

## Procedimiento para la utilización del sistema de tickets departamental

Para organizar los pedidos a soporte técnico/coordinación técnica, el DQO cuenta con un sistema de tickets en la siguiente dirección:

<https://soporte.qo.fcen.uba.ar/>

### SUPPORT CENTER Support Ticket System

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

[Open a New Ticket](#)

[Check Ticket Status](#)

#####  
\*\*\*LEA CON SUMA ATENCIÓN ANTES\*\*\*

\*\*\*\*\*DE HACER UN TICKET\*\*\*\*\*

#####

- EMAIL QO: Verifique si la respuesta a su consulta no figura en <https://www.qo.fcen.uba.ar/mail>. Ahí esta toda la información para usar el correo de QO y resuelve en 99.99% de los problemas reportados.
- Hacer un ticket por tema: Si tiene 2 temas para tratar, realice 2 tickets. No ahorre tiempo mezclando temas en el mismo ticket.
- Incluya "TODOS" los detalles del tema a tratar: Realice tickets auto-contenidos en su información. Si desea un pronto despacho de su solicitud/problema, es mejor describir detalladamente la misma.
- "NUNCA", "JAMÁS", "NEVER EVER" el departamento, la FCEN o la UBA le pedirán datos de sus USUARIO y/o CLAVE, cualquier pedido que reciba para que usted entregue información de su usuario y/o clave, ignórelo dado que es FALSO.

#####

\*\*\*TICKETS A COORDINACIÓN TÉCNICA\*\*\*

#####

- Se pueden realizar tickets a la Coordinación Técnica DQO, a fin de que usted pueda confirmar la existencia de reactivos, que necesite tanto para docencia como para investigación, en el droguero del SS del DQO.
- Para buscar un reactivo, sugerimos primero descargar AQUÍ la planilla de stock y luego completar el formulario con todos los datos requeridos y obligatorios.
- Para que podamos brindarle una rápida respuesta, es importante que tenga presente que las solicitudes se recibirán hasta las 14h (días hábiles) y las entregas se realizarán al día siguiente de confirmada la cantidad requerida.
- Para solicitud de material de vidrio o drogas que no hayan sido ubicadas en el listado, enviar un mail a [droguero@qo.fcen.uba.ar](mailto:droguero@qo.fcen.uba.ar) o comunicarse al INT 58542.
- IMPORTANTE: No olvide mencionar en el ticket *dirigido a Coordinación Técnica* el Laboratorio al que pertenece y número de interno. Además, especifique si el material que necesita es para Docencia y/o Investigación

A través del mismo, se podrá abrir un nuevo ticket o verificar el estado de uno ya creado.

### 1. Apertura de un nuevo ticket

**SUPPORT CENTER**  
Support Ticket System

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

[Open a New Ticket](#)

Please fill in the form below to open a new ticket.

---

**Contact Information**

**Email Address \***

**Full Name \***

Phone Number  
 Ext:

---

**Help Topic**

---

**Ticket Details**  
Please Describe Your Issue

**Issue Summary \***

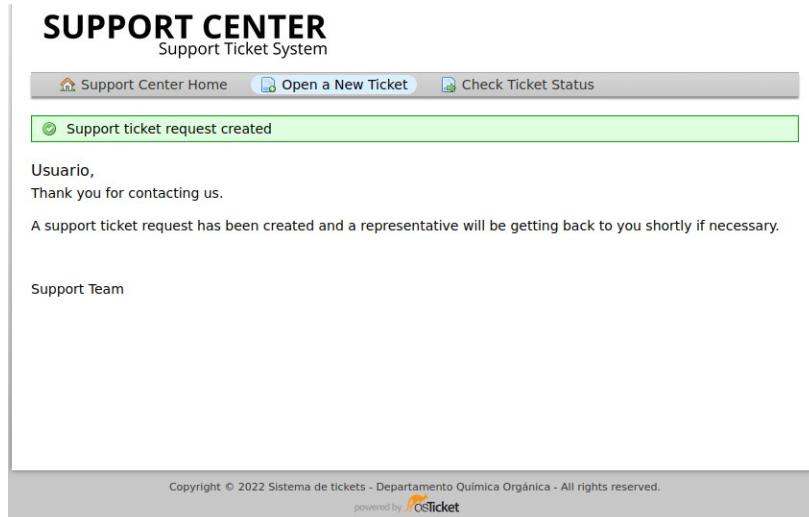
---

[Create Ticket](#) [Reset](#) [Cancel](#)

En este formulario, colocar correo electrónico del usuario, nombre completo y el "help topic" que corresponda (por ejemplo, para soporte técnico, elegir "soporte informático"). En los detalles del ticket, colocar un asunto breve y luego la descripción del pedido (se pueden agregar archivos adjuntos).

Al hacer clic en "Crear ticket", el usuario y el administrador recibirán un mail de aviso del ticket recientemente creado con un número de identificación.

***Se sugiere guardar este mail para poder verificar la evolución del estado del ticket en los enlaces "view this ticket progress online" en el cuerpo del mail o "Log in to your account" que aparece al final.***



## 2. Consulta del estado de un ticket

Esto puede hacerse de dos maneras:

A) Desde el mail de aviso del ticket creado en el paso 1, en los enlaces "view this ticket progress online" en el cuerpo del mail o "Log in to your account" que aparece al final.

De Alerta TICKET - Depto QO <sistema\_soporte@qo.fcen.uba.ar>★  
Asunto [Ticket: #121677] Ticket Opened [#121677]  
A Yo < user@qo.fcen.uba.ar>★

Dear user,

A request for support has been created and assigned #121677. A representative will follow-up with you as soon as possible. You can [view this ticket's progress online](#).

Sistema de tickets - Departamento Química Orgánica

Administración de la Red - Depto QO

If you wish to provide additional comments or information regarding the issue, please reply to this email or [login to your account](#) for a complete archive of your support requests.

**SUPPORT CENTER**  
Support Ticket System [Sign Out](#)

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [View Ticket Thread](#)

**Instalacion impresora #121677** [Print](#) [Edit](#)

Basic Ticket Information	User Information
Ticket Status: Open	Name: user
Department: Administración de la red - Depto QO	Email: user@qo.fcen.uba.ar
Create Date: 1/4/22 1:23	Phone:

 user posted 1/4/22 1:23

Hola,  
Se requiere la instalacion de la impresora Ricoh en el laboratorio L17  
Gracias!

 Created by  user 1/4/22 1:23

**Post a Reply**

To best assist you, we request that you be specific and detailed \*



 @ Drop files here or choose them

[Post Reply](#) [Reset](#) [Cancel](#)

Copyright © 2022 Sistema de tickets - Departamento Química Orgánica - All rights reserved.  
powered by 

A medida que el estado del pedido vaya cambiando, el usuario seguirá recibiendo estos avisos hasta dar por cerrado el tema.

B) Desde la página principal del sistema, opción "Check Ticket Status".

Aquí, se le pide al usuario el número de identificación del ticket en cuestión, junto con la dirección de mail que ingreso al momento de la apertura del pedido. Al hacer clic en "Email Access Link", el sistema le enviara un código de acceso al estado completo del ticket: historial de la conversación entre soporte y el usuario, agregar más información, etc.

## SUPPORT CENTER

Support Ticket System

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address:  
usuario@qo.fcen.uba.ar

Ticket Number:  
121677

[Email Access Link](#)



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Copyright © 2022 Sistema de tickets - Departamento Química Orgánica - All rights reserved.  
powered by OSTicket

De Alerta TICKET - Depto QO <sistema\_soporte@qo.fcen.uba.ar>★  
Asunto Ticket #121677 Access Link  
A Yo <user@qo.fcen.uba.ar>★

Hi user,

An access link request for ticket #121677 has been submitted on your behalf for the helpdesk at <https://soporte.qo.fcen.uba.ar>.

Follow the link below to check the status of the ticket #121677.

<https://soporte.qo.fcen.uba.ar/view.php?auth=01xamaaaaaaaaaYNhjbZ%2FXRfY%2FA%3D%3D>

If you **did not** make the request, please delete and disregard this email. Your account is still secure and no one has been given access to the ticket. Someone could have mistakenly entered your email address.

--  
Sistema de tickets - Departamento Química Orgánica

**Es importante NO responder los avisos que genera el sistema vía mail; para que su respuesta llegue a soporte, tiene que acceder al enlace dentro del mail de aviso.**

Ante cualquier duda, enviar un correo electrónico a:  
[ipoggi@qo.fcen.uba.ar](mailto:ipoggi@qo.fcen.uba.ar)