

Gregal

Manual de usuario



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

Versión **Curso 2007-2008**

Elaborado y editado por el
Área de Sistemas de Información y Comunicaciones
Mayo de 2008



ÁREA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES



INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
SOLICITAR UNA TAREA	4
TAREAS SOLICITADAS	7
POR RESOLVER	7
FINALIZADAS	8
NOTIFICACIONES	8
RECHAZAR INFORME	8

Introducción

Gregal es el nuevo sistema de gestión automatizada de atención a usuarios, que abarca la comunicación y gestión de solicitudes e incidencias informáticas que se generan en el entorno universitario.

Gregal se establece como el punto central de contacto entre el usuario final y la gestión de los servicios informáticos de la UPV, siendo una fuente de información relevante para su gestión.

El objeto de este sistema es proporcionar un servicio de calidad, continuado y fiable.

Para acceder a Gregal previamente se deberá identificar en la Intranet, una vez aparezca el menú principal mostrará accesible la opción de menú **Gregal**.



Desde esta pantalla se puede acceder a las diferentes opciones de la aplicación, estas opciones están situadas en la zona superior izquierda de la pantalla: *Solicitar*, *Solicitadas* y *Notificaciones*.

En la zona central derecha podrán aparecer las diferentes noticias que se den relacionadas con el sistema.

En la zona superior derecha nos aparecen unos iconos que nos permitirán: Acceder al manual de la aplicación, salir de la aplicación y enviar un correo a la dirección cau@asic.upv.es (Centro de Atención al Usuario del ASIC).

Solicitar una tarea

Se pueden distinguir dos tipos de tareas:

Incidencias: Cualquier evento operativo (avería, mal funcionamiento, ...) que no forma parte de la operación estándar de un servicio/aplicación y que requiere de una inmediata intervención por parte del equipo informático.

Peticiones: Todas las solicitudes que suponen nuevos procesos, desarrollos, modificaciones, actualizaciones o sugerencias en el servicio/aplicación, y que, a diferencia de la incidencia, no produce una interrupción en el trabajo del usuario.

Para solicitar una tarea pulsaremos sobre la opción **Solicitar**, el sistema mostrará el siguiente formulario.

Si previamente a rellenar el formulario seleccionamos la opción **Corrector**, el sistema nos corregirá automáticamente el texto introducido sugiriendo los posibles errores. Por defecto aparece como no seleccionado.

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

GREGAL solicitudes e incidencias

Solicitar Solicitadas Notificaciones

>> :: Gregal ASIC :: Solicitar :: Tarea ZZZ-EXTERNO, USUARIO USUARIO ZZZ-EXTERNO (externo@upv.es)

» Nueva Tarea (*) campos obligatorios.

Corrector

Datos Tarea

Asunto(*):

Texto Tarea(*):

Tipo de Tarea(*):
 Se trata de una petición, novedad, mejora o sugerencia.
 Se trata de una incidencia, error o fallo.

Ubicación/Aplicación(*):

Urgencia: Sin Asignar

Email Copia:

Ext. Contacto:

Edificio/despacho:


Anexos:



Examinar... Examinar... Examinar... Examinar... Examinar... Examinar...

Enviar

Asunto (Obligatorio): Descriptivo breve de la tarea a realizar.

Texto (Obligatorio): Descripción más extensa y pormenorizada de la tarea a realizar.


Tipo de Tarea (Obligatorio): Indica el tipo de tarea, en el caso de que sea una “petición, novedad, mejora o sugerencia” aparece un nuevo campo a rellenar, **Fecha Max. Resolución** donde podremos especificar la fecha a la que consideramos debiera estar resuelta la tarea. Si pulsamos sobre el icono  el sistema nos presenta un calendario donde podremos seleccionar la fecha.

Tipo de Tarea (*):	<input checked="" type="radio"/> Se trata de una petición, novedad, mejora o sugerencia.
	<input type="radio"/> Se trata de una incidencia, error
Fecha Max. Resol.:	<input type="text"/> 
Ubicación/Aplicación (*):	<input type="text"/>
Urgencia:	Sin Asignar 
Email Copia:	<input type="text"/>
Ext.Contacto:	<input type="text"/>
Edificio/despacho:	<input type="text"/>

Mayo, 2008						
Hoy						
sem	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb Dom
18				1	2	3 4
19	5	6	7	8	9	10 11
20	12	13	14	15	16	17 18
21	19	20	21	22	23	24 25
22	26	27	28	29	30	31

Seleccionar fecha

Ubicación/Aplicación (Obligatorio): Como hemos indicado anteriormente Gregal permite gestionar las solicitudes e incidencias informáticas que se generan en el entorno universitario, estas incidencias dependiendo de su naturaleza deben de ser resueltas por personal perteneciente a centros, departamentos, entidades, etc. o bien por los servicios informáticos centrales de la UPV, por ello dependiendo de que se rellene correctamente este campo la gestión de la tarea se realizará de una forma rápida y eficaz.

Para visualizar las diferentes Ubicaciones/Aplicaciones de los que dispone el sistema pulsaremos sobre el icono  y nos mostrará un listado con todas las opciones disponibles, este listado es dinámico, es decir irá aumentando a medida que nuevas Ubicaciones/Aplicaciones sean incorporados a Gregal, pulsando sobre la Ubicación/Aplicación que elijamos quedará seleccionada, en el caso de que queramos cambiar el valor del campo bastará con volver a seleccionar otra Ubicación/Aplicación.

En la siguiente figura podemos ver las diferentes Ubicaciones/Aplicaciones actualmente disponibles en Gregal.

- ⊖ 01-INCIDENCIAS INFORMÁTICAS PRODUCIDAS EN CENTROS
 - [FACULTAD DE INFORMÁTICA](#)
- ⊖ 02-INCID. INFORMÁTICAS EN EQUIPOS DE ENTIDADES
 - [BIBLIOTECA GENERAL](#)
 - [CASA DEL ALUMNO](#)
 - [CENTRO DE FORMACIÓN PERMANENTE](#)
 - [SEDE CENTRAL \(RECTORADO\)](#)
- ⊖ 03-APLIC. GENERALES PARA LA COMUN. UNIVERSITARIA
 - [CORREO ELECTRÓNICO](#)
 - [GREGAL](#)
 - [INCIDENCIAS EN OTRAS APLICACIONES GENERALES](#)
 - [INTRANET](#)
 - [PADRINO](#)
 - [POLIFORMAT](#)
- ⊖ 04-APLIC. PARA GRUPOS ESPECÍFICOS DE USUARIOS
 - [MEDITERRÀNIA](#)



Ejemplo: Si la solicitud o incidencia está referida a un problema de antivirus del ordenador que se utiliza en el trabajo y estamos adscritos a la Facultad de Informática, pulsaremos sobre la Ubicación/Aplicación FACULTAD DE INFORMÁTICA, en el caso de que se tratara de un problema con la aplicación Poliformat, pulsaremos sobre la Ubicación/Aplicación POLIFORMAT.

Existe *otro camino más rápido* para rellenar este campo y es introduciendo tres caracteres correspondientes a parte del nombre de la aplicación y seguidamente pulsar el tabulador, el sistema mostrará todas las Ubicaciones/Aplicaciones que contengan los tres caracteres y podremos seleccionar la que deseemos.

Ejemplo: Si se desea seleccionar la Ubicación/Aplicación PADRINO, bastará con escribir en el campo PAD+[Tab].


Urgencia: Se puede indicar si se trata de una tarea urgente o no, si se desea.

Email Copia: Se puede indicar un correo al que se enviará copia de las mismas notificaciones que al solicitante de la tarea. Si se quieren especificar varios correos deberemos separarlos por ;.

Edificio/despacho: En los casos en los que resolver la tarea requiera desplazarse a un lugar determinado se puede indicar aquí el edificio y despacho exacto.

Ext.Contacto: Por defecto el sistema nos rellena automáticamente el campo con nuestra extensión oficial, podemos especificar otros teléfonos de contacto.

Anexos: Se pueden anexar hasta seis ficheros a la tarea.

Una vez rellenado el formulario, pulsaremos sobre el botón de  para que la tarea sea introducida en el sistema.

El sistema envía automáticamente un mensaje de correo al usuario final indicándole que la tarea ha sido introducida en Gregal para su posterior gestión.

Tareas Solicitadas

Para poder visualizar las tareas ya introducidas en el sistema podemos hacerlo utilizando la opción **Solicitadas**, están diferenciadas en dos tipos **Por Resolver** y **Finalizadas**.

Una tarea puede tener diferentes estados dependiendo del momento de gestión en que se encuentre, estos son: *Pendiente de asignación*, *Asignada*, *En espera*, *Finalizada*, *Rechazada* y *Anulada*.

Pendiente de asignación: La tarea aún no ha sido asignada a un informático concreto.

Asignada: La tarea ha sido asignada al informático responsable.

En espera: Se ha requerido más datos al usuario final, se ha informado de que está pendiente de que llegue material, etc.

Finalizada: La tarea ya ha sido resuelta.

Rechazada: El usuario final no está conforme con la solución dada.

Anulada: El informático/usuario final ha anulado la tarea introducida.

Por resolver

En esa opción el sistema nos presentará en forma de listado las diferentes tareas que están introducidas en Gregal pero no están todavía resueltas.

The screenshot shows the Gregal system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Solicitar', 'Solicitadas', and 'Notificaciones'. Below this, the user is logged in as 'Ana Celia Tarazona Tornero (actarazona@asic.upv.es)'. The main content area is titled '» Solicitadas por resolver' and contains a table with the following data:

	Estado	Tarea	Aplicación	Asunto	Usuario	Informático	Creada
[1]		149719	APL163	Problema con el campo "Datos Solicitados"	actarazona@asic.upv.es	alorteqa@cc.upv.es	26/04/2008
[2]		141054	APL163	Error en métrica Maestro "Top X usuarios"	actarazona@asic.upv.es	alorteqa@cc.upv.es	29/10/2007
[3]		140596	APL163	Cambio código de las Aplicaciones	actarazona@asic.upv.es	rmullor@cc.upv.es	23/10/2007
[4]		140319	APL163	Preferencias visualización	actarazona@asic.upv.es	alorteqa@cc.upv.es	18/10/2007

Below the table, there are two buttons: 'Incidencia' (highlighted in yellow) and 'Petición' (highlighted in blue). The page number 'Página: 1' is also visible.

El sistema distingue las tareas por colores, dando un color amarillo a las tareas de tipo incidencia y un color azul a las tareas de tipo petición.

Los iconos que nos aparecen en la parte superior derecha de la lista nos permiten:



Filtrar la información por los diferentes campos.



Añadir o quitar más campos en la lista.



Imprimir la lista.



Pulsando sobre el campo **Asunto** podremos visualizar el detalle de cada tarea pudiendo modificar el texto y la urgencia de la misma, también podremos imprimirla, ver el historial de estados de la tarea o anularla si consideramos que no deberíamos haberla introducido.

Finalizadas

Para poder visualizar las tareas que ya se han resuelto utilizaremos esta opción.

 actarazona@asic.upv.es | alortega@cc.upv.es | 18/04/2008 |

</tbody>
</table>
 Below the table, there are filters for 'Incidencia' and 'Petición', and a pagination indicator 'Página: 1'. The footer of the application reads 'Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universidad Politécnica de Valencia'."/>

Pulsando sobre el campo **Asunto** podremos visualizar el detalle de cada tarea pudiendo rechazarla si consideramos que la solución dada no es correcta o persiste el problema, también podremos imprimirla o ver el historial de estados de la tarea.

Notificaciones

Rechazar Informe

El sistema nos permite Habilitar/Deshabilitar el envío quincenal del informe de tareas pendientes, seleccionando una opción u otra.