

Reportando incidencias con Mantis

SEPAM - Diputación de Castello
Version 1.2 - Marzo 2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS



1 Sobre el Gestor de Incidencias

El Software de este Gestor de Incidencias se llama Mantis, es un software de licencia libre y de distribución gratuita, que permite reportar incidencias técnicas e introducir propuestas y peticiones varias directamente destinadas a los técnicos informáticos del SEPAM - Diputación de Castellón.

Desde Mantis, los técnicos del SEPAM vamos a poder hacer estadísticas mensuales, semestrales o anuales sobre las problemáticas más comunes reportadas por las Entidades Locales, y también vamos a poder analizar las carencias técnicas o formativas en los Ayuntamientos y, por lo tanto, será más fácil poner soluciones que faciliten y mejoren la calidad del trabajo de los Ayuntamientos.

2 Requisitos

No es necesario ningún requisito especial para reportar incidencias en Mantis. La web de Mantis (<http://incidencias.dipcas.es>) funciona con cualquier navegador y en cualquier sistema operativo ya sea en un ordenador personal, en un smartphone o en una tablet.

El usuario y la contraseña para acceder son los que usáis para las aplicaciones de la Diputación de Castellón (correos electrónicos, Sicalwin, etc).

1

ENTRAMOS EN
<http://incidencias.dipcas.es>

3 Accediendo al Gestor de Incidencias

Para reportar incidencias solo necesitamos acceder a Mantis con nuestro usuario y contraseña e introducir nuestra incidencia en el proyecto que queremos.

Ahora accedemos con nuestra cuenta de Diputación de Castellón. Por ejemplo, si nos llamamos Manuel Peris y somos de Cabanes, nuestro correo debería ser algo más o menos como *manuel.peris@cabanes.es* y para acceder a este Gestor de Incidencias solo hay que poner el nombre de usuario sin la @ y el dominio: "*manuel.peris*".

2

PUBLICAMOS UNA INCIDENCIA

4 Publicamos una incidencia

Una vez dentro, estaremos en la pantalla principal, donde veremos incidencias (en caso de que tengamos varias incidencias abiertas).

En el menú principal veremos enlaces a '**Reportar incidencia**' (para añadir una incidencia, '**Documentos**' (donde dejaremos alguna documentación importante), '**Cerrar sesión**' (para cuando queramos salir de Mantis).

Una vez nos decidimos a reportar una incidencia, los campos necesarios, para reportar una incidencia son:

1. Categoría
2. Prioridad
3. Asignar a
4. Resumen
5. Nombre de la Entidad
6. Subir un fichero

3

SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DESDE NUESTRO E-MAIL

5 Seguimiento de incidencias desde nuestro e-mail

Una vez hemos publicado una incidencia, el Gestor de Incidencias autoenviará un correo electrónico donde podremos ver el número del ticket, qué persona lo ha enviado, un breve resumen, etc. Asimismo, si un técnico del SEPAM se lo asigna, lo resuelve, añade un comentario o realiza cualquier otra acción, nosotros recibiremos otro correo electrónico a modo informativo.

No debemos contestar a esos correos, tan sólo se trata de correos informativos.

4

SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DESDE LA WEB

6 Seguimiento de incidencias desde la web

Una vez accedemos al Gestor de Incidencias, vemos una tabla con las incidencias (si las hubiera) que tenemos aún pendientes o en modo de espera. Vemos quién las ha publicado, la fecha, quién las tiene asignada y una breve descripción.

Si hacemos click en el código ID de la incidencia, entraremos dentro para ver más detalles y las anotaciones.

5

ACTIVAMOS O DESACTIVAMOS
NUESTRAS NOTIFICACIONES

7 Activamos o desactivamos nuestras notificaciones

Desde nuestro perfil de usuario, podemos editar algunas de las preferencias de las notificaciones de correo electrónico por si no deseamos recibir correos siempre de los cambios de estado de las incidencias.

No es necesario explicar estas opciones más en profundidad puesto a que es muy intuitivo y las opciones se muestran de forma bastante explicativa cuando entramos en las preferencias de nuestro usuario.

6

PUBLICAMOS INCIDENCIAS
ENVIÁNDOLAS A CAU@DIPCAS.ES

8 Publicamos incidencias enviándolas a cau@dipcas.es

También podemos enviar incidencias al SEPAM enviando un correo a cau@dipcas.es. Al enviar un correo, nuestro Sistema de Gestión de Incidencias autopublicará un ticket: el asunto del correo será el título de la incidencia, el cuerpo del correo será la descripción, y además si adjuntamos un fichero, éste se autoadjuntará también en la incidencia.

SEPAM - DIPUTACIÓ DE CASTELLÓ
<http://incidencias.dipcas.es>

