

MANUAL DE USO PORTAL DE SOPORTE

A stylized, handwritten-style logo in a dark red color. It consists of several fluid, interconnected strokes that form a shape resembling the letters 'ud/a' or a similar abstract signature.

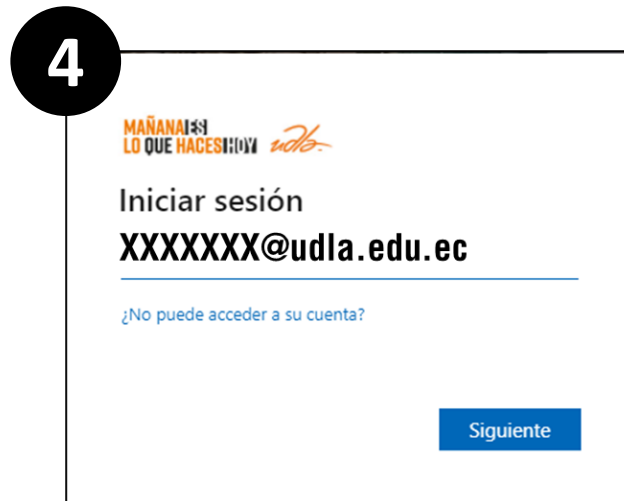
1 Ingresar a: udla.edu.ec

2 Ir a la sección **LOGIN**

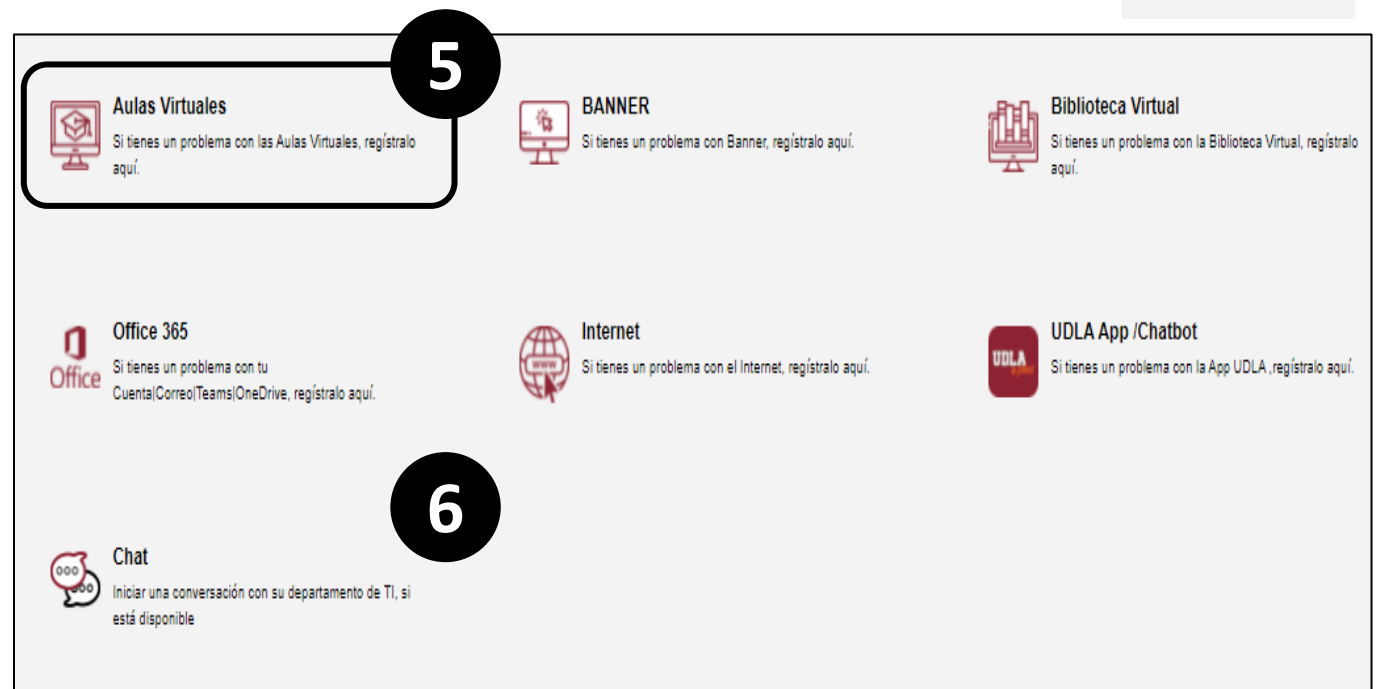
3 Damos clic en el apartado **Soporte UDLA**

The screenshot shows the UDLA website interface. The URL udla.edu.ec is visible in the browser address bar, marked with a circled '1'. The navigation menu includes 'Inicio', 'La UDLA', 'Campus', 'Internacional', 'Login', 'Academia', 'Contacto', and 'Trabaja con nosotros'. The 'Login' menu is open, showing options like 'Omnia', 'Ingreso Estudiantes', 'Ingreso Docentes', 'SUMAR', 'Email Corporativo', 'Banner', 'Success Factors', 'Salesforce', and 'Soporte UDLA', which is highlighted with a red box and a circled '3'. The main content area features a banner with a smiling woman holding a laptop and a red background with the text 'Potencia tu futuro profesional, estudia un posgrado en la UDLA. ¡Que nada te detenga!' and a 'Postula aquí' button. A chat icon is visible in the bottom right corner.

4 Iniciamos sesión con nuestras credenciales UDLA



5 Escoja la categoría que se acople a su necesidad



6 Si desea contactarse con un analista de Soporte para solventar sus inquietudes

¿Qué es un INCIDENTE?

Es la interrupción de los servicios de TI sean estos :

- Aulas virtuales
- BANNER
- Biblioteca Virtual
- Office 365
- Internet
- UDLA App / Chatbot

A Seleccione la categoría

B Seleccione la subcategoría

C Seleccione el motivo de su Incidente

A grid of incident categories with icons and descriptions. A circled 'A' is placed over the 'Aulas Virtuales' category.

- Aulas Virtuales**: Si tienes un problema con las Aulas Virtuales, regístralo aquí.
- BANNER**: Si tienes un problema con Banner, regístralo aquí.
- Biblioteca Virtual**: Si tienes un problema con la Biblioteca Virtual, regístralo aquí.
- Office 365**: Si tienes un problema con tu Cuental/Correo/Teams/OneDrive, regístralo aquí.
- Internet**: Si tienes un problema con el Internet, regístralo aquí.
- UDLA App /Chatbot**: Si tienes un problema con la App UDLA, regístralo aquí.
- Chat**: Iniciar una conversación con su departamento de TI, si está disponible.

A screenshot of the incident reporting form. Step B highlights the subcategory dropdown menu, and Step C highlights the reason dropdown menu.

Categoría *
Aulas Virtuales

Descripción *
Detalle el inconveniente y adjunte la pantalla de error

B Seleccione una subcategoría

- Brightspace
- Exam
- Moodle
- Snowl

C Seleccione categoría de tercer nivel

- Lentitud en la aplicación / programa
- No funciona correctamente
- No se puede ingresar a la aplicación
- Problemas de instalación

Formulario INCIDENTE

- D** Describir el Incidente presentado
- E** Escogemos la Sede recibe clases
- F** Colocamos su ubicación, la carrera / Maestría que esta estudiando.
- G** Colocamos su teléfono de contacto (Celular)
- H** Adjuntamos la evidencia del incidente presentado en caso de requerirlo
- I** Clic en Enviar

The image shows a web form for reporting an incident. The form is titled 'Formulario INCIDENTE' and contains several fields and buttons. The fields are: 'Categoría *' with three dropdown menus (Aulas Virtuales, Brightspace, Lentitud en la aplicación / programa), 'Descripción *' with a large text area, 'Sede *' with a dropdown menu (seleccionar sede), 'Ubicación *' with a text input field, 'Teléfono Contacto *' with a text input field, and 'Archivos adjuntos' with a link to 'Seleccionar adjuntos' and a note 'o arrastre y suelte archivos ad...'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'. The form is annotated with letters D through I in black circles, corresponding to the instructions on the left. D is in the description field, E is in the 'Sede' dropdown, F is in the 'Ubicación' field, G is in the 'Teléfono Contacto' field, H is in the 'Archivos adjuntos' section, and I is in the 'Enviar' button.

Categoría *

Aulas Virtuales Brightspace Lentitud en la aplicación / programa

Descripción *

Sede *

seleccionar sede

Ubicación *

Teléfono Contacto *

Archivos adjuntos

[Seleccionar adjuntos](#) o arrastre y suelte archivos ad...

Cancelar Enviar

Help Desk Software by SysAid

REVISAR ESTATUS DEL TICKET CREADOS



En la parte inferior podrás encontrar tus ticket creados y el estado de los mismos



Dar clic en el ticket a consultar



En la opción adjuntos puedes agregar nuevos archivos adjuntos



ACCESOS A SOPORTE

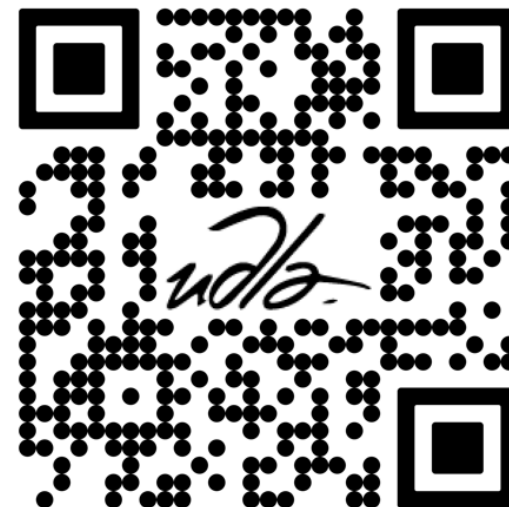
Comunícate con Soporte a través de los siguientes canales:

👉 WhatsApp: Envía un mensaje al +593 2-342-0026 o ingresa en el siguiente link: <https://bit.ly/3m3JP45>

👉 MS Teams: Iniciar una conversación es muy sencillo, puedes hacerlo directamente en el link: <https://bit.ly/3g0fz7E> o buscando "Mentor UDLA" en tu lista de contactos para comenzar un chat.

👉 Página web: Escríbenos en el chat de www.udla.edu.ec

ACCESO AL PORTAL DE SOPORTE



PRESIONA AQUÍ



MAÑANA ES
LO QUE
HACES HOY

udla.