



MANUAL DE INCIDENCIA INFORMÁTICA

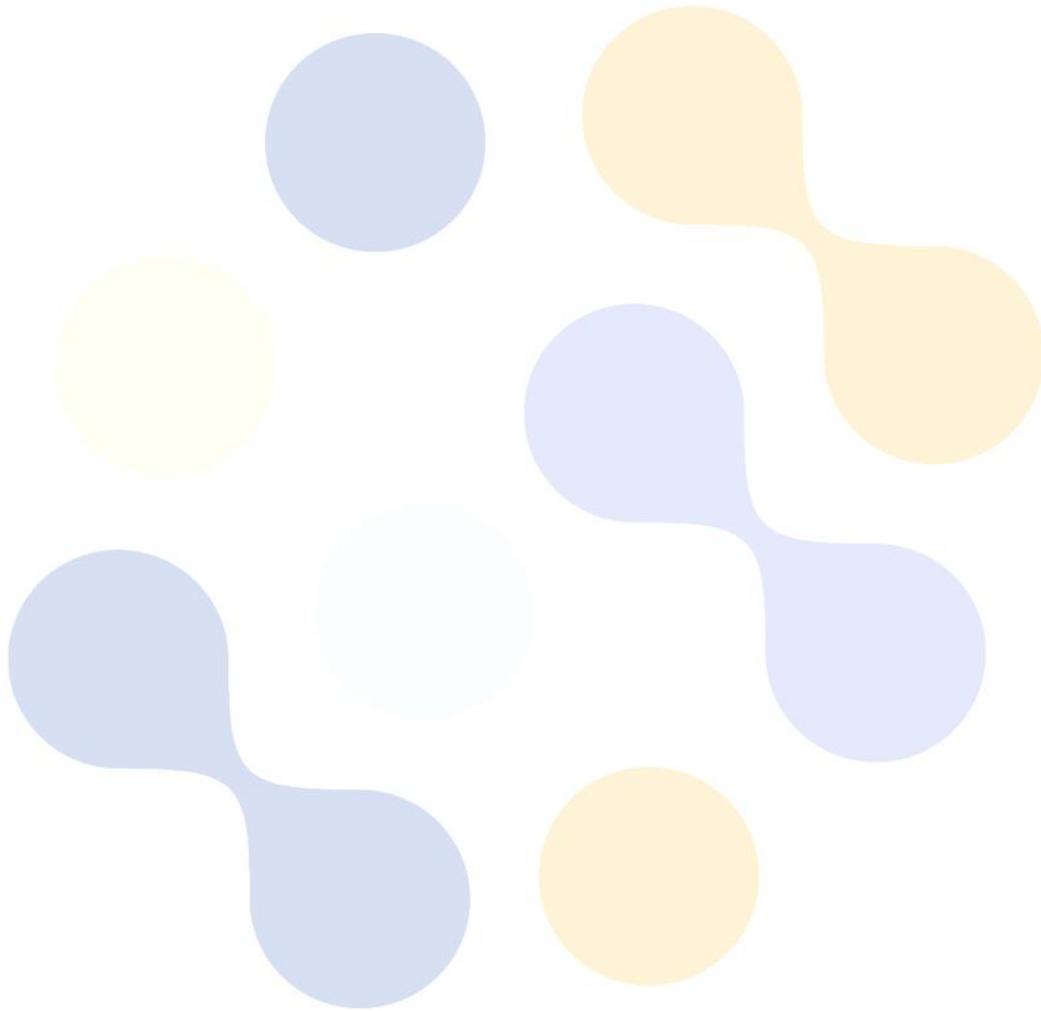


eurofins

MEGALAB

Contenido

1. Acceso a la web.....	2
2. Acceso y pantalla principal.....	3
3. Abrir un ticket.....	5
4. Estado del ticket.....	8



1. Acceso a la web

Para poder abrir cualquier tipo de incidencia de informática, debemos ir a la web que os indicamos aquí abajo:

<https://soporte.eurofins-megalab.es/>



eurofins | MEGALAB

Usuario Invitado | Iniciar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Centro de soporte de Eurofins Megalab

Para agilizar las solicitudes de soporte y brindarle un mejor servicio, **Eurofins Megalab** utiliza un sistema de tickets de soporte. A cada solicitud de soporte se le asigna un **número de ticket único** que puede ser empleado para comprobar su progreso y visualizar las respuestas del equipo de soporte. También queda disponible para futuras referencias el historial de todas sus solicitudes de asistencia, así como de las soluciones aportadas.

Para cursar una solicitud de asistencia o de información **debe de contar con un usuario de la organización**. Si no dispone de uno, puede utilizar el usuario general del laboratorio desde el que realice la solicitud, indicando su nombre y teléfono de contacto.

Si no dispone de ningún usuario de la organización póngase en contacto con el Departamento de Informática para solicitar un usuario de acceso a soporte.

Derechos de autor © 2020 Eurofins-Megalab - Todos los derechos reservados.
powered by osTicket

Para poder acceder a la web de incidencias, hay que tener usuario en el dominio de Megalab para acceder a la plataforma y correo corporativo, para que le lleguen las contestaciones de los tickets realizados.

2. Acceso y pantalla principal

Para acceder, debemos ir a la opción que aparece en la parte superior a la derecha, que pone "Iniciar sesión".



Una vez pulsado sobre la opción anterior, debemos poner las credenciales del dominio de Megalab en la pantalla que nos aparece:



* Si tras varios intentos no podéis acceder a la web, enviar un correo a informática@megalab.es para ver el problema.

Tras iniciar sesión, os aparecerá la pantalla principal para abrir un ticket, donde explicaremos en el siguiente punto como realizar una incidencia.

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' page in the Eurofins MEGALAB system. At the top left is the Eurofins logo, and at the top right is the user profile 'Diego | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión'. Below this is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket' (highlighted), and 'Tickets (0)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket', followed by the instruction: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains fields for 'Email:' (dsanchezl@megalab.es) and 'Cliente:' (Diego). Below these is a 'Temas de ayuda' section with a dropdown menu labeled '— Seleccione un tema de ayuda —'. At the bottom of the form are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer contains the copyright notice 'Derechos de autor © 2020 Eurofins-Megalab - Todos los derechos reservados.' and the logo 'powered by JOSTicket'.

3. Abrir un ticket

Para abrir una incidencia, estaremos en la pantalla que nos hemos quedado anteriormente.

Diego | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: dsanchezl@megalab.es
Cliente: Diego

Temas de ayuda

- Seleccione un tema de ayuda — *
- Seleccione un tema de ayuda —
- Informática
- Informática / Analizadores
- Informática / Descarga de informes
- Informática / Envíos Informes
- Informática / Otros
- Informática / Problemas de acceso
- Informática / Replicación
- Informática / Siglo
- Informática / Solicitud Material
- Informática / Usuarios y correos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

os de autor © 2020 Eurofins-Megalab - Todos los derechos reservados.
powered by OSTicket

Debemos seleccionar primero el “Tema de ayuda”, donde seleccionamos el tipo de incidencia que tenemos, según la información que vemos en la diferentes opciones.

Una vez seleccionado el tema de ayuda, se desplegarán varias opciones, donde hay que rellenar todos los campos obligatoriamente para poder crear la incidencia.

Se puede incluir capturas de pantalla o documentos adjuntos.

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' (Open a new Ticket) page in the MEGALAB system. The page header includes the Eurofins logo, the user's name 'Diego', and navigation links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket' with a sub-instruction: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains the following fields and elements:

- Email:** dsanchezl@megalab.es
- Ciente:** Diego
- Temas de ayuda:** A dropdown menu with 'Informática / Envíos Informes' selected.
- Detalles del tique:**
 - Asunto ***: A text input field highlighted with an orange box.
 - Description:** A rich text editor with a toolbar and the placeholder text 'Por favor, describa detalladamente el motivo de su petición de soporte'. It also includes a link to 'Agregar archivos aquí o elegirlos'.
 - Laboratorio / Centro ***: A dropdown menu with 'No aplicable' selected, highlighted with an orange box. Below it is the instruction: 'Seleccione el Laboratorio o Centro desde donde realiza la solicitud.'
- Buttons:** 'Crear Ticket' (highlighted in red), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

At the bottom, there is a footer with the text: 'Derechos de autor © 2020 Eurofins-Megalab - Todos los derechos reservados. powered by OSTicket'.

Tras rellenar las opciones obligatorias, pulsar sobre “Crear Ticket” para crear la incidencia y llegue a informática para atender esa solicitud.

Tras crear el ticket, os aparece un resumen de la incidencia creada.

eurofins | MEGALAB Diego | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(1\)](#)

Prueba #70609619 [Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Diego
Departamento:	Informática	Email:	dsanchezl@megalab.es
Creado en:	26/10/20 10:04	Teléfono:	

Detalles del tique

Laboratorio / Centro: Madrid (Amaltea)

Diego publicado 26/10/20 10:04

Prueba

Creado por **Diego** 26/10/20 10:04

Escriba una respuesta

*Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado **

Agregar archivos aquí o elegirlos

[Publicar Respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Derechos de autor © 2020 Eurofins-Megalab - Todos los derechos reservados.
powered by OSTicket

4. Estado del ticket

Para ver los estados de los tickets, debemos pulsar en la opción que nos aparece en la parte de arriba llamada "Tickets ()"

The screenshot shows the Eurofins MEGALAB support center interface. At the top, there is a navigation bar with the Eurofins logo, the user name 'Diego', a profile link, 'Tickets (2)', and a 'Cerrar sesión' button. Below this is a secondary navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (2)'. A search bar with a 'Buscar' button and a dropdown menu for 'Temas de ayuda' (set to 'Todos los temas de ayuda') is also present. The main content area is titled 'Tickets' and shows 'Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos'. A table lists the open ticket with columns for Ticket #, Creado en, Estado, Asunto, and Departamento. The ticket details are: Ticket # 70609619, Creado en 26/10/20, Estado Abierto, Asunto Prueba, and Departamento Informática. There are also links for 'Abrir (1)' and 'Cerrado (1)'. The footer contains copyright information for Eurofins-Megalab and a note that the system is powered by OSTicket.

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
70609619	26/10/20	Abierto	Prueba	Informática

En esta pantalla os aparecerá por defecto el ticket o los tickets que están abiertos y pulsando sobre él podéis ver la información y la conversación mantenida.

Desde esta pantalla y pulsando en la ticket creado, se debe mantener la conversación de la incidencia, no responder al correo que os llega cuando se ha contestado.

También se queda un histórico de los tickets que ya se han resultado, en la parte de arriba en la derecha donde pone "Cerrado", para ver toda la información antigua y problemas que se tuvieron.