

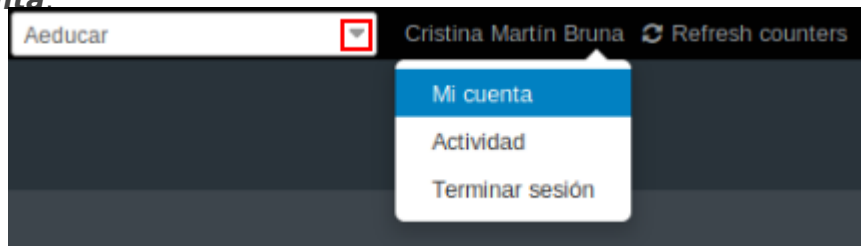
3. Para crear un ticket desde la plataforma

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:

Nueva petición

Formulario de "Nueva petición" con los siguientes campos:

- Tipo ***: Dropdown con "Soporte".
- Privada**: Checkbox desactivado.
- Asunto ***: Campo de texto obligatorio.
- Descripción**: Área de texto con barra de herramientas (negrita, cursiva, subrayado, tachado, color, tamaño, listas, enlaces, previsualización, etc.).
- Estado ***: Dropdown con "Nueva".
- Tarea padre**: Campo de texto con icono de lupa.
- Prioridad ***: Dropdown con "Normal".
- Asignado a**: Dropdown vacío.
- Categoría**: Dropdown vacío con icono de plus.
- owner-email**: Campo de texto.
- Añadir respuesta predefinida**: Dropdown con "Gestión de respuestas predefinidas".
- Checklist**: Campo de texto con icono de plus.
- Ficheros**: Botón "Examinar..." y mensaje "No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)".

- **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 21 September 2023 09:37:20 by Cristina Martín Bruna

Updated 21 September 2023 11:47:11 by Cristina Martín Bruna