



Guía para generar Ticket en la Plataforma de Atención al usuario

El siguiente tutorial ha sido elaborado por la Oficina de Informática con la finalidad de orientar paso a paso la creación de un Ticket desde el usuario agente (personal interno) en la Plataforma de Atención al usuario, cuya solicitud viene de las siguientes fuentes:

- Vía Teléfono.
- Vía WhatsApp.
- Correo.
- Otro medio.

Requisitos: contar con una cuenta como agente en la Plataforma de Atención al Usuario.

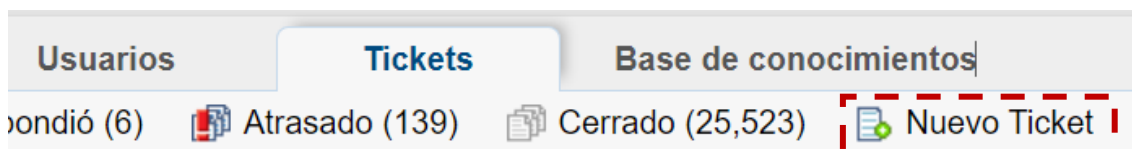
1. Acceder a la Plataforma

Ingresamos a: <https://intranet.appsugelsanignacio.info/pau/>

2. Iniciamos sesión

Usar las credenciales

3. Ir al menú Tickets / Nuevo (creamos el Ticket)



Buscar o crear un usuario

Buscar usuarios o añadir uno nuevo.

- rufina_2012@hotmail.com - JORGE LUIS GARCÍA PEÑA
- jorgarpe_39@hotmail.com - JORGE LUIS GARCÍA PEÑA
- civerperalta1408@gmail.com - JORGE LUIS PERALTA IDROGO
- jlgd_2004@yahoo.es - Jorge Luis Guevara Delgado
- jorlui5_1@hotmail.com - Jorge Luis Matta Fernandez
- Joseluisrg_puma@hotmail.com - Jose luis rodriguez giron
- ariasadrianzen@hotmail.com - LUIS ALBERTO ARIAS ADRIANZEN
- lualdies26@gmail.com - LUIS ALBERTO DIAZ ESTELA

Distrito: *
Si corresponde otro distrito, llenar el siguiente campo

Región\Provincia\Distrito:

Dirección: *

Declaración de datos:
Asumo plena responsabilidad de la exactitud de los datos consignados en el presente formulario, acogiéndome al marco legal vigente y de Procedimientos Administrativos en general.

Digitamos y seleccionamos el usuario solicitante

Luego clic en añadir usuario

En caso que no se encuentre el usuario se procede a registrarlo.

Abrir un nuevo Ticket

Nuevo Ticket

Información de usuario:

Usuario:

Aviso de Ticket: Enviar aviso al usuario

Información y opciones del Ticket:

Fuente del Ticket: *

Temas de ayuda: *

Departamento:

Plan de SLA:

Fecha de Vencimiento: El tiempo se basa en

Asignar a:

Datos del Ticket: Por favor, describa su consulta

Asunto:

Descripción del asunto:

Seleccionamos: fuente, tema de ayuda y si nos corresponde atenderlo en asignar seleccionamos nuestro usuario, caso contrario a quien corresponda.

Ingresamos el asunto y la descripción, donde detallamos lo que

Adjuntamos la documentación necesaria

Seleccionamos la prioridad

*
Nivel de prioridad:

Archivos adjuntos:

Por último, clic en el botón abrir para generar el Ticket

Abrir para generar el Ticket

Luis Gabriel Vera Flores
Oficina de Informática | OPDI
luisvera@ugelsanignacio.gob.pe
Anexo 107