

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Manual de Usuario



Direcció General d'Innovació Tecnològica Educativa
Conselleria d'Educació

¿Qué es Gestió d'Incidències?

Es una nueva aplicación que permite a los usuarios interactuar con el Soporte y Asistencia Informática de la Conselleria d'Educació vía web.

Los usuarios una vez autenticados en el sistema, podrán gestionar sus incidencias y peticiones de una forma cómoda y rápida.

¿Cómo acceder al sistema?

Accediendo al enlace disponible en el portal del SAI (<http://sai.edu.gva.es>), aparecerá la pantalla de entrada al nuevo sistema de gestión de incidencias.

Valencià Castellano



GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Captcha

UTZV

Identificador

Usuario:

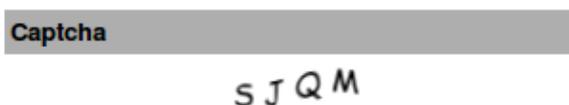
Contraseña:

Captcha:

Las diferentes zonas que se pueden observar son: Captcha e Identificador

Captcha:

En esta zona se muestra una imagen distorsionada de una secuencia de caracteres que se supone que sólo va a poder reconocer un humano.



Identificador:

Debe introducir la siguiente información:

- **Nombre de usuario:** Introduzca su usuario de ITACA (NIF)
- **Contraseña:** Introduzca su contraseña de usuario (la misma que utiliza para acceder a ITACA)
- **Captcha:** Escriba los caracteres que aparecen en la imagen superior.



Identificador

Nombre de Usuario:

Contraseña:

Captcha:

Identificador 

A continuación debe aparecer la siguiente pantalla:



Valencià Castellano

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'EDUCACIÓ

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Bienvenido GREGORIO

Desconectar Nuevo Ticket MisTickets TicketsCentro Buscar FAQ-Área Preferencias

MisTickets

Ticket 0-0 de 0 - Página: - (No mostrar los tickets cerrados)

Ticket#	Antigüedad	Asunto	Estado	Cola	Centro	Propietario
---------	------------	--------	--------	------	--------	-------------

Detección de problemas:

“Identificación incorrecta. Su nombre de usuario o contraseña fueron introducidos incorrectamente”

Puede ser por los siguientes motivos:

- No ha introducido correctamente su nombre de usuario.
- No ha introducido correctamente su contraseña (vuelva a introducirla)

“¡El Captcha introducido es incorrecto!”

Puede ser porque no ha introducido correctamente los caracteres del Captcha.

¿Cómo crear un ticket?

Para crear un ticket, únicamente hay que pulsar sobre la opción “Nuevo Ticket” de la barra de herramientas.



Y aparecerá la siguiente pantalla:

nuevo ticket

Opciones

Para:

Centros:

Asunto:

Texto:

B *I* U ABC

Formato Fuente Tamaño Fuente HTML

Anexo:

Para registrar una incidencia:

1. Elegir en los desplegados “Para” la categoría a nivel general de la incidencia. (ej. ITACA, Hardware ...) y la subcategoría más específica de la misma.
2. El campo “Centros” permite elegir el centro en el caso de que el docente esté destinado en varios.
3. Dependiendo de la categoría y subcategoría seleccionadas, se requerirán unos datos u otros.
4. Indicar en el “Asunto” una breve descripción de la incidencia y ampliar la información en el campo “Texto”.
5. “Anexo”: Permite adjuntar ficheros. Utilizar esta opción únicamente si es necesario para la resolución de la incidencia.
6. Pulsar “Enviar”

Ejemplo de incidencia en el correo electrónico del centro:

nuevo ticket

Opciones

Para: Correo electrónico Centro

Centros: 46016117

Asunto: No se reciben correos

Texto:

La configuración del gestor de correos parece correcta, sin embargo no recibimos correos desde hace unos días.

Anexo: Examinar... Anexo

Enviar

Una vez pulsado el botón “Enviar” la incidencia queda registrada, y aparece en el listado de incidencias del centro:

A partir de ese momento se puede acceder al ticket para añadir cualquier información, consulta etc, o para ver la respuesta proporcionada por el SAI, pulsando sobre el número de ticket.

¿Cómo explorar el historial de tickets del Centro?

Cada usuario puede explorar sus propios tickets:



Y en el caso del equipo directivo y el coordinador TIC pueden también explorar el historial de tickets enviados por todos los usuarios del centro, para ello simplemente debe hacer click sobre el icono indicado en la figura siguiente:



Al hacerlo aparecerá una imagen similar a la siguiente, donde se muestran los tickets enviados.

Valencià Castellano



GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Bienvenido JOSE MANUEL

Desconectar
Nuevo Ticket
MisTickets
TicketsCentro
Buscar
FAQ-Area
Preferencias

MisTickets

Ticket 1-15 de 20 - Página: 1 2 - (Mostrar Tickets cerrados)

Ticket#	Antigüedad	Asunto	Estado	Cola	Centro	Propietario
2010040910000037	4 días 21 horas[.]	prueba para campos listados	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	root@localhost
2010040910000028	5 días 1 hora	nuevo ticket 1270792795037	nuevo	Incidencias::Hardware	[.]	jcasanova
2010040710000041	6 días 14 horas[.]	prueba de nuevas colas sin ellas	nuevo	Incidencias::Adsl Aula::M[.]	[.]	root@localhost
2010040710000022	6 días 16 horas[.]	Prueba servicio desde agente	abierto	Incidencias::Adsl Aula::M[.]	[.]	foastro
2010040710000013	6 días 18 horas[.]	prueba subcolas vacias	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	root@localhost
2010040610000015	7 días 14 horas[.]	prueba con familia	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost
2010033010000016	14 días 18 hora[.]	nuevo ticket 1269952301925	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	jcasanova
2010032910000082	15 días 18 hora[.]	Prueba inventario total 2	abierto	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	foastro
2010032910000073	15 días 18 hora[.]	Prueba inventario total	abierto	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	foastro
2010032910000055	15 días 22 hora[.]	1	abierto	Incidencias::Adsl Aula::A[.]	[.]	foastro
2010032910000046	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 6	nuevo	Incidencias::Adsl Aula	[.]	root@localhost
2010032910000037	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 5	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost
2010032910000028	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 4	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost

Veamos con detalle cada uno de los campos que se muestran del ticket:

1. **Ticket:** Indica el número asignado al ticket, está formado por varios dígitos, los 8 primeros corresponden a la fecha en la que se registra el ticket (aaaammdd), el resto forman un número que asigna el sistema de forma automática.
2. **Antigüedad:** indica la antigüedad del ticket.
3. **Asunto:** Muestra el asunto del ticket para facilitar la identificación de la incidencia.
4. **Estado:** Muestra el estado actual del ticket (nuevo, abierto, pendiente, cerrado...)
5. **Cola:** Categoría y subcategorías del ticket.
6. **Centro:** Código del centro.
7. **Propietario:** Muestra el agente del SAI que tiene asignada la incidencia.

La aplicación permite visualizar los tickets ordenando por cualquiera de estos campos, así como mostrar todos los tickets o únicamente los no están cerrados.

¿Cómo consultar respuestas del SAI? ¿Cómo añadir notas con información sobre la incidencia en el ticket?

En la pantalla de visualización de incidencias del centro, podemos hacer click sobre el número del ticket que queramos consultar. A continuación, se abrirá una ventana que mostrará la información del ticket.

Veamos un ejemplo de un centro con incidencias ficticias:

Valencià Castellano

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'EDUCACIÓ

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Bienvenido JOSE MANUEL

Desconectar Nuevo Ticket Mis Tickets TicketsCentro Buscar FAQ-Área Preferencias

MisTickets

Ticket 1-15 de 20 - Página: 1 2 - (Mostrar Tickets cerrados)

Ticket#	Antigüedad	Asunto	Estado	Cola	Centro	Propietario
2010040910000037	4 días 21 horas[.]	prueba para campos listados	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	root@localhost
2010040910000028	5 días 1 hora	nuevo ticket 1270792795037	nuevo	Incidencias::Hardware	[.]	jcasanova
2010040710000041	6 días 14 horas[.]	prueba de nuevas colas sin ellas	nuevo	Incidencias::Adsl Aula::M[.]	[.]	root@localhost
2010040710000022	6 días 16 horas[.]	Prueba servicio desde agente	abierto	Incidencias::Adsl Aula::M[.]	[.]	fcastro
2010040710000013	6 días 18 horas[.]	prueba subcolas vacias	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	root@localhost
2010040610000015	7 días 14 horas[.]	prueba con familia	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost
2010033010000016	14 días 18 hora[.]	nuevo ticket 1269952301925	nuevo	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	jcasanova
2010032910000082	15 días 18 hora[.]	Prueba inventario total 2	abierto	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	fcastro
2010032910000073	15 días 18 hora[.]	Prueba inventario total	abierto	Incidencias::Hardware::En[.]	[.]	fcastro
2010032910000055	15 días 22 hora[.]	1	abierto	Incidencias::Adsl Aula::A[.]	[.]	fcastro
2010032910000046	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 6	nuevo	Incidencias::Adsl Aula	[.]	root@localhost
2010032910000037	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 5	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost
2010032910000028	15 días 22 hora[.]	Prueba campos personalizados 4	nuevo	Incidencias::Hardware::Fu[.]	[.]	root@localhost

Se desplegará el ticket, y se podrán ver las respuestas o actuaciones del SAI, así como responder a las mismas o indicar notas aclaratorias, tal y como se muestra en la siguiente imagen.

Detalle Ticket#: 201004091000037

Antigüedad: 4 días 21 horas

Imprimir

Creado: 09/04/2010 - 11:13:04

[-> 1. cliente \(solicitud via web\) \[...\]: prueba para campos listados](#)

09/04/2010 - 11:13:05

Estado: **nuevo**

Cola: **Incidencias::Hardw[.]**

prueba para campos listados

Criticality:

Impact:

Prioridad: **3 - normal**

Centro: [...]

Número - EPSON 400

serie: INYENCI[.]

Asunto:

Texto:

B **I** **U** ABC [...]
Formato [v] Fuente [v] Tamaño [v] Fuente HTML

Anexo:

Siguiente estado:

Del mismo modo, el centro podrá modificar el estado de la misma, por ejemplo, si la incidencia queda pendiente de cierre a falta de una comprobación por parte del centro, una vez realizada dicha comprobación el usuario procederá a cerrar la incidencia seleccionando en el campo "Siguinte estado" la opción "cerrado con éxito".

¿Cómo realizar la búsqueda de uno o varios tickets?

Existe la opción de poder buscar los tickets enviados para visualizarlos. Para ello, en primer lugar, nos dirigiremos al siguiente icono de la barra de opciones.



En la pantalla siguiente se mostrarán diferentes filtros para realizar la búsqueda de tickets. Se puede ajustar solo un filtro o varios a la vez para restringir más la búsqueda. Los filtros de búsqueda que se pueden aplicar son los siguientes:

1. Por el código del ticket.
2. Por texto que haya en el mismo (Asunto, Texto, Para, etc).
3. Por la prioridad del mismo.
4. Por el estado actual del ticket.
5. Por la fecha.

Buscar ticket

Ticket#	
Ticket# (ej: 10*5155 o 105656*)	<input type="text"/>
Búsqueda de texto en Artículo (ej. "Mar'in" o "Baue")	
De	<input type="text"/>
Para	<input type="text"/>
Copia	<input type="text"/>
Asunto	<input type="text"/>
Texto	<input type="text"/>
Centro	<input type="text"/>
Prioridad	Estado
<input type="text" value="1 - muy bajo"/> <input type="text" value="2 - bajo"/> <input type="text" value="3 - normal"/> <input type="text" value="4 - alto"/> <input type="text" value="5 - muy alto"/>	<input type="text" value="cerrado exitosamente"/> <input type="text" value="cerrado sin éxito"/> <input type="text" value="fusionado"/> <input type="text" value="nuevo"/> <input type="text" value="abierto"/>
Veces	
<input checked="" type="radio"/> Sin especificación de tiempo	
<input type="radio"/> Ticket creado <input type="text" value="último"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="días(s)"/>	
<input type="radio"/> Ticket creado entre <input type="text" value="15"/> / <input type="text" value="03"/> / <input type="text" value="2010"/> y <input type="text" value="14"/> / <input type="text" value="04"/> / <input type="text" value="2010"/>	
Modelo de Resultados	
<input type="text" value="Normal"/>	

¿Cómo acceder a las FAQ (Frequently Asked Questions)?

El término preguntas frecuentes o preguntas más frecuentes (*FAQ, Frequently Asked Questions*) se refiere a una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

En la aplicación hay un apartado de FAQ al que se accede a través de su respectivo icono.



Simplemente habrá que introducir las palabras clave en el campo “Búsqueda rápida”.



¿Cómo ajustar las preferencias?

El apartado “Preferencias” ofrece distintas opciones al usuario, como el ajuste del idioma y el número de tickets a visualizar en pantalla, por lo que respecta a la interfaz. También permite cambiar la contraseña y no mostrar los tickets que ya han sido cerrados.



El aspecto que muestra el apartado será el que aparece en la página siguiente:

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

 Desconectar
  Nuevo Ticket
  MisTickets
  TicketsCentro
  Buscar
  FAQ-Area
  Preferencias

Bienvenido GREGORIO

Interfaz de usuario	Otras Opciones
Idioma Seleccione su idioma de trabajo <input type="text" value="Castellano"/> <input type="button" value="Actualizar"/>	Tickets Cerrados Mostrar Tickets cerrados <input type="text" value="Sí"/> <input type="button" value="Actualizar"/>
Tickets Mostrados Cantidad de Tickets a mostrar en Resumen <input type="text" value="25"/> <input type="button" value="Actualizar"/>	S/MIME Certificate S/MIME Certificate Upload <input type="text" value=""/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="button" value="Actualizar"/>
Tiempo de actualización de la vista de colas Seleccione su tiempo de actualización de la vista de colas <input type="text" value="off"/> <input type="button" value="Actualizar"/>	

¿Cómo cerrar la sesión?

Para cerrar una sesión de OTRS en cualquier momento, bastará simplemente con hacer click sobre el icono indicado.



Recuerde cerrar la sesión siempre que haya terminado de trabajar con la aplicación.