

Para poder agilizar y facilitar la gestión de la mesa de ayuda por favor considerar la siguiente información que debe contener un ticket:

1- Información general:

- Título o encabezado claro, por ejemplo si un alumno no puede ingresar a la plataforma por un error. Colocar algo como "Alumno con error al ingresar a plataforma" evitar colocar cosas poco precisas como "Alumno con problemas"
- Indicar el campus cuando se trata de un curso o alumno o programa, etc.
- Señalar los casos donde se detectan problemas, por ejemplo "Cursos id 11111,11112,... Evitar colocar cosas como "Cursos programa xxxxxx con problemas"
- Colocar la información en el campo de texto del ticket no el título. Evitar títulos como "Alumno RUT:11.111.111-1" o "Curso id 11111 con problemas" y luego no colocar esta información en el campo de texto.
- Las capturas de pantalla no eximen de colocar la información en el campo de texto.
- Si se señala un panel o botón. Indicar claramente a cual corresponde ya sea por su nombre o url. Por ejemplo "panel de la CA" o "panel [coordinadora.eclass.cl](#)" en el caso de un botón señalar por ejemplo "Botón reportes del panel de facturación" o la captura que lo muestre.

2- Si se trata de un alumno incluir como mínimo el número de documento y curso. Además de la razón o explicación del ticket. Si es posible y lo a merita adjuntar una imagen del problema (esta imagen no excluye que se deban adjuntar los datos mencionados anteriormente como texto)

3- Si el problema es con algún reporte. Adjuntar el reporte, señalar cuál es el problema. Indicar además de donde obtuvieron el reporte (panel) y los filtros aplicados.

4- Si es algún error general ya sea de un curso o panel incluir una captura de pantalla del problema y a lo menos señalar un ejemplo.

Para todos los casos antes mencionados si se incluye una captura de pantalla esta debe ser a pantalla completa o a lo menos debe ser visible la url y en una resolución adecuada para ser visualizada.

Considerar que esta captura de pantalla no excluye el envío de los datos antes mencionados. Por ejemplo si es de un reporte para destacar un error no excluye que deba ser adjuntado el reporte completo como archivo.

Saludos equipo de HelpDesk