



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

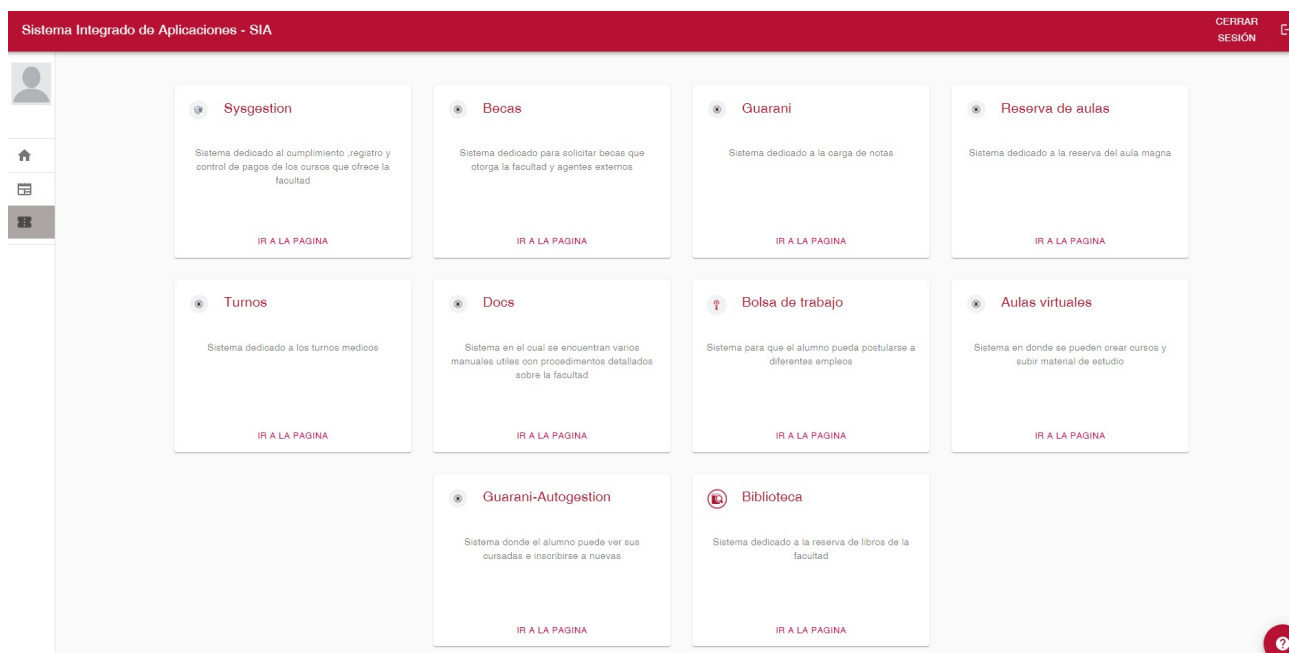
Manual de Uso - Pedido de Servicio en SIA

Descripción

A continuación se detallan los pasos a seguir para generar un pedido de servicio (ticket) desde el Sistema Integrado de Aplicaciones (SIA).

Procedimiento

1. Ingresar a la plataforma de SIA (Sistema Integrado de Aplicaciones) desde el siguiente enlace [SIA](#).
2. Una vez dentro de la página, en la esquina superior derecha, hacer clic en "INICIAR SESION" y completar con su usuario institucional y su contraseña. Una vez iniciado sesión dentro del sistema, verá la siguiente pantalla:



3. Para realizar un pedido de servicio debe dirigirse al panel izquierdo y hacer clic en el icono de Ticket.



4. En el siguiente apartado podrá reportar un incidente seleccionando la sede y el área correspondiente.

El formulario tiene un título centralizado "Reporte de incidentes". Debajo del título hay dos campos de selección: "Sede" y "Area", cada uno con una flecha hacia abajo en su extremo derecho. Debajo de estos campos hay un botón rectangular de color verde con el texto "CREAR TICKET" en mayúsculas blancas.

Sede: Seleccionar la sede en la que ocurrió el inconveniente.

- Medrano
- Campus

Área: Seleccionar el área correspondiente al inconveniente.

- **TIC - Soporte Técnico Usuarios:** Seleccionar esta área en caso de tratarse de un problema en el equipamiento informático.
- **TIC - Soporte Aplicaciones:** Seleccionar esta área en caso de tratarse de un problema dentro de los sistemas informáticos brindados por la facultad.

Área TIC - Soporte Técnico Usuarios

Una vez seleccionadas la Sede y el Área correspondiente (Ejemplo: Sede Medrano y Área TIC - Soporte Técnico) se nos habilitarán los campos para describir el inconveniente tal como se muestra en la imagen debajo:

Reporte de incidentes

Sede

Medrano

Area

TIC - Soporte Tecnico Usuarios

Tipo de Problema


Asunto

Numero de Interno

Numero de Oficina

Inventario

Descripcion

 0 Archivos adjuntos

Arrastrar archivos

CREAR TICKET

- **Tipo de Problema:** En este desplegable deberá seleccionar la opción que más se ajuste a su incidente o, en caso de no encontrar una opción que se ajuste a sus necesidades, seleccionar la opción "Otro".
- **Asunto:** En este campo deberá completar con una breve descripción sobre el incidente a fin de que los técnicos puedan reconocer fácilmente el ticket una vez que sea enviado.
- **Numero de Interno:** En este campo deberá completar con el interno de su oficina a fin de que los técnicos puedan comunicarse con usted en caso de ser necesario.
- **Numero de Oficina:** En este campo deberá completar con el número de su oficina dentro de la sede que seleccione previamente a fin de que, en caso de que los técnicos necesiten, puedan asistirle de forma presencial.
- **Inventario:** En este campo deberá completar con el número de inventario del equipo que presenta el inconveniente, el mismo es un código de 2 letras y 4 números (ej: NC1234) que se encuentra en una etiqueta pegada en el equipo. En caso de no presentar un numero de inventario, colocar el numero de la etiqueta FRBA del mismo.
- **Descripción:** En este campo deberá completar con detalle el incidente en cuestión, a fin de que nuestros técnicos puedan comprender el incidente y puedan brindarle asistencia.
- **Archivos adjuntos:** Aquí puede adjuntar un archivo si considera que puede ayudar a los técnicos a relevar el inconveniente. Le recordamos que el archivo adjunto debe pesar menos de 2MB.

Área TIC - Soporte Aplicaciones

Una vez seleccionadas la Sede y el Área correspondiente (Ejemplo: Sede Medrano y Área TIC - Soporte Aplicaciones) se nos habilitarán los campos para describir el inconveniente tal como se muestra en la imagen debajo:

Reporte de incidentes

Sede

Medrano

Area

TIC - Soporte Aplicaciones

Servicio

Asunto

Descripcion



0 Archivos adjuntos

Arrastrar archivos

CREAR TICKET

- **Servicio:** En este desplegable deberá seleccionar el sistema en el cual presenta el inconveniente.
- **Asunto:** En este campo deberá completar con una breve descripción sobre el incidente a fin de que los técnicos puedan reconocer fácilmente el ticket una vez que sea enviado.
- **Descripción:** En este campo deberá completar con detalle el incidente en cuestión, a fin de que nuestros técnicos puedan comprender el incidente y puedan brindarle asistencia.
- **Archivos adjuntos:** Aquí puede adjuntar un archivo si considera que puede ayudar a los técnicos a relevar el inconveniente. Le recordamos que el archivo adjunto debe pesar menos de 2MB.