

# **ITS Help Desk**

**Acceso a Cuenta de Usuario**

*[help.uaa.edu](http://help.uaa.edu)*

# Tabla de Contenido

Descripción del manual.....	3
Información del contacto .....	3
Historial de Cambios.....	3
Instrucciones – Recuperar Cuenta de Usuario .....	4



## Instrucciones – Recuperar Cuenta de Usuario

**Paso 1:** Luego de haber concluido con la creación del ticket, recibirá un email con la confirmación. Para poder ver los tickets creados por usted, así como el “*status*”, necesitas iniciar sesión. Puede hacer “*click*” en el link provisto en el email (Figura 1), o en el site help.uaa.edu en “*Help Desk Login*” (Figura 2) al final de la página.

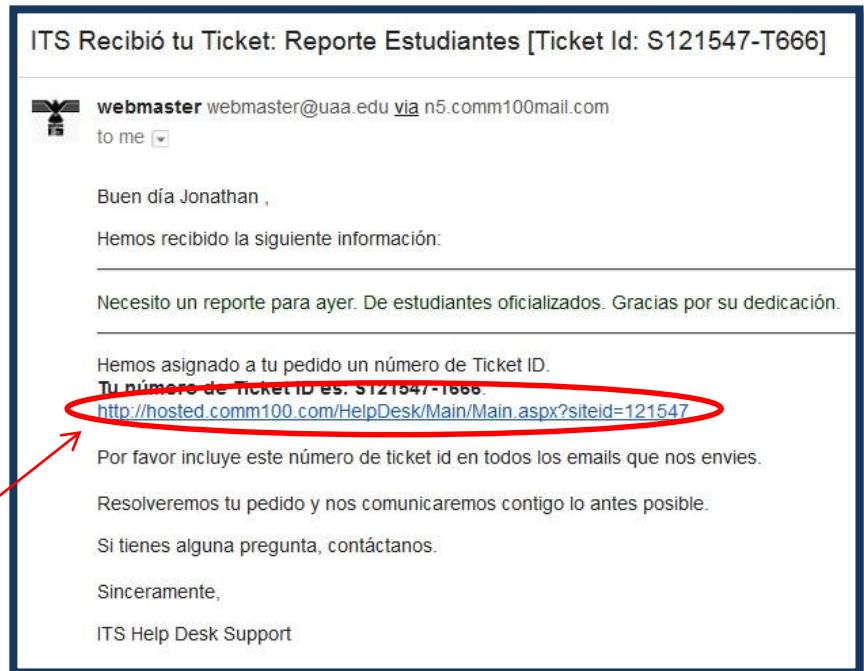
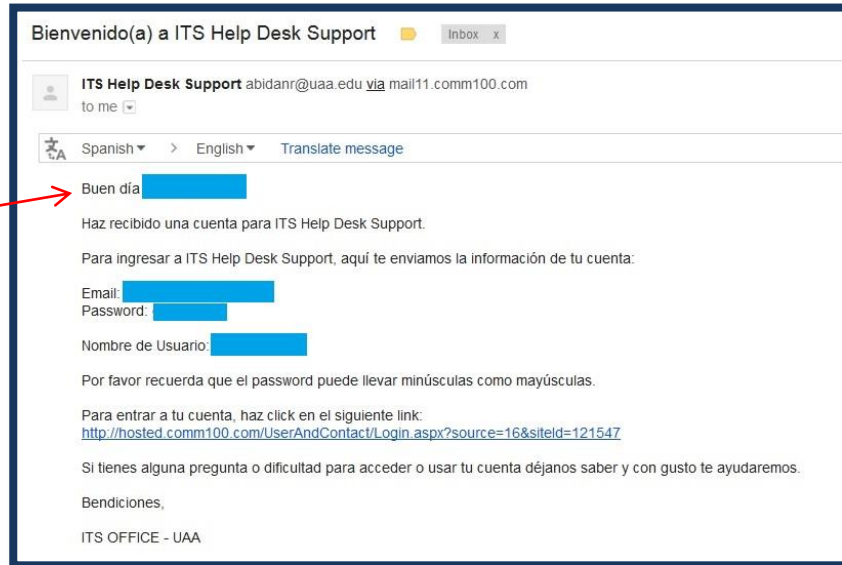


Figura 1.

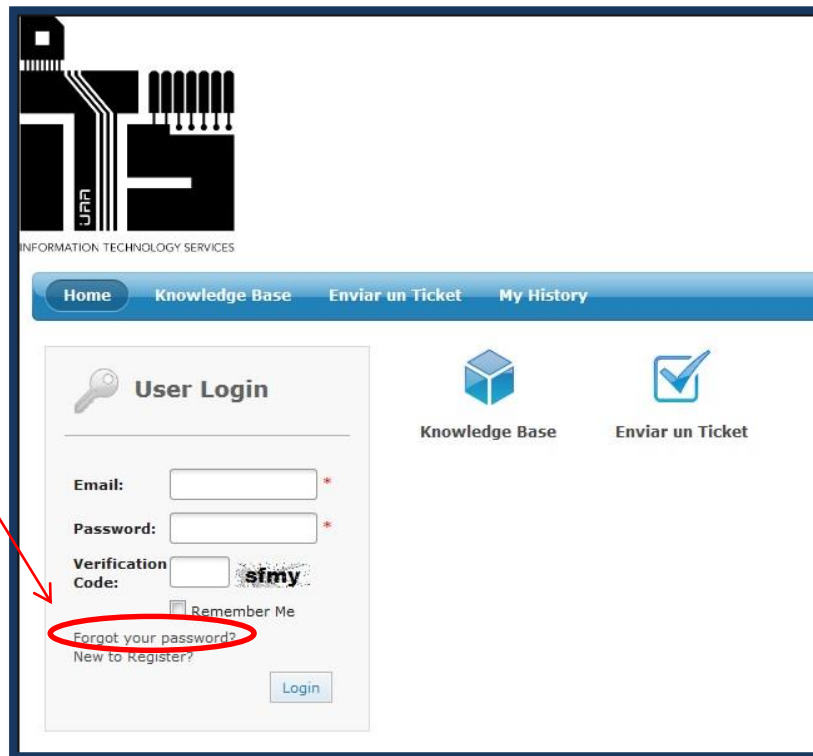


Figura 2.

**Paso 2:** Si creó un ticket por primera vez, debe haber recibido un email con su información para iniciar sesión en el "Help Desk".



**Paso 3:** Si ya había creado un ticket anteriormente, su cuenta se creó automáticamente. Si necesita recuperar su contraseña, haga click donde dice "Forgot your password".



**Paso 4:** Escriba su email en el espacio correspondiente. Haga “click” en “Send”, y recibirá un email para poder cambiar la contraseña de su cuenta.

**Find Password**

Please enter your registered email. An email will be sent for you to reset your password.

Email:

**Paso 5:** Verifique su email. Haga “click” en el link que le provee, para que pueda cambiar la contraseña.

ITS Help Desk Support Password Reset

ITS Help Desk Support webmaster@uaa.edu via mail11.com100.com to me

Dear [redacted]

A request has been made to reset your password on ITS Help Desk Support. To complete the process for your account, use the link below:

[http://hosted.com100.com/UserAndContact/ResetPassword.aspx?userid=161&email=carlos\\_rivera@uaa.edu&forgetPasswordGuidTag=c9a33](http://hosted.com100.com/UserAndContact/ResetPassword.aspx?userid=161&email=carlos_rivera@uaa.edu&forgetPasswordGuidTag=c9a33)

If clicking the link above does not work, copy and paste the URL in a new browser window instead.

If you need help, please contact us via email at [its@uaa.edu](mailto:its@uaa.edu).

Thank you for using ITS Help Desk Support.

**Paso 6:** El link del email lo llevará a una página en la cual entrará el nuevo password que desea para su cuenta.

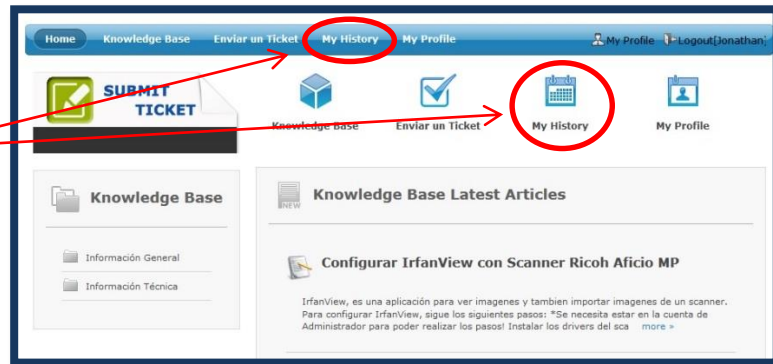
**Reset Password**

Email:

New Password:

Retype Password:

**Paso 7:** Ya se encuentra dentro del sistema. Para ver sus tickets haga “click” donde dice “*My History*”.



**Paso 8:** Aquí podrá filtrar si quiere ver todos sus tickets, o solo los tickets que estén abiertos. También tiene la opción de crear un nuevo ticket desde esa misma página, haciendo “click” donde dice “*Submit a Ticket*”.

