

3. Para crear un ticket desde la plataforma

Nada más acceder a la plataforma con nuestro usuario y contraseña nos encontraremos en la **página de inicio**, donde aparece una descripción del sitio y de los proyectos de los que se gestiona el soporte.

Lo primero que haremos será asegurarnos de que nos encontramos en el **proyecto Aeducar**, ya que en algunos casos puede ser que una misma persona participe en varios de los proyectos implementados en esta plataforma.

Podemos comprobarlo y/o modificarlo desde la lista desplegable que aparece a la derecha en el menú superior de la plataforma.

Además, si estás en varios proyectos y quieres que por defecto cuando accedas a soportearagon entres directamente en Aeducar, puedes configurarlo en la opción **Favourite project** dentro de la página de **Mi cuenta**.

embedded-image-cww73pmj.png

Nos fijamos inicialmente en el menú superior de la página donde aparecerán los diferentes espacios de trabajo a los que podemos dirigirnos, entre los que se encuentra **Nueva petición**.

embedded-image-afjpf3g.png

Nos llevará a la siguiente página desde la que completaremos toda la información relativa al ticket:

embedded-image-puu2mrqz.png

- **Asunto:** Deberá comenzar con el nombre del centro. Indicará un resumen de la petición.
- **Descripción:** Deberá ser lo más detallada posible para ayudar a la persona que se encarga de la resolución del problema.
- **Estado:** Una petición puede tener varios estados y se utiliza para saber en qué estado se encuentra con el fin de clasificarla de la mejor manera posible. Por defecto cuando se crea debería ser Abierta-Nueva
- **Prioridad:** Indica la prioridad en cuanto a su gestión/resolución.
- **Asignado a:** este campo no hace falta completarlo, ya que se hará automáticamente al asignarle una categoría en el campo siguiente.



- **Categoría:** Se seleccionará de la lista el Centro de Profesorado de referencia para nuestro centro educativo.
- **Ficheros:** Podemos adjuntar ficheros que clarifiquen la incidencia (capturas de pantalla por ejemplo).

Una vez hayamos completado sus campos pulsamos **Crear** y ya quedará registrada la petición en la plataforma.

Revision #1

Created 2023-09-21 09:37:20 CEST by Cristina Martín Bruna

Updated 2023-09-21 11:47:11 CEST by Cristina Martín Bruna