



INTRANET - ALTEC S.E

*Instructivo para la
RESOLUCIÓN de un ticket.
Tomar, asignar y cerrar ticket*

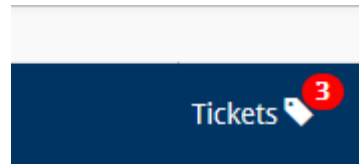


ALTEC
Telecomunicaciones y Sistemas S.E.


1- LISTADO DE TICKET

Generado el ticket, precedemos a la resolución del mismo. Para ellos encontraremos que los mismos fueron filtrados y asignados a mi o a mi área.

Filtra los tickets asignados a mi o a mi área






INTRANET Altec S.E.
Tickets ³
Georgina Pamela



Listado de tickets

Imprimir
Filtrar
Para aprobar
Agregar ticket

3 tickets aplicando el filtrado actual

ID	Cliente	Categoría de Servicio	Estado	Solicitante	Asignado	Creado	Descripción	Vencimiento SLA
20111	Registro Civil	GDE/COMPRAR/BOW	Creado	Oswaldo, Romero	AF-GDE/COMPRAR/BOW T2	2018-09-28 12:58	Recibimos correo de oromero@registrocivil.rionegro.gov.ar (Romero, Oswaldo) - Asunto: Cambio de departamento USUARIO oromero DIRECCION REGISTRO CIVIL - Buen día me comunico a fin de que me cambien en el sistema GDE, ya que no pertenezco a...	
20078	Agencia de Recaudación Tributaria	GDE/COMPRAR/BOW	Creado	Tinture, Alberto	AF-GDE/COMPRAR/BOW T2	2018-09-28 06:39	Buan día. Solicito habilitacion para entorno GDE PRODUCCION para el usuario Nombre y apellido : Alberto Tinture Usuario : ATINTURE cuil : 20-28879455-4 sello : administrativo superior jerárquico : Analia Gariglio Entorno GDE: produccion ...	 --
19558	Desarrollo Económico (C.R.F.A.R)	GDE/COMPRAR/BOW	Abierto	Bramanti, Graciela	AF-GDE/COMPRAR/BOW T2	2018-09-13 11:02	Alta de usuario de GDE Necesito los siguientes datos Usuario Gde:Graciela Cristina Bramanti Cuit:717351543-4	 --

Vencimiento SLA

Ordena los tickets según el tiempo de vencimiento del SLA. (Si para el cliente solicitante el contrato de servicio no fue cargado o no tiene un contrato, no mostrará el tiempo de SLA)



Botón para visualizar el ticket

2- DETALLE DE TICKET

En ésta visualización se muestra el detalle del ticket que hemos querido visualizar desde el botón correspondiente.

INTRANET Altec S.E.
Tickets 3 | Alertas ▲ | Georgina Pamela



Telecomunicaciones y Sistemas S.E.

Buscar ticket

- Noticias
- Tickets
- RRHH
- Organización
- Inventario
- Infraestructuras
- SGC
- Mis aplicaciones
- Teléfonos

Detalles del ticket #20078

<p>Ticket Numero: 20078</p> <p>Canal de ingreso: Email</p> <p>Estado: Creado</p> <p>Creado por: Ranucci, Damian</p> <p>Localidad: Jacobacci</p> <p>Fecha de creación: 28 de Septiembre de 2018 a las 06:39</p> <p>Última actualización : 28 de Septiembre de 2018 a las 06:39</p> <p>Incidente: ABM de Usuarios, sellos y Reparticiones (GDE)</p>	<p>Cliente: Agencia de Recaudacion Tributaria</p> <p>Tipo de ticket: Incidente</p> <p>Solicitante: Tinture, Alberto</p> <p>Área asignada: AF- GDE/COMPRAR/BOW T2</p> <p>Personal asignado: Todos los empleados del área</p> <p>Servicio: Servicios de Desarrollo --> GDE/COMPRAR/BOW --> ABM Usuario</p> <p>Afectados: Individual</p>
---	--

Items asociados al ticket:				
#	Tipo	Marca	Modelo	Ubicacion
<p>Descripción:</p> <p>Buan día. Solicito habilitacion para entorno GDE PRODUCCION para el usuario</p>				

Log
Tomarlo
Enviar email
Imprimir resumen

Detalles del ticket #20078

<p>Ticket Numero: 20078</p> <p>Canal de ingreso: Email</p> <p>Estado: Creado</p> <p>Creado por: Ranucci, Damian</p> <p>Localidad: Jacobacci</p> <p>Fecha de creación: 28 de Septiembre de 2018 a las 06:39</p> <p>Última actualización : 28 de Septiembre de 2018 a las 06:39</p> <p>Incidente: ABM de Usuarios, sellos y Reparticiones (GDE)</p>	<p>Cliente: Agencia de Recaudacion Tributaria</p> <p>Tipo de ticket: Incidente</p> <p>Solicitante: Tinture, Alberto</p> <p>Área asignada: AF- GDE/COMPRAR/BOW T2</p> <p>Personal asignado: Todos los empleados del área</p> <p>Servicio: Servicios de Desarrollo --> GDE/COMPRAR/BOW --> ABM Usuario</p> <p>Afectados: Individual</p>
---	--

El ticket puede editarse desde la opción **editar**. La única consideración sería que el mismo debe estar creado por mí, para que aparezca la opción.

Detalles del ticket #19004

Ticket Numero: 19004
Canal de Ingreso: Teléfono
Estado: Creado
Creado por: Taboada, Diego Rodolfo
Localidad: Viedma
Fecha de creación: 27 de Septiembre de 2018 a las 09:28
Última actualización : 27 de Septiembre de 2018 a las 09:28
Incidente: Revisión de Camara Domo IP externa
Vencimiento de respuesta: 27 de Septiembre de 2018 a las 10:28

Cliente: Rio Negro Emergencias
Tipo de ticket: Incidente
Solicitante: Mercado, Farid
Área asignada: Datacenter
Personal asignado: Todos los empleados del área
Servicio: Servicio de seguridad ciudadana --> Video vigilancia --> Administración
Afectados: Individual

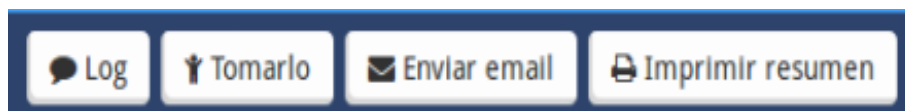
[Editar](#)

Items asociados al ticket:

#	Tipo	Marca	Modelo	Ubicacion
---	------	-------	--------	-----------

Descripcion:
La cámara de Costanera y Dorrego no transmite video.

3- BOTONES:



↓

Si se desea, se puede dejar un log de avance sin tener que tomarlo o cerrarlo

↓

Si está asignado a nuestra área podemos tomarlo y el resto de mis compañeros dejará de visualizarlo.

↓

Podemos enviar un mail con los datos de un compañero

↓

Imprimir todos los datos del ticket

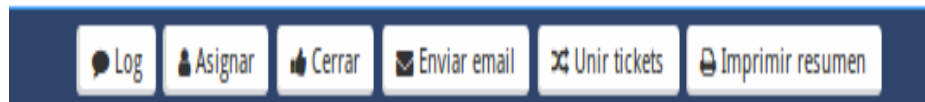
4- TOMA DE TICKET

Detalles del ticket #19004

Ticket Numero: 19004	Cliente: Rio Negro Emergencias	Editar		
Canal de ingreso: Teléfono	Tipo de ticket: Incidente			
Estado: Abierto	Solicitante: Mercado, Farid			
Creado por: Taboada, Diego Rodolfo	Área asignada: Datacenter			
Localidad: Viedma	Personal asignado: ██████████			
Fecha de creación: 27 de Septiembre de 2018 a las 09:28	Servicio: Servicio de seguridad ciudadana -> Video vigilancia -> Administración			
Última actualización: 27 de Septiembre de 2018 a las 11:56	Afectados: Individual			
Incidente: Revision de Camara Domo IP externa				
Vencimiento de resolución: 27 de Septiembre de 2018 a las 19:56				
Items asociados al ticket:				
#	Tipo	Marca	Modelo	Ubicacion

A partir de ahora queda asignado a la persona que lo tomó

Los botones que visualizaremos serán:

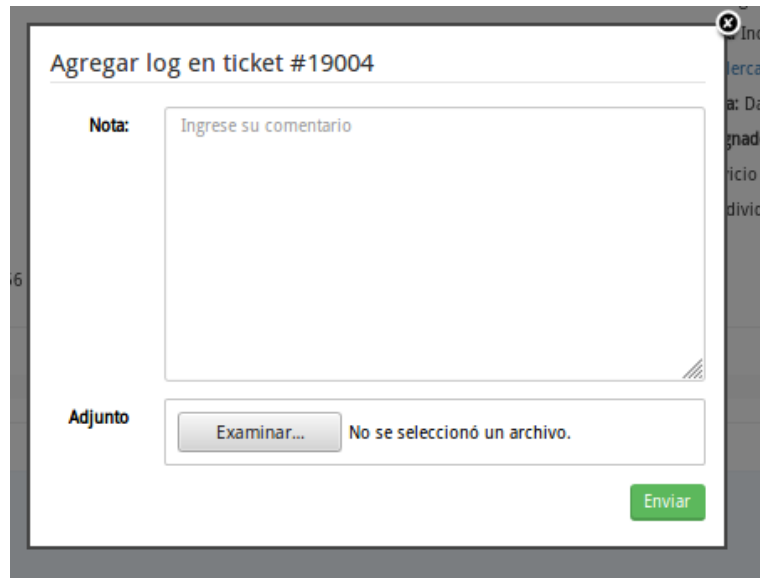


El ticket puede ser asignado a otra área o persona después de tomarlo

Luego de terminada la tarea se debe cerrar el ticket

En caso necesario se pueden unir ticket que refieren a la misma incidencia

Se recomienda agregar un log al ticket en los casos donde se realizó una tarea intermedia o se está esperando un evento externo, u otra información que aporte al seguimiento del avance de la resolución.



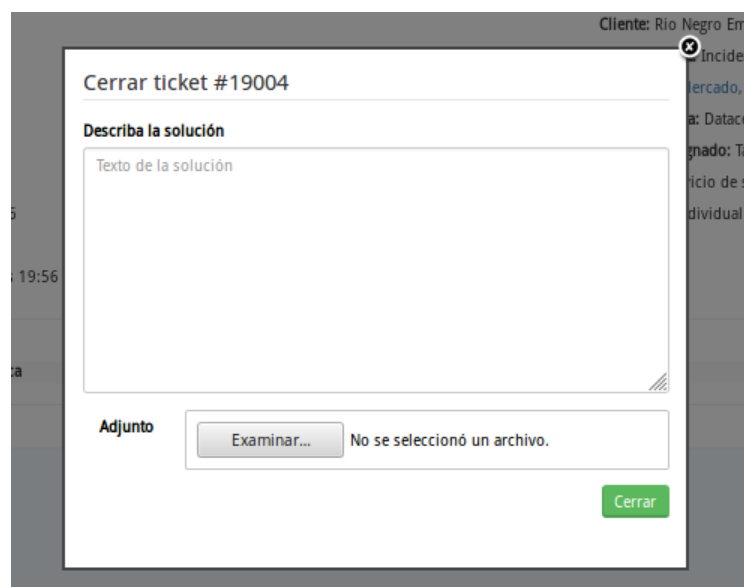
Agregar log en ticket #19004

Nota: Ingrese su comentario

Adjunto Examinar... No se seleccionó un archivo.

Enviar

Al cerrar el ticket se debe describir el trabajo realizado. Tener en cuenta que este texto es el que luego el solicitante recibirá por correo, además de la encuesta de satisfacción.



Cerrar ticket #19004

Describa la solución

Texto de la solución

Adjunto Examinar... No se seleccionó un archivo.

Cerrar

