



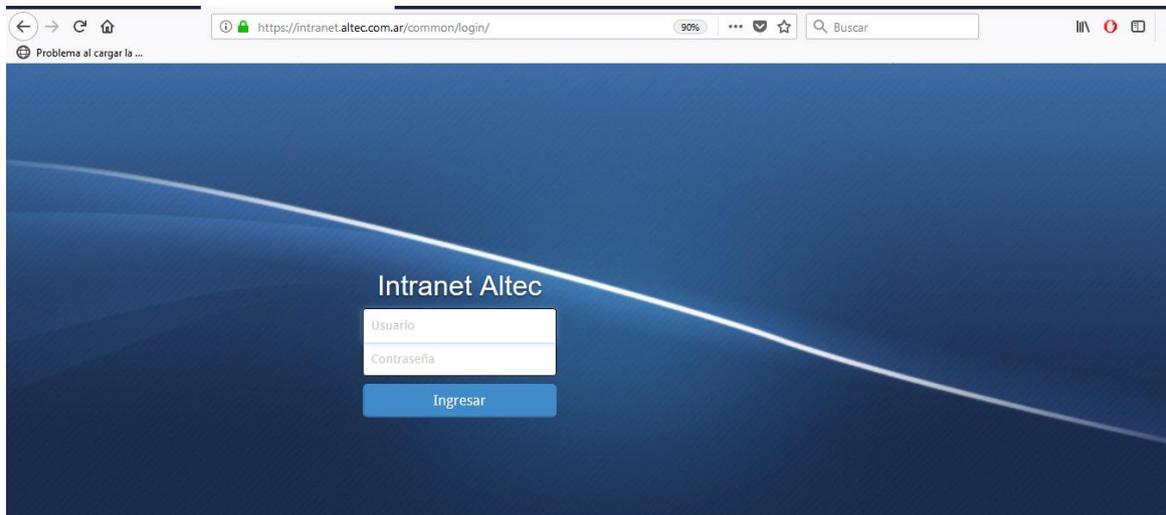
*INTRANET - ALTEC S.E*

*Instructivo para la  
CREACIÓN de un ticket*

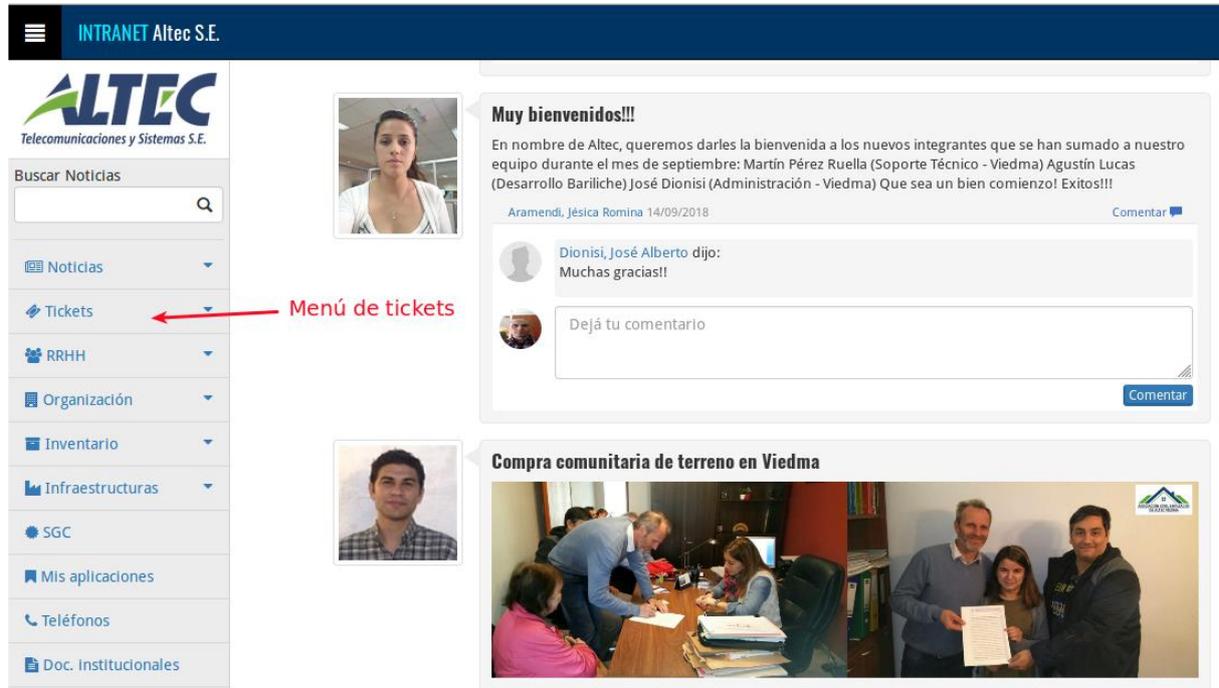
**ALTEC**  
*Telecomunicaciones y Sistemas S.E.*

## 1- INGRESO INTRANET ALTEC S.E

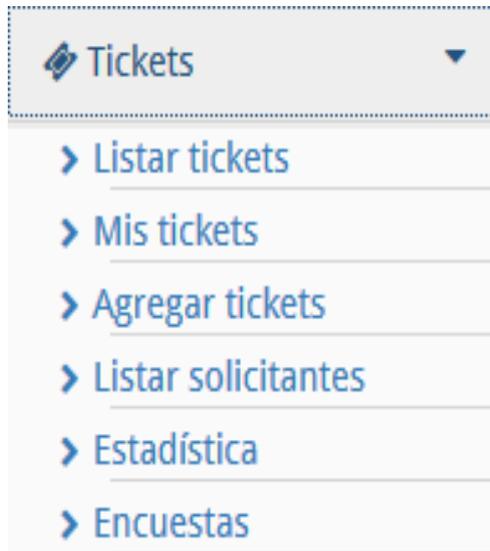
Ingresados en la Intranet <https://intranet.altec.com.ar>, con usuario y clave.



Procedemos a la generación de un ticket. Para ello, nos dirigiremos al bloque del menú principal, sección ticket.



Desde ésta sección observaremos las siguientes opciones:



Muestra la lista de todos los tickets

Lista los tickets que me asignaron a mi área

Crea un nuevo ticket

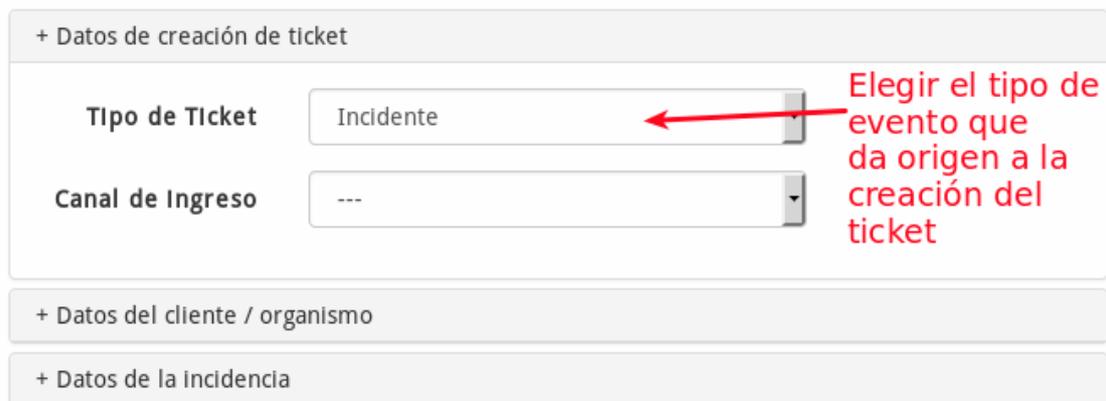
## 2- CREACIÓN DE NUEVO TICKET

### *Datos de creación de ticket*

Para la generación seleccionamos **Agregar ticket**.

En esta sección debemos seleccionar el tipo de ticket, es decir, el tipo de evento que da origen a la creación del ticket y su canal de ingreso.

### Nuevo ticket



+ Datos de creación de ticket

Tipo de Ticket Incidente

Canal de Ingreso ---

Elegir el tipo de evento que da origen a la creación del ticket

+ Datos del cliente / organismo

+ Datos de la incidencia

### *Tipos de tickets que podemos encontrar en el combo:*

**Consulta:** En caso de solicitud de información. Es un evento que no requiere una acción correctiva. Ejemplo: Como se realiza un listado en una aplicación, no lo encuentro en el menú.

**Gestión de cambios:** Tarea interna a realizar sobre algún servicio o equipo, que gestiona en caso de ser necesario el rollback y la ventana de corte. Ejemplo: Se debe modificar la ubicación de una cámara.

**Incidente:** Evento reportado que requiere una acción de resolución. Corte o degradación de un servicio. Ejemplo: Un cliente indica que no puede iniciar una aplicación.

**Petición de servicio:** Pedido de acción por parte de un cliente que no se considera una incidencia. Ejemplo: Instalar un nuevo puesto de trabajo.

**Problema:** Es la causa principal de una o más incidencias, o una incidencia que no tiene una resolución inmediata identificada. Ejemplo: Varios usuarios indican que una aplicación no funciona.

### Tipo de ticket relacionado

Un incidente se define como un evento que genera una deficiencia en la prestación de un servicio.

Si se reciben varias incidencias sobre un mismo evento, se debe crear un ticket del tipo problema que involucre a los tickets de tipo incidente relacionados (ej: varios usuarios de un organismo expresan que no pueden acceder a internet).

Un incidente que no tiene su causa raíz identificada acaba transformándose un problema.

### Nuevo ticket

+ Datos de creación de ticket

Tipo de Ticket	Problema	En caso de seleccionar que el tipo de ticket es un problema, se abrirá un campo donde debemos especificar los N° de tickets relacionados
Ticket relacionados	Nro de 3 ticket separados por coma	
Canal de Ingreso	---	

+ Datos del cliente / organismo

+ Datos de la incidencia

### 3- DATOS DEL CLIENTE/ORGANISMO

+ Datos del cliente / organismo

<b>Cliente</b>	ALTEC S.E Nombre del cliente (org. o empresa). ▾
<b>Solicitante</b>	----- ▾   
<b>Localidad</b>	Viedma ▾ Ubicación física del cliente.
<b>Incidente</b>	--- Aparecen solo los incidentes “conocidos” establecidos por la mesa de servicios.
<b>Catálogo</b>	--- Seleccionar el servicio relacionado dentro del catálogo de servicios que ofrece la empresa.
<b>Categoría</b>	--- Seleccionar la categoría dentro de ese servicio. ▾
<b>Servicio</b>	Seleccionar tipo de servicio. ▾

Se debe indicar el nombre de la persona que se contactó. Se puede agregar en caso de no encontrarlo.

Ubicación física del cliente.

Aparecen solo los incidentes “conocidos” establecidos por la mesa de servicios.

Seleccionar el servicio relacionado dentro del catálogo de servicios que ofrece la empresa.

--- Seleccionar la categoría dentro de ese servicio. ▾

Seleccionar tipo de servicio. ▾



Se sugiere actualizar/corroborar los datos del solicitante.

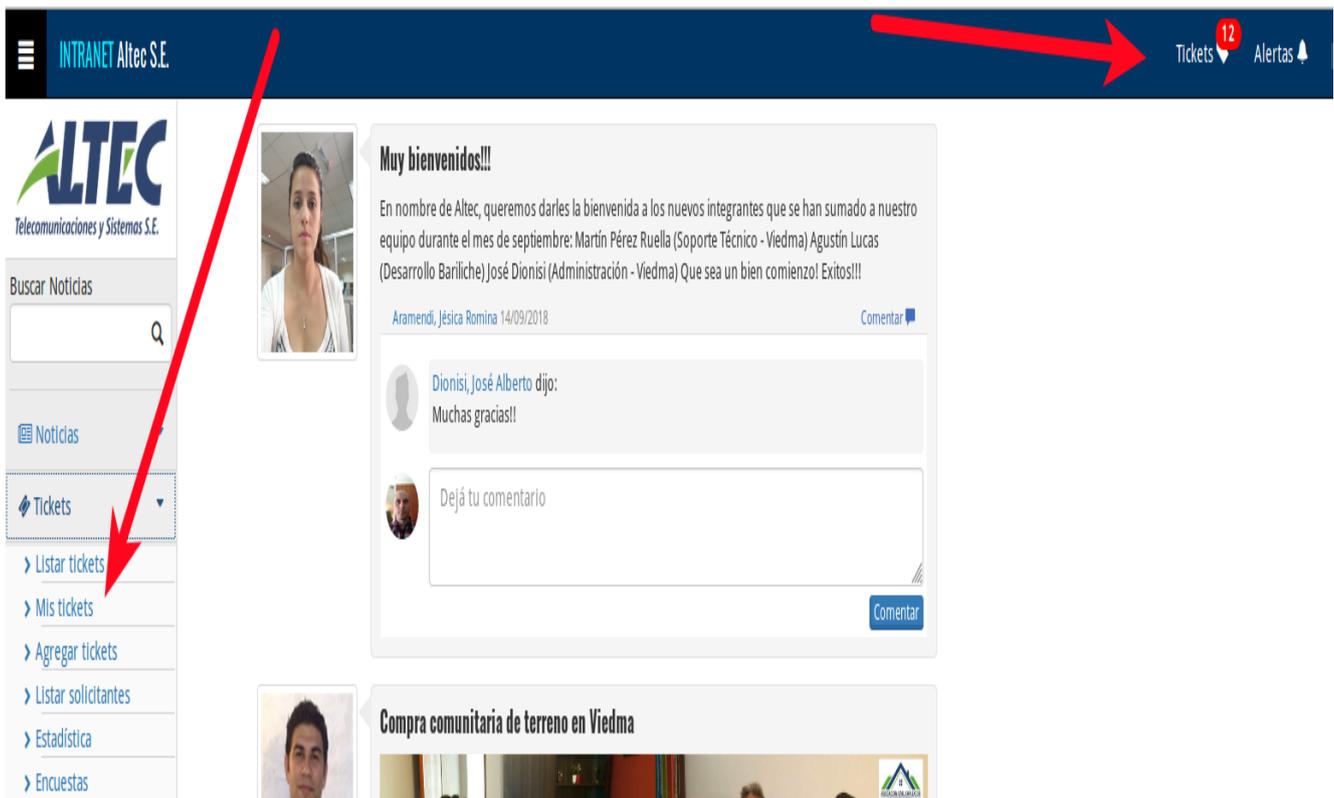
#### 4- DATOS DE LA INCIDENCIA

+ Datos de la incidencia

<b>Afectados</b>	<input type="text" value="Individual"/>	Seleccionar si el incidente o problema afecta a un individuo o a toda un área del organismo solicitante. Esto variará el valor de SLA.
<b>Asignado a Proyecto</b>	<input type="text" value="---"/>	Seleccionar en caso de que el incidente corresponda a un proyecto.
<b>Área asignada</b>	<input type="text" value="---"/>	Elegir el área de Altec a designar el ticket.
<b>Personal asignado</b>	<input type="text" value="Todos los del área"/>	Se puede seleccionar y asignar la resolución del incidente a una persona o a toda un área.
<b>Descripcion</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><p>Describe el problema.</p><p style="text-align: center;"><b>Describir el incidente. Tener en cuenta que esta descripción puede ser leída por el solicitante.</b></p></div>	
<b>Adjunto</b>	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.	En caso necesario se puede adjuntar un archivo (captura de pantalla, nota, etc.)

## TICKET GENERADO.

Luego de generado el ticket, los asignados recibirán un correo de aviso y les aparecerá un su menú “Mis tickets”.



The screenshot shows the ALTEC intranet interface. At the top, there is a dark blue header with the text "INTRANET Altec S.E." on the left and "Tickets 12" and "Alertas" on the right. A red arrow points from the "Tickets" notification to the "Tickets" menu item in the left sidebar. The sidebar contains a search bar, "Noticias", and a "Tickets" dropdown menu with options: "Listar tickets", "Mis tickets", "Agregar tickets", "Listar solicitantes", "Estadística", and "Encuestas". The main content area displays a post titled "Muy bienvenidos!!" with a profile picture of a woman and a text message. Below the post is a comment by "Dionisi, José Alberto" saying "Muchas gracias!". There is also a section titled "Compra comunitaria de terreno en Viedma" with a profile picture of a man and a small image of a building.

