



GLOBAL SISTEMAS

Gestión de Incidencias

- Crear ticket de incidencia
- Ver estado de una incidencia



Portal de Incidencias

- Para abrir una incidencia debemos entrar en la web: <http://incidencias.globalsistemas.es>
- Una vez aquí hacemos click en abrir nuevo ticket.

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Portal de Incidencias' website. On the left is the 'GLOBAL SISTEMAS' logo. On the right is a green 'Iniciar sesión' button. The main navigation area contains three items: a blue button for 'Inicio Centro de Soporte' (with a house icon), a grey button for 'Abrir un nuevo Ticket' (with a paper plane icon), and a grey button for 'Ver Estado de un Ticket' (with a question mark icon). Below this, the text 'Centro de registro de incidencias' is displayed. Underneath are two large, light-blue outlined boxes: the left one contains a paper plane icon and the text 'Abrir un nuevo Ticket', and the right one contains a question mark icon and the text 'Ver Estado de un Ticket'. At the bottom, a blue footer bar contains the text 'Copyright © 2016 Global Sistemas - Todos Los Derechos reservados.'

Acceso portal web

- Nos pedirá que ingresemos nuestro usuario y contraseña
- Las credenciales necesarias creadas por Global Sistemas se envían previamente por correo electrónico



➔ Iniciar sesión



Inicio Centro de Soporte



Abrir un nuevo Ticket



Ver Estado de un Ticket

Introduce tu usuario y contraseña

e-mail o nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

[Olvidé mi contraseña](#)

Generar ticket

- En tema de ayuda escoger el filtro que más se adapte al problema seleccionando en caso de duda la opción puestos de trabajo
- Resumen de la incidencia con descripción breve del problema existente
- Detalle de la incidencia, cuanto más específica y detallada sea la descripción del problema más fácil y rápido se podrá solucionar la avería
- Recomendamos adjuntar imagen con el problema que aparece en pantalla. Pasos:

Guardar imagen pulsando botón IMPR PANT del teclado.

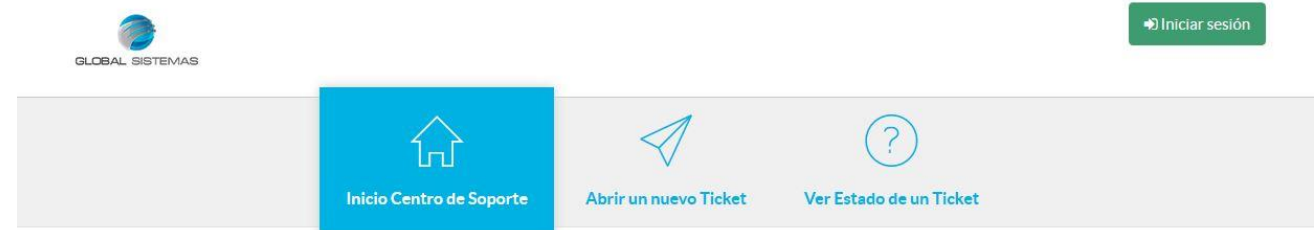
Una vez pulsado abrir Word y pegar la imagen (Botón derecho>Pegar)

Adjuntar el archivo de imagen pulsando en “Agregar archivos aquí”

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. At the top, there is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte' (Home icon), 'Abrir un nuevo Ticket' (Paper plane icon, highlighted in blue), and 'Tickets (0)' (Question mark icon). Below the navigation bar, the main heading is 'Abrir un nuevo Ticket'. A sub-heading reads: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' Below this, there is a dropdown menu for 'Temas de ayuda' with the following options: '— Seleccione un tema de ayuda —', '— Seleccione un tema de ayuda —' (highlighted in blue), 'Antivirus', 'Internet', and 'Puestos de Trabajo'. The form is divided into two main sections: 'Datos de usuario' and 'Detalle de la Incidencia'. The 'Datos de usuario' section contains two fields: 'Correo:' with the value 'usuario@empresa.com' and 'Cliente:' with the value 'empresa'. The 'Detalle de la Incidencia' section starts with the instruction 'Por favor describe su problema.' followed by a sub-heading 'Resumen de la incidencia *' and a text input field containing 'No puedo ver pagina web'. Below this is another sub-heading 'Detalle de la incidencia *' and a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, outdent, image, video, table, link, unlink, and a minus sign. The text in the editor reads: 'Al entrar en www.securlines.es parte de la pagina me aparece en blanco'. To the right of the text is a button labeled 'Borrador guardado'. Below the rich text editor is a dashed box containing the text 'Agregar archivos aquí o elegirlos'.

Consulta de estado

- Todas las actuaciones sobre el ticket generado se envían por correo electrónico
- A través del portal de incidencias bajo opción Ver el estado de un ticket. Previa introducción de usuario y contraseña podemos ver desglose de los tickets creados, sus actuaciones y las soluciones correspondientes.



Centro de registro de incidencias

