


MANUAL DE USUARIO

Se pone en marcha un nuevo servicio en la Universidad de León para recoger todas las incidencias que se producen en la Comunidad Universitaria, tanto de obras, mantenimiento general y reformas como las referidas a problemas con equipos informáticos, telefonía, internet y consultas sobre las aplicaciones académicas y de gestión que ofrece la Universidad de León.

Para acceder a este servicio el usuario debe tener su cuenta de correo dada de alta en Servicios Añadidos.

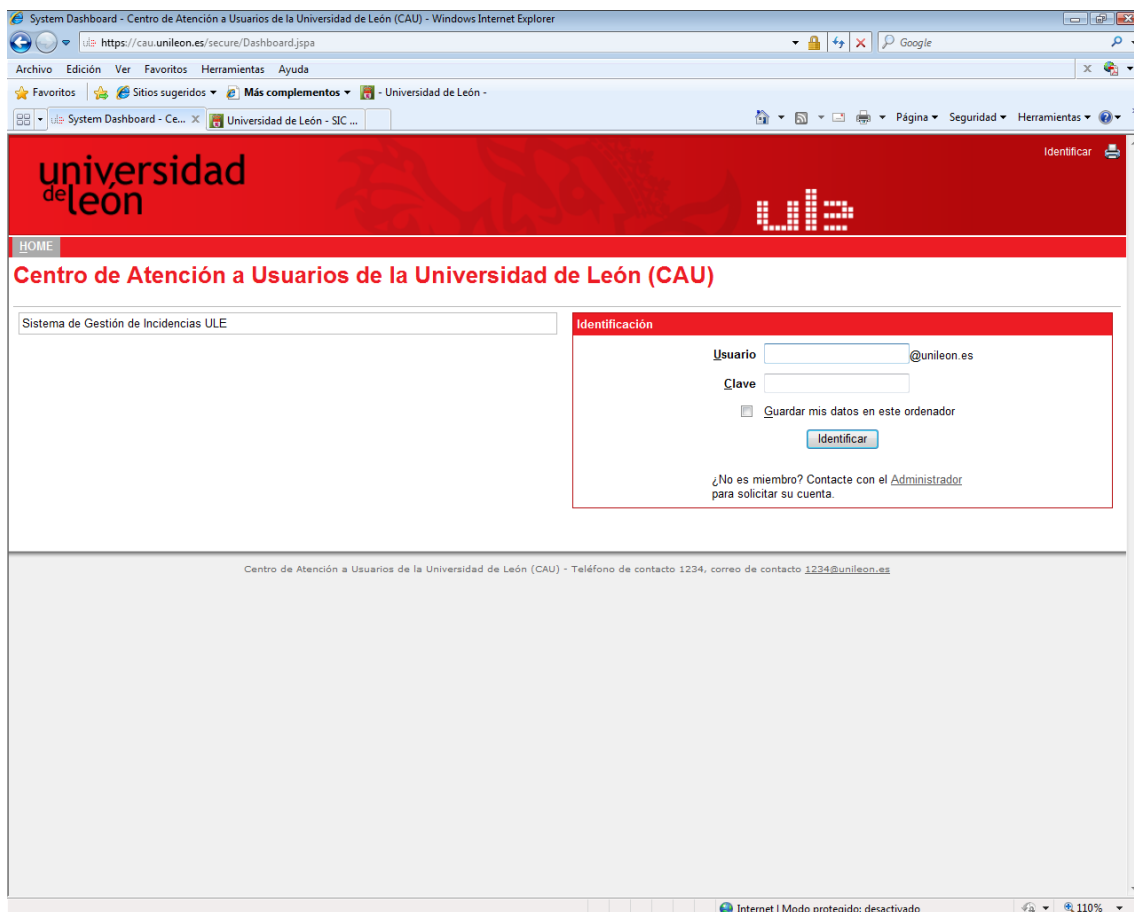
El **acceso** a la aplicación de Gestión de Incidencias se realiza desde el servidor seguro:

<https://cau.unileon.es>

ACCESO A LA APLICACIÓN

Lo primero que nos aparece es la pantalla de acceso a la misma. En ella teclearemos nuestro nombre de usuario (**sin @unileon.es**) y la contraseña correspondiente.

La pantalla que se muestra es la siguiente:



NOTA: Si un usuario no ha dado de alta su cuenta en Servicios Añadidos le aparecerá una pantalla de **error** con un enlace a la página donde podrá realizar el alta:

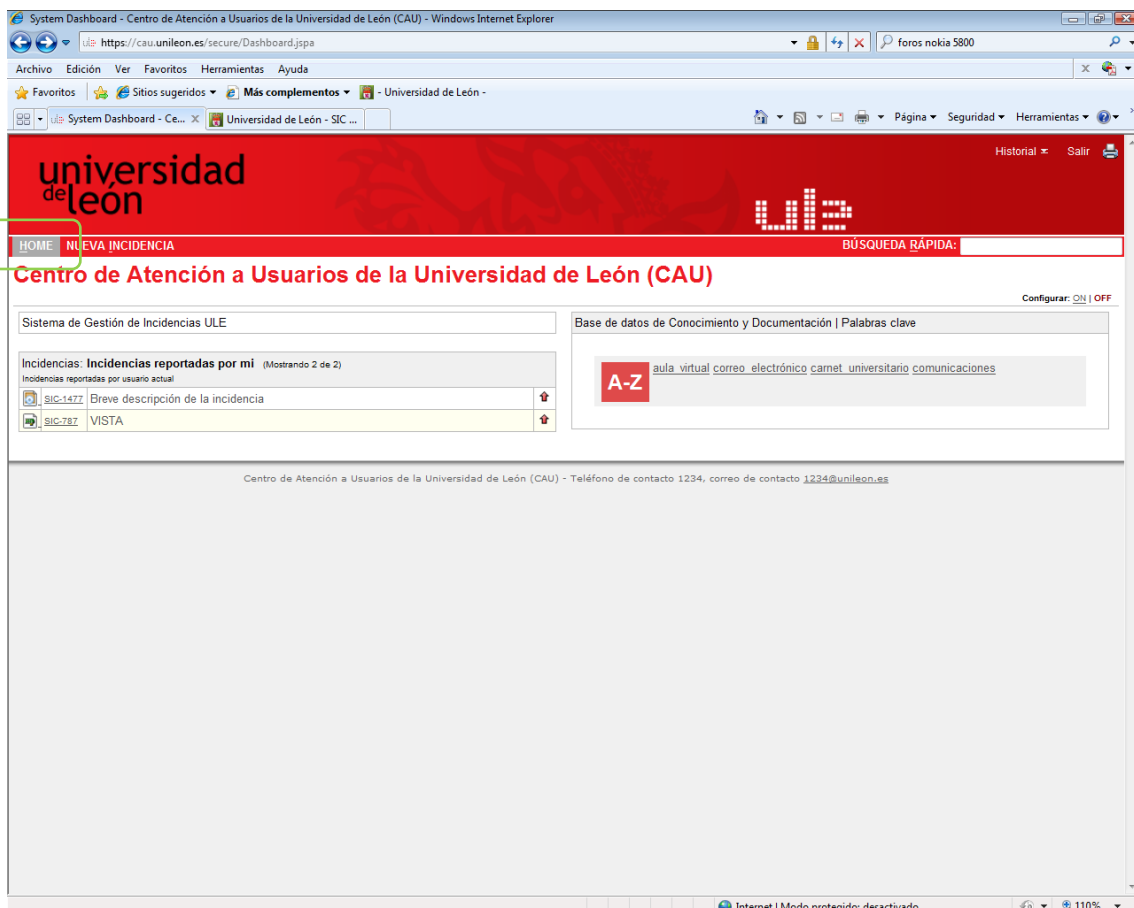
https://www.unileon.es/esfinge/inicio_samba.htm



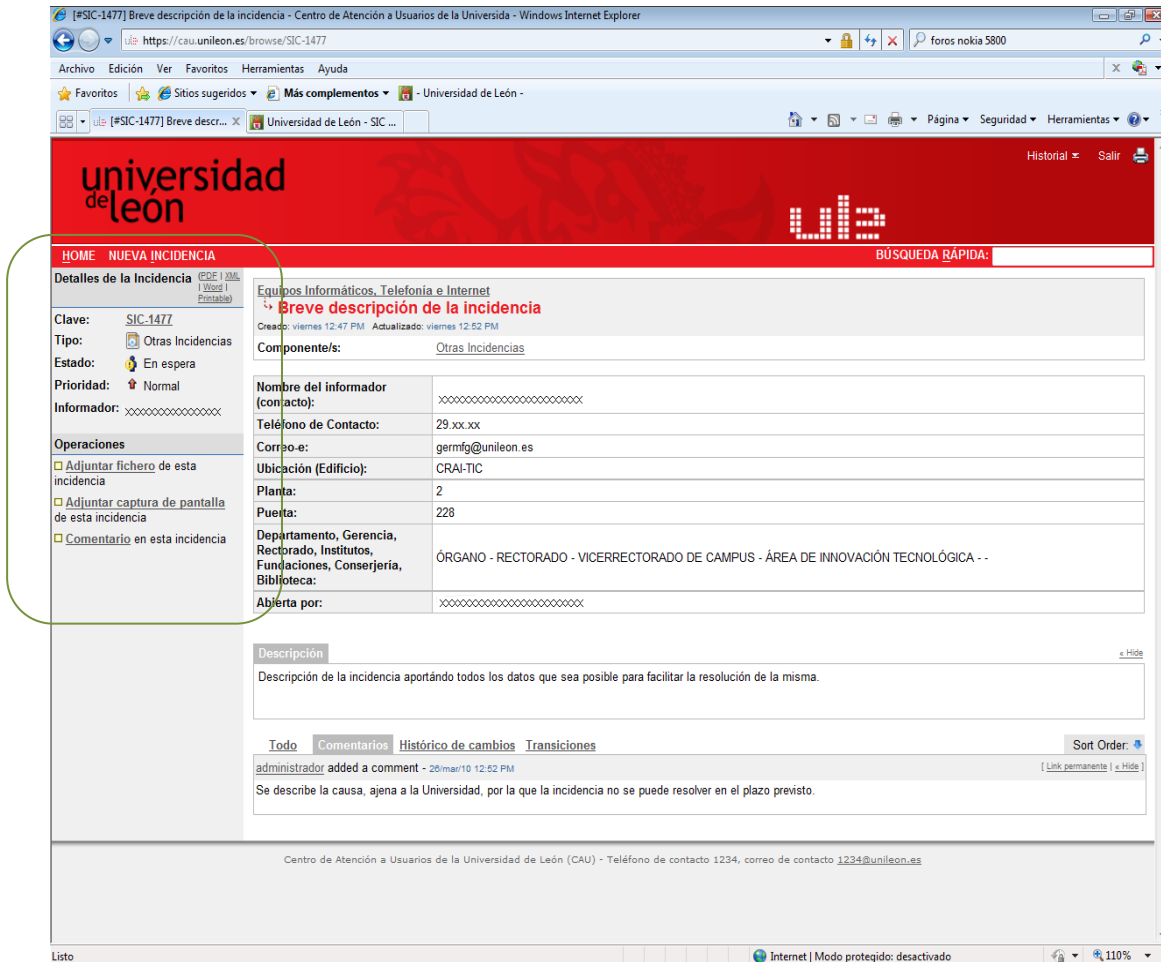
LA PESTAÑA "HOME"

Una vez autenticados en la aplicación nos aparece una pantalla, o HOME del usuario, que presenta dos partes:

- A la **izquierda** aparece un listado con las incidencias abiertas por el usuario. En el caso de que no tenga ninguna incidencia abierta, esta zona aparecerá vacía.
- A la **derecha** nos encontramos la Base de Datos de Conocimiento, donde se recogen las soluciones a problemas comunes. Esta Base de Datos se irá ampliando a medida que se produzcan incidencias.



Si pulsamos encima de una de las incidencias, se abre la siguiente pantalla:



En la parte izquierda aparecen dos partes diferenciadas. Por un lado los **Detalles de la Incidencia** y por otro lado las **Operaciones** que se pueden realizar con ellas.

DETALLES DE LA INCIDENCIA

En la **parte izquierda** de la pantalla nos aparece un informe del estado de la incidencia. Los estados en los que puede estar una incidencia son los siguientes:

- **Abierta:** El usuario acaba de remitir la incidencia al Servicio de Gestión de Incidencias.
- **En proceso:** Un operador se ha hecho cargo de la incidencia y está trabajando en su resolución.



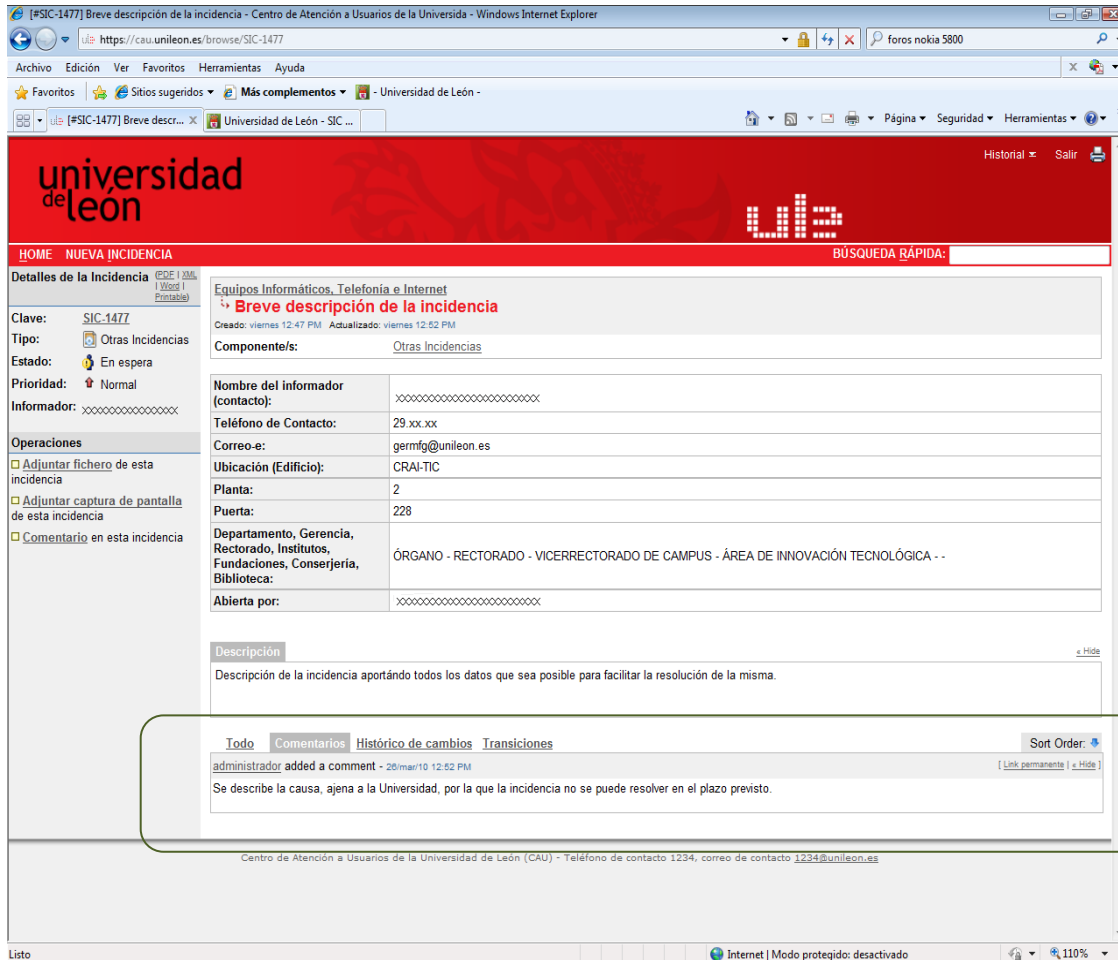
- **En espera:** Una incidencia puede estar en espera cuando, por motivos ajenos a la Universidad, no se puede resolver en un tiempo mínimo. Ejemplo: si hay que cambiar un disco duro, depende del tiempo que la empresa suministradora tarde en enviar dicho disco.
- **Propuesta para el cierre:** El operador ha resuelto la incidencia y la propone para el cierre al usuario. Si el usuario está de acuerdo, deberá cerrarla pulsando en la opción correspondiente (aparecerá a la izquierda en su pantalla). Si no está de acuerdo, podrá reabrirla.
- **Reabierto:** El usuario no está conforme con la solución de la incidencia y vuelve a abrirla.
- **Cerrada:** La incidencia ha sido resuelta satisfactoriamente.

OPERACIONES

Las operaciones que podemos realizar con nuestra incidencia, son:

- **Adjuntar un archivo**
- **Adjuntar una captura de pantalla**
- Incluir un **Comentario** que puedan ayudar en la resolución de la incidencia.

COMENTARIOS



The screenshot shows a web browser window displaying the CAU incident management system. The page title is "[#SIC-1477] Breve descripción de la incidencia - Centro de Atención a Usuarios de la Universidad de León". The URL is "https://cau.unileon.es/browse/SIC-1477". The page features the Universidad de León logo and navigation links like "HOME" and "NUEVA INCIDENCIA".

The main content area shows details for incident SIC-1477, including its type ("Otras Incidencias"), status ("En espera"), and priority ("Normal"). A table lists contact information for the reporter, such as phone number, email, and address.

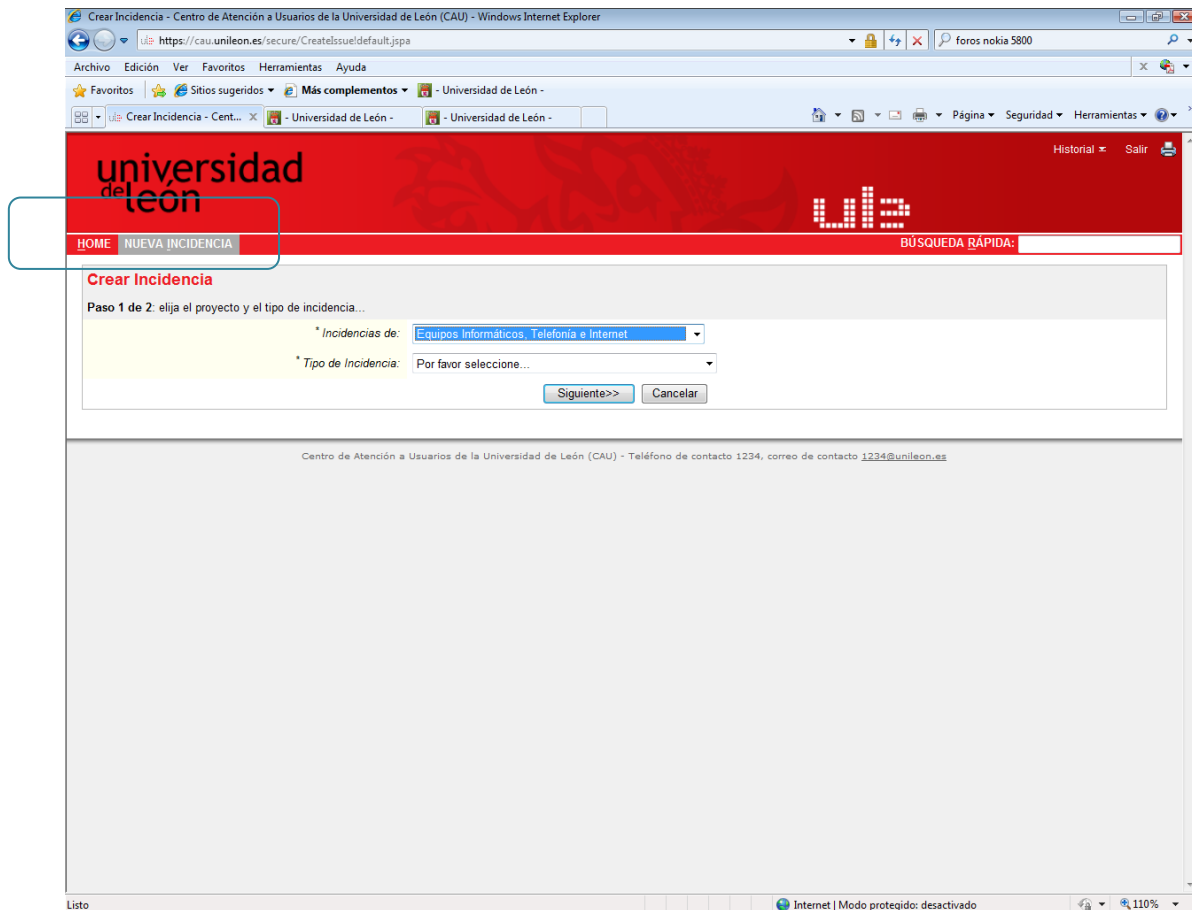
A section titled "Comentarios" (Comments) is highlighted with a green box. It shows a list of comments with a "Sort Order" dropdown. The first comment is from "administrador" added on 26/mar/10 at 12:52 PM. The comment text reads: "Se describe la causa, ajena a la Universidad, por la que la incidencia no se puede resolver en el plazo previsto." Below the comment list are links for "Link permanente" and "Hide".

En la zona inferior señalada en la pantalla siguiente, tenemos acceso a varias opciones:

- **Todo:** Muestra un listado de todas las opciones siguientes.
- **Comentarios:** Todos los comentarios, tanto del usuario como de los operadores encargados de resolver la incidencia, que se han realizado sobre la misma.
- **Histórico de cambios:** Cualquier cambio que desde el Centro de Atención a Usuarios se realiza con una incidencia quedará aquí reflejado.
- **Transiciones:** Estados por los que puede pasar la incidencia y que se han visto anteriormente.



LA PESTAÑA “NUEVA INCIDENCIA”



Pulsamos en la pestaña situada arriba a la izquierda **Nueva Incidencia**. Nos aparece esta pantalla en la que encontramos dos campos:

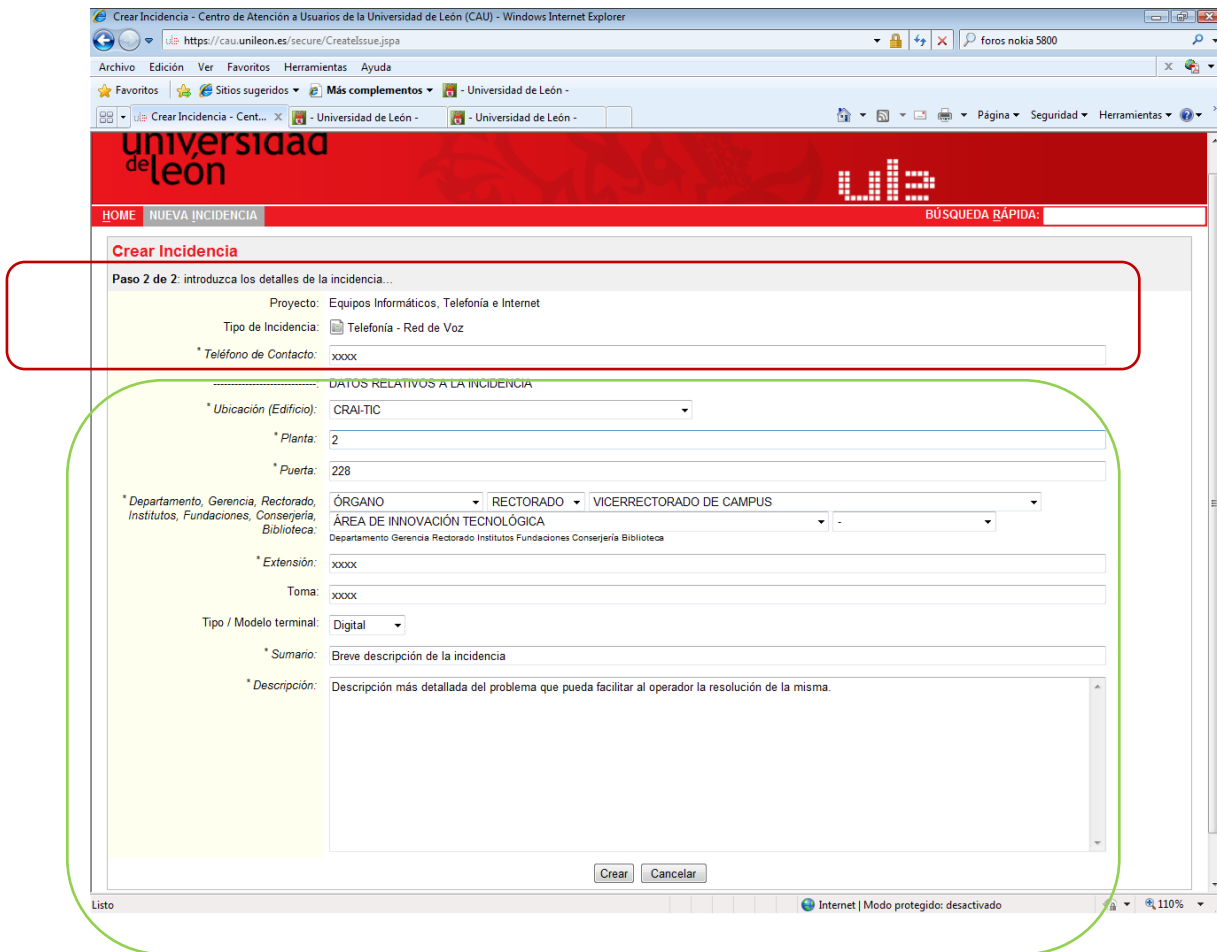
- **Incidencia de:** Pueden ser:
 - Consulta de Aplicaciones Académicas y de Gestión
 - Equipos Informáticos, Telefonía e Internet * ¹
 - Obras, Mantenimiento General y Reformas.

* ¹ No se realizarán intervenciones en Equipos Informáticos que no estén inventariados en la Universidad de León.



- **Tipo de incidencia:** Depende de la opción anteriormente elegida. Para cada opción se desplegará un menú diferente.

Una vez seleccionado el tipo de incidencia que deseamos reportar la toma de datos se realiza de la siguiente forma:



Los campos **Proyecto** y **Tipo de Incidencia** vienen dados por la elección de la pantalla anterior. El teléfono de contacto se refiere a la persona que reporta la incidencia (remarcado en rojo en la imagen).

El resto de los datos se refieren a la ubicación real dónde se produce la incidencia.

Una vez rellenados todos los datos, pulsamos el botón **Crear** y la Incidencia pasa al Sistema de Gestión de Incidencias para su solución.

El usuario, en su cuenta de correo electrónico de la Universidad de León, irá recibiendo notificaciones del estado en que se encuentra su incidencia.