

PROYECTO Gregal



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Àrea de Sistemes de la Informació i les Comunicacions
Enero 2019



Introducción



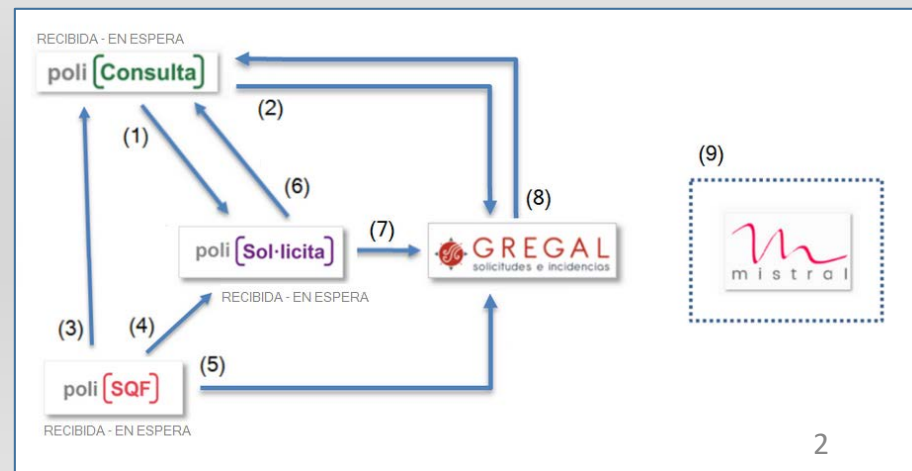
JIRA Service Desk es una plataforma de servicio técnico comercializada por **ATLASSIAN**

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





Portal del Solicitante



- Cuadro de búsqueda
- Grupos
- Tipos de Solicitudes

Asunto

Descripción

Adjunto *(opcional)*

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

Crear Cancelar

UPV [contact]

Centro de Atención al Usuario del ASIC

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

Solicitudes frecuentes

Acceso a Servicios o Aplic...

Gestión Académica

Intranet

Redes

Servicios Universitarios

Otros

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

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

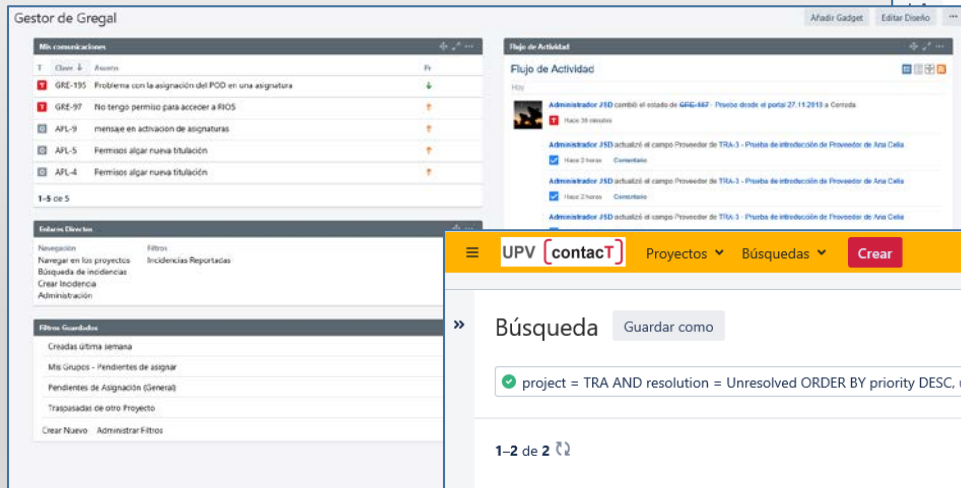
Intercambio Académico
Aplicación del VRIC (AIRE); Intercambio información académica masters interuniversitario

3

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



Gestor de Gregal

Mín. comunicaciones

T	Clase	Asunto	Pe
1	GRE-195	Problema con la asignación del POD en una asignatura	
1	GRE-97	No tengo permiso para acceder a RIOS	
1	AFL-9	mensaje en activación de asignaturas	
1	AFL-5	Ferriamos algar nueva titulación	
1	AFL-4	Ferriamos algar nueva titulación	

1-5 de 5

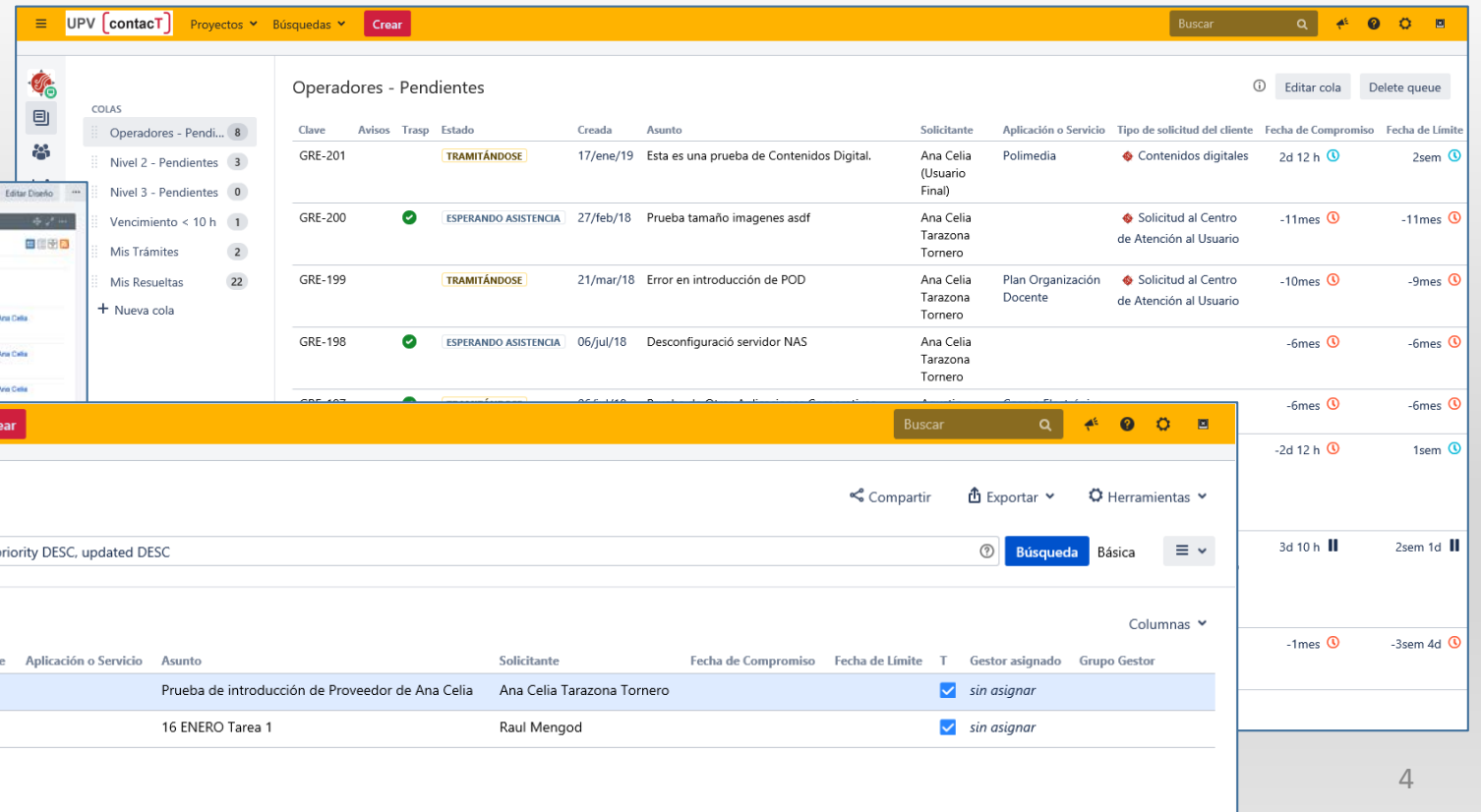
Tablero Directivo

Navegación

Navegar en los proyectos
Búsqueda de incidencias
Crear Incidencia
Administración

Filtros Guardados

Creadas última semana
Mis Grupos - Pendientes de asignar
Pendientes de Asignación (General)
Traspasadas de otro Proyecto
Crear Nuevo Administrar Filtros



UPV [contact] Proyectos Búsquedas Crear

Operadores - Pendientes

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 Centro de Atención al Usuario	-10mes	-9mes
GRE-198			ESPERANDO ASISTENCIA	06/jul/18	Desconfiguració servidor NAS	Ana Celia Tarazona Tornero			-6mes	-6mes

COLAS

- Operadores - Pendi... 8
- Nivel 2 - Pendientes 3
- Nivel 3 - Pendientes 0
- Vencimiento < 10 h 1
- Mis Trámites 2
- Mis Resueltas 22
- Nueva cola

Búsqueda

Guardar como

project = TRA AND resolution = Unresolved ORDER BY priority DESC, updated DESC

1-2 de 2

Clave	Creada	Estado	Tipo de solicitud del cliente	Aplicación o Servicio	Asunto	Solicitante	Fecha de Compromiso	Fecha de Límite	T	Gestor asignado	Grupo Gestor
TRA-3	17/ene/19	ASIGNADO			Prueba de introducción de Proveedor de Ana Celia	Ana Celia Tarazona Tornero				sin asignar	
TRA-2	16/ene/19	ASIGNADO			16 ENERO Tarea 1	Raul Mengod				sin asignar	

1-2 de 2



Mesa de Servicio



ZONAS











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

UPV [contact] Proyectos Búsquedas Crear												
Buscar												
Operadores - Pendientes												
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 Centro 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	Agustin 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	19/dic/18	PROBLEMA AL IMPORTAR NOTAS CSV	Vicente Iranzo (Usuario Final)	Padrino (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 Vinalopó	Matrícula	-1mes	-3sem 4d		

1-8 of 8

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]
-  [2]
-  [3]
-  [4]
-  [5]
-  [6]
-  [7]
-  [8]
-  [9]
-  [10]

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



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 LiteOn...

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 **RECIBIDA**



Comentario sobre esta comunicación...

Personas que participan

Ana Celia (Usuario Final)
Creador

Datos Recién

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

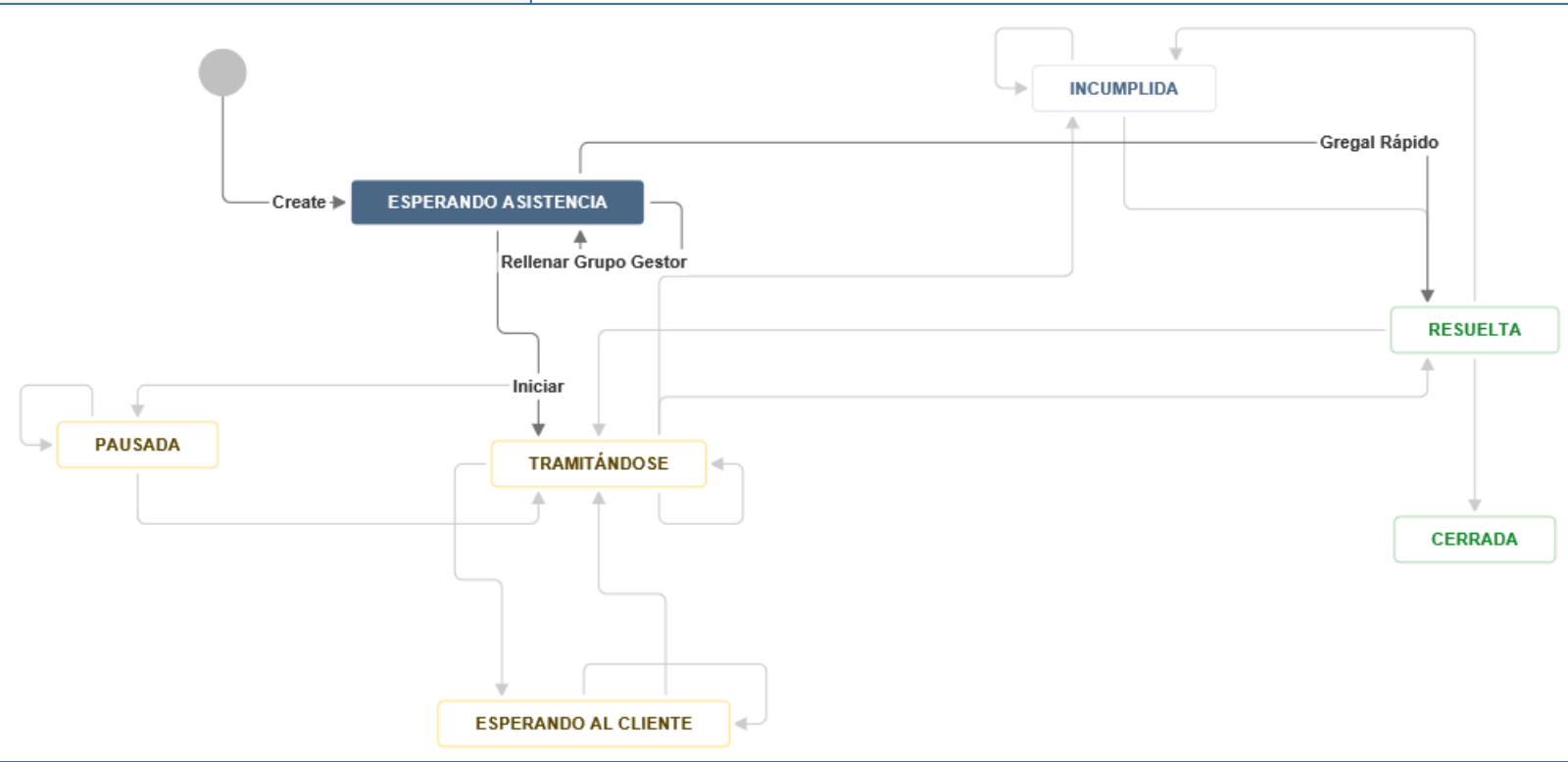


Gestionar una Solicitud



Operadores - Pendientes

Clave	Avisos	Trasp	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	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



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](#)

PTI no dado de alta en Algar

[1] Comentar Adjuntar + Acciones Iniciar Administración Exportar

Detalles de la comunicación

Tipo: Tarea Gregal Estado: ESPERANDO ASISTE...
 Prioridad: Baja (Ver Flujo de Trabajo)
 Resolución: Sin resolver [3]
 Nivel de Seguridad: TODOS [4]

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
 Solicitante: Ana Celia (Usuario Final)
 Participantes de la solicitud: Ninguna
 Grupo Gestor: GREGAL_OPERADORES
 Proveedor: PMOTecnicosASIC [5]

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

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

Suelte los archivos para adjuntarlos o [explorar](#). [6]

Actividad

Todo Comentarios Bitácora de Trabajo Histórico de cambios Actividad Transiciones

Todavía no hay comentarios en esta comunicación.

Haga clic para añadir comentario

Gestionar una Solicitud

Iniciar

General Información Adicional Información Gestores Campos Auxiliares (No Editar)

Aplicación o Servicio:
Start typing to get a list of possible matches.
Aplicaciones o Servicios FINALES del ASIC-PIOLIN

Gestor asignado:

Asignarme a mí:
Persona encargada de Tramitar/Resolver la Solicitud

Grupo Gestor Filtrado:
GREGAL_ALGAR_POD_N2
GREGAL_ALGAR_POD_N3
GREGAL_OPERADORES

Proveedor:

Adjunto:

Comentario

El solicitante podrá ver su comentario.

Estilo: Resp. frecuente

Pestañas:

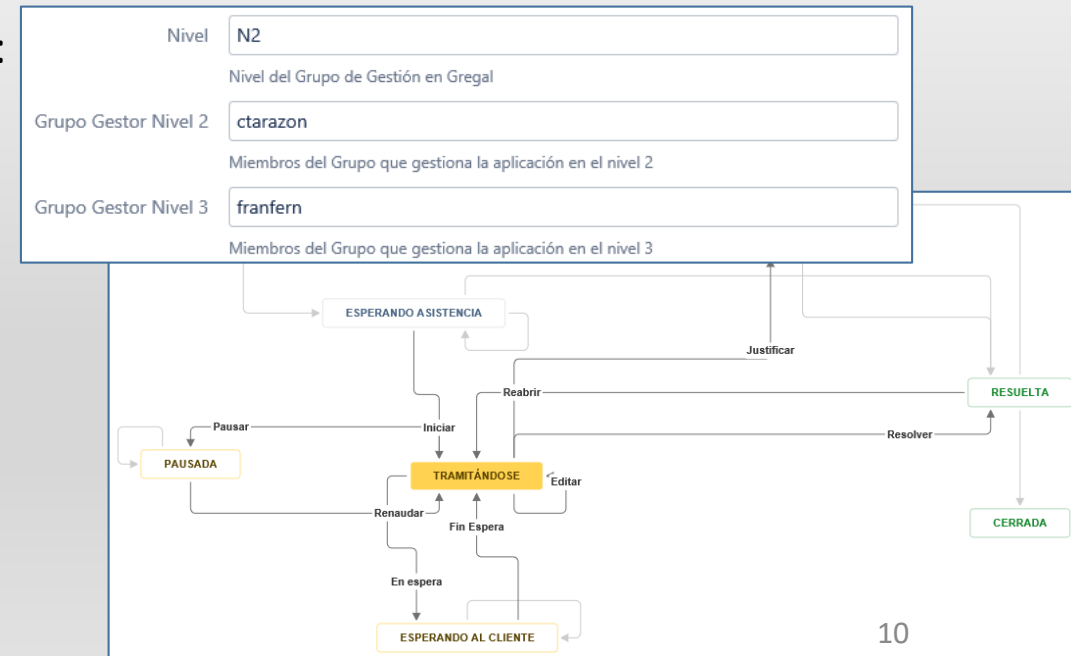
General, Información Adicional, Campos Auxiliares

Campos obligatorios:

Aplicación o Servicio, Grupo Gestor Filtrado, Indicador ANS, y Proveedor

Comentario:

Plantilla





Gestionar una Solicitud



Nuevas Transiciones

Solicitante

Gestor asignado

Resolver

GRE-202 Regresar a la cola

PTI no dado de alta en Algar

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

Detalles de la comunicación

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

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.

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 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

Actualizada: Hace 10 minutos



Gestionar una Solicitud



Editar

General Información Adicional Información Gestores Campos Auxiliares (No Editar)

Tipo de solicitud del cliente ✖ Correo electrónico

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.

Tipo de comunicación T Tarea Gregal ⓘ

Participantes de la solicitud

Almacena los usuarios que participan en las solicitudes del portal del cliente de Service Desk. Este campo personalizado se crea de forma programática y es necesario al utilizar Service Desk.

Nivel de Seguridad GENERAL ⓘ

Urgencia Ninguno

Prioridad ↑ Alta ⓘ

Fecha de entrega 📅

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

La estimación original de cuánto trabajo implicaría la resolución de esta incidencia.

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

Una estimación del trabajo que aún queda por realizar hasta que esta incidencia sea resuelta.

Entorno Estilo **B** *I* U A ↕ ↕ ☰ ☰ ☉ + ↕

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



Gestionar una Solicitud



Resolver

General Más información

Adjunto

Sulte los archivos para adjuntarlos o [explorar](#).

Comentario

El solicitante podrá ver su comentario.

Estilo **B** *I* U A

Resp. frecuente

FREQUENTLY USED
Resolución

POPULAR
Resolución
Espera de capturas del error
Cuenta Exchange Creada
Intranet Bloqueada

+ Guardar respuesta frecuente de proyecto
✎ Editar respuestas frecuentes de proyecto

Visual Texto

Resolver Cancelar

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.

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

Asunto: 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 46022 Valencia
Edificio 4H Acceso 4
Tel. +34 963 87 77 50 (ext. 77750)
Fax +34 963 87 98 83 (ext. 79883)
cau@asic.upv.es



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

PTI no dado de alta en Algar **RESUELTA**



Comentario sobre esta comunicación...



Compartir

Personas que participan



Ana Celia (Usuario Final)
Creador

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.

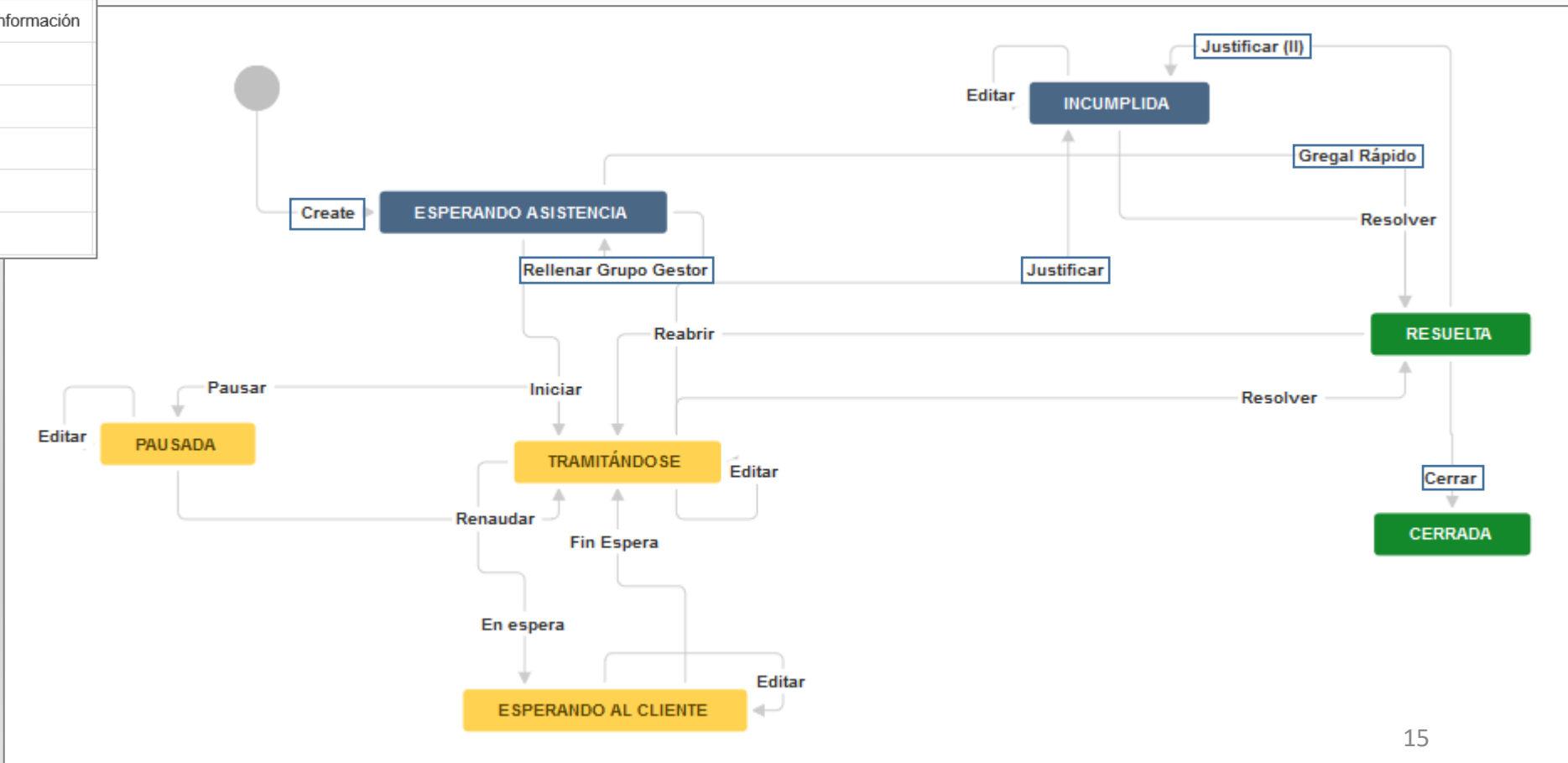
Gracias.
Alicia



Gestionar una Solicitud



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



Gestionar una Solicitud



Únicamente podemos registrar trabajo si tenemos asignada la Solicitud.

Actividad

Todo **Comentarios** Bitácora de Trabajo Histórico de cambios Actividad Transiciones

Ana Celia Tarazona Tornero añadió un comentario - 14/ene/19 11:33 AM INTERNO

Prueba de comentarios

Estilo **B** *I* U **A** **¶** **☰** **☰** **☹** **+** **🗨**

Resp. frecuente **⚙** **+**

Visual **Texto**

Compartir con el solicitante Comentar internamente Cancelar

Registrar trabajo: GRE-194

Tiempo Trabajado * (Por ejemplo, 3w 4d 12h) ⓘ
Una estimación de cuánto tiempo ha empleado en esta incidencia.

Fecha de Inicio * 📅

Estimación Restante Ajustar automáticamente
El estimado será reducido según la cantidad de trabajo realizado, pero nunca será menor a 0.

Dejar la estimación sin valor

Fijar a (Por ejemplo, 3w 4d 12h)

Reducir en (Por ejemplo, 3w 4d 12h)

Estilo **B** *I* U **A** **¶** **☰** **☰** **☹** **+** **🗨**

Descripción del Trabajo **Resp. frecuente** **⚙** **+** ⓘ

Modificar los informes

Visible por todos los usuarios

Buscar más complementos de seguimiento del tiempo...

Registrar Cancelar

Bitácora de trabajo

Seguimiento del Tiempo

Estimado Inicial:

Tiempo Restante Estimado:

Progreso Actual:




Gestionar una Solicitud




Formato común, mensajes al Gestor.

vi. 18/01/2019 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


i 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 / **T** 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 (v7.12.3#712004-sha1:5ef91d7)

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

i 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 / **T** GRE-201
Esta es una prueba de Contenidos Digital.

Cambio hecho por: Operador Morales

Avisos: (t)

Aviso: (t) **Hay nuevos comentarios**

Estado: Tramitándose

Grupo Gestor: [GREGAL_OPERADORES GREGAL_ALGAR_POD_N2]

Nivel_Texto: OP N2

GestoresN2_Texto: ctarazon

GestoresN3_Texto: ferserc1,igcolvaz,majilo,miesgre,pabsose franfern

Grupo Genérico: POLIMEDIA ALGAR_POD


Grupo Gestor Nivel 3: ferserc1,igcolvaz,majilo,miesgre,pabsose franfern

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 (v7.12.3#712004-sha1:5ef91d7)

 Haga clic aquí con el botón sec... 17

Gregal Rápido


Crear Incidencia

Proyecto*  Gregal (GRE)

Tipo de comunicación*  Gregal Rápido

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

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-PIOLIN

Grupo Gestor Filtrado

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








Gestor asignado  Automático


Asignarme a mí

Persona encargada de Tramitar/Resolver la Solicitud

Asunto*

Descripción*

Estilo **B** **I** **U** **A**       

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.

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...

UPV [contact]
Proyectos
Búsquedas
Crear
Buscar

Gestionadas por el Grupo de Operadores

Guardar como Detalles

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

Búsqueda Básica

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

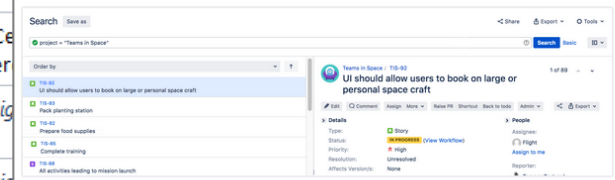
Advanced searching

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



Advanced searching

1. Navigate to **Issues** (in header) > **Search for issues**.
 - If there are existing search criteria, click the **New filter** button to reset the search criteria.

On this page

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

In this section

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



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

ju. 31/01/2019 11:01

no-reply@upv.es

UPV[contact] - No reply Suscripción: Gregales a 1 día de compromiso

Para Ana Celia Tarazona Tornero

i 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 Límite	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)			T	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)			T	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)			T	Ana Celia Tarazona Tornero	GREGAL_OPERADORES

Este mensaje fue enviado por JIRA de Atlassian (v7.12.3#712004-sha1:5ef91d7)

x Haga clic aquí con el botón sec...



Cuadro de Mandos



UPV [contact]
Proyectos ▾
Búsquedas ▾
Crear
Buscar

Mi Cuadro de Mandos

Añadir Gadget
Editar Diseño
⋮

Filtros Guardados

- Gestionadas por el Grupo de Operadores 8
- Pendientes de Asignación Grupo Operadores 0

Crear Nuevo Administrar Filtros

Mis comunicaciones

T	Estado	Clave	Asunto	Pr ↓
+	CERRADA	GRE-112	Registro de actividades específicas	↓
+	CERRADA	GRE-114	11:13 - Eduroam deja de funcionar	↓
T	INCUMPLIDA	GRE-125	Mi tarea	↓
T	INCUMPLIDA	GRE-151	[Informe de problema] configuración servidores de correo	↓

Enlaces Directos

- Navegación
- Navegar en los proyectos
- Búsqueda de incidencias
- Crear Incidencia
- Filtros
- Incidencias Reportadas

Flujo de Actividad

Flujo de Actividad

Hoy

Ana Celia Tarazona Tornero cambió el estado de GRE-205 - GPA - Prueba de traspaso poliSQF -> Gregal a Tramitándose
T Hace 2 horas Comentario

Administrador JSD actualizó el campo Proveedor de GRE-205 - GPA - Prueba de traspaso poliSQF -> Gregal
T Hace 2 horas Comentario

Administrador JSD actualizó el campo Proveedor de GRE-204 - GPA - Prueba de traspaso poliSolicita -> Gregal
T Hace 2 horas Comentario

Ana Celia Tarazona Tornero cambió el estado de GRE-204 - GPA - Prueba de traspaso poliSolicita -> Gregal a Tramitándose
T Hace 2 horas Comentario

Ana Celia Tarazona Tornero actualizó el campo Proveedor de GRE-203 - GPA - Prueba de traspaso poliConsulta -> Gregal
T Hace 2 horas Comentario

Ana Celia Tarazona Tornero cambió el estado de GRE-203 - GPA - Prueba de traspaso poliConsulta -> Gregal a Tramitándose
T Hace 2 horas Comentario

Administrador JSD actualizó el campo Proveedor de GRE-203 - GPA - Prueba de traspaso poliConsulta -> Gregal
T Hace 2 horas Comentario

Mis comunicaciones

Número de resultados
Número de resultados a mostrar (máximo 50)

Columnas a mostrar

- Tipo de comunicación 🗑
- Estado 🗑
- Clave 🗑
- Asunto 🗑
- Prioridad 🗑

Arrastre y suelte para re-ordenar los campos.

Seleccione campos para añadirlos a la lista anterior.

Actualizar automáticamente Actualizar cada 15 minutos

Guardar
Cancelar



Barra de menú



☰ **UPV [contact]** Proyectos ▾ Búsquedas ▾ **Crear**

PROYECTO ACTUAL

- Gregal (GRE)
- Service Desk
- Business

Ver todas las unidades

Búsqueda actual

Buscar comunicaciones...

CONSULTAS RECIENTES

- GRE-112 Registro de actividade...
- GRE-198 Desconfiguració servid...
- GRE-194 Prueba de Títulos
- GRE-151 [Informe de problema] ...
- GRE-125 Mi tarea

más...

FILTROS

- Mis comunicaciones abiertas
- Reportadas por Mí
- Gestionadas por el Grupo de Op...
- Pendientes de Asignación Grupo...

Administrar filtros

Crear incidencia ⚙ Configurar Campos ▾

Proyecto* Gregal (GRE) ▾

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 Operator Morales

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-PIOLIN

Grupo Gestor Filtrado

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

Gestor asignado Automático

Asignarme a mí

Persona encargada de Tramitar/Resolver la Solicitud

Asunto*

Descripción*

Crear otra **Crear** Cancelar

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



ISSUES

- ⚡ Registro de actividades específicas
GRE-112
- T Desconfiguració servidor NAS
GRE-198
- T Prueba de Títulos
GRE-194
- T [Informe de problema] configuración ...
GRE-151
- T Mi tarea
GRE-125
- T Asunto - Problema en Deportes 10.12...
GRE-144

🔍 [Ver todas las incidencias](#)

PROYECTOS

- 🔧 Gregal (GRE)
Service Desk

🔍 [Ver todos los proyectos](#)

Perfil
Atlassian Marketplace

MI PÁGINA DE INICIO

- 🔴 Cuadro de Mandos
- Mesa de servicio
- Navegador de comunicaciones

Salir



Traspasar a otra Unidad



GRE-201

Esta es una prueba de Contenidos Digital.

Comentar Adjuntar + Acciones En espera Editar

▼ Detalles de la comunicación

Tipo:



Crear incidencia enlazada

Prioridad:



Traspasar

Enlace

Estado:

TRAMITÁNDOSE (Ver Flujo de Trabajo)

Resolución:

Sin resolver

Nivel de Seguridad:

TODOS

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



Dirección de acceso:

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



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>



Práctica



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	Acrónimo del servicio en JIRA	Valenciano	Grupo gestor nivel2	Grupo gestor nivel3	Tipo Solicitud JIRA
Preinscripción y Admisión Master	PREINSCRIPCION_ADMISION_MASTER	✓	cseguarah, ctarazon	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.



[Lo que gestiono][Gestión de Incidencias (Gregal)][Gregal: grupos de atención en los que figuras]

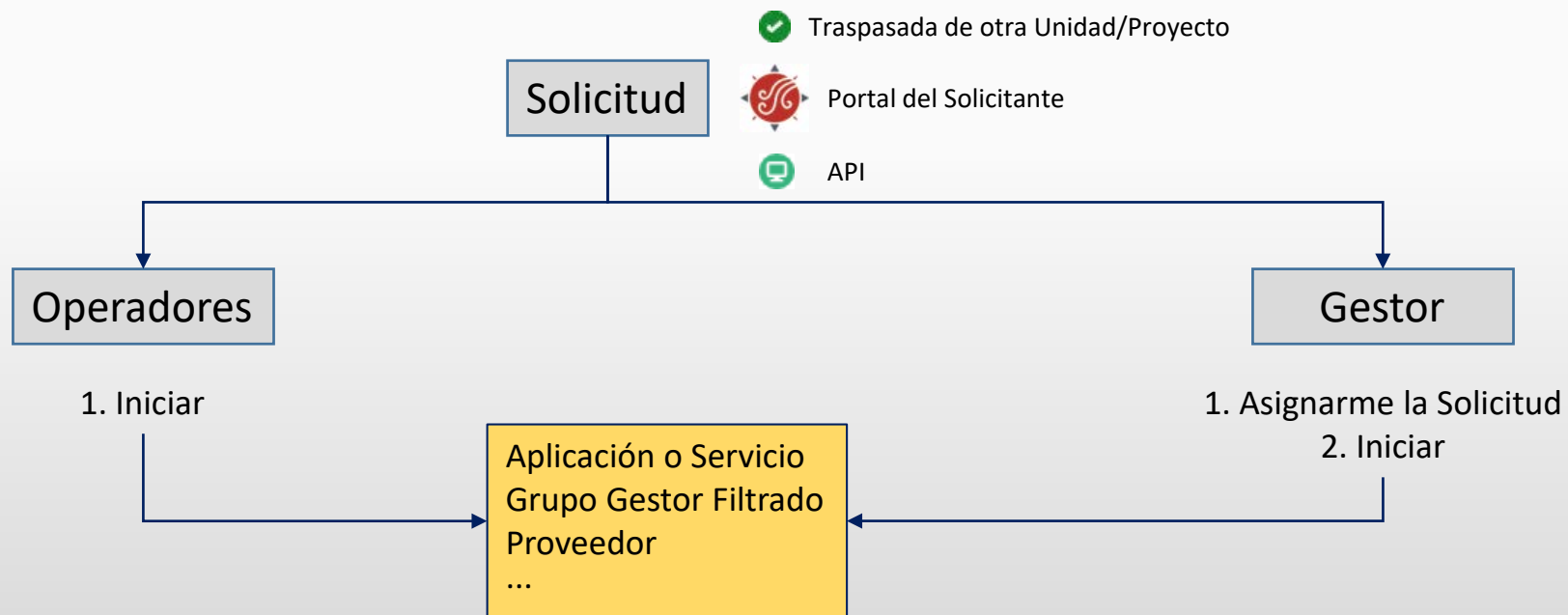
Grupos en los que figuras para gestionar incidencias de Gregal.

Gestor: Tarazona Tornero, Ana Celia

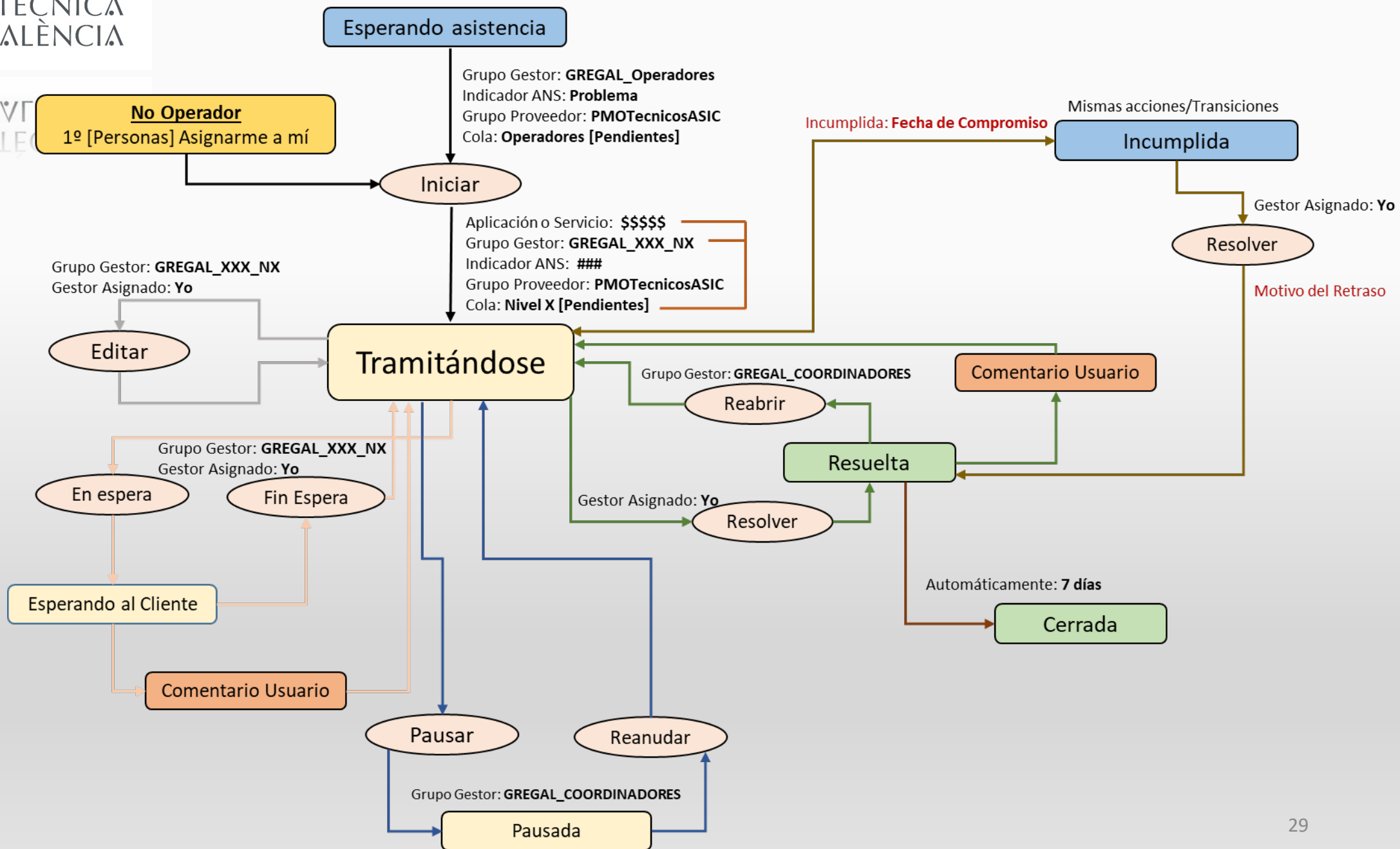
≡ Grupo	≡ Tipo de solicitud	≡ Servicio	≡ Nivel
Acceso a Servicios o Aplicaciones	Permisos y Acceso a las aplicaciones	Acceso a las aplicaciones	Nivel 2
Gestión Académica	Matrícula	Automatrícula 2017	Nivel 2
Gestión Académica	Organización Docente	Algar Departamental	Nivel 2
Gestión Académica	Organización 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	Matrícula	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



Práctica



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





UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



AGÈNCIA
DE VALÈNCIANISME

Ana Celia Tarazona Tornero

Centro de Atención al Usuario

Área de Sistemas de la Información y las Comunicaciones