



MANUAL SERVICETONIC

Sistema de Ticketing

IT-43-05 Rev 00

Realizado: Resp. Informática
Fecha: 03/07/2019

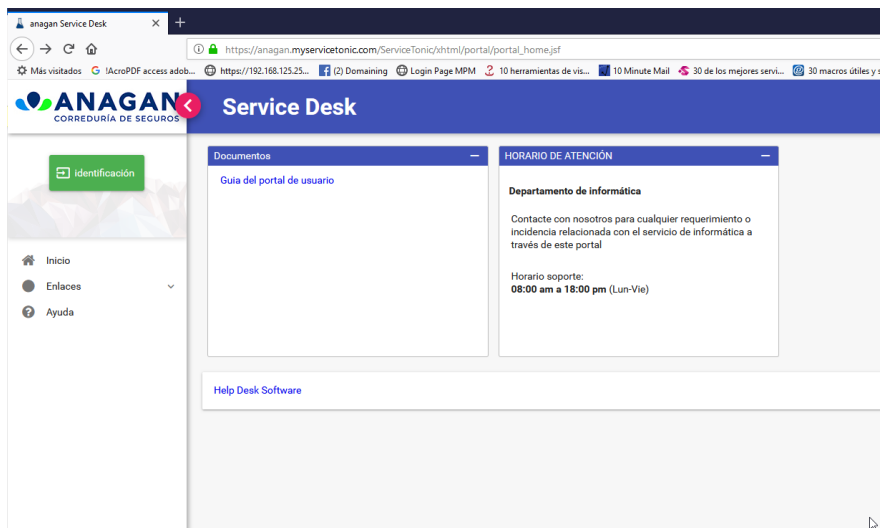
Revisado: Resp. SIG
Fecha: 03/07/2019

Aprobado: Dirección
Fecha: 03/07/2019

El enlace de la pantalla de login al servicio de ticketing es:

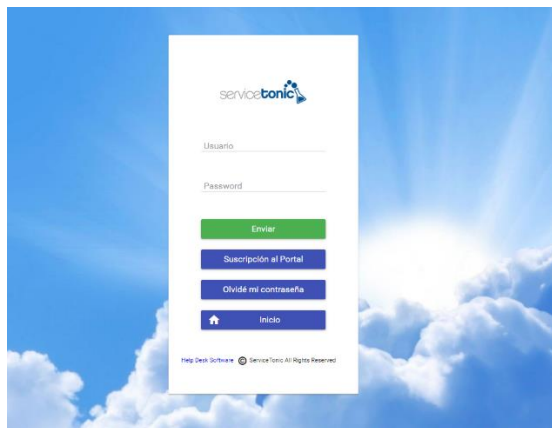
<https://anagan.myservicetonic.com>

Se habilitará un acceso directo en el escritorio y en el navegador:



Pantalla de login:

Al pinchar en identificación accederemos a la pantalla de login



Aplicación de Usuarios

Si accede como usuario a ServiceTonic dispondrá de las siguientes funcionalidades a su alcance:

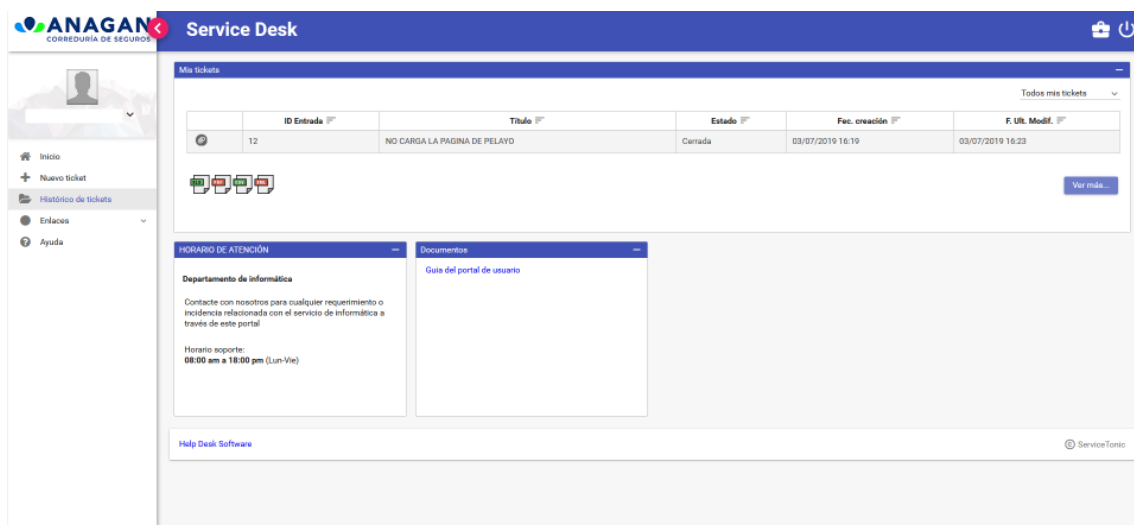
Inicio: Página principal.

Nuevo Ticket: Creación de tickets sencilla e intuitiva.

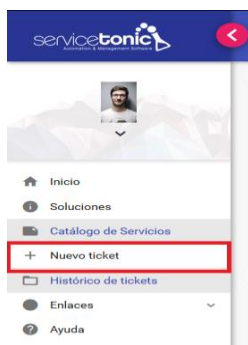
Histórico de Tickets: Gestione sus tickets desde aquí.

Enlaces: links diversos

Ayuda: Accede a la Ayuda de ServiceTonic.



Apertura de un ticket



Al pulsar sobre **Nuevo Ticket** en el menú lateral, aparecerá un formulario como el siguiente:

The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' form. At the top, there is a search bar for emails and buttons for 'Volver' and 'Enviar'. A warning message states: 'No se deben incluir datos personales en la información proporcionada'. The form is divided into sections: 'Datos generales' with fields for 'Título (*)' and 'Descripción (*)'; 'CATEGORIZACIÓN' with dropdowns for 'Tipo' (Incidencia), 'Categoría' (Hardware), 'Subcategoría' (Servidor), and 'Detalle' (seleccionar); 'Activos enlazados' with a table of assets; and 'Adjuntos' with a file upload area.

Tipo de CI	ID	Título	Estado	Fecha
PC	00000987	PC01001 192.168.1.11 PC23194257110 PC Auxiliar	Instalado	01/08/2018

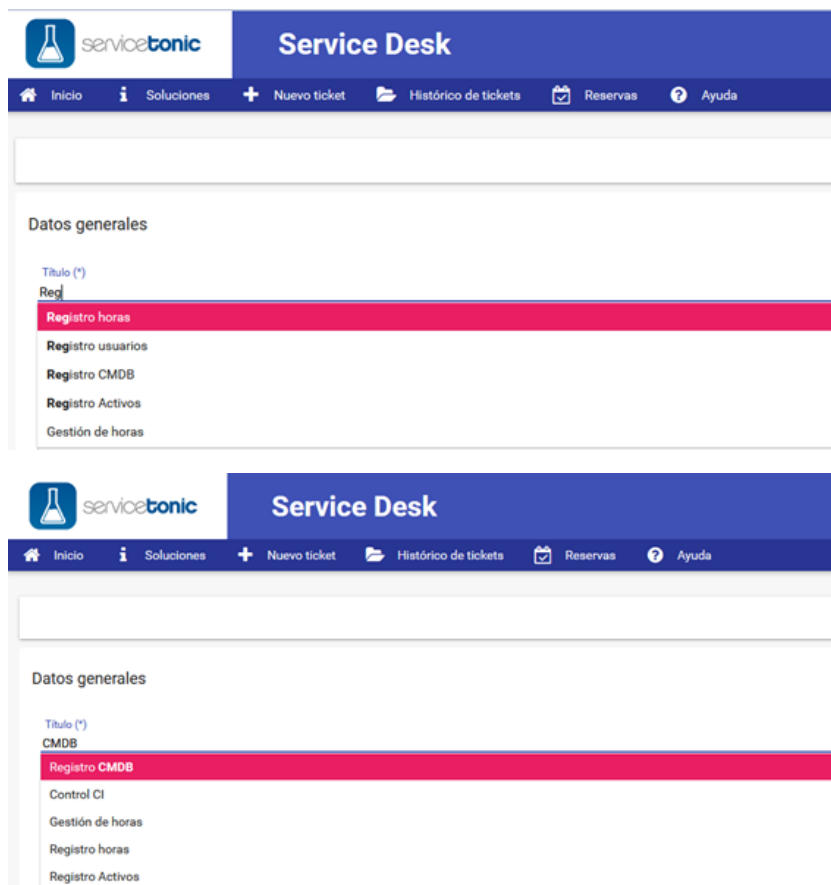
Rellene el formulario y pulse **Enviar** para registrar su ticket. Una vez creado veremos el histórico de tickets. Adjunte tantos ficheros como desee y añada personas en copia para que reciban notificaciones de correo con información del Ticket.

Búsqueda inteligente, FAQ's

Se ofrece la ventaja de un buscador de FAQ's que el mismo usuario puede ejecutar a la hora de escribir el título del ticket.

El funcionamiento es sencillo y rápido: cuando el usuario procede a abrir un ticket, cuando rellena el campo "Título", ya le aparecen una serie de posibles respuestas a esa incidencia.

El resultado de esta búsqueda vendrá definido por las palabras que el usuario incluya en el título y que estarán presentes en el tópico del conocimiento.



The screenshot shows the 'Service Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with the 'service tonic' logo and the title 'Service Desk'. Below the navigation bar, there is a search bar. Underneath the search bar, there is a section titled 'Datos generales'. In this section, the 'Título (*)' field is active, and a dropdown menu is displayed. The dropdown menu contains the following options: 'Registro horas' (highlighted in red), 'Registro usuarios', 'Registro CMDB', 'Registro Activos', and 'Gestión de horas'.

Una vez se ha seleccionado el tópico que puede ofrecer la solución, aparecerá el contenido generado anteriormente.

Si el contenido ya resuelve la duda del usuario puede marcar la opción "Se solucionó mi problema" y el ticket no llegará a crearse.

En caso de que la solución no se halle en el tópico, se puede seguir con la creación del ticket de forma habitual.

Histórico de tickets:

List of Records

My Tickets:

Search:

Ticket ID	Title	Status	Type	Last updated	Close	Clone
13481	Not able to use VPN from outside the office	Approval pending	Incident	16/10/2018 13:12		
13480	Laptop Issue	Approval pending	Change	16/10/2018 13:10		
13467	Request Network Access	Work in progress	Incident	16/10/2018 13:10		
13466	Access VPN	Work in progress	Task	16/10/2018 13:57		
13457	Firewall Issue	Closed	Incident	16/10/2018 13:53		

[See more](#)

Help Desk Software

Una vez pulsado en Histórico de tickets verá su listado de tickets:

Lista de tickets

Mis tickets:

Introduzca búsqueda

ID Ticket	Título	Estado	Tipo	Categoría	Subcategoría	F. Ult. Modif.	Equipo	Asignado a	Cerrar	Clonar
13309	Migración servidor de correo (Lunes de 18 a 20h)	Respondido usuario	Cambio	Software	MS Outlook	01/08/2018 14:23	Service Desk	Admin		
12918	Error ERP - 18/04/2018	Cerrada				18/05/2018 16:42				
5604	Incidencia X	Cerrada				12/03/2018 02:17				
147	Carga fichero remesas	Cerrada	Consulta			11/03/2018 23:41	Tercer Nivel	Alexander Tyler		

[Ver más](#)

Help Desk Software All Rights Reserved

Desde aquí podemos gestionarlos y:

- Ver las actuaciones y comentarios registrados.
- Añadir un comentario.
- Utilizar múltiples vistas.
- Cerrarlo.
- Clonarlo (duplicarlo).

Introduzca búsqueda



Disponemos de un buscador a la derecha.

A la izquierda se encuentra el desplegable de Vistas (cada vista definida puede mostrar columnas y tickets filtrados de diferente forma)

Lista de tickets

Mis tickets

- Mis Tickets
- Mis tickets**
- Mis tickets activos
- Tickets de mi departamento
- Tickets globales activos
- Hardware View
- My active requests
- Tickets Cerrados

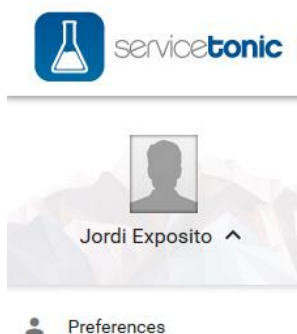
Exporte los datos que ve a formato excel, pdf, csv o xml, utilizando los iconos:



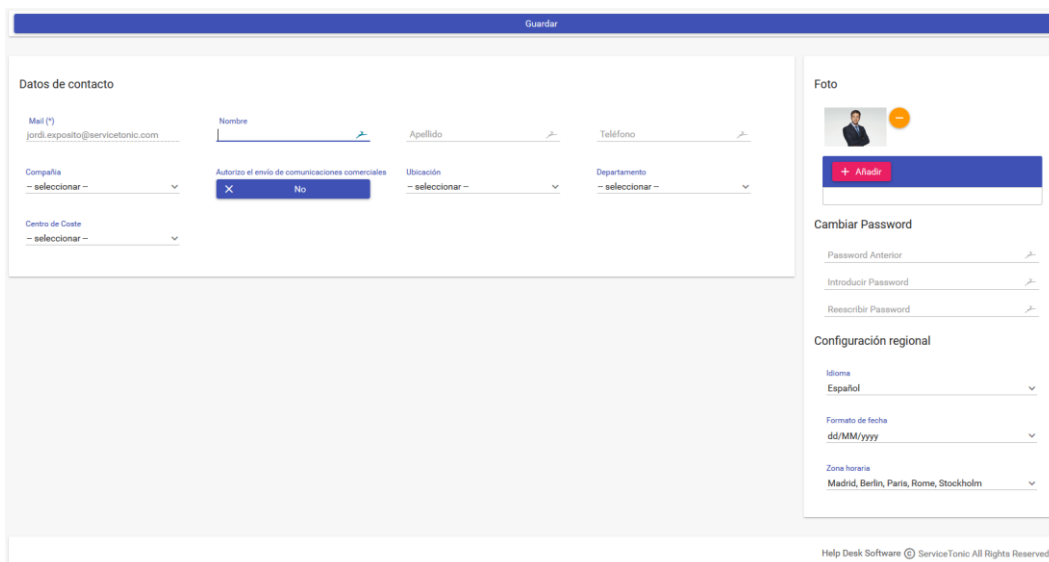
Si existen **Tickets Globales** activos a los cuales nos hemos suscrito, los podemos identificar por el icono a su derecha: 

Preferencias

El botón de acceso a las preferencias personales se sitúa a la izquierda desplegando las opciones bajo la foto de perfil:



Puede ver y modificar sus datos de contacto, excepto los campos de solo lectura y el identificador del contacto, marcado con (*) y de solo lectura, que es el utilizado para acceder al Portal de usuario. En caso de pertenecer a una lista de contactos externa (LDAP, SQL, etc.) no podrá modificar sus datos personales.



También puede:

1. Añadir una foto de perfil.
2. Modificar su contraseña.
3. Configurar sus preferencias de Idioma, zona horaria y formato de fecha.