

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 displays the main interface of a ticketing system. At the top, there is a blue header bar with the 'e' logo, a menu icon, and user information ('Ingeniero Control'). Below the header, the main area is divided into several sections:

- Tickets totales:** A box containing the total number of tickets (272 En espera, 218 En curso, 2 Validación, 65 Finalizadas).
- Menú de acceso:** A sidebar with navigation links: Inicio, Tickets, and Sistemas.
- Tickets:** A large section showing a list of ticket entries. Each entry includes fields for ticket number (#), area, site, CRM, category, reason, start date, end date, description, status, and options. One specific ticket is highlighted with a red border:
 - #:** 1029
 - Área:** SWCHL CHILLAN SV PCS SWITCH
 - Sitio:** SUR Z11
 - Categoría:** A
 - Motivo:** Mantenimiento red core
 - Fecha Inicio:** 24/01/20
 - Fecha Termino:** 24/01/20
 - Descripción:** Mantención de red.core 2020
 - Estado:** FINALIZADA
- Notificaciones y usuario en curso:** A box containing a bell icon and the user name 'Ingeniero Control'.

Conociendo la ticketera

The screenshot shows a ticketing system interface with several annotated elements:

- Tickets totales** (Total tickets) and **Link de descarga Excel** (Excel download link) are located at the top left.
- Cantidad de tickets en cada estado** (Number of tickets per state) is located at the top right.
- Tickets** section: A red box highlights the summary row showing ticket counts for different states: **100 En espera**, **90 En curso**, **1 Validación**, and **38 Finalizadas**.
- Botón para crear nuevo ticket** (New ticket creation button) is located on the right side of the ticket list.
- Filtros de ayuda en búsqueda** (Search help filters) is located at the bottom left, pointing to a row of filter buttons.

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
1028	SWVALD VALIDACIÓN SW PCS SWITCH	Z15	AUSTRAL	A	Mantenimiento red core Primeras mantención	24/01/20		Mantenimiento de red core 2020	EN CURSO	

Conociendo la ticketera

ID del ticket

Detalles del ticket

Estado del ticket

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
	Energia	ESTAN018 CERRO EL VIENTO RIO	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.		

Limpia el buscador

Aprueba el ticket para que avance en los estados

Icono solo disponible para rol de administrador

Botón para rechazar ticket

Conociendo la ticketera

The screenshot shows a user interface for managing tickets. On the left, there's a sidebar titled "TICKETS" with a dropdown menu labeled "Opciones". Inside this menu, there are two items: "SELECCIONE UNA OPCION" (Select an option) and two links: "Descargar Reporte" (Download Report) and "Últimos tickets creados" (Last 20 created tickets). A red box highlights the "Opciones" menu and its contents. A blue arrow points from the "Descargar Reporte" link to a callout box on the right.

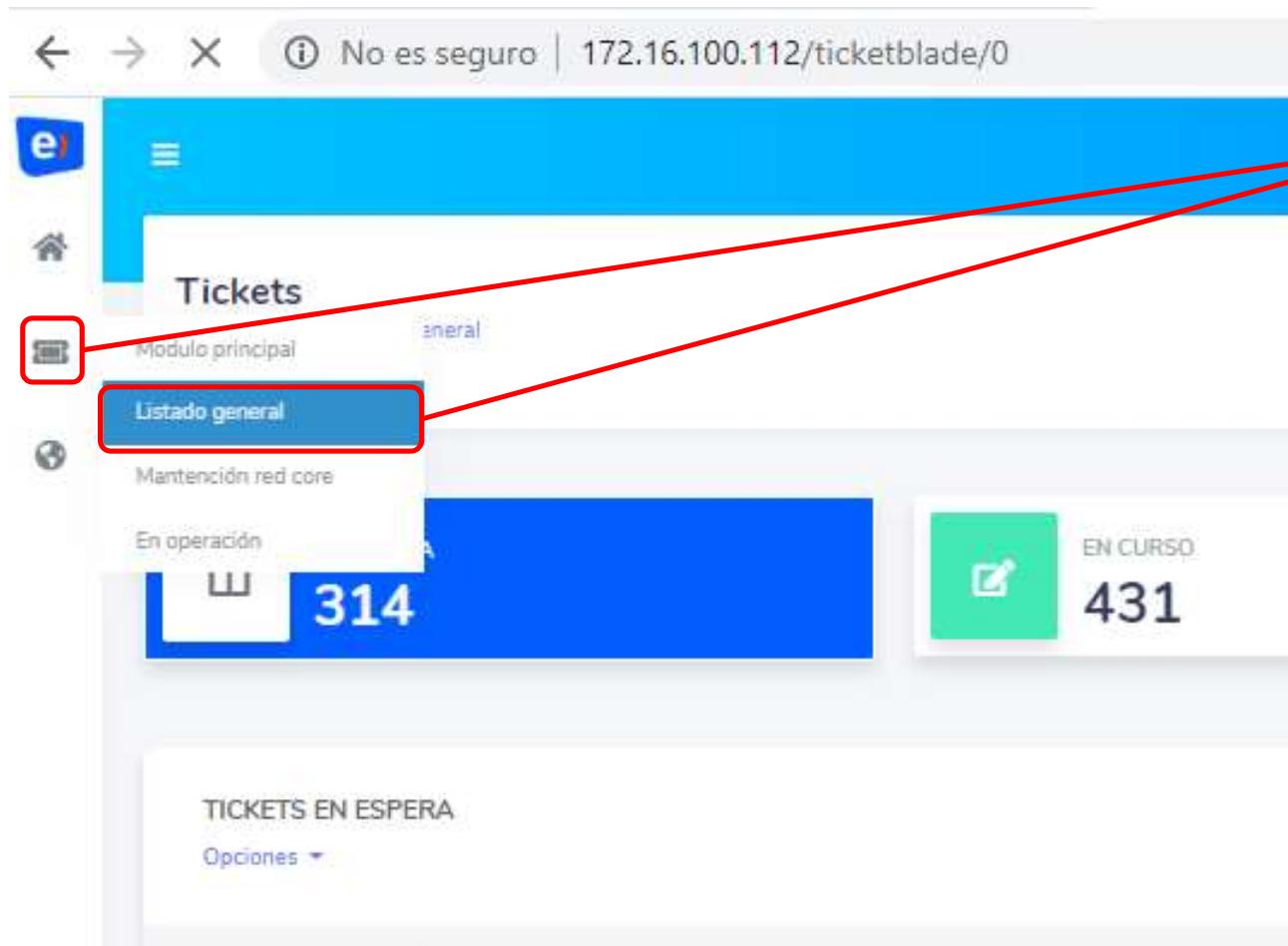
1029

Sitio

SWVALD
VALDIVIA SW PCS
SWPM

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