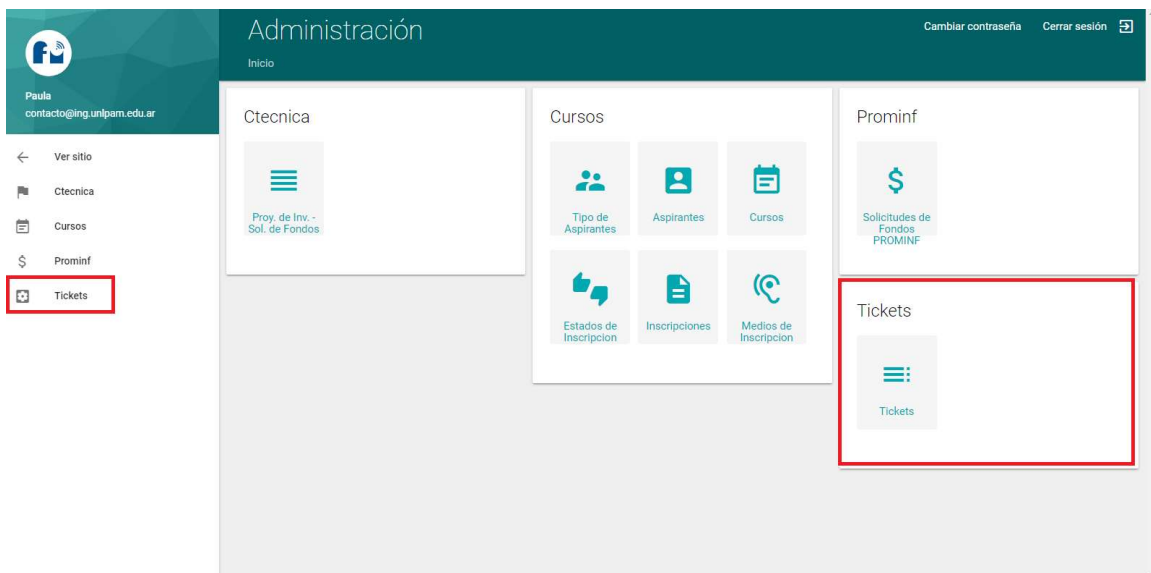


Manual para tickets:

Para cargar un ticket, es necesario *iniciar sesión* en <http://sfing.ing.unlpam.edu.ar>, cuya pantalla de inicio se muestra a continuación:



Al acceder desde el menú principal a la aplicación ticket, lo primero que se podrá ver es una tabla con todos los tickets creados por el usuario logueado, asignados a él o a su área. Dicha tabla contiene distinta información (*fecha, número, tema, creador, estado, actividades más recientes y se contesta*), como se puede observar en la siguiente figura:

Tickets Cambiar contraseña Cerrar sesión

Inicio > Tickets

Paula
contacto@ing.unipam.edu.ar

Ver sitio
Ctecnica
Cursos
Prominf
Tickets
Peticones

<input type="checkbox"/>	Fecha	Numero	Tema	Creador	Estado	Actividades más recientes	Se contesta
<input type="checkbox"/>	8 Mayo 2018 09:27	41	Prueba	Leduc Paula	En curso	-	
<input type="checkbox"/>	8 Mayo 2018 09:27	40	Prueba	Leduc Paula	En curso	-	
<input type="checkbox"/>	11 Abril 2018 12:00	32	Enchufe Aire Acondicionado	Leduc Paula	En curso	-	

3 tickets

ACCIÓN
0 de 3 seleccionados/as
EJECUTAR

FILTRAR
Buscar Tickets
Por Fecha
Cualquier fecha

+

Si se accede a alguno de estos tickets o se decide crear uno nuevo (haciendo click en el botón "+" en la parte inferior derecha) se verá un formulario como el que muestra a continuación:

Agregar ticket Cambiar contraseña Cerrar sesión

Inicio > Tickets > Agregar ticket

Paula
contacto@ing.unipam.edu.ar

Ver sitio
Ctecnica
Cursos
Prominf
Tickets
Peticones

Nuevo ticket

Creador
Leduc Paula

Area destino del ticket

Tema

Descripción

Una descripción detallada de su problema.

Fecha

Numero

Aquí, se tiene:

- El creador del ticket es un campo no editable. En caso de que se esté creando un nuevo ticket, este se completará automáticamente con el nombre del usuario logueado.
- En *área destino del ticket* se debe seleccionar el área a la cual se le asignará el ticket.

- El *tema* que representa el título del ticket.
- La *descripción* del problema, debe ser lo más detallada posible para facilitar su comprensión (se podrán adjuntar capturas de pantalla, entre otras opciones que brinda el sistema).
- La *fecha* de creación del ticket se completa automáticamente.
- El *número* de identificación del ticket en cuestión es autocompletada por el sistema.

Después del formulario anterior se encuentran los *comentarios*, los cuales permiten una interacción entre las distintas partes involucradas en el ticket. Su objetivo es que se describa cómo se solucionó el problema y cómo, el creador del ticket, recibió la atención. Como se puede observar en la siguiente figura un comentario, además del cómo, también cuenta con el autor del mismo y su fecha:

CÓMO	FECHA
Autor: Paula	2020-01-01

+

 GUARDAR

Finalmente, se pueden realizar tres acciones:

1. Guardar el ticket (botón guardar, a la derecha)
2. Guardar y agregar otro ticket (botón diskette, a la izquierda)
3. Guardarlo y continuar editando (botón diskette, a la izquierda)