

1 Centro de Soporte de Incidencias

1.1 Centro de Soporte de Indicencias

Hemos instalado recientemente un sistema para llevar el control de las incidencias de todo el centro.

Se recomienda utilizar dicho sistema para que quede constancia de las incidencias, histórico, persona que resuelve, etc.. Así que aunque usted solucione su problema a través de otro cauce le rogamos encarecidamente que por favor notifique la incidencia inicialmente a través de este sistema.

Gracias.

1.1.1 Acceso a Profesores del IES San Clemente para la Apertura de Tickets de Soporte

- A través de la página <https://soporte.iessanclemente.net/> usted **como profesor podrá abrir un ticket de soporte** para solicitar la resolución de cualquier tipo de incidencia, informar de algún problema, sugerencia, etc.
- Si usted desea notificar algún tipo de problema tendrá que acceder al sistema <https://soporte.iessanclemente.net/> o desde la red interna del centro tecleando <http://soporte/> (en Chrome no se olvide de la barra / final).
- Se mostrará la siguiente página en la que pulsará en **Abrir un nuevo Ticket**.



CENTRO DE SOPORTE

IES SAN CLEMENTE.net

Usuario Invitado

 Inicio Centro de Soporte

Bienvenido/a al Centro de Soporte

Iniciar sesión

Con el fin de agilizar las solicitudes y darle un mejor servicio, utilizamos un sistema de tickets de soporte.

A cada solicitud de ayuda se le asigna un número de ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y las respuestas en línea.

Para su información le proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de soporte.

ATENCION MUY IMPORTANTE

Para **acceder al sistema** o **Abrir un nuevo Ticket**

Inicie Sesión con su **USUARIO** y **CONTRASEÑA**

de la **Red Informática del IES San Clemente**.

Copyright © 2016 Centro de Soporte - IES San Clemente - All rights reserved.
powered by  oSticket

- Cubra el formulario con su usuario y contraseña de la red del IES San Clemente.



CENTRO DE SOPORTE

IES SAN CLEMENTE.net

[Inicio Centro de Soporte](#)[Abrir un nuevo Ticket](#)[Ver Estado de un Ticket](#)

Acceso a Centro de Soporte - IES San Clemente

- **Acceso exclusivo para usuarios del IES San Clemente**
 - Por favor acceda con el **USUARIO** y **CONTRASEÑA** de la **Red Informática del IES San Clemente**.

Soy un agente — [Acceda por aquí](#)

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra u

-
- Seleccione un **Tema de ayuda** y **complete el resto del formulario**. Por favor sea lo más explícito posible indicando toda la información necesaria para poder resolver el problema y facilitar a las personas encargadas su resolución.
 - **No se olvide de indicar el número de equipo que tiene el fallo, causas del fallo, etc..**

[Abrir un nuevo Ticket](#)

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Correo:

veiga@iessanclemente.net

Cliente:

Rafael Veiga Cid

Temas de ayuda

Informar de un Problema / Fallo en Equipos

Detalles del Ticket

Por favor describa el problema lo más detalladamente posible. Si el problema es referente a fallos en equipos y alguna aula o departamento, por favor selecciónelos. En otro caso si es algo genérico, referente a conexión a Internet, cuentas de acceso, suministros, etc., es suficiente con que seleccione el Tema de Ayuda en la parte superior.

Selezione Aula / Zona

Aula 21

o Departamento

— Seleccionar —

Asunto del problema *

No funciona el ratón equipo A21eq04

He intentado limpiar el ratón pero va a saltos y no funciona correctamente.

Por favor si pueden cambiarlo se lo agradecería.

Saludos y gracias.

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket

Restablecer

Cancelar

- Pulse el botón **Crear Ticket**.
- **El sistema le enviará un correo a su cuenta de correo electrónico** por defecto (@iessanclemente.net). Si desea recibir el correo en una cuenta distinta tendrá que **modificar** su **perfil** en el **menú superior** antes de crear el ticket.

- Cuando se resuelva la incidencia recibirá una notificación con la resolución del problema y con la información de la persona que ha resuelto dicho problema.

1.1.2 Acceso de los Agentes de Mantenimiento del IES San Clemente para la resolución de Tickets de Soporte

- **!! ATENCION !! SI NECESITA ABRIR UN TICKET TENDRÁ QUE ACCEDER COMO USUARIO NORMAL, YA QUE COMO AGENTE NO PODRÁ CREAR TICKETS.**
- Si usted es una **persona encargada del mantenimiento** de alguna zona del IES San Clemente tendrá que **acceder como Agente SOLAMENTE PARA RESOLVER LOS TICKETS ASIGNADOS.**
- Para ello pulse en el hipervínculo **Soy un agente -- Acceda por aquí** que le conectará con la siguiente dirección:
<https://soporte.iessanclemente.net/scp/login.php>

Acceso a Centro de Soporte - IES San Clemente

- **Acceso exclusivo para usuarios del IES San Clemente**
 - Por favor acceda con el **USUARIO** y **CONTRASEÑA** de la **Red Informática del IES San Clemente.**

Soy un agente — [Acceda por aquí](#)

- Se mostrará el siguiente formulario. Acceda con su **usuario y contraseña de la Red Informática del IES San Clemente.**



Autenticación Requerida

[Inicia sesión](#)

Copyright © Centro de Soporte - IES San Clemente

Powered by **OSTicket**

- Aparecerá el **listado de tickets** asignados a usted.



Bienvenido, Rafael

[Panel de Control](#)

[Usuarios](#)

[Tasks](#)

[Tickets](#)

[Base de conocimientos](#)

[Abierto \(1\)](#) [Mis Tickets \(1\)](#) [Cerrado](#) [Nuevo Ticket](#)

[\[Búsqueda Avanzada\]](#)

[Tickets abiertos](#)

	Número	Última actualización	Asunto	De	Prioridad
<input type="checkbox"/>	994843	8/11/16 13:33	No funciona el ratón equipo A21 eq04	Rafael Veiga Cid	Normal

Seleccionar: [Todos](#) [Ninguno](#) [Seleccionar](#)

Página: **[1]** [Exportar](#)

- Usted podrá **responder al ticket** (acuérdesse de modificar el **estado** a **Resolved** o **Cerrado** si ya da por resuelta la incidencia y no se permiten más modificaciones en el ticket)

- Podrá **transferir el ticket** a través de los iconos del menú superior a otro agente o equipo si usted no puede resolver la incidencia o usted no es el encargado/a de dicha gestión.

 **Ticket #994843**

