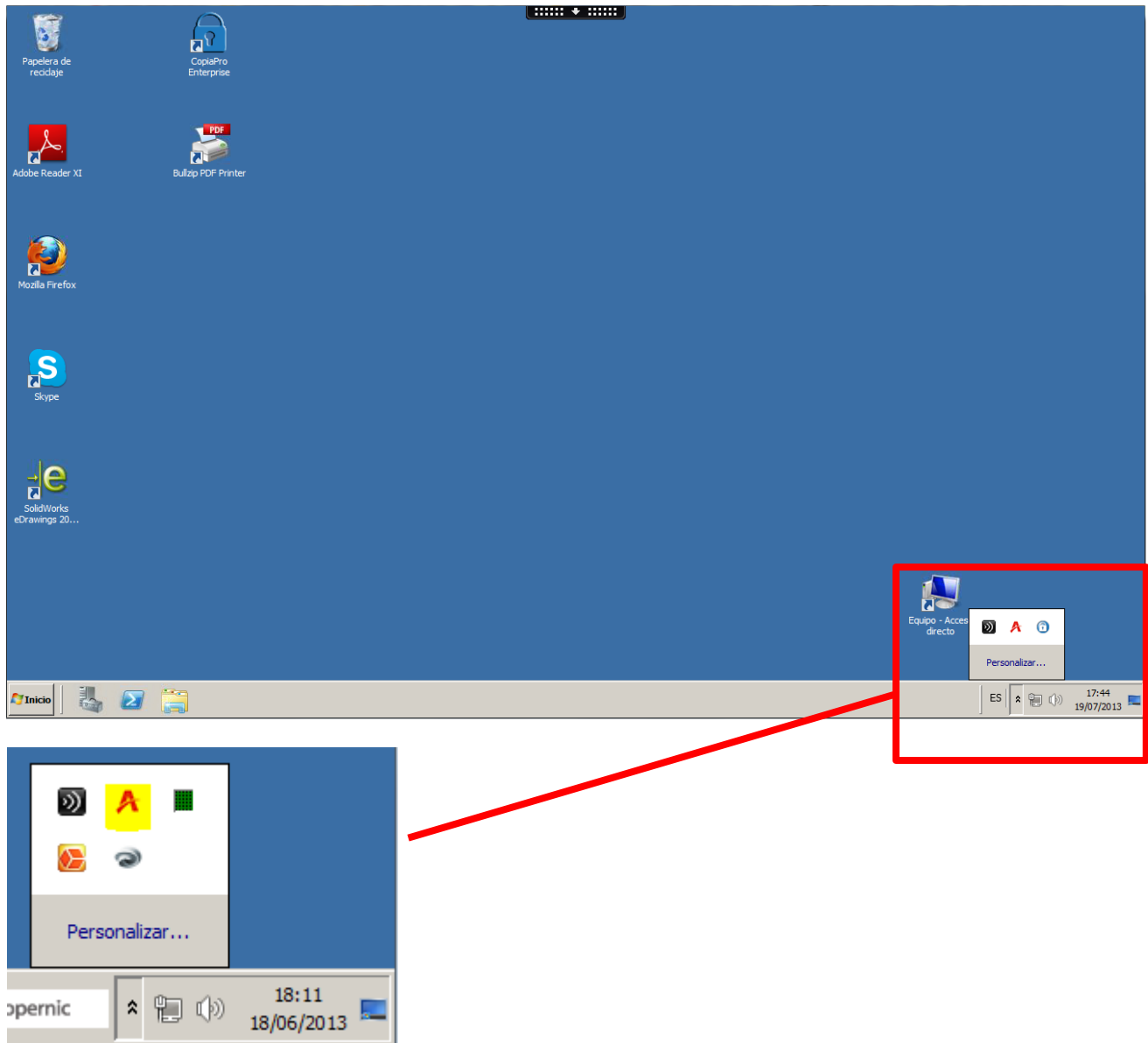


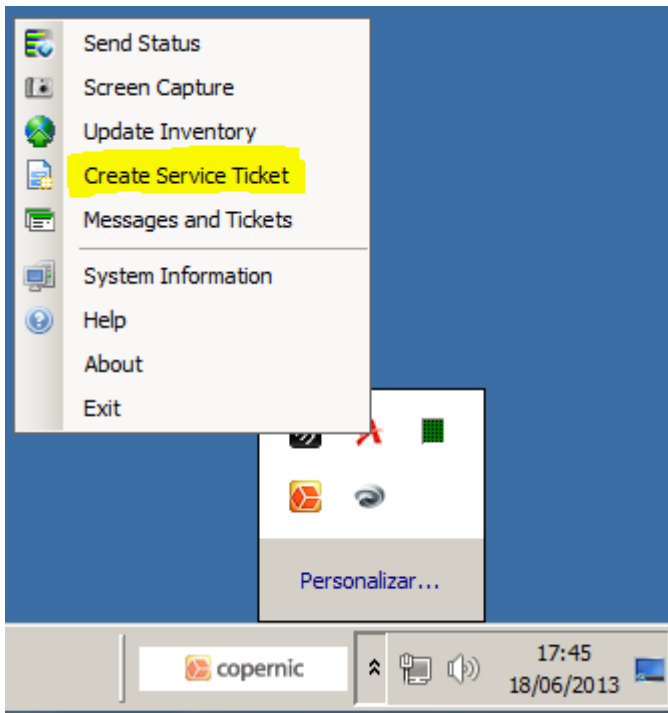
# ABRIR TIQUET SOPORTE

Desde la conexión Cloud de LANCOMPUTER, pueden abrir tiquets de incidencias o consultas que llegan directamente al departamento de Helpdesk de Lancomputer.

Para ello, accederemos al icono **A** de nuestra barra de inicio :

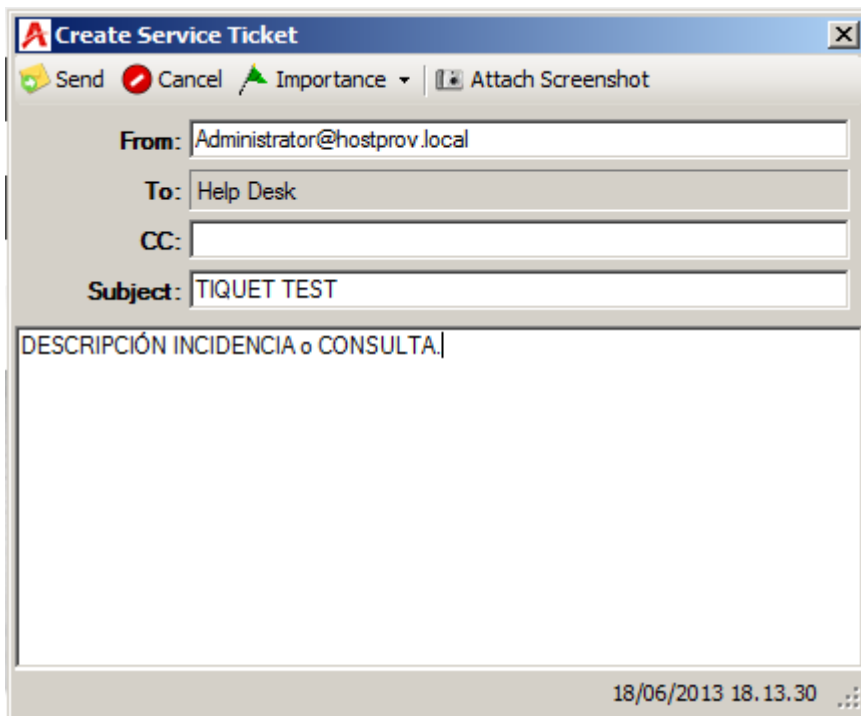


Clic con el botón derecho sobre **A** para abrir el menú contextual:



Seleccionamos la opción **Create Service Ticket** para generar un nuevo Tiquet de Soporte:

Se abrirá una ventana donde debemos rellenar los campos:



1. FROM; nuestro correo electrónico (aparecerá por defecto)
2. SUBJECT: El asunto del correo que vamos a enviar (Descriptivo)
3. DESCRIPCION: Descripción detallada del problema o consulta.
4. ATTACH SCREENSHOT: SI necesitan adjuntar una imagen o captura del problema.

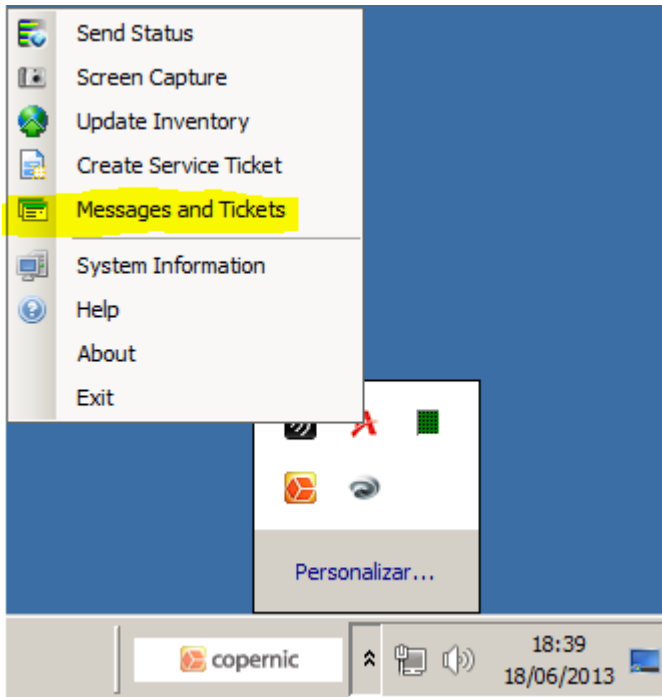
Una vez rellenados estos campos, clicaremos sobre el botón SEND para enviar el tiquet automáticamente al departamento de Helpdesk de Lancomputer.

Una vez abierto el tiquet, el departamento de Helpdesk se pondrá en contacto con usted para solucionar el problema y responder a sus consultas.

## SEGUIMIENTO TIQUETS

Puede hacer un seguimiento del estado y actuaciones realizadas sobre los tiquets que haya abierto.

Para ello, accederemos con el botón derecho al icono **A** de nuestra barra de inicio y clicaremos sobre la opción **Messages and Tickets**:



Se nos abrirá una pantalla con el histórico y seguimiento de nuestros tiquets.

Podremos realizar anotaciones, abrir nuevos tiquets, comprobar actuaciones realizadas y el estado de los mismos.

**Messages and Tickets**

New Service Ticket Update Status Refresh

Mailbox	From	Received	Subject	Status
Inbox	Administrator@hostpro...	14/05/2013 12:26:04	test	New
Responses	Administrator@hostpro...	18/06/2013 18:15:23	TIQUET TEST	New
Service Tickets				

---

**test**

14/05/2013 10:26:04 Administrator@hostprov.local

Ticket ID: 82317 Started Date: 14/05/2013 12:28:05  
 Status: New Priority: Normal

Computer: DEMOTERMINAL.hostprov.local MAC: 00-15-5D-64-A7-0E  
 LocalAddress: 10.80.115.3 RouterAddress: 10.80.115.1  
 OS: Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard x64

Requestor: Administrator@hostprov.local  
 Subject: test

->Ticket Request by Administrator@hostprov.local on 14/05/2013 12:28:05  
 Subject: test

Add a Comment to the Service Ticket Add Comment

**Messages and Tickets**

New Service Ticket Update Status Refresh

Mailbox	From	Received	Subject	Status
Inbox	Administrator@hostpro...	18/06/2013 18:15:23	TIQUET TEST	Resolved
Responses				
Service Tickets				

---

**TIQUET TEST**

18/06/2013 16:15:23 Administrator@hostprov.local

Ticket ID: 89872 Started Date: 18/06/2013 18:18:25  
 Status: Resolved Priority: Normal

Computer: DEMOTERMINAL.hostprov.local MAC: 00-15-5D-64-A7-0E  
 LocalAddress: 10.80.115.3 RouterAddress: 10.80.115.1  
 OS: Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard x64

Requestor: Administrator@hostprov.local  
 Subject: TIQUET TEST

->Ticket Request by Administrator@hostprov.local on 18/06/2013 18:18:25  
 DESCRIPCIÓN INCIDENCIA o CONSULTA.  
 Subject: TIQUET TEST

<-Finish Ticket by Jordi Tort on 18/06/2013 18:20:31  
**RESOLUCIÓN - FINALIZADO**

Add a Comment to the Service Ticket Add Comment