

## Panel de cliente para usuarios del Gobierno de Aragón

La dirección de acceso al panel de cliente es <https://cau.aragon.es> y para autenticarse es necesario identificarse con el correo electrónico completo y la contraseña unificada.

Desde esta aplicación los usuarios podrán crear nuevos tickets, consultar su estado y buscar entre ellos:

- Mis tickets:** muestra al usuario un listado de los tickets que haya tramitado con el Servicio de Atención a Usuarios, con la posibilidad de filtrar por abiertos y resueltos, y acceder al detalle de los mismos (nº de ticket, estado, asunto y detalle de las comunicaciones con el servicio).

Ticket	Asunto	Estado	Fecha
00021407	Autorización de envío a lista de correo	Cerrado	29 d 6 h
00021274	Caducidad de cuentas del usuario PRUEBAS OTES PREPRODUCCION	Cerrado	29 d 7 h
00020367	Expiración de contraseña para NATALIA CASTERA GARCIA	Cerrado	30 d 7 h
00016780	Error al loguearse en máquina de salto	Cerrado	37 d 0 h
00015228	Creación cuentas de correo	Cerrado	40 d 7 h
00015023	Entorno de preproducción de Pregunte caldo	Cerrado	41 d 0 h
00009931	Prueba not abierta	Cerrado	49 d 1 h
00007695	Creación lista de correo para la dirección de AST	Cerrado	51 d 7 h
00006540	Despliegue VisadosMD 1.8.5, Visados 2.0.3, Mapres 8.8.3...	Cerrado	54 d 22 h
00006400	Problemas conexión VPN DGA - PREGA	Cerrado	55 d 3 h
00004527	Aumento tamaño de buzón de correo	Cerrado	57 d 1 h
00003305	ALTA NUEVO USUARIO LETRADO ADMINISTRACION JUSTICIA	Cerrado	58 d 4 h

Se incluyen todos los tickets del usuario: abiertos por correo electrónico, por teléfono o desde el propio panel de cliente.

- Nuevo ticket:** permite crear un ticket nuevo en el 4100 de igual manera que se haría por correo electrónico, indicando un asunto y la descripción de la incidencia/petición, con la posibilidad de incorporar adjuntos si fuera necesario.

Formulario de creación de un nuevo ticket. Incluye un campo para el asunto, un editor de texto con opciones de formato (negrita, cursiva, subrayado, etc.), un campo para adjuntar archivos y un botón de 'Enviar'.

- **Buscar:** ofrece una serie de parámetros por los que el usuario puede buscar entre sus tickets, y en caso de búsquedas frecuentes, guardarlas como plantillas.

**Servicio de Atención a Usuarios**

Mis Tickets | Nuevo Ticket | **Buscar** | Tickets

Perfil

Plantilla de búsqueda:

Seleccionar | Borrar | Buscar

**Ticket#**

Ticket#  ej: 1079155 or 105658

Identificador del cliente

Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan» o «Guillermo»)

De

Para

Copia

Asunto

Texto

**Adjuntos**

Nombre Adjunto:  ej: "archivo o imagen"

Servicios:  Tipos:

Prioridad:  Estado:

**Restricciones de tiempo**

Todo

Sólo los tickets creados en los últimos  años

Sólo los tickets creados entre  y

¿Guardar la búsqueda como una plantilla?

¿Guardar como plantilla?

Nombre de la plantilla

Buscar | Formato de salida | Normal

Plantilla con OTRS 5