

Apertura de tickets en Cloud Manager

Introducción

En este manual le guiamos paso a paso para que usted pueda abrir solicitudes o incidencias a través de nuestra plataforma Cloud Manager

En caso de que le surjan dudas puede igualmente ponerse en contacto con el área de Soporte de Nexica (sopORTE@nexica.com). Estaremos encantados de ayudarle.

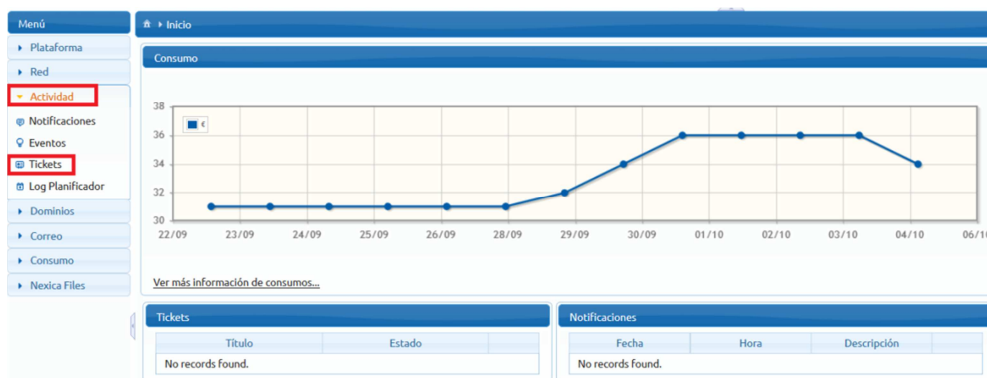
Esta guía se estructura en dos bloques:

- A. – Acceso a Cloud Manager
- B. – Apertura de una solicitud o incidencia

A- Acceso a Cloud Manager

A.1 – Para empezar nos conectaremos a Cloud Manager, para ello accederemos a <http://cloudmanager.nexica.com> , a través del usuario proporcionado por Nexica.

Una vez dentro despliegue en el menú lateral la pestaña de Actividad y pulse sobre la opción Tickets.

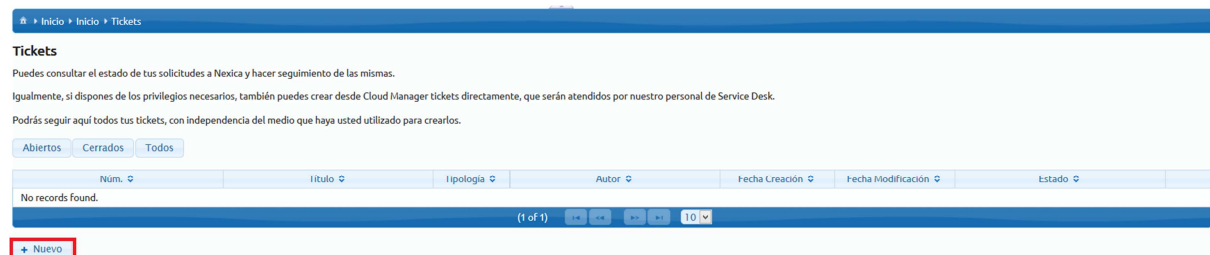


A.2 – Al pulsar accederán al panel de creación de tickets asociados a Cloud Manager donde podrán acceder a la creación de solicitudes y incidencias.

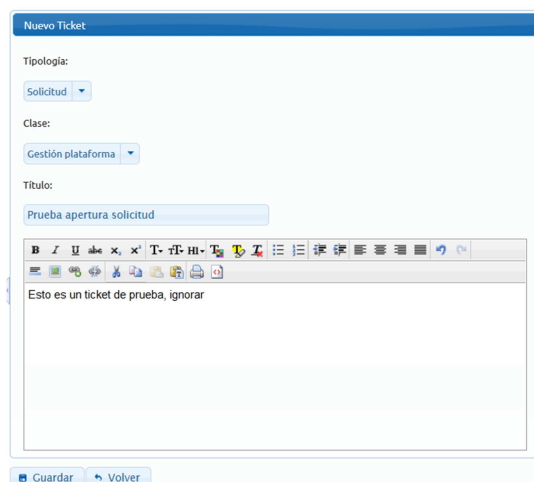
B- Apertura de solicitudes y incidencias

B.1 – Al acceder verá un listado de los tickets que tiene actualmente abiertos con todos los campos como estado, fecha de creación etc...

En la parte inferior encontrará el botón para crea nuevas solicitudes o incidencias.



B.2 – Cuando pulse en el botón nuevo, encontrará un panel para abrir un nuevo ticket con nexica:



The 'Nuevo Ticket' form contains the following fields:

- Tipología:** A dropdown menu with 'Solicitud' selected.
- Clase:** A dropdown menu with 'Gestión plataforma' selected.
- Título:** A text input field containing 'Prueba apertura solicitud'.
- Text area:** A rich text editor with the text 'Esto es un ticket de prueba, ignorar'.

At the bottom of the form are 'Guardar' and 'Volver' buttons.

Tipología: En el campo deberá seleccionar si el tipo de ticket es una solicitud o una incidencia.

Clase: Plataforma o servicio sobre el cual se quiere realizar la petición (FTP, Servidores, Web, BBDD...)

Título: Descripción corta de la petición

Texto: Toda la información posible acerca de la incidencia o solicitud, servidor afectado, procedimiento de actuación y cualquier dato que pueda ser relevante

Al pulsar guardar ya estará el ticket creado y será atendido desde Nexica. Además verá el nuevo ticket en la lista

