3.5 Responder un requerimiento

Una vez que el requerimiento es recepcionado por el personal de soporte se verifica que el mismo esté completo y sea lo suficientemente claro. En caso de ser necesario se solicitará al usuario que describa con mayor detalle el requerimiento reportado, como por ejemplo: ampliar la descripción, adjuntar algún archivo, etc.

La comunicación entre el usuario y el personal de soporte se realizará utilizando la opción **Responder** que se encuentra en cada requerimiento, como se puede ver en la siguiente pantalla:



Figura 32: Requerimiento. Opción Responder.

Para responder a la consulta enviada por el equipo de soporte/técnico el usuario deberá hacer clic sobre el botón **Responder** de la Figura 32. Seguidamente se mostrará la siguiente pantalla:



Published on Instructivos on line (https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar)



Figura 33: Agregar respuesta.

En esta pantalla se podrá agregar texto y subir archivos, según lo que corresponda. Para guardar la respuesta se deberá hacer clic sobre el botón <u>Agregar</u> de la Figura 33.

Las respuestas, y toda intervención dentro del requerimiento, se irán mostrando al final de la pantalla como se muestra en la siguiente figura:



Published on Instructivos on line (https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar)



Figura 34: Ver respuestas.

URL de origen: https://instructivos.sistemas.unpa.edu.ar/instructivo/pagina/35-responder-un-requerimiento