Knowledgebase [ES]

Base de conocimientos de GEMO, instrucciones generales, etc.

- Sistema de tickets: Instrucciones de uso [osTicket]

Sistema de tickets: Instrucciones de uso [osTicket]

Introducción

Para mejorar la asistencia a los usuarios cuando se producen problemas con el hardware y el software de TI en el Grupo GEMO, se ha introducido un sistema de notificación denominado **HelpDesk**. Se utiliza un sistema al que se puede acceder a través de un navegador web.

Los nuevos problemas, mensajes de error o incluso preguntas se crean como un **ticket** en el HelpDesk. Hay dos maneras de crear un nuevo ticket:

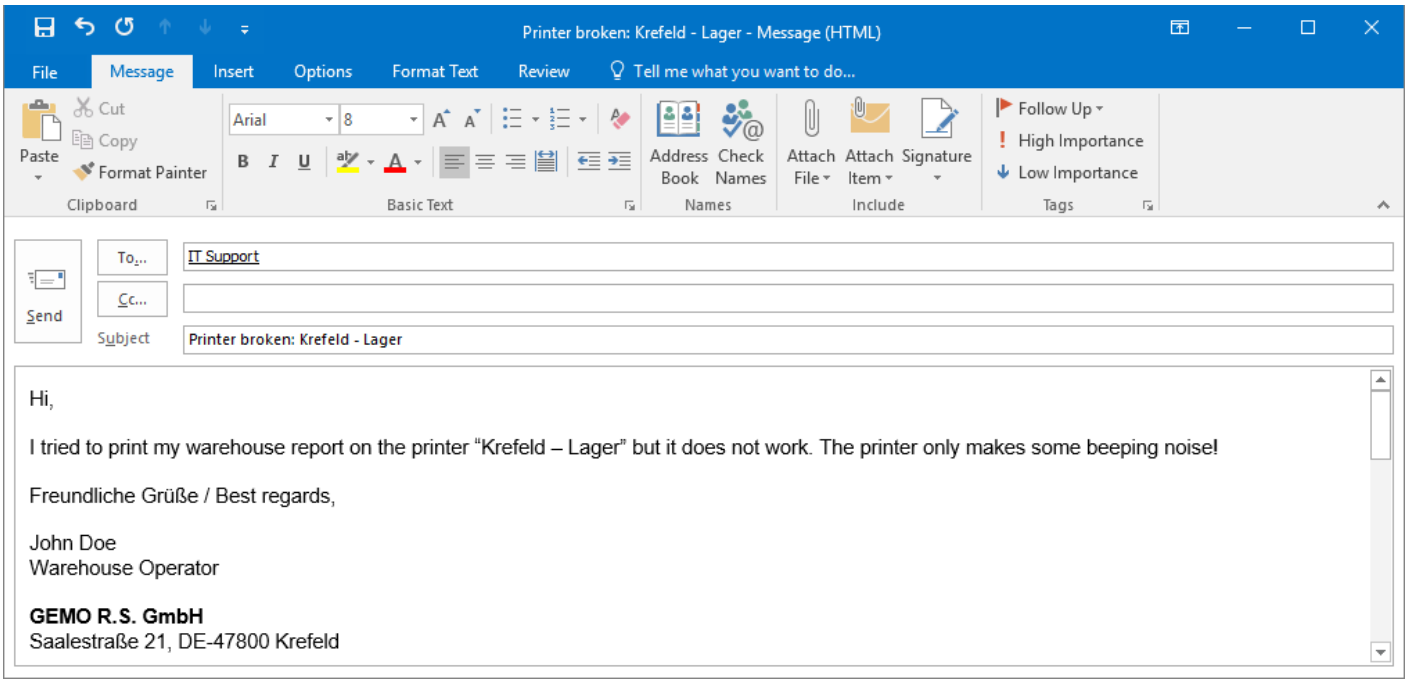
1. El usuario envía un correo electrónico a it-support@gemo.de.
2. El usuario navega por el sitio web del HelpDesk y abre una nueva solicitud. (El inicio de sesión es opcional).

Todos los empleados que tienen una **cuenta de dominio del Grupo GEMO** también tienen automáticamente una cuenta en el sistema HelpDesk. En la práctica, suelen ser aquellos que tienen acceso al correo electrónico corporativo o a un ordenador de la empresa.

Para acceder al sitio web, hay que introducir los mismos datos de acceso que se utilizan para entrar en el ordenador. Normalmente, el nombre de usuario se compone de la primera letra del nombre y del apellido. Así, la cuenta de *Max Mustermann* debe ser *M.Mustermann* (sin distinguir entre mayúsculas y minúsculas). La contraseña suele ser elegida por el usuario.

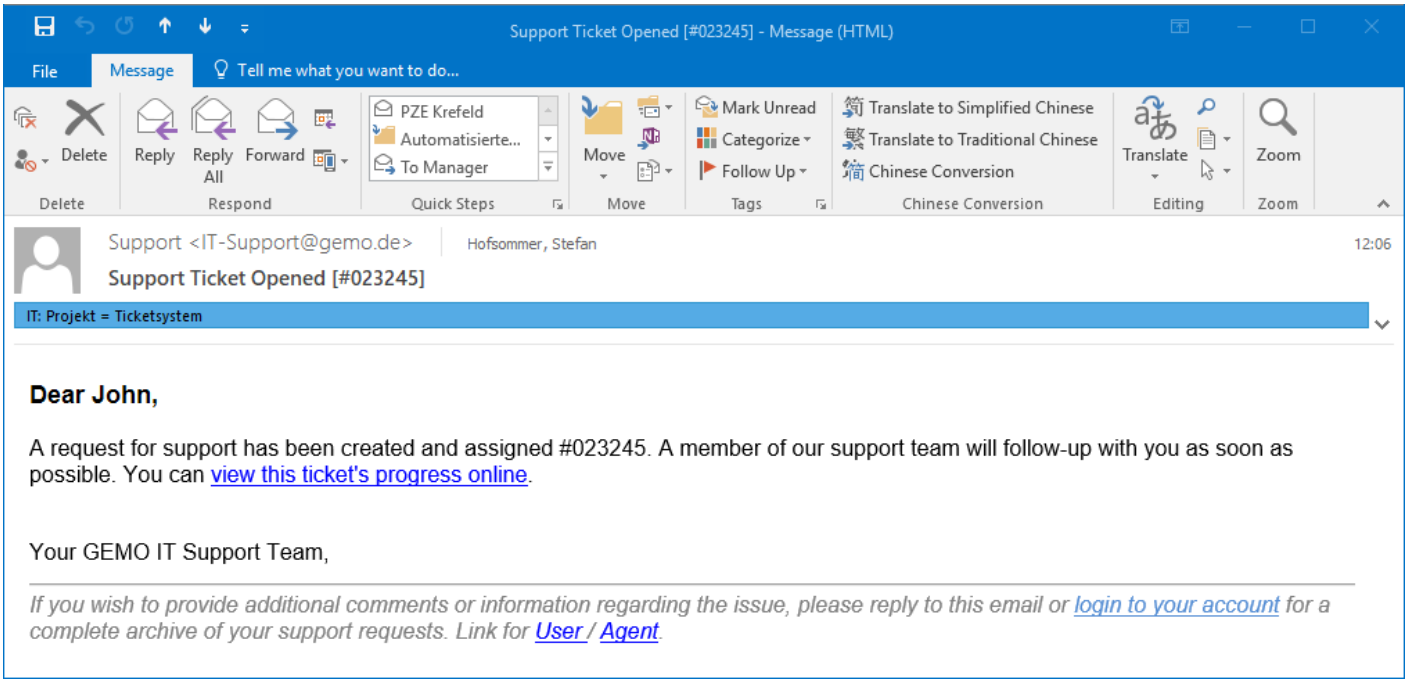
Informar de un problema con una dirección de correo electrónico

Informar de un problema con una dirección de correo electrónicoLa forma más sencilla de informar es enviar un correo electrónico a it-support@gemo.de:



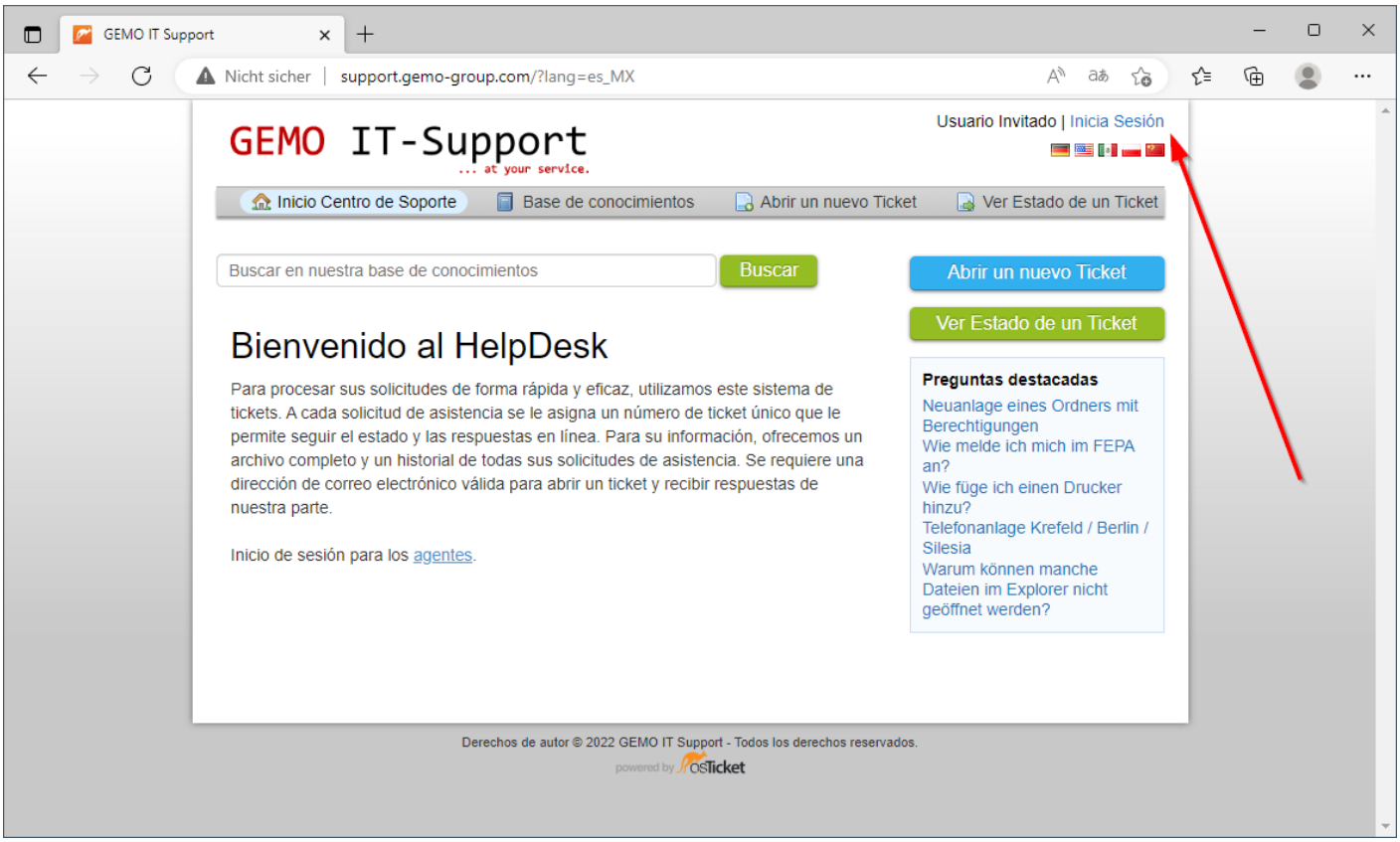
El correo electrónico debe tener un asunto que identifique dónde está el problema (impresora, sistema FEPA, ordenador). Tanto el texto del correo electrónico como el asunto pueden estar escritos en inglés, alemán o polaco por el momento. El mensaje puede contener archivos adjuntos, así como imágenes en el texto (formato RTF o HTML).

Después de enviar su mensaje, recibirá un correo electrónico confirmando que su mensaje ha sido registrado:



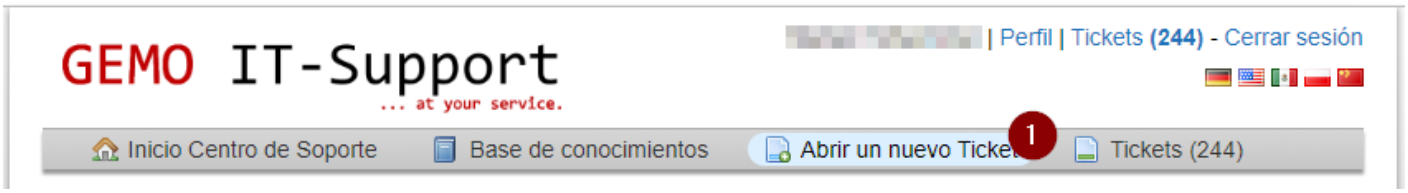
Informar de un problema al utilizar el sitio web

También puede notificar un problema a través del sitio web. Para ello, abra support.gemo-group.com en su navegador e inicie sesión haciendo clic en el enlace correspondiente en la parte superior de la página:



Como nombre de usuario y contraseña debe introducir los mismos datos que utiliza para acceder a su cuenta de dominio en su ordenador o en el servidor remoto. Es posible enviar un ticket sin iniciar sesión, pero no es recomendable.

Después de iniciar la sesión, haga clic en el botón "Crear nuevo ticket":

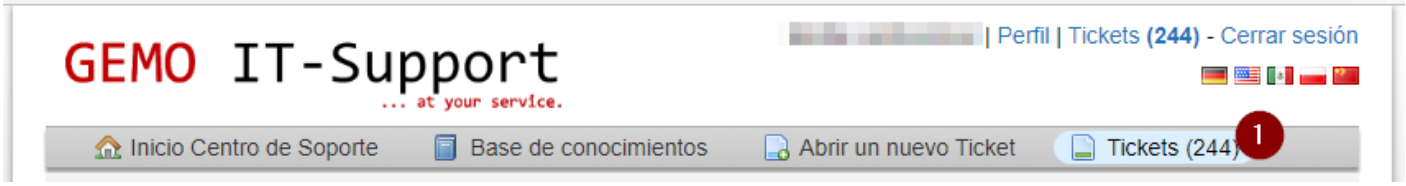


Seleccione el tema adecuado en el menú "Tema de ayuda" y, a continuación, introduzca el asunto y los detalles del ticket. También puede añadir archivos adjuntos. Una vez introducidos los datos, haga clic en el botón "Abrir billete".

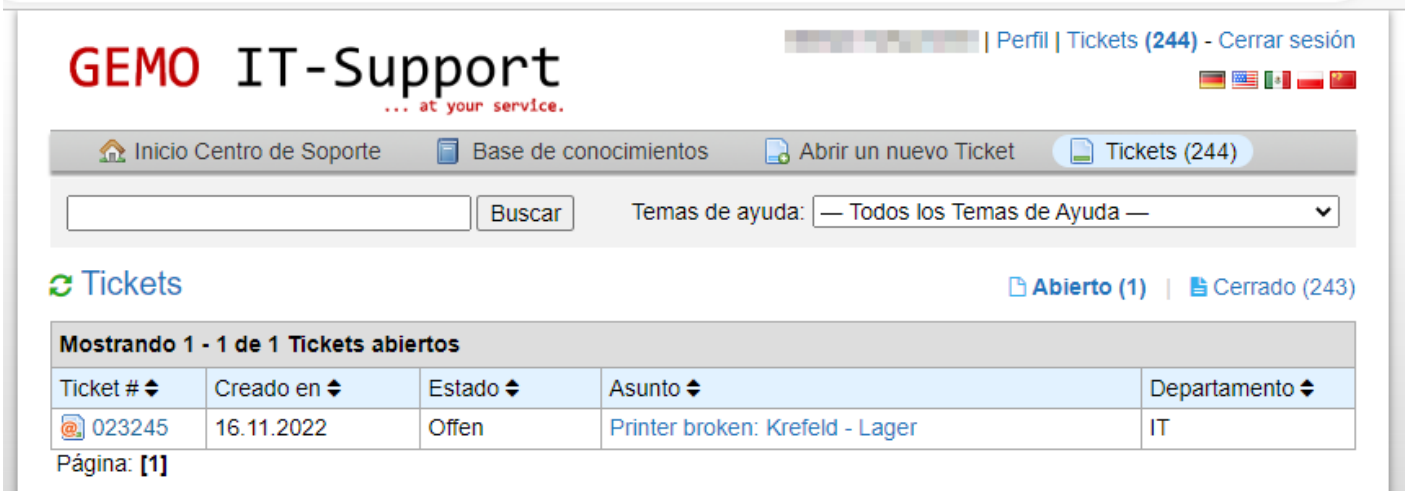
Un ticket debidamente registrado será confirmado por correo electrónico poco después.

Ver el estado actual de sus tickets

Después de iniciar la sesión en el sistema HelpDesk, es posible ver los tickets asociados al usuario. Basta con hacer clic en el botón "Tickets":

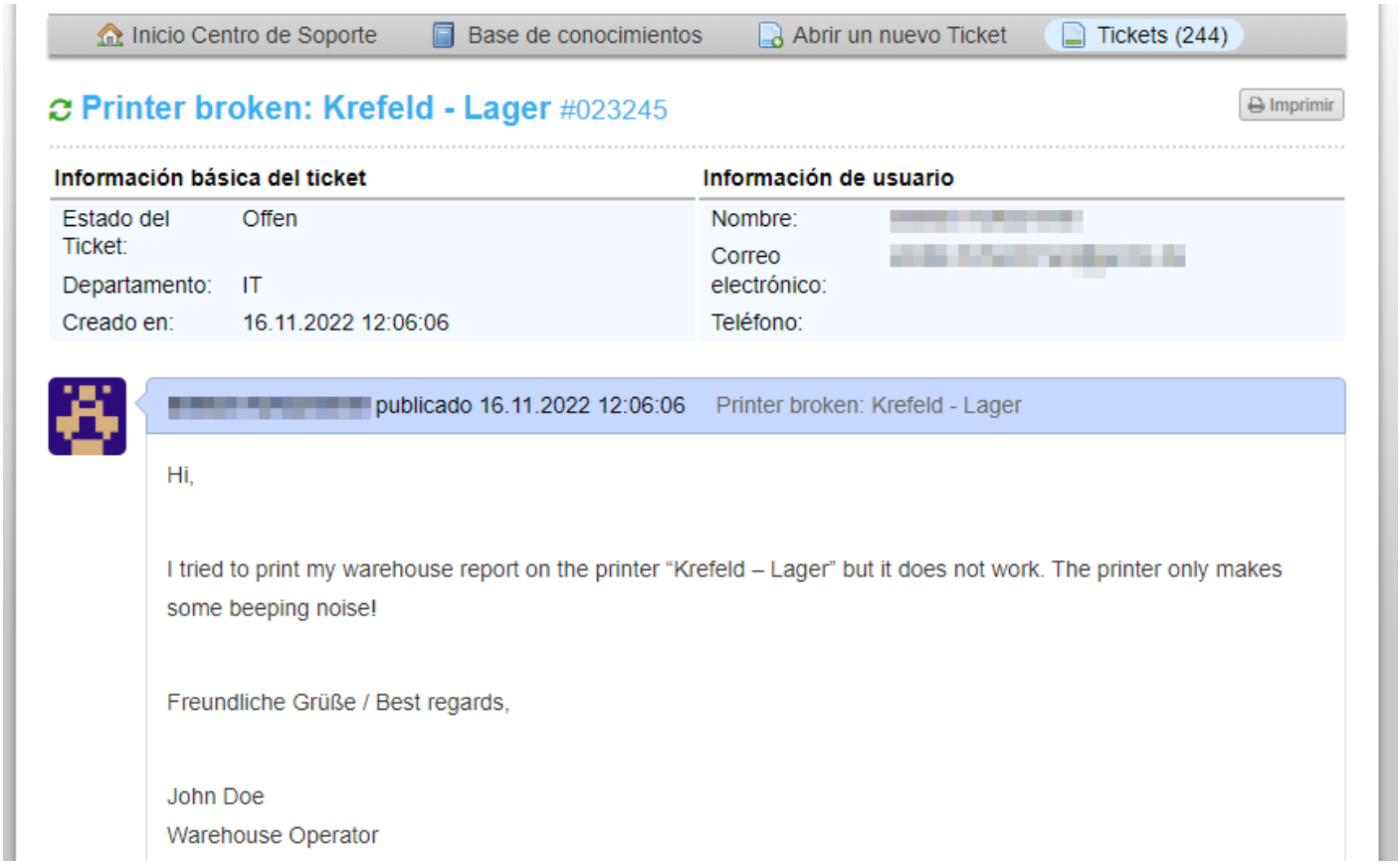


Se mostrará una lista de tickets abiertos:



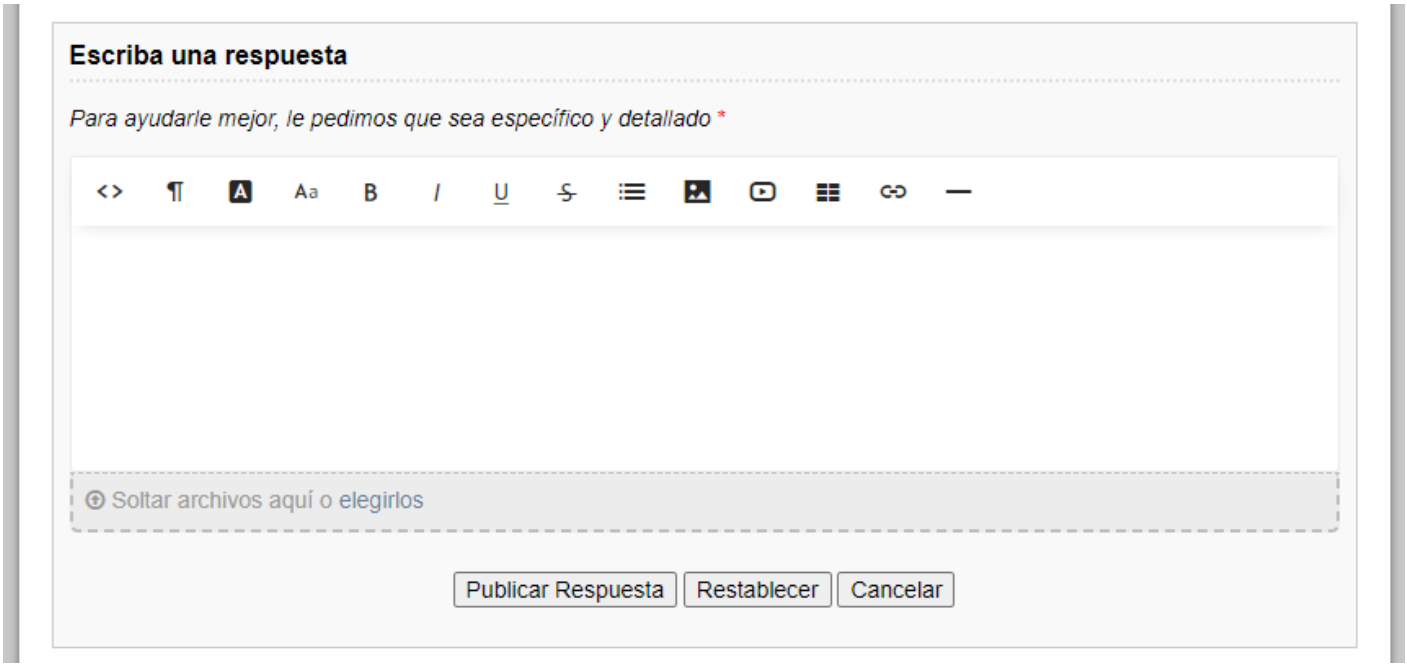
En la parte superior de la página hay una opción para filtrar los tickets por texto libre o por tema de ayuda. En la propia tabla, puede hacer clic en los títulos de las columnas (por ejemplo, "Ticket#" o "Creado en") para ordenar la lista. La columna "Departamento" representa la asignación interna de TI a un departamento.

Al hacer clic en el número de ticket o en el asunto de un ticket, se muestra el historial del mismo:



El historial incluye la correspondencia (incluyendo la fecha y hora y el contacto), los archivos enviados y la información sobre los agentes de TI a los que se asignó el ticket. Los componentes pueden proceder de un correo electrónico enviado o de los mensajes introducidos a través de la página web del HelpDesk.

El formulario para añadir una respuesta a un mensaje se encuentra en la parte inferior de la página:



Cuando se introduce una respuesta y se hace clic en "Escriba una respiesta", la nueva entrada se añade al historial y se notifica al agente informático responsable. Las nuevas entradas pueden utilizarse para añadir información o para solicitar el estado, el progreso o la información adicional necesaria para completar la presentación.