



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:

🏉 System Dashboard - Centro de Atención a Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Windows Internet Exploi	rer 🕞 🔂
🚱 🕞 💌 ulæ https://cau.unileon.es/secure/Dashboard.jspa	▼ 🔒 😽 🗙 🖓 Google 🖉 🗸
Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda	x 🇞 🕶
🖕 Favoritos 🛛 🖕 🍘 Sitios sugeridos 🔻 👩 Más complementos 🔻 👸 - Universidad de León -	
😁 👻 🕼 System Dashboard - Ce 🗙 🚼 Universidad de León - SIC	🛅 🔻 🖾 👻 🖃 🖶 Vágina 🕶 Seguridad 👻 Herramientas 👻 🛞 🛩 🎽
universidad ^{de} león Home Centro de Atención a Usuarios de la Universidad	Identificar 🖨 î
Sistema de Cestión de locidancias III E	Martificación
	Usuario @unileon.es
	Clave
	Guardar mis datos en este ordenador
	Identificar
	¿No es miembro? Contacte con el <u>Administrador</u> para solicitar su cuenta.
Centro de Atención a Usuarios de la Universidad de León (C.	AU) - Teléfono de contacto 1234, correo de contacto <u>1234@unileon.es</u>

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.

system Dashboard - Centro de Atención a Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Win	idows Internet Explorer 💼 💼
🕽 🕤 🗢 🖬 https://cau.unileon.es/secure/Dashboard.jspa	
rchivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda	X
Favoritos 🛛 🚖 🍘 Sitios sugeridos 👻 🔊 Más complementos 👻 👸 - Universidad de	e León -
▼ ulæ System Dashboard - Ce × 🔣 Universidad de León - SIC	🟠 🔻 🖾 👻 🖃 👘 👻 Página 👻 Seguridad 👻 Herramientas 🕶 🌘
den e e e	Historial = Salir
universidad	
deleón	
OME NUEVA INCIDENCIA	BÚSQUEDA <u>R</u> ÁPIDA:
entro de Atención a Usuarios de la Uni	iversidad de León (CAU)
	Configurar: ON O
istema de Gestión de Incidencias ULE	Base de datos de Conocimiento y Documentación Palabras clave
cidencias: Incidencias reportadas por mi (Mostrando 2 de 2)	aula virtual correo electrónico carnet universitario comunicaciones
I SIC-1477 Breve descripción de la incidencia	
<u>SIC-787</u> VISTA	
	🕒 Internet Modo protegido: desactivado 🍕 👻 🍕 110%







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

🏉 [#SIC-1477] Breve descripción de la in	ncidencia - Centro de Atención a Usuar	ios de la Universida - Windows Internet Explorer	- 6 ×
🚱 🔵 🗢 🗔 https://cau.unileon.es	s/browse/SIC-1477	👻 🔒 😽 🗙 🖉 🖓 foros nokia 5800	- م
Archivo Edición Ver Favoritos I	Herramientas Ayuda		x 🎭 🕇
🖕 Favoritos 🛛 👍 🏉 Sitios sugeridos	s 🔻 🥫 Más complementos 💌 👸 -	Universidad de León -	
88 V ul= [#SIC-1477] Breve descr X	Iniversidad de León - SIC	🏠 🔻 🕅 👻 🖃 🚔 Y Página 🕶 Segur	ridad 👻 Herramientas 👻 🔞 👻
universid ^{de} león	ad		Historial 🗷 Salir 📥 [^]
HOME NUEVA INCIDENCIA		BUSQUEDA <u>R</u> APIDA:	
Detalles de la Incidencia (PCE I 304) (Word I Printable) Clave: SIC-1477 Tipo: ① Otras Incidencias Ectado: ① En canaza	Equipos Informáticos, Telefon Breve descripción Creaco: viernes 12:47 PM Actualizado Componente/s:	ia e Internet de la incidencia vienes 12.52 PM Otras Incidencias	
Prioridad: 1 Normal	Nombre del informador		
Informador:	(contacto):	x00x0000000000000000000000000000000000	
	Teléfono de Contacto:	29.xx.xx	
Operaciones	Correo-e:	germfg@unileon.es	
Adjuntar fichero de esta	Ubicación (Edificio):	CRAI-TIC	
Adjuntar cantura do pantalla	Planta:	2	
de esta incidencia	Puerta:	228	
□ <u>Comentario</u> en esta incidencia	Departamento, Gerencia, Rectorado, Institutos, Fundaciones, Conserjería, Bibli <mark>o</mark> teca:	ÓRGANO - RECTORADO - VICERRECTORADO DE CAMPUS - ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	
	Abierta por:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
	Descripción Descripción de la incidencia apo	rtándo todos los datos que sea posible para facilitar la resolución de la misma.	<u>« Hide</u>
	<u>Todo</u> Comentarios <u>Hista</u>	brico de cambios Transiciones	Sort Order: 4
	administrador added a comment - 26/mar/10 12:52 PM		[Link permanente « Hide]
	Se describe la causa, ajena a la	Universidad, por la que la incidencia no se puede resolver en el plazo previsto.	
	Centro de Atención a Usuari	os de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, correo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
Listo		Internet Modo protegido: desactivado	A A A

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.
- **Reabierta**: 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

6 [#SIC-1477] Breve descripción de la ir	ncidencia - Centro de Atención a Usuario	os de la Universida - Windows Internet Explorer	
(ع) マ الله https://cau.unileon.es	s/browse/SIC-1477	👻 🔒 😽 🗙 🛛 🔎 foros nokia 5800	ب م
Archivo Edición Ver Favoritos I	Herramientas Ayuda		х 🍓 🔻
🖕 Favoritos 🛛 👍 🏉 Sitios sugeridos	s 🔻 🙋 Más complementos 👻 👸 - l	Iniversidad de León -	
BB 🔹 ula [#SIC-1477] Breve descr 🗙	🗮 Universidad de León - SIC	🏠 🔻 🗟 👻 🖃 👼 👻 Página 🕶 Segurida	d 🕶 Herramientas 💌 🔞 💌 ≫
universid ^{de} león	ad		Historial 🛛 Salir 🚑 ⁶
HOME NUEVA INCIDENCIA		BÚSQUEDA <u>R</u> ÁPIDA:	
Detalles de la Incidencia (PDF i XXII, I Vierd I Printable) Clave: <u>SIC-1477</u> Tino: Otros Insidencias	Equipos Informáticos, Telefoní Breve descripción d Creado: viernes 12:47 PM Actualizado:	a e Internet le la incidencia viemes 12.62 PM	
Estado:	Componente/s:	Otras Incidencias	
Prioridad: Priori	Nombre del informador (contacto):	>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	
	Teléfono de Contacto:	29.xx.xx	
Operaciones	Correo-e:	germfg@unileon.es	
□ <u>Adjuntar fichero</u> de esta	Ubicación (Edificio):	CRAI-TIC	
incidencia	Planta:	2	
de esta incidencia	Puerta:	228	
Comentario en esta incidencia	Departamento, Gerencia, Rectorado, Institutos, Fundaciones, Conserjeria, Biblioteca:	ÓRGANO - RECTORADO - VICERRECTORADO DE CAMPUS - ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	
	Abierta por:	x0000000000000000000000000000000000000	
	Descripción Descripción de la incidencia apor	tándo todos los datos que sea posible para facilitar la resolución de la misma.	<u>« Hide</u>
	Todo Comentarios Histó	rico de cambios Transiciones	Sort Order:
	administrador added a comment -	28/mer/10.12-82.PM	[Link permanente « Hide 1
	Se describe la causa, ajena a la l	Iniversidad, por la que la incidencia no se puede resolver en el plazo previsto	·
		ninersidad, por la que la incluencia no se puede resoner en el piazo prensio.	
	Centro de Atención a Usuario	s de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, correo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
Listo		😌 Internet Modo protegido: desactivado	🖓 👻 🔍 110% 👻 🔬

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"

https://cau unileep.or/cocu	re/Createlissueldefaultions			_
Gier https://cau.unileon.es/secu	re/ createrssue:derauit.jspa	3		
chivo Edición Ver Favoritos Herran	mientas Ayuda	i Ilai washa da Lafa		X
Favoritos 🙀 🍘 Sitios sugeridos 👻 🦉	Mas complementos 🗸	con - Universidad de Leon -		
🝷 🕼 Crear Incidencia - Cent 🗙 📑 -	Universidad de León -	📷 - Universidad de León -	😭 🔻 🔝 👻 🖃 🗰 👻 Pagina 👻 Seguridad 👻 Herrami	entas 🔻
والمتعمية والمعالية			Historial 🖛	Salir
universidad	a		A	
- eleon				
		CO. MUSTINES		
OME NUEVA INCIDENCIA			BÚSQUEDA <u>R</u> ÁPIDA:	
Crear Incidencia				
Dana 1 da 2: alija al provento v al tipo -	de incidencia			
aso i de z. enja el proyecto y el tipo i	* Incidencias day			
	incidencias de:	Equipos informaticos, l'elefonia e internet		
	* Tipo de Incidencia:	Por favor seleccione		
		Siguiente>> Cancelar		
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	.orreo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	.orreo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1224@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	rorreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	rorreo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
	Centro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	rorreo de contacto <u>1234@unileon.es</u>	
	Cantro de Atención a	Usuarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Uauarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Uauarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1224@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Uauarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1224@unilaon.es</u>	
	Centro de Atención a	Uauarios de la Universidad de León (CAU) - Teléfono de contacto 1234, c	orreo de contacto <u>1234@unilaon.es</u>	

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:
 - o Consulta de Aplicaciones Académicas y de Gestión
 - Equipos Informáticos, Telefonía e Internet * 1
 - o 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:

6	Crear Incidencia - Centro de Atención a Usua			
G	🚱 💭 💌 🔟 https://cau.unileon.es/secure/Createlssuejspa 💎 🔒 👫 🗶 🖉 foros nokia 5800			
Ar	rchivo Edición Ver Favoritos Herrami	intas Ayuda	X	
	Favoritos 🛛 😭 🏉 Sitios sugeridos 👻 🖉	Más complementos 🔻 📊 - Universidad de Leon -		
	💾 👻 🕼 Crear Incidencia - Cent 🗙 📷 - U	niversidad de León - 👔 🖷 Universidad de León - 👔 🖬 🖬 🖉 Página 🗸 Seguridad 🛡	Herramientas 👻	
_	deleón			
		UUSVULUA <u>M</u> AFIUA.		
		· · · ·		
	Paso 2 de 2: introduzca los detalles de la	incidencia		
	Proyecto:	Equipos Informaticos, Telefonia e Internet		
	Tipo de incidencia:	leletonia - Ked de Voz		
	Teletono de Contacto:	XXXXX		
		DATOS RELATIVOS A LA INCIDENCIA		
X	* Ubicación (Edificio):	CRAI-TIC •		
1	* Planta:	2		
	* Puerta:	228		
	* Departamento, Gerencia, Rectorado			
	Institutos, Fundaciones, Conserjería,	ÁREA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA		
	Dibiloteca.	Departamento Gerencia Rectorado Institutos Fundaciones Conserjería Biblioteca		
	* Extensión:	2002		
	Toma:	XXXXX		
	Tipo / Modelo terminal:	Digital 🔹		
	* Sumario:	Breve descripción de la incidencia		
	* Descripción:	Descripción más detallada del problema que pueda facilitar al operador la resolución de la misma		
		Descripción mas detanada del problema que pueda racinitar al operador la resolución de la misma.		
		Crear		

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.

