

Búsqueda de información en la base de datos de conocimiento de la organización y del histórico de solicitudes

Opciones de usuario y solicitudes tramitadas.

ASISTENCIA

- Mis solicitudes 6
- Perfil
- Cerrar sesión

Comunicación de problemas o incidencias

Solicitud de servicios y gestiones relacionados con Sistemas de Información

Acceso a base de conocimientos, en donde podremos realizar búsquedas de artículos relacionados con nuestra solicitud que nos servirán de ayuda para resolver dudas o solicitudes.

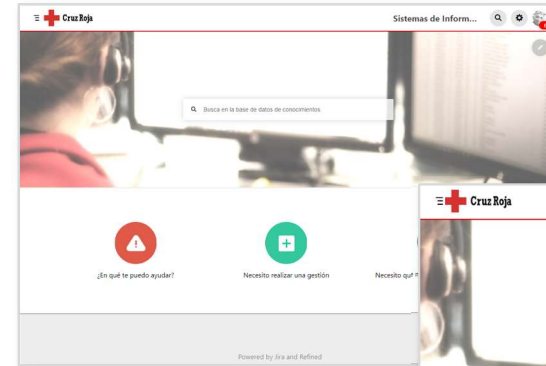
## Búsqueda de información



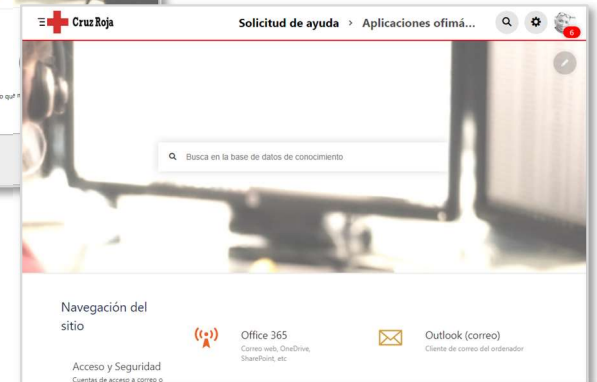
Tecleando en el campo de búsquedas, mediante texto predictivo, el sistema buscará información relacionada en la base de datos de conocimiento y en los tipos de solicitudes disponibles en el portal



## Alta de petición o incidencia

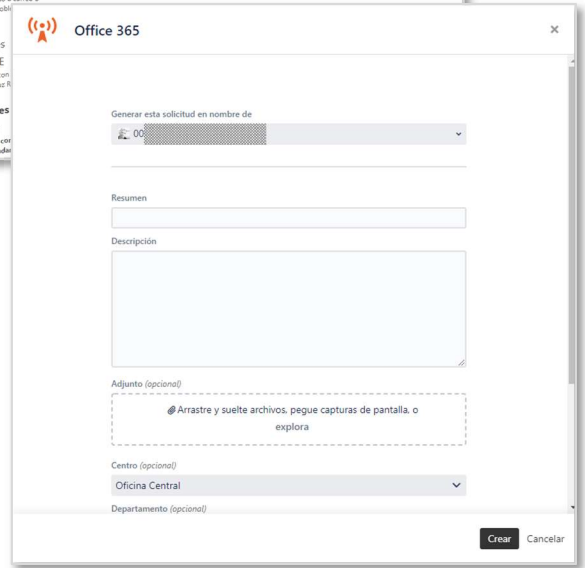


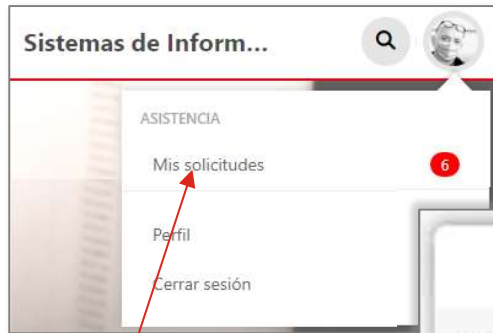
1. Selecciona el tipo de solicitud (petición o incidencia)



2. Selecciona el entorno de la solicitud en la columna izquierda y pulsa sobre la solicitud que proceda

3. Cumplimenta la información requerida, adjuntando ficheros o capturas en caso necesario y pulsa en **Crear**





Dentro de las opciones de usuario, pulsando en **Mis solicitudes**, accedemos al histórico de solicitudes creadas

REFERENCIA	RESUMEN	CENTRO DE ASISTENCIA	SOLICITANTE	ESTADO
SDCR-01	Ticket de prueba	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	EN PROGRESO
SDCR-19	Prueba de incidente	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	EN PROGRESO
SDCR-08	Ticket de prueba	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	ESPERANDO POR AGENTE...
SDCR-24	Solicitud nueva licencia programa	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	ESPERANDO POR AGENTE...
SDCR-23	Problema con Acceso a servicios de Microsoft	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	ESPERANDO POR AGENTE...
SDCR-20	Prueba de petición	Centro de ayuda de la Cruz Roja	[Redacted]	ESPERANDO POR AGENTE...

Podemos exportar el listado de solicitudes a archivos CSV (compatibles con Excel)

Los filtros y el buscador de solicitudes nos permiten limitar la información que se muestra en pantalla

Pulsando sobre la solicitud accedemos a toda la información de la misma.

Comenta la solicitud para ampliar datos o para solicitar información sobre la misma.

Último cambio de actividad en la gestión de la solicitud. Aparecerán cambios de estado y comentarios realizados

Prueba de incidente (SDCR-19)

Comenta esta solicitud...

ACTIVIDAD

El estado de su solicitud ha cambiado a En progreso 02/oct/20 2:18 PM **ÚLTIMA**

DETALLES 09/sep/20 9:23 AM

Aplicaciones  
Jira ServiceDesk

Descripción  
Va lento... y no carga correctamente el logo. En ocasiones no carga datos de centro

Centro  
Oficina Central

Departamento  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Prioridad  
Medium

Teléfono  
[redacted]

Teléfono IP  
[redacted]

Persona Usuaría  
1334543

Grupo provincial usuario  
Oficina Central

EN PROGRESO

No notificarme

Compartir

Resolver esta incidencia

Cancelado

COMPARTIDO CON

00 Autor

Configurar opciones de notificación de la solicitud

Compartir la incidencia para que otros compañeros a los que les afecta estén informados

Cambiar el estado de la solicitud. Podemos resolverla si ya se ha solucionado o reabirla en caso de que vuelva a reproducirse el error (aparecerá **En curso**)