



U N I V E R S I D A D  
**COMPLUTENSE**  
M A D R I D

# Peticiones e incidencias de Telefonía



Servicios Informáticos

## Contenido

Peticiones e incidencias .....	3
Acceso a AyudaTI.....	4
Crear un Ticket de petición o incidencia.....	4
Tratamiento de mis tareas .....	7
Mi Usuario.....	8

## Peticiones e incidencias

El nuevo sistema de gestión de incidencias establece una clara diferencia entre peticiones e incidencias, siendo este el principal cambio entre el sistema antiguo y el nuevo. A continuación, se detallan las peticiones e incidencias relacionadas con Telefonía.

### Peticiones

- Alta de fax (por e-mail)
- Alta de línea
- Autorización categoría de llamadas
- Baja de línea
- Candado para llamar
- Código de autorización
- Desvíos
- Extensión telefónica en Teams
- Funciones directas de botones
- Grupo de captura
- Grupo de salto
- Traslado de línea

### Incidencias

- Línea telefónica
- Operación de mantenimiento correctivo VoIP
- Telefonía Teams

## Acceso a AyudaTI

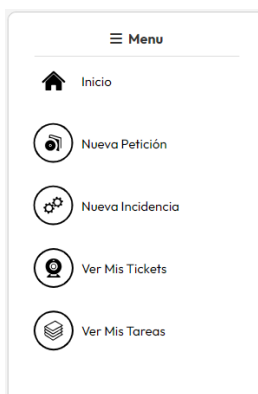
El enlace a AyudaTI es <https://ayudaTI.ucm.es/s/helpme>:



## Crear un Ticket de petición o incidencia

➤ Podemos crear un ticket de petición o de incidencia de distintas maneras:

1. A través del Menú principal:



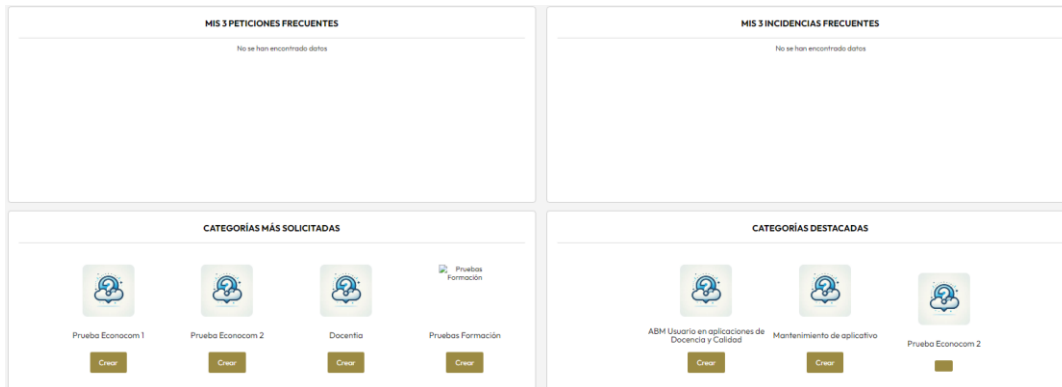
Siguiendo la siguiente ruta:

Nueva petición  o Nueva incidencia  > Red y Comunicaciones > Telefonía.

## 2. Mediante el menú de categorías:



## 3. A través de peticiones o incidencias más habituales:



## 4. Realizando una búsqueda con palabras clave:



- Al hacer clic en **Crear** se abrirá una ventana donde rellenamos toda información solicitada. Los campos con asterisco son obligatorios.

**Traslado de línea**

Usuario afectado / Beneficiario \*

Nombre y apellidos de la persona para la que se tramita la petición \*

Dirección de correo de la persona para la que se solicita \*

Teléfono de contacto \*

El traslado es dentro del mismo edificio \*  Sí  No

Ubicación de destino \*

Roseta destino (línea) \*

*Indicar el número de roseta donde irá conectado el teléfono. Este dato es del tipo Axx-xxx, Dxxx o Vxxx.*

MAC de los terminales \*

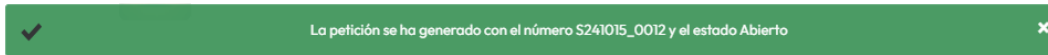
*Si se indican todas las Mac asociadas a la línea (principal y suplementarias), se dará de baja a la línea entera. La Mac está en una pegatina debajo del teléfono*

Observaciones o información adicional

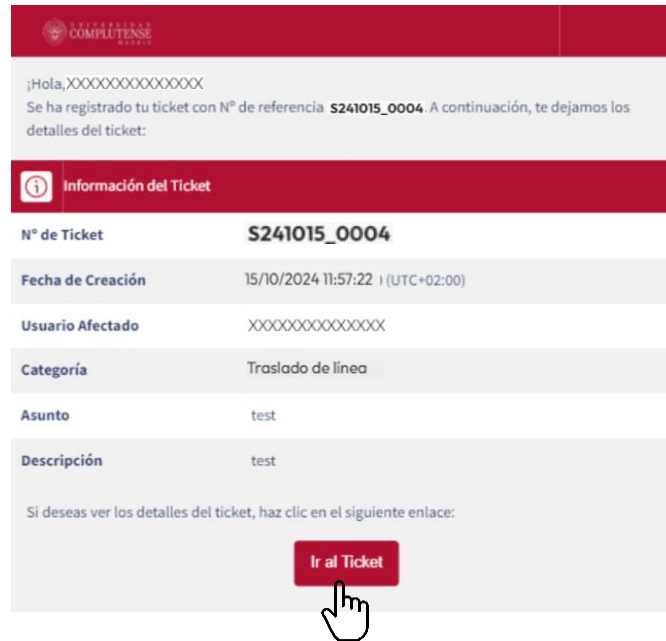
Adjuntos


Ok Cancelar

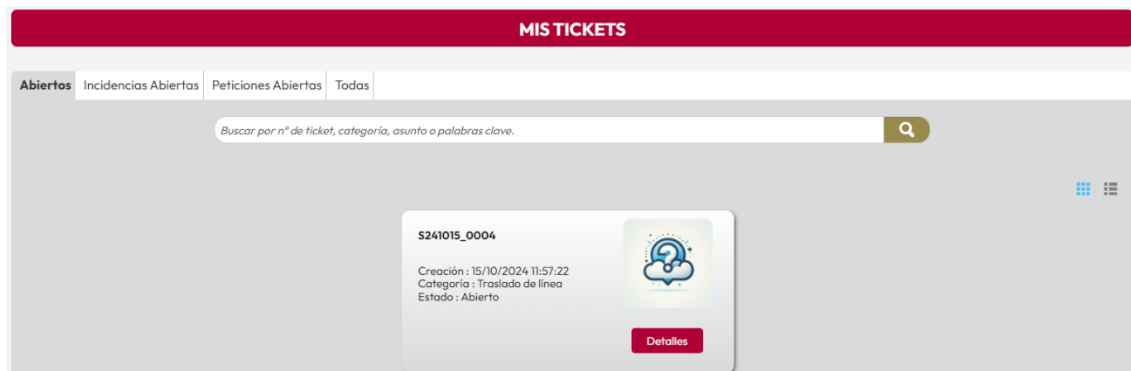
- Una vez completado hacemos clic en  . Aparecerá un aviso comunicando que la petición o incidencia se ha generado:




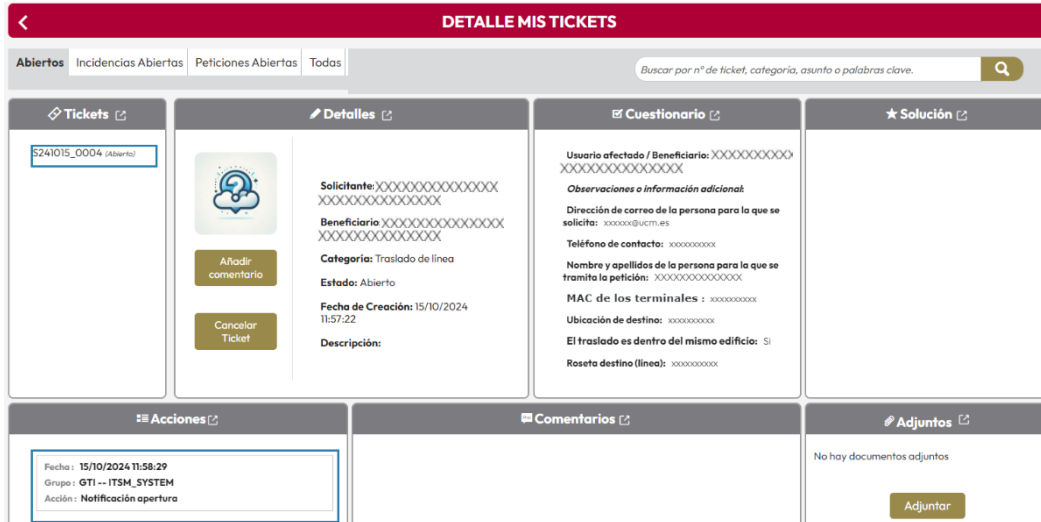
- También recibiremos un correo con la información del ticket:




- En la pantalla principal tendremos acceso al ticket haciendo clic en 



- Al hacer clic en  tendremos acceso a toda la información del ticket en donde podremos ver la información proporcionada, la solución si estuviera resuelta, la información de las acciones realizadas, y aquí también podremos adjuntar documentos al ticket:



## Tratamiento de mis tareas

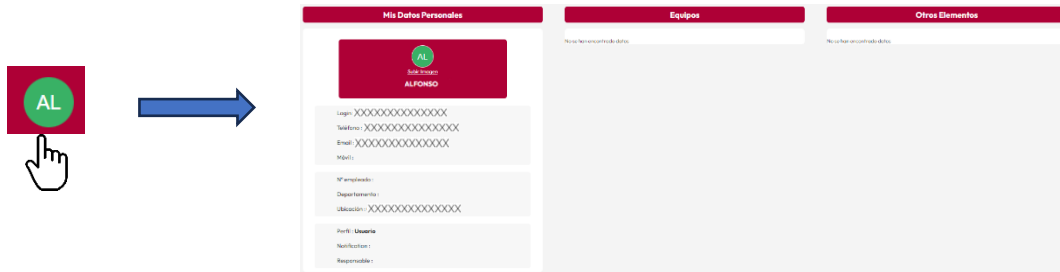
- En nuestro correo podemos recibir una solicitud de información o documentación para aportar a la incidencia o petición, o, en el caso de cierre por parte del técnico, la validación o rechazo del mismo.
- En el correo que reciba encontrará el botón de acceso.
- En la pantalla principal podemos acceder a las tareas en .
- Si aceptamos el cierre del ticket, se abrirá un cuadro de diálogo para solicitar una encuesta de satisfacción y comentarios al cierre:



- Si rechazamos el ticket, se vuelve a asignar al técnico que lo cerró y volverá a estar en proceso de resolución.

## Mi Usuario

- Podemos ver nuestros datos personales, equipos asignados y otros elementos en el icono de nuestras iniciales:



- Para cerrar sesión hacemos clic en 