

Manual de uso del sistema de incidencias de la Escuela de Ingeniería Informática

Entrada al sistema

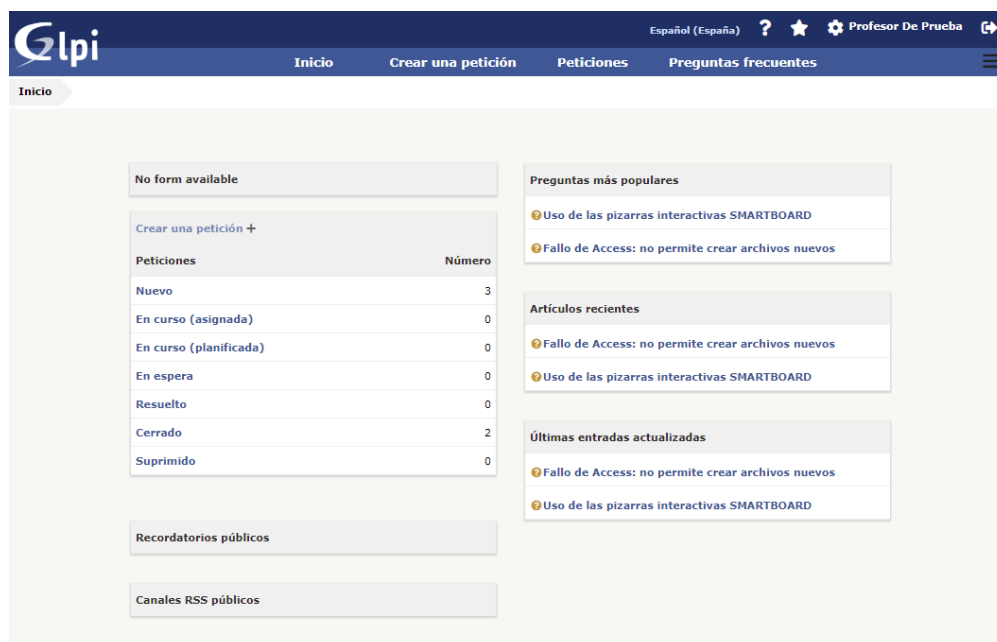
El sistema de incidencias de la Escuela de Ingeniería Informática está disponible en la dirección <https://incidencias.inf.uva.es>. La pantalla de autenticación es la siguiente:



The screenshot shows the login interface for the GLPI system. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the text reads "Sistema de gestión de incidencias de la Escuela de Ingeniería Informática (Disponible para profesores y alumnos)". The login form includes a username field, a password field with a lock icon, a dropdown menu set to "LDAP", a checked "Recuérdame" checkbox, and a yellow "Enviar" button. A link for "¿Olvidó su contraseña?" is located at the bottom of the form.

Para acceder se utilizarán las credenciales de los laboratorios y aulas.inf.uva.es. Es necesario asegurarse de que está activada la opción "LDAP" en el desplegable del formulario.

Aparecerá entonces la pantalla principal de GLPI, donde tenemos un resumen de nuestras peticiones por estado, y acceso a la base de datos de preguntas frecuentes:



The screenshot shows the main dashboard of the GLPI system. The top navigation bar includes the GLPI logo, the language "Español (España)", a help icon, a star icon, a "Profesor De Prueba" user profile, and a home icon. The main content area is divided into several sections: "No form available", "Crear una petición +" with a table of petition counts, "Recordatorios públicos", "Canales RSS públicos", "Preguntas más populares" with a list of questions, "Artículos recientes" with a list of articles, and "Últimas entradas actualizadas" with a list of updated entries.

Peticiones	Número
Nuevo	3
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	2
Suprimido	0

Abrir una incidencia o solicitud de asistencia

Para registrar una incidencia en el sistema o realizar una petición hay que pinchar con el ratón en “Crear una petición”, bien en la barra de menú azul de la parte superior o en la parte central de la pantalla:



El formulario presenta los siguientes campos:

The screenshot shows the 'Describe la incidencia o la solicitud' form. It includes the following fields and elements:

- Tipo:** A dropdown menu set to 'Incidencia'.
- Categoría:** A dropdown menu with a help icon.
- Urgencia:** A dropdown menu set to 'Media'.
- Seguimiento por correo:** A dropdown menu set to 'Sí'.
- Correo electrónico:** A text input field.
- Ubicación:** A dropdown menu with a help icon.
- Título *:** A text input field.
- Descripción *:** A rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, table, image, and source code.
- Archivos:** A dashed box containing the text 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o' and two buttons: 'Elegir archivos' and 'Ningún archivo seleccionado'.
- Enviar mensaje:** A yellow button at the bottom of the form.

Los únicos campos obligatorios son el título y la descripción. Por defecto está activado el seguimiento por correo (si se selecciona sí en este campo, recibirá una notificación por e-mail cada vez que un técnico adjunte un mensaje de seguimiento a la intervención) y la dirección de correo asociada a la cuenta con la que se ha iniciado sesión.

El resto de campos son opcionales pero, como es lógico, cuanto más información se de sobre el problema a resolver mejor será para la correcta resolución del mismo.

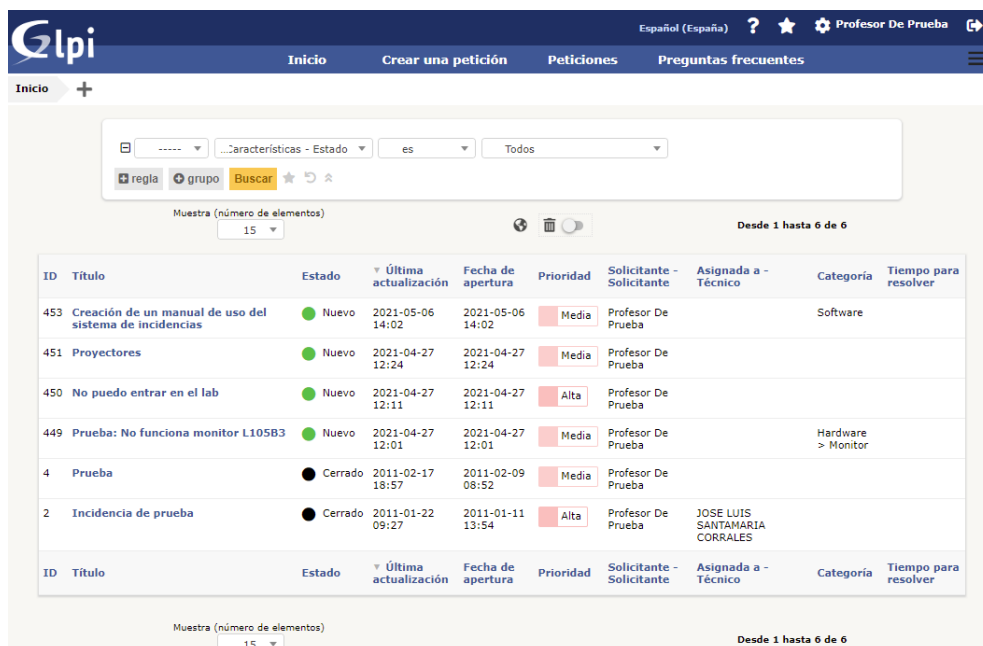
En el campo tipo se diferencia entre incidencia y solicitud: una **incidencia**, por ejemplo, sería un ordenador que no encendiese o no tuviera acceso a red y una **solicitud** sería por ejemplo una instalación de un software en un laboratorio o una configuración especial para un examen.

Se pueden adjuntar archivos a la solicitud como capturas de pantalla de errores o ficheros de instalación de software.

Una vez cumplimentado el formulario sólo quedará pinchar en “Enviar mensaje” y quedará abierta la incidencia. Si se ha dejado activo el seguimiento por correo se recibirá un correo con la confirmación de la petición.

Seguimiento de incidencias


En la página principal del sistema de incidencias tenemos acceso a las incidencias que hemos creado, organizadas por su estado. También es posible hacer clic en el enlace “Incidencias” del menú de la parte superior de su pantalla para obtener una lista con todos los registros en curso y terminados.



The screenshot shows the GLPI interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Crear una petición', 'Peticiones', and 'Preguntas frecuentes'. Below this is a search bar with filters for 'Características - Estado', 'es', and 'Todos'. A table lists incidents with columns for ID, Título, Estado, Última actualización, Fecha de apertura, Prioridad, Solicitante, Asignada a, Categoría, and Tiempo para resolver.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Tiempo para resolver
453	Creación de un manual de uso del sistema de incidencias	Nuevo	2021-05-06 14:02	2021-05-06 14:02	Media	Profesor De Prueba		Software	
451	Proyectores	Nuevo	2021-04-27 12:24	2021-04-27 12:24	Media	Profesor De Prueba			
450	No puedo entrar en el lab	Nuevo	2021-04-27 12:11	2021-04-27 12:11	Alta	Profesor De Prueba			
449	Prueba: No funciona monitor L105B3	Nuevo	2021-04-27 12:01	2021-04-27 12:01	Media	Profesor De Prueba		Hardware > Monitor	
4	Prueba	Cerrado	2011-02-17 18:57	2011-02-09 08:52	Media	Profesor De Prueba			
2	Incidencia de prueba	Cerrado	2011-01-22 09:27	2011-01-11 13:54	Alta	Profesor De Prueba	JOSE LUIS SANTAMARIA CORRALES		

Haciendo clic en el título de la solicitud se puede acceder a la información detallada de la misma, con el histórico de acciones, seguimientos, estadísticas, etc...



The screenshot shows the detailed view of an incident titled 'Redacción de un manual de uso de...'. It includes a sidebar with 'Estadísticas' selected. The main content area shows a timeline of events with dates and times, and a 'Tiempos' section at the bottom listing various stages and their durations.

Tiempo	
A tener en cuenta	2 minutos
Resolución	9 minutos
Cierre	9 minutos 10 segundos
En espera	

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the ticket title is "Redacción de un manual de uso de...". Below the title, there is a sidebar on the left with navigation options: "Tramitando petición" (2), "Petición", "Estadísticas", "Base de conocimiento", "Elementos" (1), "Histórico" (13), and "Todos". The main area is titled "Histórico de acciones:" and shows a timeline of actions:

- 2021-05-06 19:03:** "Se ha terminado de redactar el manual" (Cerrada [resuelta]). Accepted on 2021-05-06 19:03 by JOSE LUIS SANTAMARIA CORRALES I.
- 2021-05-06 19:01:** "Redacción en curso" (CAU (Centro de Atención a Usuarios)).
- 2021-05-06 18:54:** "Redacción de un manual de uso del sistema de incidencias de la E.I.I." (Ticket # 454 description). Description: "Antes de la puesta en marcha del sistema se debe proceder a la redacción de un manual de uso del mismo." The user is identified as "Profesor De Prueba I".

Base de datos de preguntas frecuentes

El sistema de incidencias permite mantener una base de datos de soluciones a problemas frecuentes para su consulta. Útil para guías como esta, previsiblemente irá creciendo con el tiempo. Es posible acceder a ella desde la página principal del sistema de incidencias o haciendo clic en el enlace "Preguntas frecuentes" del menú superior.