

- Instructivo para creacion de tickets

Instructivo para creacion de tickets

Completar los datos del ticket

Al momento que ingresa una solicitud de ayuda diriginos a GLPI

Debes detallar la información del problema o solicitud.

- 1) Escribir un título claro (ejem: Error al imprimir, o actualizacion de siaps)
- 2) Selecciona la categoría adecuada (hardware, software, red, etc.) esto utilizando glpi en la parte derecha de la pantalla aparecen las opciones a tildar
- 3) Describir el problema en el campo Descripción con el mayor detalle posible

Configurar prioridad y asignación

Indica la urgencia y, si corresponde, el técnico o grupo responsable, esto tambien se encuentra en la parte derecha usando glpi

- 1) Selecciona la prioridad (baja, media, alta, crítica)
- 2) Si el perfil lo permite, asigna el ticket a un técnico o grupo

Guardar y enviar el ticket

Al finalizar el proceso confirma la creación del ticket haz clic en guardar.

- 1) Verificar que el ticket aparezca en tu listado con un número asignado, en caso de pertenecer a un mantenimiento este numero pegarlo en el asana en la descripción del cliente correspondiente.
- 2) Revisa notificaciones por correo si llego el aviso