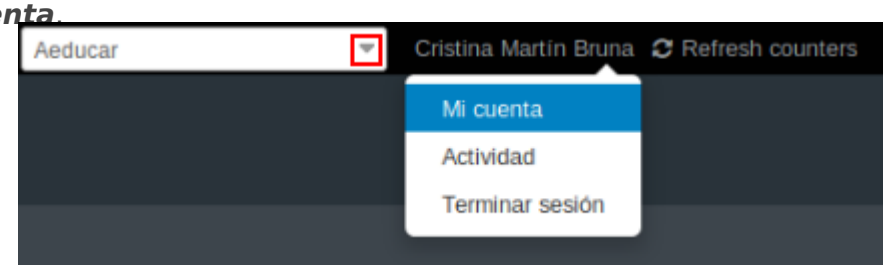
3. Para crear un ticket desde la plataforma

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.

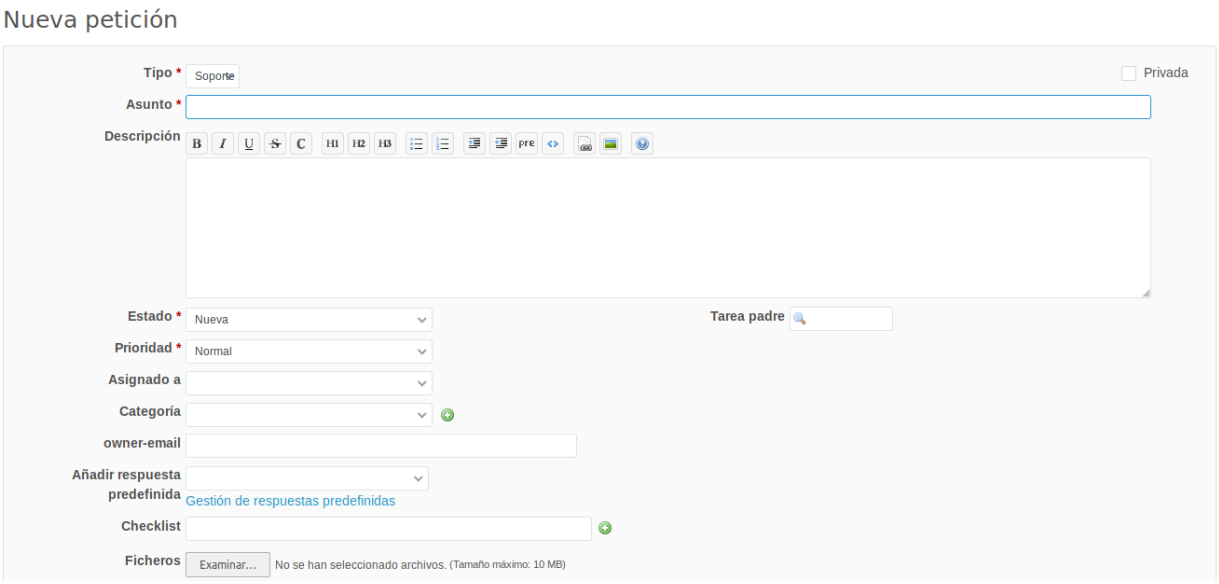
Además, si estás en varios proyectos y quieres que por defecto cuando accedas a soportearagon entres directamente en Aeducar, puedes configurarlo en la opción ***Favourite project*** dentro de la página de ***Mi cuenta***.



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***.



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



- **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 encargue 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