

Gestor de Incidencias - Manual del solicitante

A continuación se describirán todos los pasos necesarios para abrir un ticket en el portal de soporte de la Diputación de Alicante.

Paso 1. Autenticación.

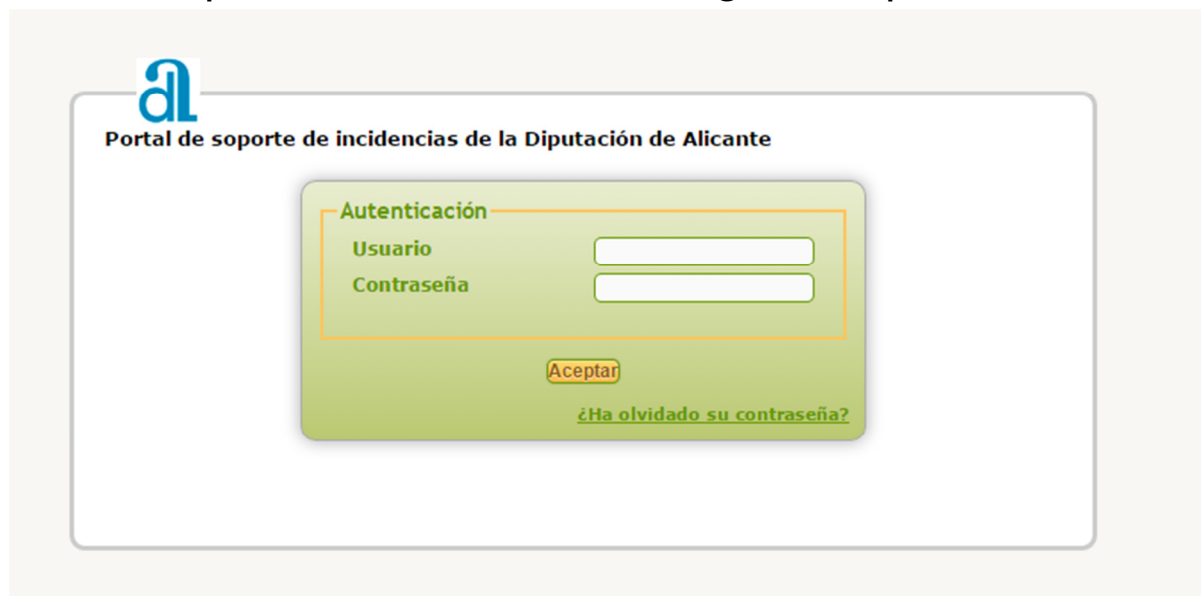
Desde la dirección del portal:

<http://soportemunicipios.diputacionalicante.es/>

Donde invocaremos al botón:



Que nos permitirá acceder a la siguiente pantalla:



Escribiremos los credenciales proporcionados para el acceso, y pulsamos sobre aceptar.

Paso 2. Elección de Departamento.

Una vez autenticados, nos aparecerá la pantalla principal, en la que deberemos elegir el departamento al que queremos dirigir nuestras peticiones de soporte.

Incidències	Número
Nou	0
En curs (assignat)	1
En curs (planificat)	0
En espera	0
Resoltes	0
Tancat	1
Esborrat	0

Recordatoris públics

Pulsamos sobre el texto “Diputación”, y nos aparecerá una pantalla para elegir el departamento al que queremos dirigir nuestra petición.

Seleccionar l'entitat desitjada

Seleccionar l'entitat desitjada
(per a veure l'entitat i les seves subentitats)
Mostra tots

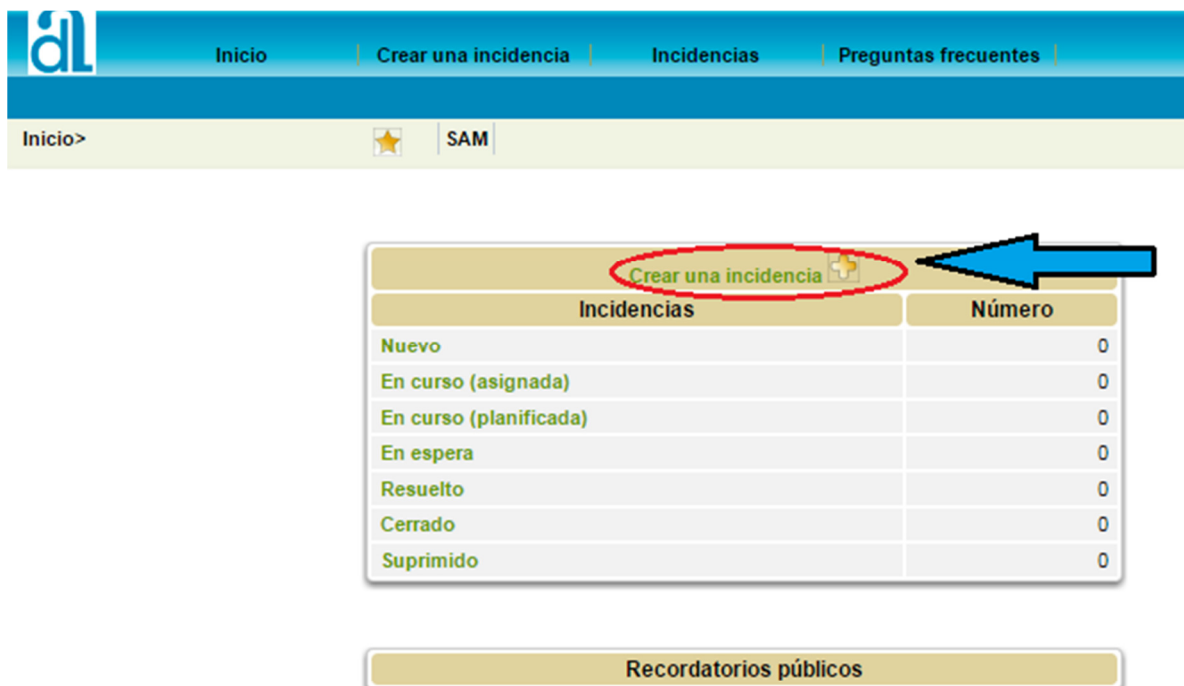
Cerca


- Diputacion ▾
 - Informatica
 - SAM


En este ejemplo, pulsaremos sobre “Diputación > SAM,” para seleccionarlo como el departamento el que queremos abrir un ticket de soporte.

Paso 3. Creación de nueva petición de soporte.

Una vez seleccionado el departamento, pulsaremos sobre “crear una incidencia”



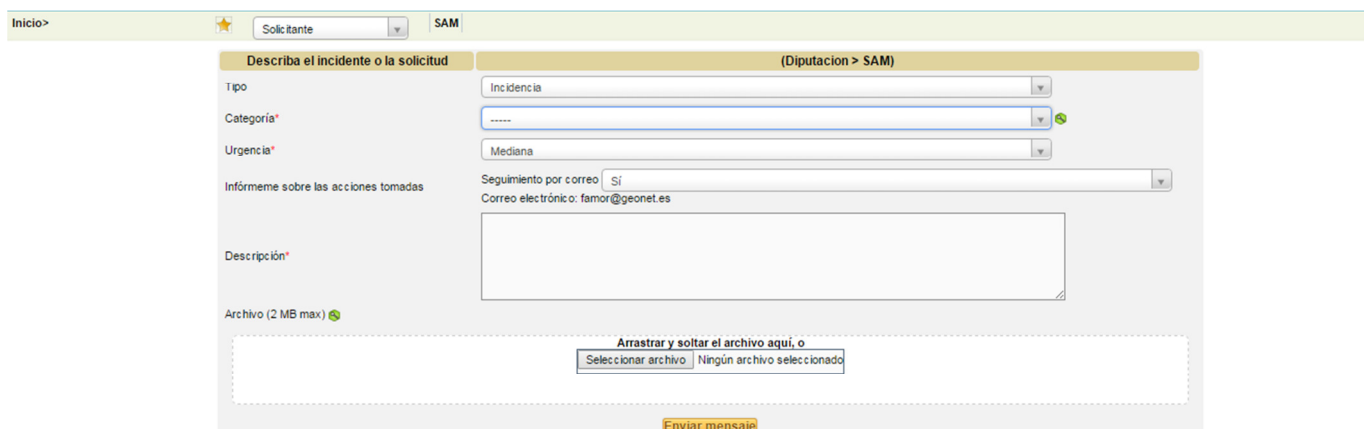
Inicio > Inicio >  SAM


Crear una incidencia 	
Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Suprimido	0

Recordatorios públicos

Paso 4. Rellenar formulario de incidencia

A continuación rellenamos el formulario.



Inicio >  Solicitante SAM

Describe el incidente o la solicitud (Diputacion > SAM)


Tipo: Incidencia

Categoría*: -----

Urgencia*: Mediana

Infórmeme sobre las acciones tomadas: Seguimiento por correo: Sí
Correo electrónico: famor@geonet.es

Descripción*

Archivo (2 MB max) 

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Enviar mensaje

Los campos a rellenar son los siguientes:

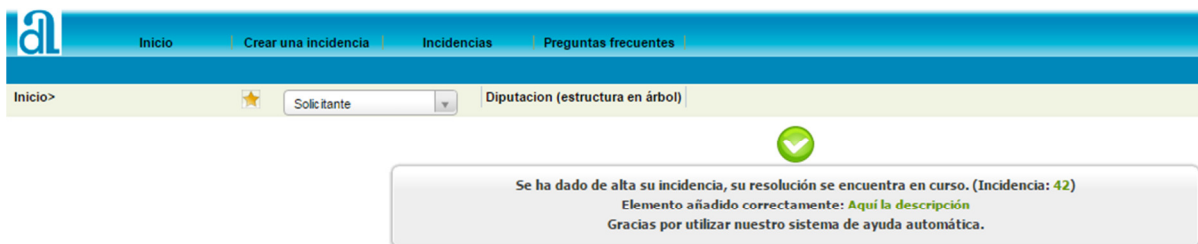
- **Tipo:** Incidencia/Solicitud, en el caso del S.A.M elegiremos siempre incidencia.
- **Categoría:** Denota la categoría de la petición de soporte, va ligado al tipo. Aquí escogeremos la temática de nuestra consulta. (*Campo obligatorio)
- **Urgencia:** Por defecto el valor es Mediana, sirve de indicador para el personal de soporte, pero no es vinculante. (*Campo obligatorio)
- **Informar sobre las acciones tomadas:** Aquí indicamos si deseamos realizar un seguimiento del asunto mediante correo electrónico. Por defecto el valor es sí.
- **Descripción:** Aquí exponemos una descripción lo más detallada posible del asunto sobre el que vamos a realizar la petición de soporte. (*Campo obligatorio)
- **Archivo:** Si lo consideramos oportuno, podemos adjuntar un archivo que ayude a describir el caso.

Una vez rellenados los campos, pulsamos sobre el botón enviar.

The screenshot shows a web interface for creating an incident or request. The form is titled "Describe el incidente o la solicitud" and is for "Diputacion > SAM". It contains several dropdown menus for "Tipo", "Categoría", and "Urgencia". There is a checkbox for "Seguimiento por correo" which is checked, and a text field for "Correo electrónico" with the value "famor@geonet.es". A large text area for "Descripción" is present. At the bottom, there is an "Enviar mensaje" button with a blue arrow pointing to it.

Paso 5. Seguimiento de la solicitud

Una vez realizada la solicitud, nos aparecerá una pantalla con su número de ticket y un enlace para acceder a ella.



Si volvemos a inicio, veremos que en la tabla “Mis incidencias” aparece la incidencia que acabamos de crear en el estado “En curso (asignada)”

Crear una incidencia	
Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Suprimido	1

Al pulsar sobre el enlace del estado, nos aparecerá una nueva lista con todas las incidencias que tenemos en ese estado.

The screenshot shows a search interface with 'Estado' set to 'es' and 'En curso (asignada)'. Below the search bar, there are filters for 'Muestra (número de elementos)' set to 15 and 'Desde 1 hasta 1 en 1'. A table of incidents is displayed with the following data:

ID	Título	Entidad	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Técnico	Categoría	Fecha de vencimiento
41	Aquí la descripción del asunto, sin ahorrar detalle.	Diputacion > SAM	En curso (asignada)	23-07-2015 14:03	23-07-2015 14:03	Mediana	Amor Javier		Consultas Técnicas > Liquidación Presupuestos	

De nuevo, si pulsamos sobre el enlace de la incidencia, podremos ver su detalle.

The screenshot shows the GLPI interface for an incident. On the left is a sidebar with navigation options: Incidencia, Solución, Estadísticas, Elementos, Documentos, Histórico (3), and Todos. The main content area is titled 'Incidencia - ID: 41 (Diputacion > SAM)'. It contains a table of incident details:

Incidencia - ID: 41 (Diputacion > SAM)	
Fecha de apertura	23-07-2015 14:03
Por	Amor Javier
Tipo	Incidencia
Estado	En curso (asignada)
Urgencia *	Mediana
Impacto	Medio
Prioridad	Mediana
Fecha de vencimiento	
Última actualización	23-07-2015 14:03 por Amor Javier
Categoría *	Consultas Técnicas > Liquidación Presupuestos
Origen de la solicitud	Helpdesk
Validación	No está sujeto a validación
Elementos asociados	

Below the table, there are sections for 'Solicitante' (Amor Javier), 'Observador' (SAM GRUPO 1), and 'Asignada a' (SAM GRUPO 1). A description field contains the text 'Aquí la descripción del asunto, sin ahorrar detalle.' There is also a file upload area with the text 'Arrastrar y soltar el archivo aquí, o Seleccionar archivo' and 'Ningún archivo seleccionado'.

Por último, es conveniente revisar la configuración personal del usuario, para ello accederemos a la opción "Preferencias" del menú de la parte superior de la pantalla en color azul.

The screenshot shows the top navigation bar of the GLPI interface. The menu items are: Inicio, Crear una incidencia, Incidencias, Preguntas frecuentes, Preferencias (highlighted with a red box), Ayuda, and Desconexión (Piloto Ayuntamiento).

The screenshot shows the 'Crear una incidencia' dropdown menu with the following items:

Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	1
Suprimido	0

Esta opción nos permite acceder a la siguiente pantalla, en donde registrar nuestro correo electrónico para que los avisos de GLPI nos lleguen, el nombre que queramos que se visualice, etc.

The screenshot shows the 'Preferencias' page for the user 'ayuntamiento_piloto'. The page is divided into 'Principal' and 'Personalización' tabs. The 'Personalización' tab is active, showing a form for user details:

Usuario: ayuntamiento_piloto	
Apellido	Piloto
Nombre	Ayuntamiento
Idioma	Español (España)
Teléfono	
Teléfono móvil :	
Teléfono 2	
Número administrativo	
Ubicación	
Imagen	
Correos electrónicos	usuario@diputacionalicante.es

The 'Guardar' button is highlighted with a red box.