por ejemplo, si el servicio es “Puesto de trabajo” aparecerán nuevos campos para completar, como “Edificio”, “Planta” y “Despacho”. Siendo el Edificio un campo obligatorio.

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there are tabs for 'Tickets', 'Chats', and 'FAQ'. Below this, there are several input fields:
 

- \* Servicio: Puesto de Trabajo
- \* Asunto: Solicitud de creación de ticket de prueba
- \* Texto: A rich text editor with various formatting options (bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, font size, font family, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, table, undo, redo, search).
- Adjunto: Seleccionar archivo (Ningún archivo seleccionado)
- Prioridad: 3 media
- \* Edificio: [Empty text box]
- Planta: [Empty text box]
- Despacho: [Empty text box]

 A red rectangular box highlights the 'Edificio', 'Planta', and 'Despacho' fields. At the bottom left, there is an 'Enviar' button.

**Nota:** Las áreas disponibles en este recuadro son aquellas Áreas o Unidades administrativas de la Universidad, que tienen habilitado este Sistema de Solicitud de Tickets. Si el Área en la que desea poner la solicitud no se encuentra entre las disponibles, debe contactar con la unidad correspondiente para que le indiquen la forma de proceder.

- **Asunto:** Describa brevemente el asunto de su problema o solicitud.

\* Asunto: Solicitud de creación de ticket de prueba

- **Texto:** Describa con la mayor exactitud su solicitud o problema. Este texto puede formatearse (negritas, subrayados, etc.)
- **Edificio:** Este campo aparece si ha seleccionado un servicio en el cuál sea necesario disponer de esa información para facilitar el trabajo a los agentes (ej: Aulas, Puesto de trabajo, etc.). Debe seleccionar uno de entre los disponibles. Es aconsejable además completar los campos **Planta** y **Despacho** aunque estos últimos no sean obligatorios.

Los campos opcionales son los siguientes:

- **Adjunto:** Puede añadir documentos para ayudar a los agentes y que la resolución del ticket sea más rápido. Para ello pulse sobre el botón “Seleccionar archivo” y busque el deseado.

Adjunto:  Ningún archivo seleccionado

Al seleccionar un archivo aparecerá como la siguiente imagen.

Adjunto:  Ningún archivo seleccionado  
 messages (194.5 KBytes)

Si se equivocó al seleccionar el archivo y desea eliminarlo pulse en el botón “Borrar”

Adjunto:  Ningún archivo seleccionado  
 messages (194.5 KBytes)

**Nota:** El máximo tamaño de un archivo adjunto es de 23 MBytes. Si selecciona un archivo de mayor tamaño al cargarlo aparecerá una ventana de error como la siguiente:

Ha ocurrido un error.

**Mensaje de error:** 413 Request entity too large - POST\_MAX=23437.5KB

Por favor, contacte con su administrador.

Puede  o [retroceder a la página anterior.](#)

#### Detalles del error

Backend ERROR: OTRS-CGI-10 Perl: 5.16.3 OS: linux Time: Thu Oct 27 13:59:16 2016

Message: 413 Request entity too large - POST\_MAX=23437.5KB

RemoteAddress: 192.168.1.39  
 RequestURI: /otrs/customer.pl

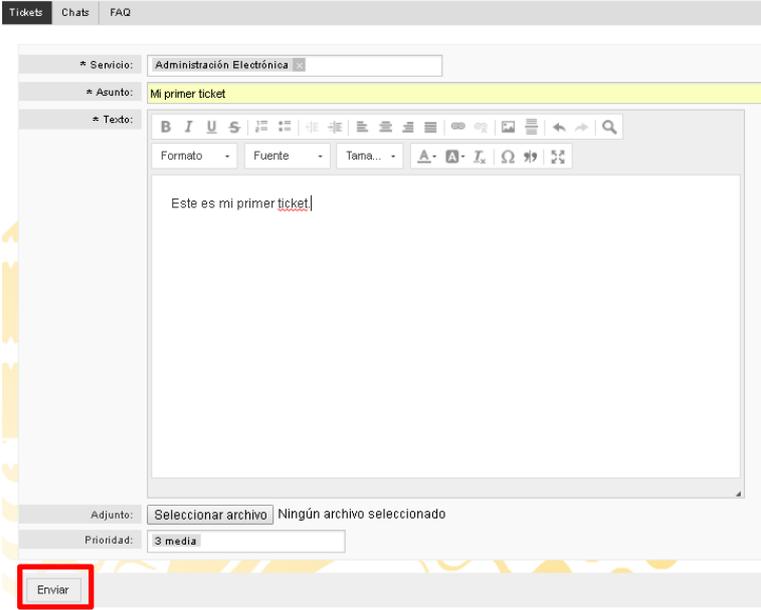
Traceback (27048):

Module: Kernel::System::Web::InterfaceCustomer::Run Line: 174  
 Module: ModPerl::ROOT::ModPerl::Registry::opt\_otrs\_bin\_cgi\_2dbin\_customer\_2epl::handler Line: 40  
 Module: (eval) (v1.99) Line: 207  
 Module: ModPerl::RegistryCooker::run (v1.99) Line: 207  
 Module: ModPerl::RegistryCooker::default\_handler (v1.99) Line: 173  
 Module: ModPerl::Registry::handler (v1.99) Line: 32

- **Prioridad:** Por defecto el valor de este campo es “3 media”. Si estima que la prioridad de su ticket es diferente puede cambiarla seleccionando uno de los otros valores disponibles (“1 muy alta”, “2 alta” o “4 baja”)

## Enviar el ticket

Una vez completados todos los campos del ticket debe pulsar el botón “Enviar” para que la petición la reciba el área correspondiente.



The screenshot shows the 'Tickets' section of the TIKA system. The 'Servicio' is set to 'Administración Electrónica' and the 'Asunto' is 'Mi primer ticket'. The 'Texto' field contains 'Este es mi primer ticket'. The 'Adjunto' field is empty, and the 'Prioridad' is set to 'media'. The 'Enviar' button is highlighted with a red box.

A continuación se vuelve automáticamente a la ventana de inicio, que mostrará una pantalla con los tickets que tenemos creados.

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla		
Tickets	Chats	FAQ
Todo (1)   Abierto (1)   Cerrado (0)		
201701121000014	Mi primer ticket - Este es mi primer ticket	

## Visualizar tickets creados

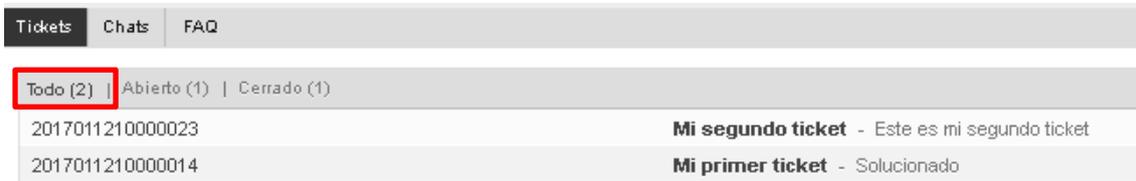
Cuando accedemos al portal o bien cuando pulsamos en la barra de navegación la opción “Tickets” se mostrará por defecto un listado con los tickets que tenemos abiertos

Tickets	Chats	FAQ
Todo (2)   Abierto (1)   Cerrado (1)		
201701121000023	Mi segundo ticket - Este es mi segundo ticket	

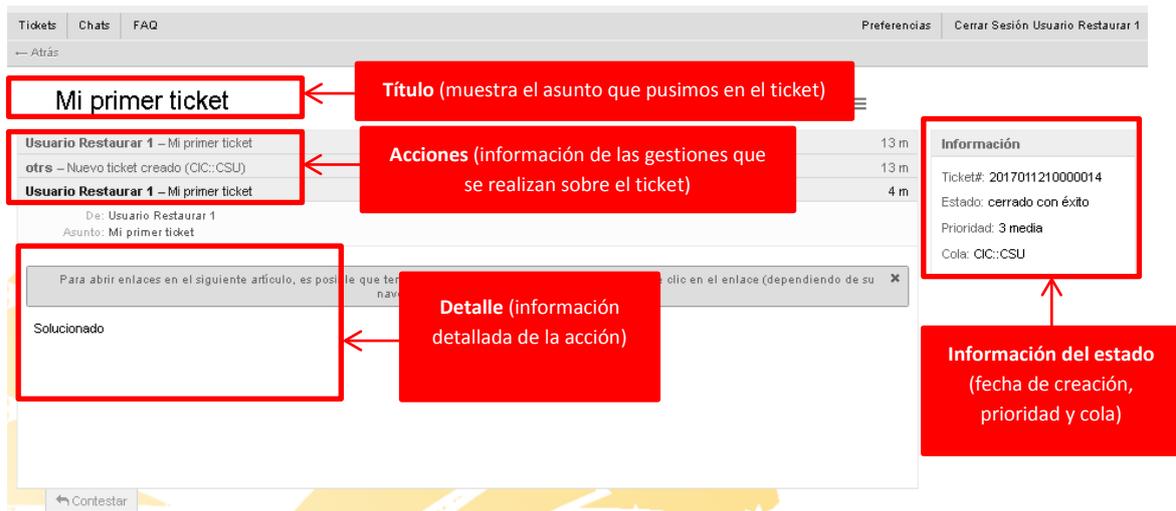
Podemos ver también los que ya se han cerrado



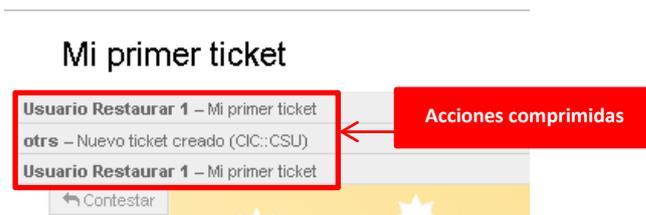
o bien todos los que hemos creado



Para ver el contenido de cualquiera de ellos hacemos un click sobre ticket y aparecerá una ventana similar a la siguiente. En ella se pueden ver información relacionada con el ticket, las distintas acciones que los agentes realizan sobre el ticket, fechas de creación, etc.



Las acciones se pueden comprimir o expandir para ver su contenido haciendo un click sobre ellas. En la siguiente imagen todas las acciones están comprimidas y únicamente se ve un resumen. Aparecen en orden de creación de la más antigua a la más nueva.



La primera acción que tendrá la información que hemos puesto al crearlo, como se ve en la siguiente imagen.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are navigation tabs for 'Tickets', 'Chats', and 'FAQ', along with links for 'Preferencias' and 'Cerrar Sesión Usuario Rest'. Below the navigation is a header for 'Mi primer ticket' with a hamburger menu icon. The main content area displays a ticket from 'Usuario Restaurar 1' with the subject 'Mi primer ticket'. The ticket details include: 'De: Usuario Restaurar 1', 'Para: Raw', and 'Asunto: Mi primer ticket'. The body of the ticket contains the text 'Este es mi primer ticket'. To the right, an 'Información' sidebar shows: 'Ticket#: 2017011210000014', 'Estado: cerrado con éxito', 'Prioridad: 3 media', and 'Cola: CIC::CSU'. At the bottom, there are two recent activity items: 'otrs - Nuevo ticket creado (CIC::CSU)' and 'Usuario Restaurar 1 - Mi primer ticket', both with a 'Contestar' button.

La siguiente acción es la notificación automática que envía la herramienta a nuestra dirección de correo

The screenshot shows an email notification interface. At the top, there are navigation tabs for 'Tickets', 'Chats', and 'FAQ', along with links for 'Preferencias' and 'Cerrar Sesión Usuario Rest'. Below the navigation is a header for 'Mi primer ticket' with a hamburger menu icon. The main content area displays an email notification from 'otrs' with the subject 'Nuevo ticket creado (CIC::CSU)'. The email body contains: 'De: otrs', 'Para: ures1@acu.upo.es', and 'Asunto: Nuevo ticket creado (CIC::CSU)'. The main body of the email is a white box with a dark header: '[Ticket#2017011210000014] Nuevo ticket creado (CIC::CSU)'. The text inside the box reads: 'Estimado/a Usuario:', 'Se ha creado un nuevo ticket:', 'Este es mi primer ticket', and 'Notificación automática. No responda a este correo.' At the bottom of the box, it says 'Funciona con OTRS 5'. At the bottom of the interface, there are two recent activity items: 'Usuario Restaurar 1 - Mi primer ticket' and 'otrs - Nuevo ticket creado (CIC::CSU)', both with a 'Contestar' button.

## Comunicación del agente

Los agentes de las unidades pueden comunicarse con usted mediante la herramienta de forma automática, por ejemplo para solicitarle más información sobre el ticket que ha creado o para indicarle que ya está solucionado.

Estas comunicaciones se verán como un artículo dentro del ticket.

## Mi primer ticket

<b>Usuario Restaurar 1</b> – Mi primer ticket
<b>otrs</b> – Nuevo ticket creado (CIC::CSU)
<b>Usuario Restaurar 1</b> – Mi primer ticket
<b>Usuario Restaurar 1</b> – Mi primer ticket
<b>otrs</b> – Mi primer ticket
De: otrs Para: ures1@acu.upo.es Asunto: Mi primer ticket

Estimado/a Usuario,  
necesito más información

Y además le llegará por correo una notificación con este mismo texto.

▼	 <b>Re: [Ticket#2017011210000014] Mi primer ticket</b>
De	<b>otrs</b> 
Fecha	<b>Hoy 14:24</b>

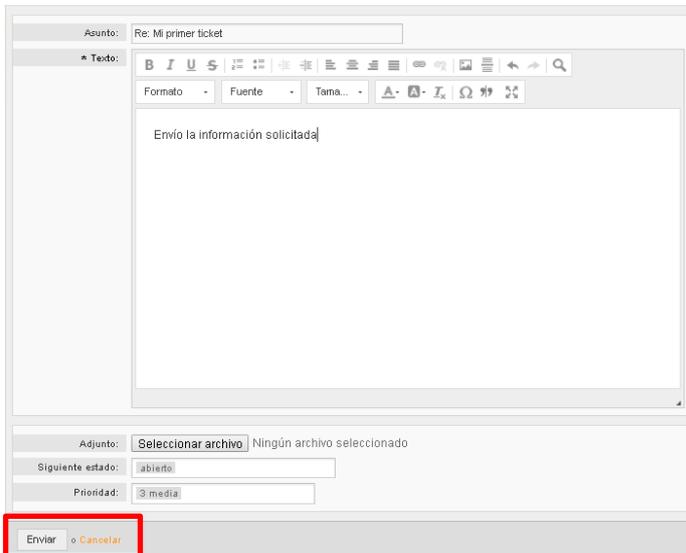
Estimado/a Usuario,  
necesito más información

## Comunicación con el agente

En sentido inverso también puede realizarse la comunicación, es decir si usted necesita comunicarse con el agente para añadir más información al ticket, basta con pulsar el botón “Contestar” que aparece al final del ticket.

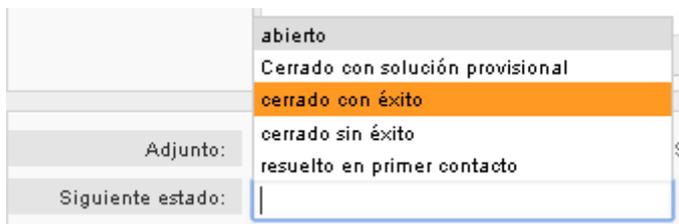
Tickets	Chats	FAQ	Preferencias	Cerrar Sesión Usuario Rest
← Atrás				
<b>Mi primer ticket</b>				
<b>Usuario Restaurar 1</b> – Mi primer ticket			13 m	
De: Usuario Restaurar 1 Para: Raw Asunto: Mi primer ticket			<b>Información</b>	
Este es mi primer ticket			Ticket#: 2017011210000014 Estado: <b>cerrado con éxito</b> Prioridad: <b>3 media</b> Cola: <b>CIC::CSU</b>	
<b>otrs</b> – Nuevo ticket creado (CIC::CSU)			13 m	
<b>Usuario Restaurar 1</b> – Mi primer ticket			4 m	
				

Donde se abrirá una ventana donde puede escribir la información que necesite y a continuación pulsar en “Enviar”



The screenshot shows a web interface for creating or editing a ticket. At the top, there is a subject field with the text "Re: Mi primer ticket". Below it is a text editor with a rich text toolbar and a text area containing "Envío la información solicitada". Underneath the text editor are several form fields: "Adjunto:" with a "Seleccionar archivo" button and "Ningún archivo seleccionado" text; "Siguiete estado:" with a dropdown menu showing "abierto"; and "Prioridad:" with a dropdown menu showing "3 media". At the bottom left, there are two buttons: "Enviar" (highlighted with a red box) and "Cancelar".

Desde esta última ventana también es posible cambiar tanto la prioridad como el estado. Por ejemplo, si considera que la petición ya está resuelta puede cambiar el estado y en lugar de dejarlo en abierto cambiarlo a uno de los siguientes:



The screenshot shows a dropdown menu for the "Siguiete estado:" field. The menu is open, showing several options: "abierto", "Cerrado con solución provisional", "cerrado con éxito" (highlighted in orange), "cerrado sin éxito", and "resuelto en primer contacto". The "Adjunto:" field is visible to the left of the dropdown.

**Cerrado con solución provisional:**

Tal y como indica su nombre debe seleccionarse siempre que la solución que se le ha dado sea provisional.

**Cerrado con éxito:**

Será el cierre normal de los tickets, siempre que el esté satisfecho con la solución proporcionada.

**Cerrado sin éxito:**

Seleccione este estado si quiere cerrar el ticket sin que se haya podido encontrar una solución.

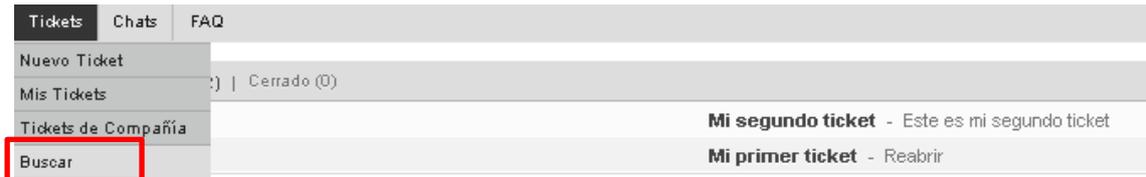
**Resuelto en primer contacto:**

Puede seleccionar este estado cuando realice una llamada telefónica para indicar su problema y se le resuelva “sobre la marcha”.

No es necesario cambiar el estado del ticket, ya que serán los agentes los que lo hagan, esto debe utilizarse sobre todo para indicarle al agente que ya no debe seguir trabajando en el ticket porque considera que el problema está solucionado.

## Búsqueda de tickets

Es posible que tenga muchos tickets y necesite buscar uno en concreto, para ello seleccione "Tickets - Buscar" desde la barra de navegación



Aparecerá una nueva ventana donde puede buscar por multitud de campos para poder localizar el ticket [Asunto, Ticket# (número de ticket), Adjuntos, etc.]

The image shows a search form for tickets. At the top, there are three tabs: 'Tickets', 'Chats', and 'FAQ'. Below the tabs, there is a 'Perfil' section with a 'Plantilla de búsqueda' dropdown menu. There are three buttons: 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar'. Below that is the 'Ticket#' section with a 'Ticket#' input field (example: 10\*5155 or 105050\*) and an 'Identificador del cliente' input field. The 'Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan'n» o «Guillermo's»)' section has five input fields: 'De', 'Para', 'Copia', 'Asunto', and 'Texto'. The 'Adjuntos' section has a 'Nombre Adjunto:' input field (example: m\*archivo o mia\*). The 'Servicios:' and 'Tipos:' sections have input fields. The 'Prioridad:' and 'Estado:' sections have input fields. The 'Restricciones de tiempo' section has three radio buttons: 'Todo' (selected), 'Sólo los tickets creados en los últimos ... 1 año(s)', and 'Sólo los tickets creados entre 13 / 12 / 2016 and 12 / 01 / 2017'.

Para realizar búsquedas no literales utilice el carácter comodín asterisco.

**Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan\*n» o «Guillermo\*»)**

De	<input type="text"/>
Para	<input type="text"/>
Copia	<input type="text"/>
Asunto	*primer
Texto	<input type="text"/>

En la siguiente ventana le aparecerán los tickets que coinciden con esa búsqueda.

Tickets	Chats	FAQ
← Cambiar las opciones de búsqueda		
Resultados de la búsqueda de: Asunto: *primer		
TICKET#	ESTADO	ASUNTO
2017011210000014	abierto	<b>Mi primer ticket</b> - Reabrir

## Chat

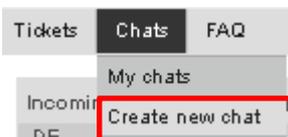
TIKA también ofrece la posibilidad de que el cliente pueda crear un chat con un agente y viceversa, a través de la herramienta.

No todas las áreas tienen un canal de chat, de momento sólo el Centro de Informática y Comunicaciones.

### Inicio de un chat con un Agente

Usted puede iniciar un chat en un canal determinado, en el que estarán disponibles una serie de agentes. Los canales se organizan por Áreas, por ejemplo. Chat CIC, Chat Infraestructuras, etc.

Para establecer un chat desde la barra de navegación seleccione “Chats – Create new chat”



Si no hay ningún agente disponible recibirá un mensaje de error indicándole que no hay agentes y que debe crear un ticket.

There are no chat agents available at present. To create a new ticket, please click here: [Create new ticket](#)

### Start a new chat

\* Chat request description:

Si hay agentes disponibles se abrirá una ventana donde debe elegir un canal de chat de entre los disponibles (los no disponibles aparecen sombreados en gris). De momento sólo estará disponible el chat del CIC.

### Start a new chat

\* Select channel

-

\* Chat request description:

Chat INFRAESTRUCTURAS  
Chat CIC

Al seleccionar un canal le aparecerá una ventana como la siguiente donde debe introducir la pregunta que desea realizarle al agente y a continuación pulsar el botón “Iniciar chat”

### Start a new chat

\* Select channel

Chat CIC

\* Chat request description:

Hola

Iniciar chat

A continuación le aparecerá una ventana indicando que espere a que un agente disponible le conteste.

Please bear with us until one of our agents is able to handle your chat request. Thank you for your patience.

### Active Chat

13/01/2017 - 08:54:54 *Usuario Restaurar 1 has joined this chat.*  
13/01/2017 - 08:54:54 **Usuario Restaurar 1** Hola

Cuando el agente el agente lea la pregunta y le conteste, le aparecerá una nueva línea en el chat. Usted puede seguir comunicándose con el agente y enviando sus respuestas pulsando en el botón 

Leave chat

### Active Chat

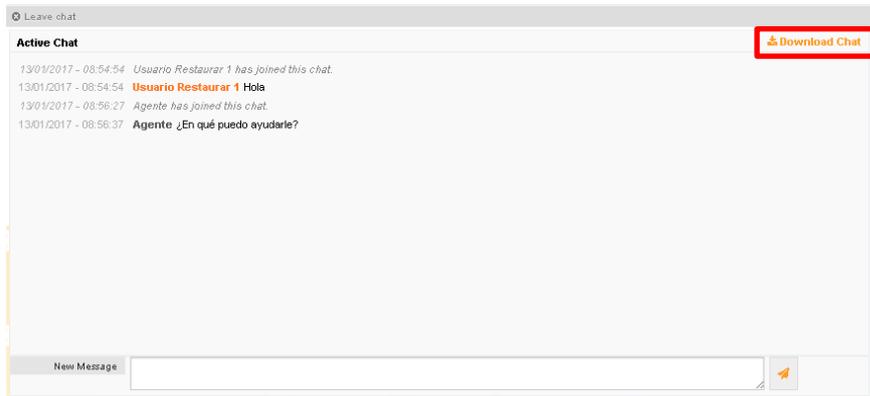
Download Chat

13/01/2017 - 08:54:54 *Usuario Restaurar 1 has joined this chat.*  
13/01/2017 - 08:54:54 **Usuario Restaurar 1** Hola  
13/01/2017 - 08:56:27 *Agente has joined this chat.*  
13/01/2017 - 08:56:37 **Agente** ¿En qué puedo ayudarle?

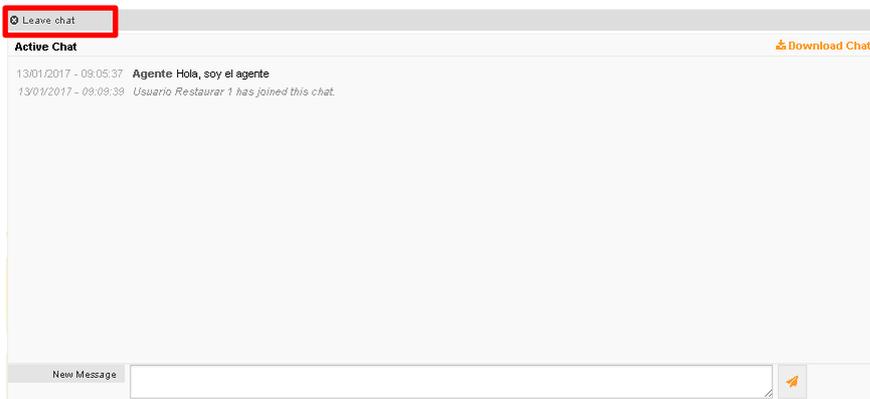
New Message



En la esquina superior derecha tiene un enlace donde puede descargar el chat mantenido con el agente en formato pdf.



Si desea cerrar el chat pulse el icono de la parte superior izquierda



Posteriormente puede volver a ver los chats que mantuvo con los agentes pulsando de nuevo la opción chats



Y a continuación en "Closed chats"



## El agente inicia el chat

También puede iniciar el chat un agente, en ese caso es necesario que usted esté conectado.

Verá las peticiones de chat de un agente en la barra de navegación



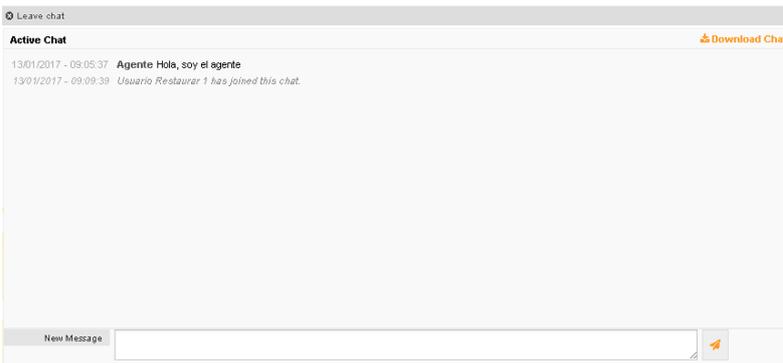
Todo (2)	Abierto (2)	Cerrado (0)
201701121000023	<b>Mi segundo ticket</b> - Este es mi segundo ticket	vo
201701121000014	<b>Mi primer ticket</b> - Reabrir	abierto

Se abrirá la siguiente ventana donde debe hacer click sobre la línea para que se abra la ventana de chat.



DE	CHAT REQUEST DESCRIPTION	CREADO
Agente	Hola, soy el agente	2017-01-13 09:05:37

A continuación ya puede proceder con el chat como anteriormente.



Active Chat

13/01/2017 - 09:05:37 Agente Hola, soy el agente

13/01/2017 - 09:09:39 Usuario Restaurar 1 has joined this chat.

New Message

## Preferencias

Puede editar algunas preferencias de la interfaz pulsando el botón "Preferencias".



Idioma de la interfaz

Idioma:

Actualizar

Vista general de tickets

Intervalo de actualización:

Actualizar

Número de tickets mostrados

Tickets por página:

Actualizar

Se puede cambiar el idioma de la interfaz, el número de tickets que se muestran por página y el intervalo de actualización de la página (cuándo se refresca).

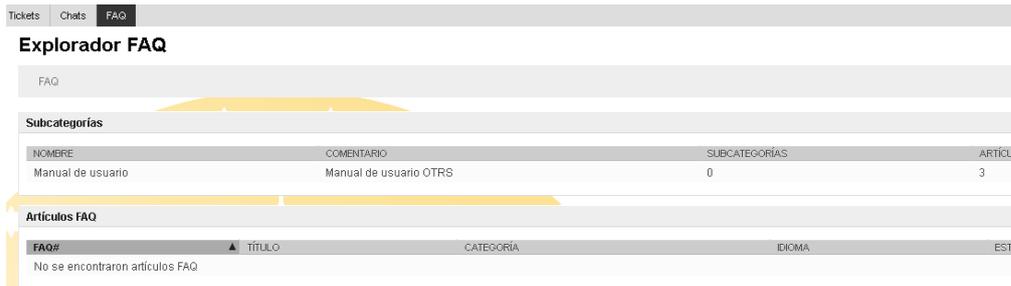
## FAQ

Desde la barra de navegación pulsando en “FAQ”, se accede al apartado de Preguntas frecuentes.

Aquí puede acceder a la documentación que hayan publicado las distintas áreas.



De momento sólo el manual de usuario está publicado, por lo que sólo está disponible la categoría “Manual de usuario”



Si selecciona “Explorador FAQ” aparecerá una ventana con los últimos artículos publicados o modificados.



Seleccionando cualquiera de ellos se abrirá la documentación de ese artículo

Tickets Chats FAQ

← Atrás

Creación de un ticket

FAQ Manual de usuario Creación de un ticket

Síntoma:

### Creación de un ticket

Para crear un nuevo ticket en la pantalla de bienvenida pulse en el botón "Cree su primer ticket"

MyTickets - Ticket - OTR: otrs.upo.es/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverviewSubaction=MyTickets

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Tickets Chats FAQ

Bienvenido

Pulse el botón inferior para crear su primer ticket

Cree su primer ticket

Le aparecerá una pantalla como la siguiente, donde debe completar varios campos obligatorios y describir con la mayor exactitud su solicitud o problema.

Tickets Chats FAQ

\* Servicio: Software

\* Asunto: Solicitud de creación de ticket de prueba

\* Texto:

Al final del artículo aparecerá una ventana donde puede valorar la utilidad del mismo.

Puntuación:

¿Cómo de útil fue este artículo? Por favor, dénos su puntuación y ayude a mejorar la base de datos de FAQ. Gracias.

poco útil ☆ 1 ☆ 2 ☆ 3 ☆ 4 ☆ 5 muy útil

También se puede seleccionar la opción "FAQ-Buscar" y se abrirá una ventana donde puede buscar los artículos por título, palabra clave, categoría, etc.

Tickets Chats **FAQ**

**Perfil**

Plantilla de búsqueda -

Seleccionar Borrar Buscar

**FAQ#**

FAQ#   
ej: 10\*5155 or 105658\*

**Búsqueda de texto completo en artículos FAQ (ej: "John'n" o "Will")**

Texto completo

Título

Palabra clave

**Idioma:**

**Categoría:**