

⚡ Jira Service Desk




PROYECTO Gregal



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA




Área de Sistemas de la Información y las Comunicaciones
Enero 2019



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Introducción



DE AGÈNCIA POLITÈCNICA


JIRA Service Desk es una plataforma de servicio técnico comercializada por **ATLASSIAN**

UPV [contact] Es la plataforma JIRA en la Universitat Politècnica de València.

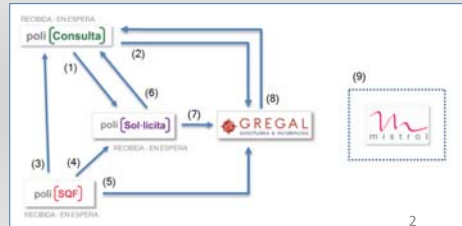
Desde mediados de junio de 2017, la aplicación **poli[Consulta]** fue el primer proyecto que paso a formar parte de la plataforma **UPV [contact]**.

Después se han ido desarrollando nuevos proyectos: **poli[Sol-licita]**, **Partes Mistral**, **poli[SQF]**, **Gregal**, ... Debemos tener en cuenta que **UPV [contact]** permite una gestión homogénea y centralizada de los diferentes tipos de Comunicaciones/Solicitudes UPV.

Proyecto = Unidad



GREGAL
solicitudes e incidencias



RECIBIDA - ESPERA

poli [Consulta]

(1) (2) (6) (7) (8)

poli [Sol-licita]

RECIBIDA - ESPERA

poli [sar]

(3) (4) (5)

GREGAL

(9)

RECIBIDA - ESPERA

2



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Portal del Solicitante



DE AGENCIJ
BOGILECICIV



GREGAL UPV [contactT]
solicitudes e incidencias Centro de Atención al Usuario del ASIC

Solicitudes e incidencias IT para el Área de Sistemas de la Información y las Comunicaciones

- Cuadro de búsqueda
- Grupos
- Tipos de Solicitudes

Asunto

Descripción

Adjunto (opcional)

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla o seleccione archivos

Crear Cancelar

Solicitudes frecuentes

Acceso a Servicios o Aplic...

Gestión Académica

Intranet


Redes

Servicios Universitarios

Otros

-  **Acceso a la Universidad**
Aplicación de Preinscripción, Aplicación de Selectivo, Montileo; PRAKTIKUM; Preinscripción y Admisión Curso Adapt. a Grado; Preinscripción y Admisión Doctorado; Preinscripción y Admisión Master; Tribunales pruebas de acceso
-  **Escuela de doctorado**
Gestión Escuela Doctorado en Vinalopó; TESIS
-  **Gestión Calificaciones**
Actas; Aplicación ALCE; Aplicación COMPETENCIAS; Aplicación IRUBRIC; Autoriza; Diligencias de actas; Notas alumnos; Padrino (Programa de Ayuda a la Docencia, Registro Informático de Notas)
-  **Gestión de Becas**
Becas Acción Social; Becas GVA; Becas MEC; Becas UPV; Becas comedor; Consulta de vales de becas de comedor; Consulta estado solicitud de beca; Propuestas de becas; Solicitud de becas propias
-  **Intercambio Académico**
Aplicación del VRIC (AIRE); Intercambio información académica masters interuniversitario

3



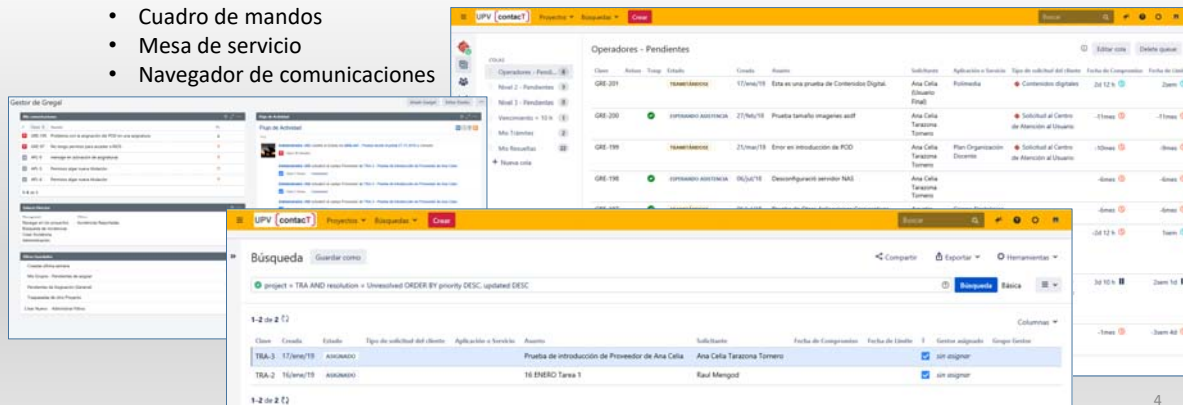
UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Acceder como Gestor

Acceso a la BBDD de prueba: <https://jsdmig.upv.es/secure/Dashboard.jspa>


Dependiendo de nuestra configuración que definamos en el perfil, nuestra página de inicio puede ser:

- Cuadro de mandos
- Mesa de servicio
- Navegador de comunicaciones



The screenshot shows the 'Operadores - Pendientes' dashboard. It features a table with columns for 'Clase', 'Fecha', 'Estado', 'Código', 'Asunto', 'Solicitante', 'Fecha de Compromiso', 'Fecha de Cierre', and 'Control asignado'. The table lists several pending requests, such as 'Prueba tamaño imágenes aof' and 'Error en introducción de RCD'. Below the table, there is a search bar with the text 'Búsqueda' and 'Guardar como'. The search results show a list of items with columns for 'Clase', 'Fecha', 'Estado', 'Tipo de solicitud del cliente', 'Aplicación o función', 'Asunto', 'Solicitante', 'Fecha de Compromiso', 'Fecha de Cierre', and 'Control asignado'.

4



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

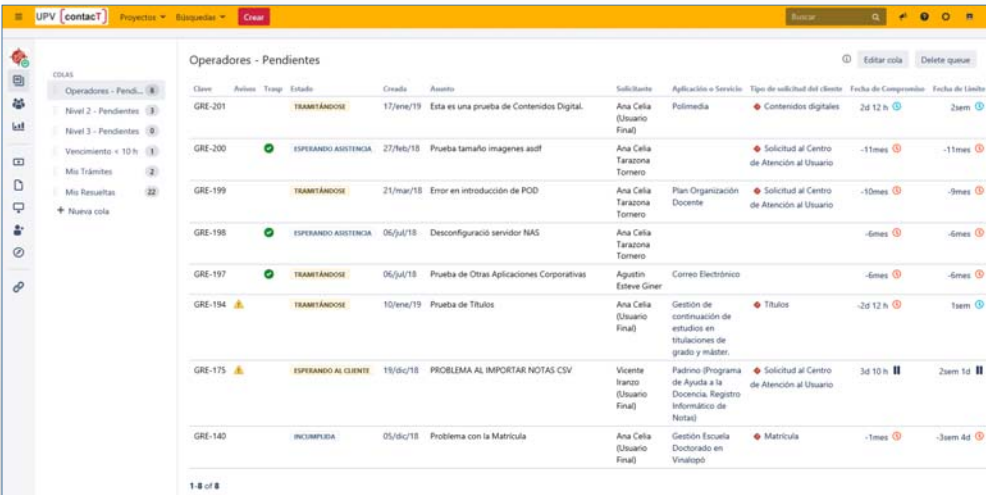


DE L'AGÈNCIA DE REGISTRE I NOTARIA

Mesa de Servicio

ZONAS

- Accesos Directos
- Colas (*ocultar*)
- Lista de Solicitudes (*campos por defecto*)
Avisos y Trasp



Clave	Avisos	Trasp	Estado	Creada	Asunto	Solicitante	Aplicación o Servicio	Tipo de solicitud del cliente	Fecha de Compromiso	Fecha de Límite
GRE-201			TRAMITÁNDOSE	17/ene/19	Esta es una prueba de Contenidos Digital.	Ana Celia (Usuario Final)	Polimedia	Contenidos digitales	2d 12 h	2sem
GRE-200			ESPERANDO ASISTENCIA	27/feb/18	Prueba tamaño imagenes asdf	Ana Celia Tarazona Tornero		Solicitud al Centro de Atención al Usuario	-11mes	-11mes
GRE-199			TRAMITÁNDOSE	21/mar/18	Error en introducción de POD	Ana Celia Tarazona Tornero	Plan Organización Docente	Solicitud al Usuario de Atención al Usuario	-10mes	-9mes
GRE-198			ESPERANDO ASISTENCIA	06/jul/18	Desconfiguració servidor NAS	Ana Celia Tarazona Tornero			-6mes	-6mes
GRE-197			TRAMITÁNDOSE	06/jul/18	Prueba de Otras Aplicaciones Corporativas	Agustín Esteve Giner	Correo Electrónico		-6mes	-6mes
GRE-194			TRAMITÁNDOSE	10/ene/19	Prueba de Títulos	Ana Celia (Usuario Final)	Gestión de continuación de estudios en titulaciones de grado y máster.	Títulos	-2d 12 h	1sem
GRE-175			ESPERANDO AL CLIENTE	18/dic/18	PROBLEMA AL IMPORTAR NOTAS CSV	Vicente Izanzo (Usuario Final)	Padrón (Programa de Ayuda a la Docencia, Registro Informático de Notas)	Solicitud al Centro de Atención al Usuario	3d 10 h	2sem 1d
GRE-140			INCUMPLIDA	05/dic/18	Problema con la Matrícula	Ana Celia (Usuario Final)	Gestión Escuela Doctorado en Vnakepó	Matrícula	-1mes	-3sem 4d



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE L'AGÈNCIA DE REGISTRE I NOTARIA

Mesa de Servicio

Clave	Avisos	Trasp	Estado	Creada	Asunto	Solicitante
GRE-207			ESPERANDO ASISTENCIA	21/ene/19	Prueba de Gestión ofimática	Ana Celia (Usuario Final)


- [1]  [1] Logo Proyecto (*Actualiza la página*)
- [2]  [2] Comunicaciones (*Pantalla del listado de Solicitudes*)
- [3]  [3] Solicitantes (*Listado de usuarios de Gregal*)
- [4]  [4] Informes
- [5]  [5] Crear una comunicación en nombre de
- [6]  [6] Base de conocimientos
- [7]  [7] Canales de Clientes
- [8]  [8] Invitar equipo (*Administradores*)
- [9]  [9] Guía de bienvenida
- [10]  [10] Accesos Directos del Proyecto (*Gregal Rápido*)

COLAS


- Operadores [Pend... 42
- Nivel 2 [Pendientes] 14
- Nivel 3 [Pendientes] 2
- Vencimiento a 1 día 2
- Mis Trámites 4
- Mis Resueltas 3
- Mis Finalizadas 23
- + Nueva cola

Operadores – Pendientes
Visibles para todos

Demás colas
Únicamente relacionadas con el usuario actual



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE AGÈNCIA POLITÈCNICA

Gestionar una Solicitud

UPV [contact] / Centro de Atención al Us...
Organización Docente
 Algar Departamental; Aplicación MISTRAL; Digitalización de Expedientes; Docencia en Red; Evaluación actividad docente; Gestión Responsable de Master y Doctorado; Guía Docente; Horarios de POD; Horarios de clases; Plan Organización Docente; PoliformaT; Reconocimiento de Docencia Inversa; VERIFICA2.

Asunto
PTI no dado de alta en Algar

Descripción
Buenos días. Me pongo en contacto con vosotros para informaros de que a estas alturas todavía nos falta un PTI por dar de alta en Algar. Se trata de Fernando Nobel Santos Navarro. Presentó su documentación hace ya meses y todavía no le puedo asignar docencia.

Gracias.
Alicia

Adjunto (opcional)
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla o seleccione archivos

Crear **Cancelar**

Hemos hallado soluciones que podrían ahorrarle tiempo

- Cableado y alta de tarjetas Ethernet**
Solicitud de latiguillos Para solicitar latiguillos de red debe ir al siguiente formulario disponible en la web del Servicio de Infraestructuras (debes estar identificado en la...)
- Uso de Certificados en el Navegador Web**
Para poder utilizar los certificados digitales incluidos en el Carnet de la UPV debemos introducir un nuevo "dispositivo de seguridad". La forma de instalar este módulo es...
- Cómo instalar un lector de tarjetas en tu PC**
Los modelos más habituales de lectores de tarjetas son: Lector incorporado en teclado (ejemplo, SK-3015S, de LifeOn...

En Usuario Final (UF) introduce una Solicitud en Gregal.

Cuando el UF escribe en el **Asunto** el Sistema le ofrece información que puede resultarle útil y desistir de introducirla.

La visualización de la Solicitud por parte del UF

UPV [contact] / Centro de Atención al Us... / GRE-202
PTI no dado de alta en Algar RESUELTA


Comentario sobre esta comunicación...

Datos Recien
 Descripción
 Buenos días. Me pongo en contacto con vosotros para informaros de que a estas alturas todavía nos falta un PTI por dar de alta en Algar. Se trata de Fernando Nobel Santos Navarro. Presentó su documentación hace ya meses y todavía no le puedo asignar docencia.


Gracias.
Alicia

Personas que participan
 Ana Celia (Usuario Final) Creador

7



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

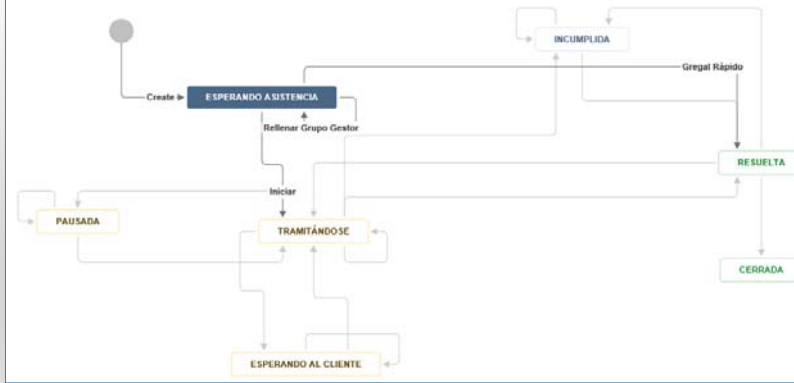


DE AGÈNCIA POLITÈCNICA

Gestionar una Solicitud

Operadores - Pendientes

Clave	Avisos	Traje	Estado	Creada	Asunto	Solicitante	Aplicación o Servicio	Tipo de solicitud del cliente	Fecha de Compromiso	Fecha de Límite
GRE-202			ESPERANDO ASISTENCIA	18/ene/19	PTI no dado de alta en Algar	Ana Celia (Usuario Final)	Organización Docente	Contenidos digitales	3d 11 h	2sem 1d
GRE-201			TRAMITÁNDOSE	17/ene/19	Esta es una prueba de Contenidos Digital.	Ana Celia (Usuario Final)	Polimedia	Contenidos digitales	2d 11 h	2sem



Por defecto llega a la cola: **Operadores – Pendientes**

El estado inicial es: **ESPERANDO ASISTENCIA**



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE L'AGÈNCIA VALÈNCIANA DE POLÍTIQUES TECNOLÒGIQUES

Gestionar una Solicitud

[1] Acciones y Transiciones
Dependerán del Estado

[2] Regresar
[3] Descripción Tarea
Campos y pestañas

[4] ANS
Indicadores carta de servicio

[5] Gestores y Solicitante

[6] Actividad

GRE-202
[2] [Regresar a la cola](#)

[1] [Comentar](#) [Adjuntar](#) [Acciones](#) [Iniciar](#) [Administración](#)

Detalles de la comunicación

Tipo: Tarea Gregal Estado: ESPERANDO ASISTENCIA
 Prioridad: Baja Resolución: Sin resolver
 Nivel de Seguridad: TOOOS

General Más Información

Indicador ANS: Problema Proveedor: PMOTecnicosASIC

Descripción
Buenos días, Me pongo en contacto con vosotros para informaros de que a estas alturas todavía nos falta un PTI por dar de alta en Algar. Se trata de Fernando Nobel Santos Navarro. Presentó su documentación hace ya meses y todavía no le puedo asignar docencia.

Gracias.
Alicia

Adjuntos
Suelta los archivos para adjuntarlos o explorar.

Actividad
Todo [Comentarios](#) [Bitácora de Trabajo](#) [Histórico de cambios](#) [Actividad](#) [Transiciones](#)

Todavía no hay comentarios en esta comunicación.

Haga clic para añadir comentario

Tiempo restante sobre objetivos

3d 11 h Fecha de Compromiso dentro de 3d 12 h

2sem 1d Fecha de Límite dentro de 2sem 1d

Personas

Gestor asignado: Sin asignar [Asígname a mí](#)

Solicitante: Ana Cella (Usuario Final)

Participantes de la solicitud: Ninguna

Grupo Gestor: GREGAL_OPERADORES

Proveedor: PMOTecnicosASIC

Comunicación origen

Tipo de comunicación: Organización Docente

Estado: Recibida


Canal: Portal

Ver comunicación en portal del solicitante #


Fechas

Creada: Hace 8 minutos

Actualizada: Hace 8 minutos



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE L'AGÈNCIA VALÈNCIANA DE POLÍTIQUES TECNOLÒGIQUES

Gestionar una Solicitud

Pestañas:
General, Información Adicional, Campos Auxiliares

Campos obligatorios:
Aplicación o Servicio, Grupo Gestor Filtrado, Indicador ANS, y Proveedor

Comentario:
Plantilla

Iniciar

General Información Adicional Información Gestores Campos Auxiliares (No Editar)

Aplicación o Servicio:

Gestor asignado:

Asígname a mí

Persona encargada de Tramitar/Resolver la Solicitud

Grupo Gestor Filtrado:

Proveedor:

Adjunto:

Comentario

El solicitante podrá ver su comentario.

Estilo: **B I U**

Nivel:


Nivel del Grupo de Gestión en Gregal

Grupo Gestor Nivel 2:

Miembros del Grupo que gestiona la aplicación en el nivel 2

Grupo Gestor Nivel 3:

Miembros del Grupo que gestiona la aplicación en el nivel 3





UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Gestionar una Solicitud



DE AGENCIÀ
BOGLETÈCNICV

[Regresar a la cola](#)

GRE-202
PTI no dado de alta en Algar

Comentar Adjuntar + Acciones **En espera** Editar Administración Exportar

Detalles de la comunicación

Tipo: Tarea Gregal Estado: **TRAMITÁNDOSE** (Ver Flujo de Trabajo)
 Prioridad: Baja Resolución: Sin resolver
 Nivel de Seguridad: TODOS

Tiempo restante sobre objetivos

3d 11 h Fecha de Compromiso dentro de 3d 12 h
 2sem 1d Fecha de Límite dentro de 2sem 1d

General Más Información Campos Auxiliares

Aplicación o Servicio: Plan Organización Docente
 Indicador ANS: Problema
 Solicitante: Persona no vinculada con la UPV
 Proveedor: PMOTecnicosASIC

Descripción

Buenos días. Me pongo en contacto con vosotros para informaros de que a estas alturas todavía nos falta un PTI por dar de alta en Algar. Se trata de Fernando Nobel Santos Navarro. Presentó su documentación hace ya meses y todavía no le puedo asignar docencia.
 Gracias.
 Alicia

Adjuntos

Suelte los archivos para adjuntarlos o explorar.

Actividad

Todo Comentarios Bitácora de Trabajo Histórico de cambios Actividad Transiciones

Todavía no hay comentarios en esta comunicación.

Personas

Gestor asignado: Sin asignar Asignarme a mí
 Solicitante: Ana Celia (Usuario Final)
 Participantes de la solicitud: Ninguna
 Grupo Gestor: GREGAL_ALGAR_POD_N2
 Proveedor: PMOTecnicosASIC

Comunicación origen

Tipo de comunicación: Organización Docente
 Estado: En proceso
 Canal: Portal

Ver comunicación en portal del solicitante

Fechas


Creada: Hace 45 minutos 11
 Actualizada: Hace 10 minutos

Nuevas Transiciones

Solicitante


Gestor asignado

Resolver



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Gestionar una Solicitud



DE AGENCIÀ
BOGLETÈCNICV

Editar

General **Información Adicional** Información Gestores Campos Auxiliares (No Editar)

Tipo de solicitud del cliente: Correo electrónico

Tipo de comunicación: Tarea Gregal

Participantes de la solicitud:

Nivel de Seguridad: GENERAL

Urgencia: Ninguno

Prioridad: Alta

Fecha de entrega:

Estimación original: (Por ejemplo, 3w 4d 12h)

Estimación Restante: (Por ejemplo, 3w 4d 12h)

Entorno: Estilo

Editar Cancelar

General

Aplicación o Servicio, Grupo Gestor Filtrado, Gestor asignado, Proveedor, Indicador ANS, Adjunto


Información Adicional

Tipo de solicitud del cliente, Tipo de comunicación, Participantes de la solicitud, Nivel de Seguridad, Urgencia, Prioridad, Fecha de entrega, Estimación original, Estimación Restante, Entorno, Nivel, Grupo Gestor Nivel 2, Grupo Gestor Nivel 3, Datos solicitante

Campos Auxiliares

Nivel_Texto, GestoresN2_Texto, GestoresN3_Texto, Solicitante., Grupo Genérico, Proveedor, Aviso, Avisos

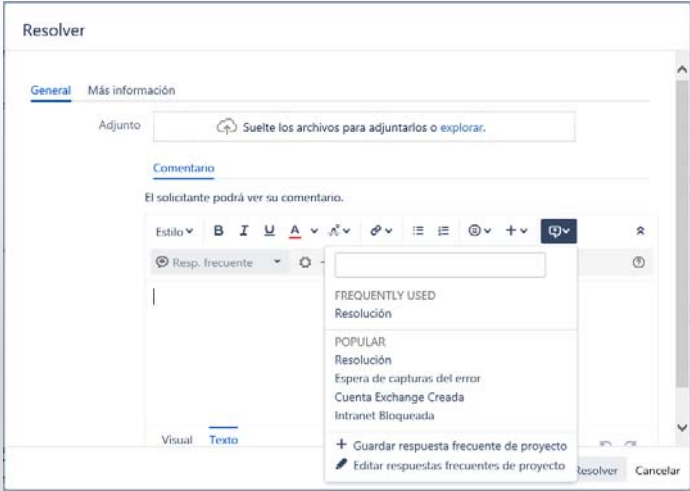
Comentario



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

DE АГЕНЦИА ВОПРЕСНИЦА

Gestionar una Solicitud



La resolución a la solicitud deberemos introducirla en el campo **Comentario**, podremos utilizar plantillas.

Estas plantillas se gestionan para todo el Proyecto Gregal por lo que son compartidas para todos.

Nota: En la Pestaña [Más información] no debemos introducir ningún dato.

13



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

DE АГЕНЦИА ВОПРЕСНИЦА

Gestionar una Solicitud

Gestión de solicitudes e incidencias informáticas de la UPV

Tarea Gregal [GRE-202]

CUMPLIDO: La presente Solicitud ha sido realizada en el plazo establecido en la carta de servicios del ASIC para el servicio prestado, consultable en <http://www.upv.es/asic> -> Servicios que prestamos

Le informamos que su solicitud [GRE-202] ha cambiado al estado: **Resuelta**

Tarea Gregal resuelta

Adjunto: PTI no dado de alta en Algar

Le informamos que **la solicitud ha sido resuelta**, podrá visualizar el detalle de la contestación visualizando el último comentario realizado sobre esta.

¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?

★
★
★
★
★

Muy malo Pobre Ni bueno ni malo Bueno Muy bueno

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
Área de Sistemas de Información y las Comunicaciones
 Universitat Politècnica de València
 Camino de Vera, s/n 46102 Valencia
 Edificio 4H Acceso 4
 Tel. +34 963 87 77 50 (ext. 77750)
 Fax +34 963 87 98 83 (ext. 79883)
si@upv.es

UPV [contact] / Centro de Atención al Us... / GRE-202

PTI no dado de alta en Algar RESUELTA

Comentario sobre esta comunicación...

Actividad

Ana Celia Tarazona Tornero Recién ÚLTIMA

Resolución de la Solicitud:

Estimada Alicia:
 Efectivamente hemos comprobado que no está dado de alta. Para este tipo de cuestiones debe de ponerse en contacto directamente con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado (voap@upv.es).
 Reciba un cordial saludo.

Centro de Atención al Usuario

El estado de la comunicación pasa a **Resuelta (Resuelta)**. Recién

El estado de la comunicación pasó a ser **En proceso**. Hace 1 hora

Datos Hace 1 hora

Descripción
 Buenos días. Me pongo en contacto con vosotros para informaros de que a estas alturas todavía nos falta un PTI por dar de alta en Algar. Se trata de Fernando Nobel Santos Navarro. Presentó su documentación hace ya meses y todavía no le puedo asignar docencia.

Gracias.
 Alicia

14



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Gestionar una Solicitud




AGÈNCIA VALÈNCIANA DE POLITÈCNICS

Nombre estado	Categoría	Estado del Solicitante
Esperando Asistencia	Por hacer	Recibida
Esperando al Cliente	En curso	Pendiente de Información
Tramitándose	En curso	En proceso
Resuelta	Listo	Resuelta
Cerrada	Listo	Finalizada
Incumplida	Por hacer	En proceso
Pausada	En curso	En proceso




Automatizaciones

15

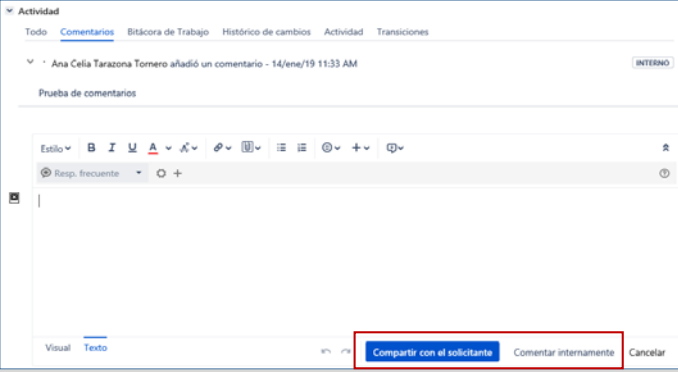


UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA


Gestionar una Solicitud

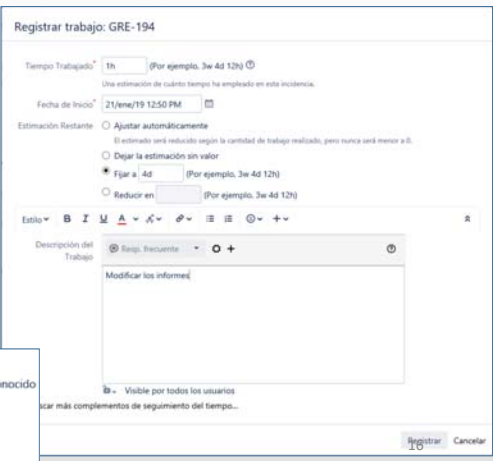


AGÈNCIA VALÈNCIANA DE POLITÈCNICS



Únicamente podemos registrar trabajo si tenemos asignada la Solicitud.





Bitácora de trabajo



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



DE AGÈNCIA
DE POLITÈCNICS

Gestionar una Solicitud

Formato común, mensajes al Gestor.

mi 15/01/2019 13:01

Administrador JSD (Jira) <no-reply@upv.es>
UPV[contact] - No reply (GRE-165) Prueba de introducción de Gestión de Calificaciones

Para Ana Celia Tarazona Tornero

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Administrador JSD **cerró** una incidencia como **Resuelta**

Gregal / GRE-165
Prueba de introducción de Gestión de Calificaciones

Cambio hecho por: Administrador JSD
Estado: **Resuelta Cerrada**

Añadir comentario

Este mensaje fue enviado por JIRA de Atlassian (v7.12.38712004-eba15ef91d7)

mi 23/01/2019 11:59

Operador Morales (Jira) <no-reply@upv.es>
UPV[contact] - No reply (GRE-201) Esta es una prueba de Contenidos Digital.

Para Ana Celia Tarazona Tornero

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Operador Morales **actualizó** una incidencia

Gregal / GRE-201
Esta es una prueba de Contenidos Digital.

Cambio hecho por: Operador Morales

Avisos: {}

Aviso: {} **Hay nuevos comentarios**

Estado: Tramitándose

Grupo Gestor: [GREGAL_OPERADORES GREGAL_ALGAR_POD_N2]

Nivel Texto: OP N2

GestoresN2_Texto: ctarazon

GestoresN3_Texto: ferser1.igoivaz.majilo.miesgre.paboso.frantern

Grupo Genérico: POLIMEDIA ALGAR_POD

Grupo Gestor Nivel 3: ferser1.igoivaz.majilo.miesgre.paboso.frantern

Grupo Gestor Nivel 2: ctarazon

Nivel: OP N2


Grupo Gestor Filtrado: GREGAL_OPERADORES GREGAL_ALGAR_POD_N2

Aplicación o Servicio: Polimedia Plan Organización Docente


Añadir comentario

Este mensaje fue enviado por JIRA de Atlassian (v7.12.38712004-eba15ef91d7)

Haga clic aquí para el botón sec...



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



DE AGÈNCIA
DE POLITÈCNICS

Gregal Rápido

Crear Incidencia

Proyecto: Gregal (GRE)

Tipo de comunicación: Gregal Rápido

Siguiente Cancelar

Crear Incidencia

Proyecto: **Gregal**

Tipo de comunicación: **Gregal Rápido**

General Información Adicional Campos Auxiliares

Tipo de solicitud del cliente:

Contiene información acerca de qué mesa de servicio se utilizó para crear un ticket. Este campo personalizado se crea de forma programática y no se lo debe modificar.

Solicitante: Ana Celia Tarazona Tornero

Comience a escribir para obtener una lista de posibles coincidencias.

Aplicación o Servicio:

Start typing to get a list of possible matches.
Aplicaciones o Servicios FINALES del ASIC-PROLIN

Grupo Gestor Filtrado: GREGAL_OPERADORES

Grupo de agentes que atiende una incidencia (filtrado) desde la BBDD de Polin

Gestor asignado: Automático


Asígname a mí

Persona encargada de Tramitar/Resolver la Solicitud

Asunto:

Descripción:

18

Tipo de solicitud del cliente:  **Gregal Rápido**

Solicitante: *login, nombre, correo electrónico*

Deberemos escribir en la **Descripción** de la Solicitud la solución a esta, no se puede incluir el campo Comentario en la ventana de creación.



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE L'AGÈNCIA POLITÈCNICA

Navegador de Comunicaciones

UPV **contactT** Proyectos Búsquedas Crear Buscar

Filtro nuevo Gestionadas por el Grupo de Operadores Guardar como Detalles Compartir Exportar Herramientas

project = GRE AND updated >= -1w AND "Grupo Gestor" = GREGAL_OPERADORES ORDER BY updated DESC Búsqueda Básica

1-9 de 9

T	Clave	Creada	Asunto	Solicitante	PI	Estado	Gestor asignado
7	GRE-203	18/ene/19	GRA - Prueba de traspaso polConsulta -> Gregal	Alumno UPV		TRAMITÁNDOSE	sin asignar
7	GRE-207	21/ene/19	Prueba de Gestión olfática	Ana Celia (Usuario Final)		ESPERANDO ASISTENC...	SIT OS
7	GRE-206	18/ene/19	prueba Raúl alta gregal api rest jira	Raúl Utiel García		ESPERANDO ASISTENC...	SIT OS
7	GRE-165	14/dic/18	Prueba de introducción de Gestión de Calificaciones	Ana Celia (Usuario Final)		CERRADA	Ana C Tornero
7	GRE-201	17/ene/19	Esta es una prueba de Contenidos Digital.	Ana Celia (Usuario Final)		TRAMITÁNDOSE	SIT OS
7	GRE-169	19/dic/18	Soporte TIC a la Docencia, problemas con polireunión	Ana Celia (Usuario Final)		RESUELTA	Ana C Tornero
7	GRE-199	21/mar/18	Error en introducción de POD	Ana Celia Tarazona Tornero		TRAMITÁNDOSE	SIT OS
7	GRE-200	27/feb/18	Prueba tamaño imágenes asdf	Ana Celia Tarazona Tornero		ESPERANDO ASISTENC...	SIT OS
7	GRE-140	05/dic/18	Problema con la Matricula	Ana Celia (Usuario Final)		INCUMPLIDA	SIT OS

Imprimible

- Contenido completo
- RSS (Comunicaciones)
- RSS (Comentarios)
- CSV (Todos los campos)
- CSV (Campos actuales)
- HTML (Todos los campos)
- HTML (Campos actuales)
- XML
- Word
- Gráficos de los cuadros d...

Advanced searching

The advanced search allows you to build structured queries using the Jira Query Language (JQL) to search for issues. You can specify criteria that cannot be defined in the quick or basic searches (e.g. ORDER BY clause).

- If you don't have complex search criteria, you may want to use quick search instead.
- If you are not comfortable with the Jira Query Language (JQL) you may want to use basic search instead.

Note: JQL is not a database query language, even though it uses SQL-like syntax.


ScreenShot: Advanced search

On this page

- Advanced searching
- Understanding advanced searching
- Constructing JQL queries
- Setting the precedence of operators
- Restricted words and characters
- Performing test searches
- Reference
- Running a saved search
- Next steps

In this section

- Advanced searching - fields reference
- Advanced searching - keywords reference
- Advanced searching - operators reference



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



DE L'AGÈNCIA POLITÈCNICA

Navegador de Comunicaciones

Correo suscripción a un Filtro: *Gregales a un día de compromiso*

ya 31/01/2019 11:01

no-reply@upv.es

UPV(contactT) - No reply Suscripción: Gregales a 1 día de compromiso

Para Ana Celia Tarazona Tornero

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Suscripción a comunicación

Filtro: [Gregales a 1 día de compromiso](#) (3 comunicaciones)

Suscriptor: jcmorale

Clave	Creada	Estado	Tipo de solicitud del cliente	Aplicación o Servicio	Asunto	Solicitante	Fecha de Compromiso	Fecha de Limite	T	Gestor asignado	Grupo Gestor
GRE-208	23/ene/19	TRAMITÁNDOSE		GREGAL Gestión de Solicitudes e Incidencias	Prueba de introducción de Gregal desde la opción de Crear	Ana Celia (Usuario Final)			7	Ana Celia Tarazona Tornero	
GRE-195	10/ene/19	INCUMPLIDA		Plan Organización Docente	Problema con la asignación del POD en una asignatura	Ana Celia (Usuario Final)			7	Ana Celia Tarazona Tornero	GREGAL_ALGAR_POD_N2
GRE-194	10/ene/19	INCUMPLIDA		Gestión de continuación de estudios en titulaciones de grado y máster.	Prueba de Títulos	Ana Celia (Usuario Final)			7	Ana Celia Tarazona Tornero	GREGAL_OPERADORES

Este mensaje fue enviado por JIRA de Atlassian (v7.12.38712004-dba15ef91d7)

Haga clic aquí con el botón sec...

20



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Cuadro de Mandos




DE АГЕНЦИВ БОГЛЕСНИЦВ



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Barra de menú



DE АГЕНЦИВ БОГЛЕСНИЦВ



UNIVERSITAT
POLITÀCNICA
DE VALÈNCIA

Barra de menú



AGÈNCIA
VALENCIANA
DE QUALITAT




AGÈNCIA
VALENCIANA
DE QUALITAT

Buscar: Podemos introducir un texto, este se buscará tanto en el campo **Asunto**, como en el campo **Descripción**.




23




UNIVERSITAT
POLITÀCNICA
DE VALÈNCIA

Traspasar a otra Unidad



AGÈNCIA
VALENCIANA
DE QUALITAT



AGÈNCIA
VALENCIANA
DE QUALITAT

GRE-201

Esta es una prueba de Contenidos Digital.

Comentar Adjuntar Acciones En espera Editar

Detalles de la comunicació Crear incidencia enlazada


Tipo:	Traspasar	Estado:	TRAMITANDO (Ver Flujo de Trabajo)
Prioridad:	Enlace	Resolución:	Sin resolver
		Nivel de Seguridad:	TODOS

<https://wiki.upv.es/confluence/display/CU/3.1.15+-+%5BAC%5D+-+Traspaso+de+otras+unidades>

24



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Práctica


DE AGENCIA D'INNOVACIÓ I RECERCA

Dirección de acceso:

<https://jsdmig.upv.es/secure/Dashboard.jsps>

 Crear una comunicación en nombre de

Ana Celia


Solicitante: ana celia

- Ana Celia (Usuario Final) - anaceliatarazona@gmail.com (actt)
- Ana Celia Tarazona Tornero - actarazona@asic.upv.es (ctarazon)
- Ana Celia (U.F.) Hotmail - mabu099@hotmail.com (mabu)


Ayuda wiki:




<https://wiki.upv.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=239501521>

25


UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Práctica


DE AGENCIA D'INNOVACIÓ I RECERCA

 Traspasada de otra Unidad/Proyecto
 Portal del Solicitante
 API

Solicitud

Operadores

1. Iniciar

Gestor

1. Asignarme la Solicitud
2. Iniciar

Aplicación o Servicio
Grupo Gestor Filtrado
Proveedor
...

Dependiendo de el grupo en el que estemos deberemos de seguir unos pasos para acceder a la Solicitud y poder gestionarla.

26


UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA


Práctica

DE АГЕНЦИЈ БОГЛЕСНИЦА

Tipo de Solicitud

Acceso a la Universidad
 Aplicación de Preinscripción; Aplicación de Selectivo; Montlleo; PRAKTIKUM; Preinscripción y Admisión Curso Adapt. a Grado; Preinscripción y Admisión Doctorado; Preinscripción y Admisión Master; Tribunales pruebas de acceso

→ Servicio Final ASIC 

Nombre del servicio	Acronimo del servicio en JIRA	Valenciano	Grupo gestor nivel2	Grupo gestor nivel3	Tipo Solicitud JIRA
Preinscripción y Admisión Master	PREINSCRIPCION_ADMISION_MASTER		csegurah, clarazon	jojuano	Acceso a la Universidad

Grupo Gestión: GREGAL_xxx_Nx

Nota:

- Puede existir un Servicio no asociado a ningún Tipo de Solicitud (Se podrá seleccionar el grupo de Gestión).
- Si no existe responsable no existirá el Grupo gestor.

27

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Práctica

DE АГЕНЦИЈ БОГЛЕСНИЦА

https://intranet.upv.es/pls/doalu/sic_gestinc.InformacionGestionIncidencias?P_IDIOMA=c

Grupos en los que figuras para gestionar incidencias de Gregal.

Gestor: Tarazona Tornero, Ana Celia

≠ Grupo	≠ Tipo de solicitud	≠ Servicio	≠ Nivel
Acceso a Servicios o Aplicaciones	Permisos y Acceso a las aplicaciones	Acceso a las aplicaciones	Nivel 2
Gestión Académica	Matriculación	Automatización 2017	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Algar Departamental	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Horarios de POD	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	VERIFICA2	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Horarios de clases	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Plan Organización Docente	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Gestión Responsable de Master y Doctorado	Nivel 2
Gestión Académica	Permanencia y continuación estudios	Solicitud Dispensa Asistencia a Clases	Nivel 2
Gestión Académica	Permanencia y continuación estudios	Permanencia y progreso	Nivel 2
Gestión Académica	Permanencia y continuación estudios	Gestión de continuación de estudios en titulaciones de grado y máster.	Nivel 2
Gestión Académica	Reconocimientos y Convalidaciones	Reconocimiento de créditos	Nivel 2
Gestión Académica	Intercambio Académico	Intercambio información académica masters interuniversitario	Nivel 2
Gestión Académica	Matriculación	Proyecto Integra (Acciones Tutoriales)	Nivel 2
Gestión Académica	Gestión Calificaciones	Actas	Nivel 2
Gestión Académica	Gestión Calificaciones	Diligencias de actas	Nivel 2
Gestión Académica	Acceso a la Universidad	Preinscripción y Admisión Master	Nivel 2
Gestión Académica	Acceso a la Universidad	Preinscripción y Admisión Curso Adapt. a Grado	Nivel 2
Gestión Académica	Acceso a la Universidad	Preinscripción y Admisión Doctorado	Nivel 2
Intranet	Secretaría Virtual	Solicitud de certificados, extractos y justificantes	Nivel 2
Intranet	Secretaría Virtual	Expedientes alumnos	Nivel 2
		GREGAL Gestión de Solicitudes e Incidencias	Nivel 3
		Análisis de datos	Nivel 2

28



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



DE AGÈNCIA
POLITÈCNICA

Ana Celia Tarazona Tornero

Centro de Atención al Usuario

Área de Sistemas de la Información y las Comunicaciones