

Conociendo la ticketera

Para crear un ticket debemos irnos a la siguiente dirección IP <http://172.16.100.112> y luego en “Gestión de tickets (GTI)”



Ingresar con nuestro usuario y password

Si no recordamos nuestro usuario o password, se puede recuperar en la misma pagina de ingreso.

Conociendo la ticketera

Dependiendo de nuestro perfil de usuario es como veremos el inicio de la ticketera.

The screenshot shows the user interface of a ticketing system. Annotations include:

- Menú de acceso:** Points to the left sidebar menu containing 'Inicio', 'Tickets', and 'Series halted'.
- Tickets:** Points to the main dashboard area showing ticket counts.
- Notificaciones y usuario en curso:** Points to the top right header area showing a notification bell and the user profile 'Ingeniero Control'.

Tickets Dashboard Summary:

Estado	Cantidad
En espera	272
En curso	218
Validación	2
Finalizadas	65

Tickets List Table:

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
1029	SWCHL	CHILLAN SVV PCS	SUR		Mantenimiento red core		24/01/20	Mantenición de red core 2020	FINALIZADA	

Conociendo la ticketera

The screenshot shows a ticketing system interface. At the top left, a box labeled 'Tickets totales' contains a link 'Descargar Reporte General'. An arrow points from a text box 'Link de descarga Excel' to this link. To the right, a box labeled 'Cantidad de tickets en cada estado' points to a summary section titled 'Tickets' which displays four status counts: 'En espera' (100), 'En curso' (90), 'Validación' (1), and 'Finalizadas' (38). Below this, a box labeled 'Botón para crear nuevo ticket' points to a 'Crear ticket +' button. At the bottom, a box labeled 'Filtros de ayuda en búsqueda' points to a row of filter buttons (1029, SWITCH, AUSTRAL, Z15) located below a table header. The table header includes columns: #, Área, Sitio, Crm, Categoría, Motivo, Fecha Inicio, Fecha Terminó, Descripción, Estado, and Opciones. The first row of data shows ticket #1029, area SWVALD, site VALDIVIA SW PCS, crm AUSTRAL, category Z15, motive 'Mantenimiento red core', start date 24/01/20, description 'Mantención de red core 2020', and status 'EN CURSO'.

Tickets totales
Descargar Reporte General

Link de descarga Excel

Cantidad de tickets en cada estado

Tickets

100 En espera

90 En curso

1 Validación

38 Finalizadas

Botón para crear nuevo ticket

Crear ticket +

TICKETS
Opciones ▾





#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Terminó	Descripción	Estado	Opciones
1029	SWVALD VALDIVIA SW PCS SWITCH	AUSTRAL Z15			Mantenimiento red core Primera mantención	24/01/20		Mantención de red core 2020	EN CURSO	

Filtros de ayuda en búsqueda

Conociendo la ticketera

Diagram illustrating the components and actions of the ticketing system (ticketera).

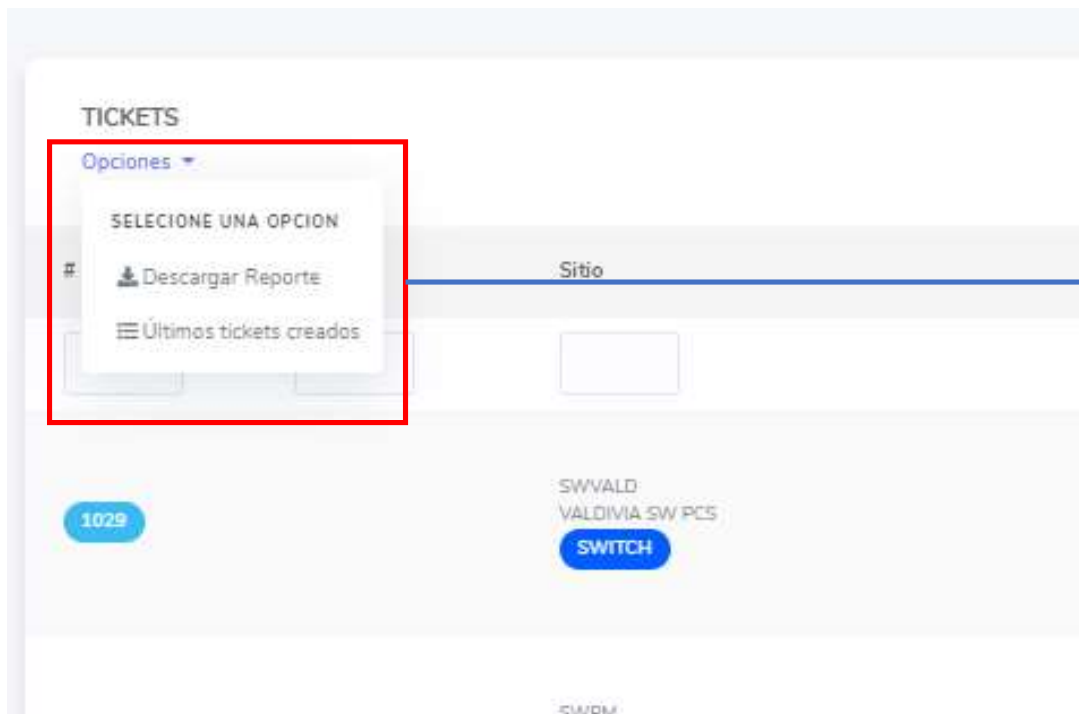
Table Structure:

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
1828	Energía	ESTAND018 CERRO EL VIENTO FUGO	NORTE	A	Vandalismo mayor	11/06/20		Vandalismo en sitio de la referencia que involucró Robo de Grupo de 22 KVA , Motobomba de Combustible , daños mayores en la infraestructura del sitio.	EN ESPERA	   

Annotations:

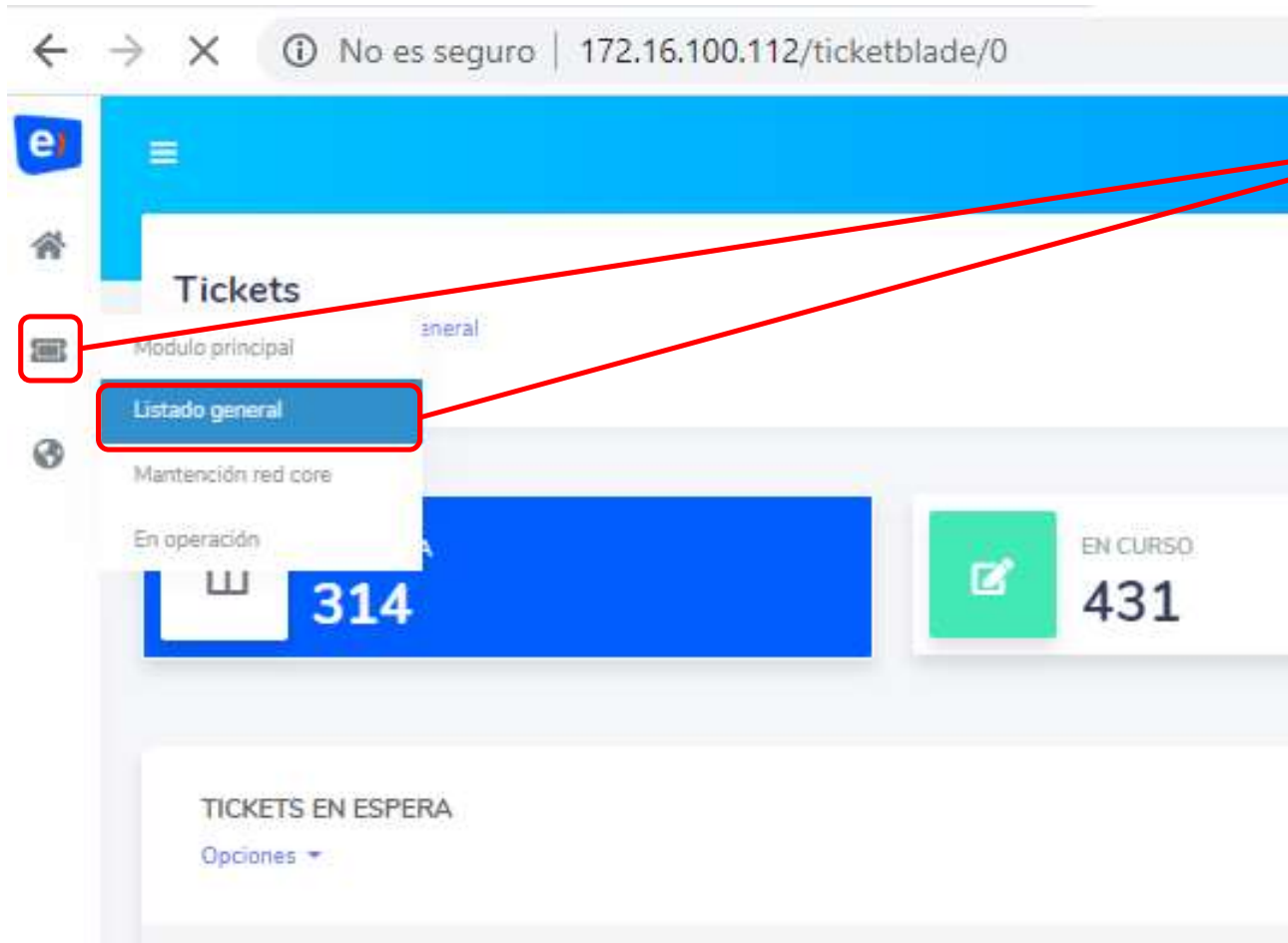
- ID del ticket:** Points to the ticket number (1828).
- Detalles del ticket:** Points to the ticket details row.
- Estado del ticket:** Points to the ticket status (EN ESPERA).
- Limpia el buscador:** Points to the refresh icon in the options column.
- Aprueba el ticket para que avance en los estados:** Points to the checkmark icon in the options column.
- Icono solo disponible para rol de administrador:** Points to the settings icon in the options column.
- Botón para rechazar ticket:** Points to the reject icon in the options column.

Conociendo la ticketera



Opciones de ayuda que nos sirven para descargar el reporte con todos nuestros tickets o ver nuestros últimos 20 tickets creados

Búsqueda de tickets



Para buscar un ticket debemos irnos al siguiente icono "Listado general".

Nota: Recordar que el orden de los ticket van a depender de su categoría, primero A, B, C, D y E