

Contenido

Entrar en la Gestión de Peticiones.....	2
INTERFAZ USUARIOS	3
Panel principal.....	3
Menú de Preferencias.....	3
Menú de FAQ	4
Menú de Ticket	4
Nuevo ticket	5
Mis tickets	6
Buscar.....	8

Entrar en la Gestión de Peticiones

En la página del Servicio de Informática (<http://si.ulpgc.es>) hemos añadido un enlace bien visible en la parte izquierda de la ventana, que lleva directamente al portal de la aplicación <http://otrs.ulpgc.es>

The screenshot shows the website header with the logo and name 'UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA', the date 'Jueves, 23 de Enero de 2014', and a search bar. Below the header, there are several menu sections:

- Menú principal:** Inicio (highlighted with a red arrow), Presentación, Servicios ofrecidos, Software y descargas, Manuales y ayudas, Noticias.
- Gestión de Peticiones:** A red arrow points to a button with the number '1234'.
- ASISTENCIA INFORMÁTICA:** Asistencia técnica, Solicitud de apoyo informático para proyectos, manuales, vídeos...
- CORREO ELECTRÓNICO:** Acceso, solicitud de cuentas, normas de nomenclatura, listas de distribución...
- APLICACIONES CORPORATIVAS:** Aplicaciones Corporativas, ULPGes, wULPGes, Discoverer, etc...
- CONTRASEÑA INSTITUCIONAL:** Un identificador de usuario y contraseña únicos para todos los servicios.
- CAMPUS INALÁMBRICO (WIFI):** Conexión inalámbrica desde portátiles y otros dispositivos.
- SERVICIOS WEB:** MiULPGC, herramientas de publicación, alojamiento de páginas, plantillas con formato institucional...

At the bottom left, there is a 'Calendario eventos' section showing the month of 'Enero'.

Allí podrá introducir su dni junto a la contraseña única y una vez identificado, acceder a la interfaz configurada para los usuarios.



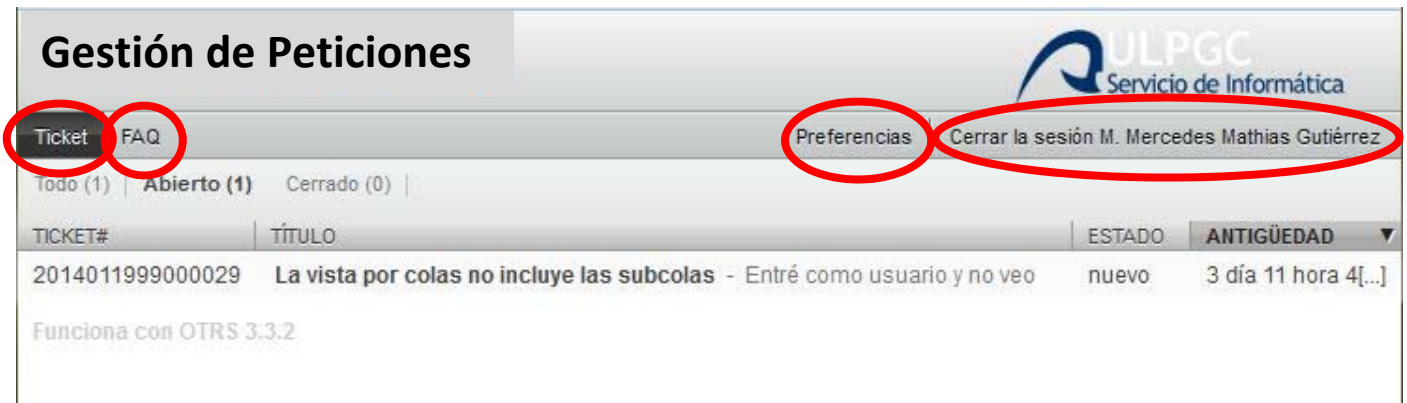
Inicio de sesión


Nombre de usuario Contraseña

INTERFAZ USUARIOS

Panel principal

El panel principal está dividido horizontalmente en un menú de 4 partes: **Ticket**, **FAQ**, **Preferencias** y su **nombre de usuario** que visualmente le confirma su entrada al sistema y le facilita la salida en cuanto lo pulse.



Gestión de Peticiones 

Ticket FAQ Preferencias Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gutiérrez

Todo (1) | Abierto (1) | Cerrado (0)

TICKET#	TÍTULO	ESTADO	ANTIGÜEDAD
2014011999000029	La vista por colas no incluye las subcolas - Entré como usuario y no veo	nuevo	3 día 11 hora 4[...]

Funciona con OTRS 3.3.2

Este panel principal tiene una rejilla inferior en la que se muestran los tickets ordenados por antigüedad. En esa rejilla puede verse el número identificativo de el/los **TICKET/S** del usuario; el **TÍTULO** o resumen que se puso en la incidencia junto con parte de la explicación; el **ESTADO** del ticket (nuevo, abierto, cerrado) y su **ANTIGÜEDAD** en días, horas y minutos.

Sobre la rejilla de los tickets hay un menú donde elegir que en situación están aquellos que queremos que se muestren: **Todo**, **Abierto**, o **Cerrado**, lo que excluirá de la vista a los que no cumplan la condición preferida.

Menú de Preferencias

Las **preferencias** permiten seleccionar el **idioma**, el **número** de tickets por pantalla y la **frecuencia** de actualización de la interfaz entre 2 y 15 minutos, o manualmente (como está por defecto).



Gestión de Peticiones 

Ticket FAQ **Preferencias** Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gutiérrez

Idioma de la interfaz

Idioma: Español

Actualizar

Vista general de tickets

Intervalo de actualización: desactivado

Actualizar

Número de tickets mostrados

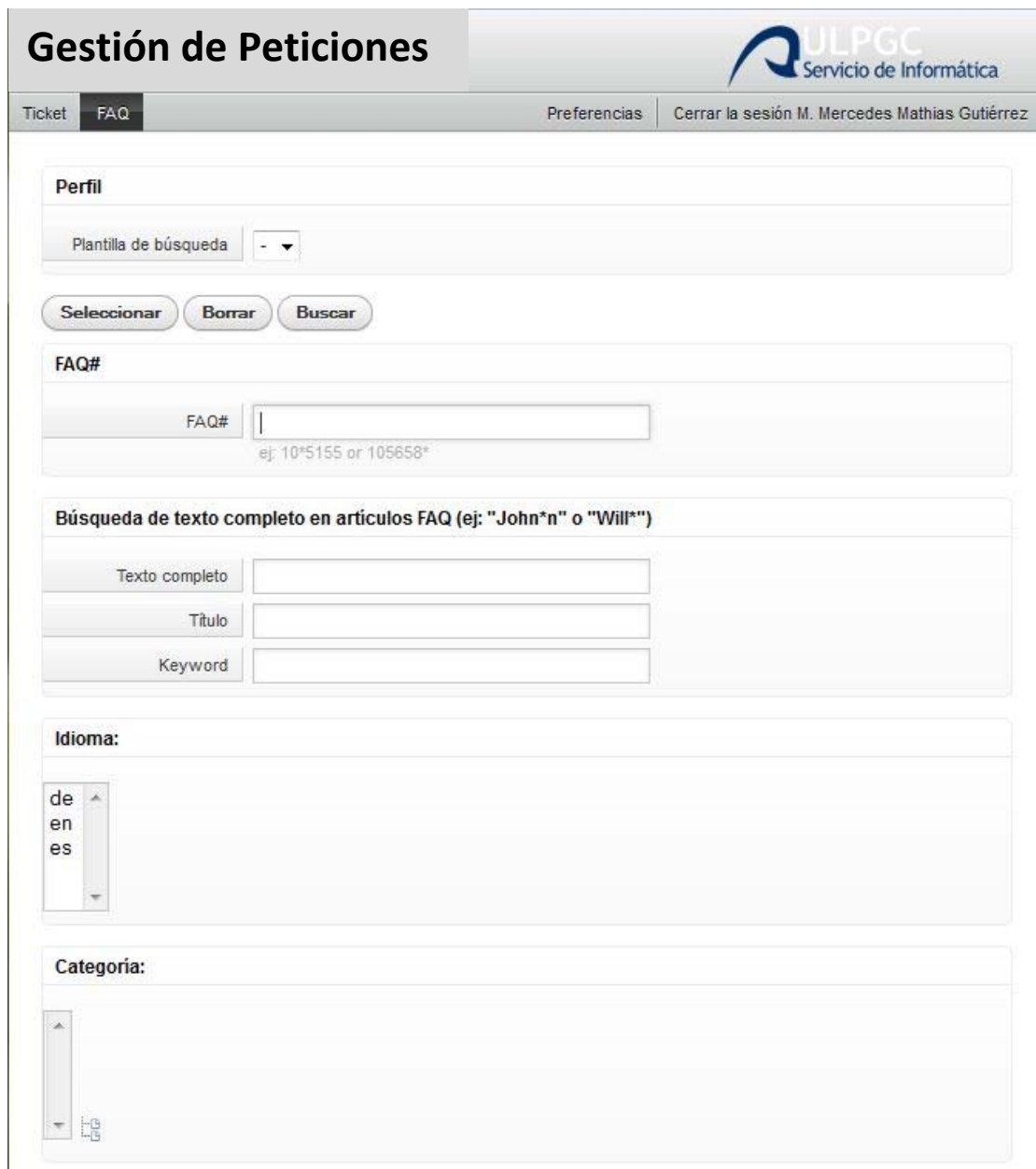
Tickets por página: 25

Actualizar

Funciona con OTRS 3.3.2

Menú de FAQ

FAQ le permite localizar las ayudas del servicio a disposición de los usuarios. En las FAQ puede buscar ayudas **concretas** o bien haciendo una búsqueda de visión **general**.



The screenshot displays the 'Gestión de Peticiones' (Request Management) interface. At the top, there is a header with the title 'Gestión de Peticiones' and the ULPGC logo. Below the header, a navigation bar includes 'Ticket', 'FAQ' (selected), 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gutiérrez'. The main content area is divided into several sections:

- Perfil:** A section with a 'Plantilla de búsqueda' dropdown menu.
- Buttons:** Three buttons labeled 'Seleccionar', 'Borrar', and 'Buscar'.
- FAQ#:** A search field for the FAQ number, with an example 'ej: 10*5155 or 105658*'. Below the field is a 'Búsqueda de texto completo en artículos FAQ (ej: "John*n" o "Will*")' section.
- Búsqueda de texto completo:** Three input fields for 'Texto completo', 'Título', and 'Keyword'.
- Idioma:** A dropdown menu showing 'de', 'en', and 'es'.
- Categoría:** A dropdown menu for selecting a category.

Menú de Ticket

El menú de **Ticket** le permite **crear** un nuevo ticket o petición, **revisar** sus tickets abiertos y **buscar** un ticket determinado.

Nuevo ticket

Los campos marcados con asterisco (*) deben rellenarse obligatoriamente. Para cumplimentarlos todos correctamente puede servirse de los siguientes criterios:

- **Tipo: Consulta, Incidencia** (algo que funcionaba ha dejado de hacerlo, o lo hace de forma inadecuada), o **Petición de cambio** (solicitud que supone la solución a nuevas necesidades como instalación de un pc, alta en la red, nueva línea de teléfono, alta web, etc.)
- **Asunto:** resumen descriptivo de la petición o la incidencia.
- **Texto:** explicación complementaria que define la solicitud, el ámbito, el objetivo final que se persigue y las características específicas si las hay, de la petición o la incidencia. Por ejemplo, si un usuario trabaja en edificios diferentes debe especificar a cuál de ellos se refiere la incidencia o la petición. El campo Texto admite texto con **formato, imágenes, tablas, cuadros, etc.**
- **Adjunto:** permite incluir un documento necesario para la resolución o definición de la incidencia, como las características de un equipamiento, etc. Los documentos que admite pueden ser prácticamente de cualquier formato (doc, xls, zip, rar, png, bmp, dbf, cdx y otros) y de un tamaño máximo de 24 Mb.

The screenshot shows the 'Gestión de Peticiones' web interface. The header includes the title 'Gestión de Peticiones' and the ULPGC logo. Below the header, there are navigation links for 'Ticket', 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gutiérrez'. The main form area contains the following fields and options:

- *Tipo:** A dropdown menu with 'Petición de cambio' selected.
- * Asunto:** A text input field containing 'Solicitud de manual para la Gestión de incidencias'.
- * Texto:** A rich text editor with a toolbar containing bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, table, undo, redo, search, and spell check. Below the toolbar are dropdowns for 'Formato', 'Fuente', and 'Tam...'. The text area contains the text: 'Solicito la publicación de un manual de la aplicación de "Gestión de incidencias" fácilmente accesible a los usuarios que oriente sobre como introducir incidencias, conocer en cualquier momento el estado en que se encuentran y a comunicarse con el técnico responsable cuando sea necesario.' followed by 'Saludos.' on a new line.
- Adjunto:** A section with an 'Examinar...' button and the text 'No se ha seleccionado ningún archivo.'
- Prioridad:** A dropdown menu with '3 normal' selected.

At the bottom of the form is a large 'Enviar' button.

- **Prioridad**, establece el nivel de importancia que el usuario asigna a la incidencia. Por defecto se asigna el nivel **3** que equivale a "**Media**". El rango se encuentra entre 1 (la más baja) y 5 (la más alta). Dependiendo del impacto y la urgencia de la petición, la aplicación podrá reasignar una nueva prioridad.

- Al pulsar en **Enviar** el ticket nuevo entra en el sistema y el usuario recibe en su correo la misma confirmación que queda registrada en la aplicación.

De: Servicio de Informática - Gestión de incidencias
 Para: M. Mercedes Mathias Gutiérrez
 Asunto: Solicitud de manual para la Ge [...]

Buenos días M. Mercedes Mathias Gutiérrez,

Se ha tramitado una nueva incidencia con el identificador:
2014012399000011
(No olvide este número para realizar cualquier consulta)

y con la siguiente descripción:

Solicitud de manual para la Gestión de incidencias

Gracias por utilizar el servicio de gestión de incidencias del Servicio de Informática. No olvide que puede tramitar o consultar sus incidencias las 24 horas de lunes a domingo en el siguiente enlace:

[GESTION DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA](#)

Mis tickets

Gestión de Peticiones



Ticket
FAQ
Preferencias
Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gutiérrez

Todo (2)
Abierto (2)
Cerrado (0)

TICKET#	TÍTULO	ESTADO	ANTIGÜEDAD
2014012399000011	Solicitud de manual para la Gestión de incidencias - Solicito la	nuevo	2 minuto
2014011999000029	La vista por colas no incluye las subcolas - Entré como usuario y no veo	nuevo	3 día 12 hora 6[...]

Funciona con OTRS 3.3.2

La vista de **Mis tickets** muestra en la rejilla del panel todos los solicitados por el usuario. Es la vista principal de la aplicación y tiene, como ya comentamos, tres vistas posibles así como la posibilidad de ordenarlos por antigüedad de forma ascendente o descendente.

Picando sobre una cualquiera de las líneas de tickets, se abre una nueva ventana con tantas líneas en la rejilla como actuaciones tenga el ticket, quedando visible el contenido de la última entrada.

Para cerrar esta vista, solo hay que picar de nuevo sobre la misma línea de rejilla abierta.

Solicitud de manual para la Gestión de incidencias

M. Mercedes Mathias Gutiérrez – Solicitud de manual para la Gestión de incidencias	20 minuto
Servicio de Informática - Gestión de incidencias – Solicitud de manual para la Ge [...]	20 minuto
Servicio de Informática - Gestión de incidencias – Solicitud de manual para la Gestión d...	0 minuto

Información
Ticket#: 2014012...
Criticality: -
Impact: -
Estado: nuevo
Prioridad: 3 normal
Cola: Soporte

En la parte derecha de la ventana puede verse la información general del ticket para el control por parte del usuario.

De: Servicio de Informática - Gestión de incidencias
Para: Mercedes Mathias
Asunto: Solicitud de manual para la Gestión de incidencias

Estimado Usuario M. Mercedes Mathias Gutiérrez,

El Servicio de Informática se encuentra en este momento elaborando el manual para su publicación inmediata. Gracias por su interés.

Saludos.

Gestión de incidencias - Servicio de Informática.
Mercedes Mathias Gutiérrez

—
Servicio de Informática
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Edificio de Servicios Administrativos
Calle Real de San Roque nº1, Módulo A, planta -1
CP 35015 - Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928451234
Correo electrónico: si@ulpgc.es

—
23/01/2014 - 08:44 - M. Mercedes Mathias Gutiérrez escribió:
Solicito la publicación de un manual de la aplicación de "Gestión de incidencias" fácilmente accesible a los usuarios que oriente sobre como introducir incidencias, conocer momento el estado en que se encuentran y a comunicarse con el técnico responsable cuando sea necesario.

Contestar

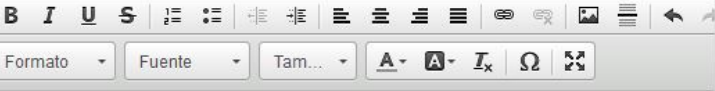
Desde esta vista es posible enviar un mensaje al técnico que tenga asignado el ticket picando en la pestaña **Contestar** situada en la parte inferior de la ventana.

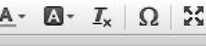
23/01/2014 - 08:44 - M. Mercedes Mathias Gutiérrez escribió:
Solicito la publicación de un manual de la aplicación de "Gestión de incidencias" fácilmente accesible a los usuarios que oriente sobre como introducir incidencias, conocer en cualquier momento el estado en que se encuentran y a comunicarse con el técnico responsable cuando sea necesario.

Saludos.

Asunto: Re: Solicitud de manual para la Gestión de incidencias

* Texto:

B I U S | 

Formato | Fuente | Tam... | **A** | 

Buenos días, espero impaciente la publicación.

Saludos.

Adjunto: **Examinar...** No se ha seleccionado ningún archivo.

Prioridad: **3 normal**

Enviar o **Cancelar**

Cualquier anotación en el ticket aparecerá como una nueva línea en la rejilla que el usuario podrá consultar desde la aplicación. La anotación del cierre llegará además a su correo corporativo.

Buscar

Es posible realizar búsquedas de tickets por campos determinados, tales como el texto, el número, el servicio, el tipo, la prioridad, el estado, etc.

Gestión de Peticiones



Ticket | [FAQ](#) | [Preferencias](#) | [Cerrar la sesión M. Mercedes Mathias Gu](#)

Perfil

Plantilla de búsqueda: - ▾

[Seleccionar](#) [Borrar](#) [Buscar](#)

Ticket#

Ticket#
ej: 10*5155 or 105658*

Identificador del cliente

Búsqueda de texto completo en los tickets (vg «Juan*n» o «Guillermo*»)

De

Para

Copia

Asunto

Texto

Servicios:	Tipos:
Administración de las redes de datos Administración de servidores corporativos Administración técnica de las bases de datos corporativa: Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas Asistencia informática	Consulta Incidencia Petición de cambio

Prioridad:

Estado: