

# Guía práctica Sistema de Tickets

Este documento tiene como objetivo guiar al usuario para generar un reporte de error o una sugerencia de mejora inherente al Sistema Cronus o Portal.



# ¿Cómo ingreso al Sistema de Tickets?


1

Hace click en [buenosaireshockey.org.ar/tickets](http://buenosaireshockey.org.ar/tickets)

2

Para acceder coloca el usuario y contraseña que usas para el Portal



 **Acceso para el personal**

Nombre de Usuario:

Contraseña (Password):

Iniciar sesion automaticamente en cada visita  
 Recordar únicamente mi usuario  
 No, gracias

**Pulse aquí para entrar**

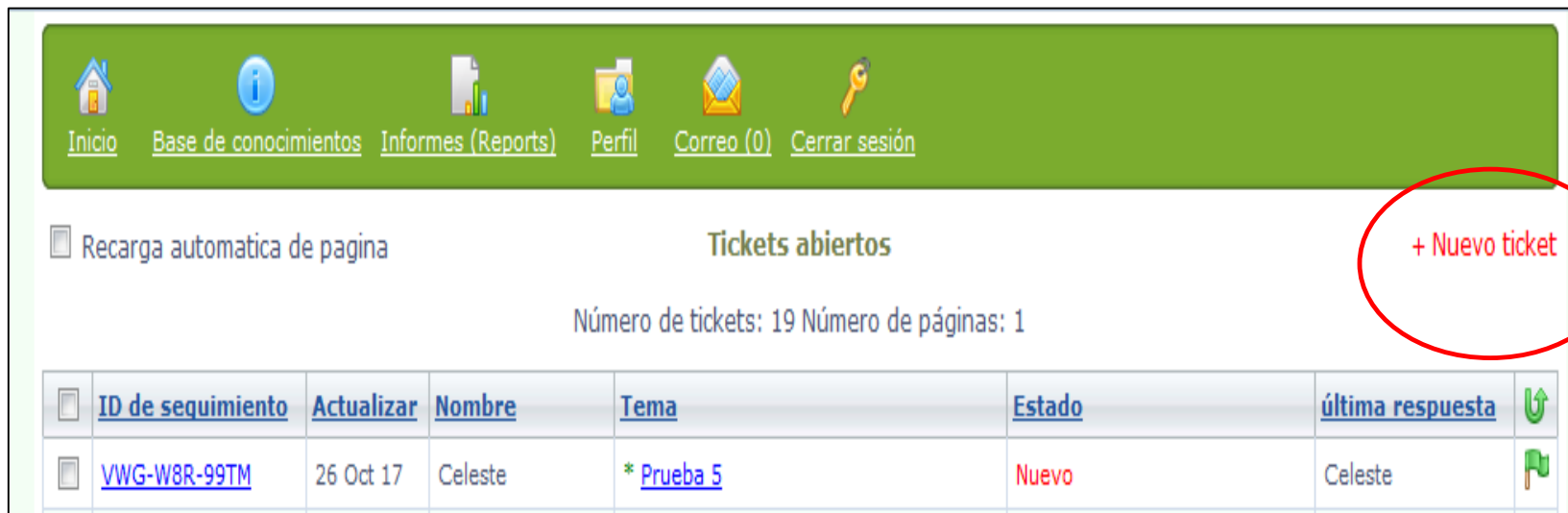
[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

# ¿Cómo hago el registro del Ticket?



1

Hace click en la opción  
**+ Nuevo Ticket**

Por si no la encuentras, fijate en el margen superior  
derecho de tu pantalla.



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a green navigation bar with icons and labels: Inicio, Base de conocimientos, Informes (Reports), Perfil, Correo (0), and Cerrar sesión. Below the navigation bar, there is a section titled 'Tickets abiertos' with a refresh button and the text 'Recarga automática de página'. Below this, it says 'Número de tickets: 19 Número de páginas: 1'. In the top right corner, there is a red circle around the text '+ Nuevo ticket'. Below the navigation bar, there is a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	<a href="#">ID de seguimiento</a>	<a href="#">Actualizar</a>	<a href="#">Nombre</a>	<a href="#">Tema</a>	<a href="#">Estado</a>	<a href="#">última respuesta</a>	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">VWG-W8R-99TM</a>	26 Oct 17	Celeste	* <a href="#">Prueba 5</a>	Nuevo	Celeste	

# ¿Cómo hago el registro del Ticket?

2

Seleccioná una categoría para tu Ticket teniendo en cuenta si se trata de un error o una mejora perteneciente al Sistema Cronus o Portal.

3

Por favor, completa los campos que te solicitamos siendo lo más detallista posible para facilitar la comprensión del Ticket.



**Prioridad:** *Baja – Media – Alta ó Crítica*

(tené en cuenta que las opciones Alta o Crítica se usan cuando alguno de los Sistemas , debido al error presentado, no puede utilizarse).

**Tema:** *colocar el título referencial del Ticket.*

**Mensaje:** *colocar con claridad la solicitud. Detallar.*

**Adjuntos:** *es de importancia para mayor aclaración sobre el mensaje. En el caso de un error corresponde a la evidencia de la pantalla de error. De tratarse de una mejora, podrá ilustrarse con pantallas a modo de ejemplo.*



4

Click en  
**ENVIAR  
TICKET !**

# ¿Cómo seguimos?

Te va a llegar un mail a tu casilla de correo con un número de Ticket para que puedas hacer el seguimiento. Al ingresar al link adjunto conocerás la fecha programada para la solución (cierre).



Además podés ingresar al Sistema con tu usuario & contraseña y chequear el estado de tu Ticket en la pantalla principal.

ID de seguimiento	Actualizar	Nombre	Tema	Estado	última respuesta
<a href="#">VWG-W8R-99TM</a>	26 Oct 17	Celeste	* <a href="#">Prueba 5</a>	Nuevo	Celeste



Para que tengas en cuenta, vamos a pedirte una revisión antes de cerrar el Ticket. Vas a recibir un correo con un link de acceso para que hagas tu validación y podamos finalizar el proceso.