

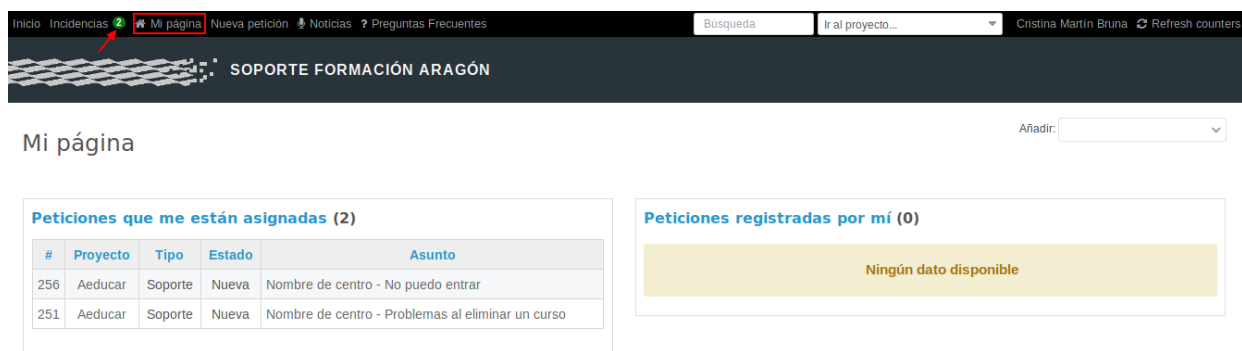
5. Para contestar con la resolución de una petición

Ya hemos visto que una vez se le asigna una categoría a una petición, quedará asignada automáticamente la persona que deberá atenderla.

Es una asignación inicial, ya que en función de las circunstancias podría modificarse y asignar su resolución a otra persona.

La persona encargada de resolver la incidencia, podrá ver de una manera más cómoda el listado de las que tiene asignadas desde la opción **Mi página** que vemos en el menú superior de la plataforma y que le dirigirá a una página con dos listados: las *peticiones que me están asignadas* y las *peticiones registradas por mí*.

Vemos además que a la derecha de la opción **Incidencias** aparece un globo de notificación indicando que tenemos dos incidencias nuevas asignadas.



Peticiónes que me están asignadas (2)

#	Proyecto	Tipo	Estado	Asunto
256	Aeducar	Soporte	Nueva	Nombre de centro - No puedo entrar
251	Aeducar	Soporte	Nueva	Nombre de centro - Problemas al eliminar un curso

Peticiónes registradas por mí (0)

Ningún dato disponible

Si hacemos click en el **Asunto** de la petición que queremos contestar, nos abrirá la ficha de la petición con toda la información, pero de momento en modo de *sólo lectura*. Para activar el modo edición de la ficha y poder escribir la respuesta haremos click en **Modificar** que aparece en el pie de la ficha.



de cada CP (rol “jefe/a de proyecto”) podrán añadir al proyecto Aeducar a otros compañeros o compañeras de su CP desde *Configuración >> Miembros* para posteriormente poder asignarles algunos de los tickets.

- Dentro de la plataforma podemos organizar un repositorio de **respuestas predefinidas** que nos ayudarán para contestar de manera más ágil las incidencias más habituales.
- Quizá la resolución de la incidencia implique una secuencia de pasos que podríamos anotar como una **checklist** y así ir marcando los que vayamos avanzando para que también pueda verlo quien solicitó la petición.
- En **Notas** es donde desarrollaremos la explicación a la petición formulada.
- **Ficheros** nos permite adjuntar algún fichero a la respuesta a la petición.

Revision #1

Created 21 September 2023 09:37:20 by Cristina Martín Bruna

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