



Reportar una incidencia/error del sistema

Módulo Soporte (Help Desk)

1. Para reportar alguna incidencia o error de la aplicación, deberá acudir a la opción Ayuda → Soportes → Nuevo Soporte

The screenshot shows the website interface for 'CLUB "PEPITO DE LOS PALOTES"'. The navigation bar includes 'Ayuda', which is circled in red. A dropdown menu is open, showing 'Soportes' (circled in red) and 'Nuevo soporte' (circled in red). A red arrow points from the 'Soportes' option to the 'Nuevo soporte' option. Below the navigation bar, there is a table of messages.

Fecha	Asunto	Tipo	Leído	Operaciones
01/03/2018	Mapa de coordenadas enviado.	Comunicado Federación		
01/03/2018	Citación: Formación Sistema CFútbol 12.03.18 17:00 Hs (Salón de actos) CAJASIE7E Santa Cruz /Laguna y Fútbol Sala	Comunicado Federación	SI	

2. A continuación, seleccione el motivo del soporte (Reconocimiento médico no encontrado, error aplicación, etc), asunto y la descripción (Comentarios) del incidente. Asimismo, de ser factible, puede adjuntar una captura de pantalla del error o subir algún documento que nos ayude a solucionarle el incidente, en la parte "Archivos relacionados" (Arrastre Fichero). Finalice la operación dando click en "Enviar".

The screenshot shows the 'Formulario de soporte para los clubes' page. It has two main sections: 'Datos del soporte' and 'Archivos relacionados'. The 'Datos del soporte' section has a dropdown menu for 'Motivo' (set to 'Sin acceso a la aplicación'), an 'Asunto' field, and a 'Comentarios' field. The 'Archivos relacionados' section has a large area with the text 'Arrastra los ficheros para subirlos (o pulsa en esta zona para seleccionarlos)'. Red arrows point to the 'Motivo' dropdown, the 'Comentarios' field, and the file upload area. At the bottom, there is an 'ENVIAR' button and a copyright notice: '© 2018 - clubes.ff.es - 18:44'.



Ejemplo:

The screenshot shows a web browser window with the URL `clubes.ftf.es/Home/Soporte`. The page title is "Formulario de soporte para los clubes". The form is titled "Datos del soporte" and contains the following fields:

- Motivo:** "Problema en las altas de licencias"
- Asunto:** "Error A:099". Below this field, it says "El asunto es obligatorio".
- Comentarios:** "Al tramitar la licencia me aparece un error que no me permite finalizar el alta. Adjunto captura de pantalla." Below this field, it says "Los comentarios son obligatorios".

At the bottom of the form, there is a red arrow pointing to the right and a blue button labeled "ENVIAR" which is circled in red. To the right of the form, there is a section titled "Archivos relacionados" showing a file named "noreply@cc" with a size of "0.2 MB" and an "Eliminar" button.

- Una vez enviado el soporte, el departamento de Licencias de la Federación Interinsular de Fútbol de Tenerife, resolverá el incidente en un plazo no mayor de 24 horas.

The screenshot shows the same web browser window as above, but now displaying a confirmation message in a green box: "✓ El soporte se ha enviado correctamente. En breve el departamento de SOPORTE lo comprobará." Below the message, the footer text reads "© 2018 - clubes.ftf.es - 18:53".



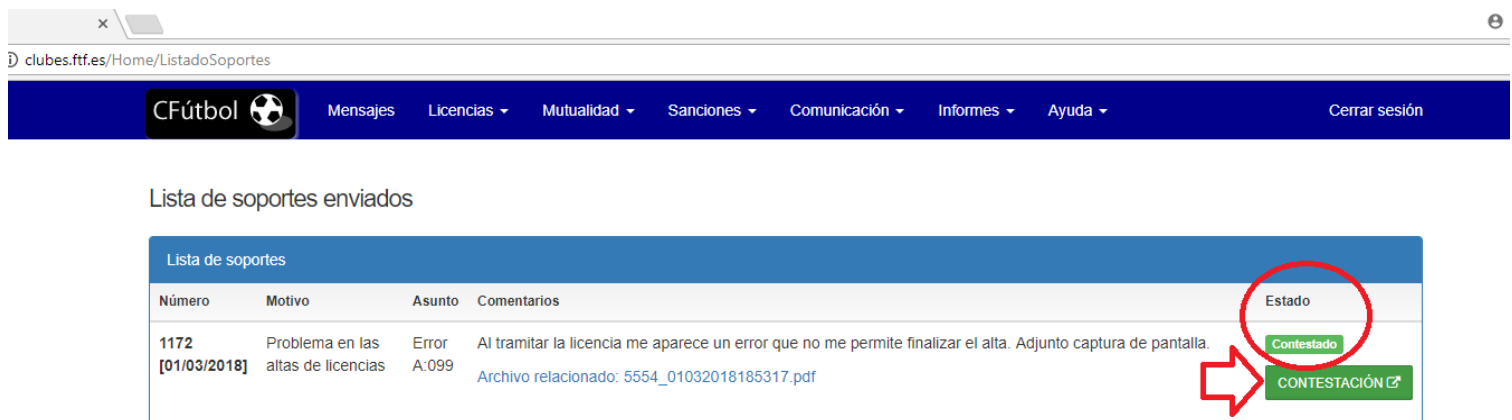
4. Si desea saber la respuesta al soporte, una vez esta haya sido solucionada por el departamento de licencias, diríjase a la opción Ayuda → Soportes → Listado de Soportes Enviados.



The screenshot shows the website interface for 'clubes.ff.es'. The top navigation bar includes 'CFútbol', 'Mensajes', 'Licencias', 'Mutualidad', 'Sanciones', 'Comunicación', 'Informes', 'Ayuda', and 'Cerrar sesión'. The 'Ayuda' dropdown menu is open, showing options: 'Preguntas frecuentes', 'Soportes', 'Nuevo soporte', and 'Lista de soportes enviados'. A red arrow points to 'Lista de soportes enviados'. Below the navigation bar, there is a header for 'Club "Pepito de los Palotes"' and a message: 'Bienvenido a la extranet de los clubes de la Federación de Fútbol.' Below this, there is a section for 'Mensajes' with a table of messages.

Fecha	Asunto	Tipo	Leído	Operaciones
01/03/2018	Mapa de coordenadas enviado.	Comunicado Federación		

5. Encontrará el listado de los soportes enviados. Si el estado está en color verde y dice: “Contestado”, de click en el botón “Contestación” y Ud. Podrá ver la respuesta al soporte.



The screenshot shows the 'Lista de soportes enviados' page. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. Below the navigation bar, there is a section for 'Lista de soportes' with a table of support tickets. The table has columns: 'Número', 'Motivo', 'Asunto', 'Comentarios', and 'Estado'. A red circle highlights the 'Estado' column, and a red arrow points to the 'CONTESTACIÓN' button.

Número	Motivo	Asunto	Comentarios	Estado
1172 [01/03/2018]	Problema en las altas de licencias	Error A:099	Al tramitar la licencia me aparece un error que no me permite finalizar el alta. Adjunto captura de pantalla. Archivo relacionado: 5554_01032018185317.pdf	Contestado CONTESTACIÓN

