



BUENAS PRÁCTICAS

Una vez registrada una incidencia, la comunicación con el Servicio de Informática se hará a través de la aplicación añadiendo una nota en el campo creado para ello, sin necesidad de contestar al correo que se recibe de la misma.

Índice

PREÁMBULO.....	2
ENTRAR EN LA APLICACIÓN.....	2
REGISTRAR UNA INCIDENCIA	3
VER SUS COMUNICACIONES	7
AÑADIR UNA NOTA A UNA INDICENCIA.....	8
AÑADIR UN ARCHIVO/FICHERO A UNA INCIDENCIA.....	9

PREÁMBULO

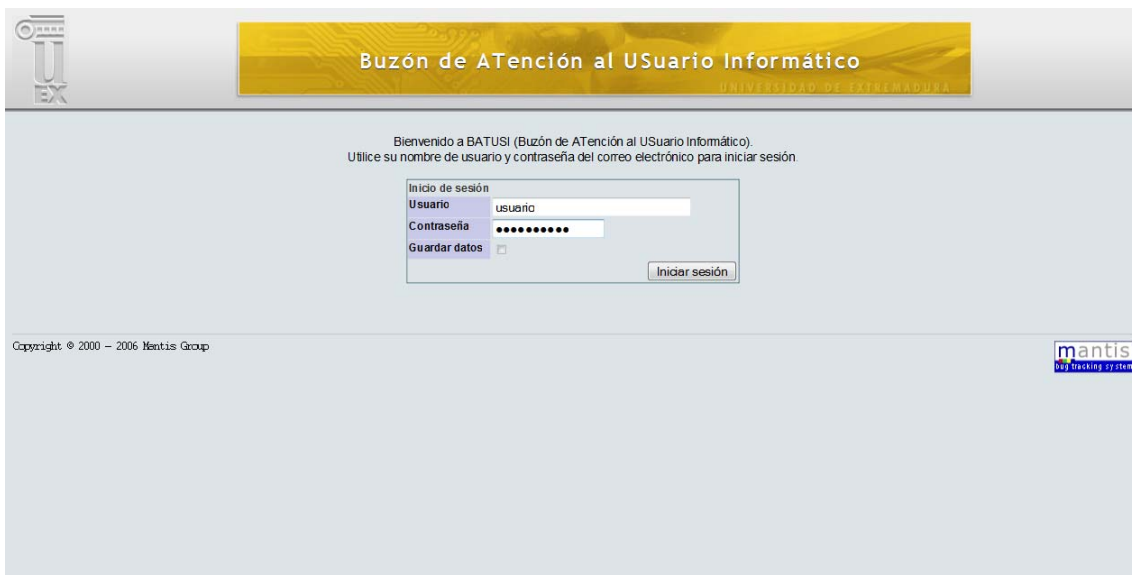
La aplicación <http://batusi.unex.es> le permite establecer comunicación con el Servicio de Informática (en adelante SIUE) y puede englobar tanto sugerencias, solicitudes, consultas e incidencias.

Una vez registrada la comunicación usted puede seguir la evolución de la misma, estado y asignación de ésta, las notas registradas por el personal del SIUE para informar o solicitar algún tipo de información adicional, etc.

Si por parte del SIUE se le ha añadido alguna nota a su comunicación, deberá utilizar esta aplicación para añadir notas con la información que se le está solicitando, o si fuese necesario adjuntar un archivo para completar la información.

ENTRAR EN LA APLICACIÓN

1. Acceda a la URL <http://batusi.unex.es>
2. Rellene los siguientes campos:
 - **Usuario:** Introduzca su usuario de correo electrónico (lo que va antes de la @)
 - **Contraseña:** Introduzca la contraseña de su correo electrónico
3. Pinche en el botón ***"Iniciar sesión"***



Buzón de Atención al Usuario Informático

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Bienvenido a BATUSI (Buzón de Atención al Usuario Informático).
Utilice su nombre de usuario y contraseña del correo electrónico para iniciar sesión.

Inicio de sesión

Usuario

Contraseña

Guardar datos

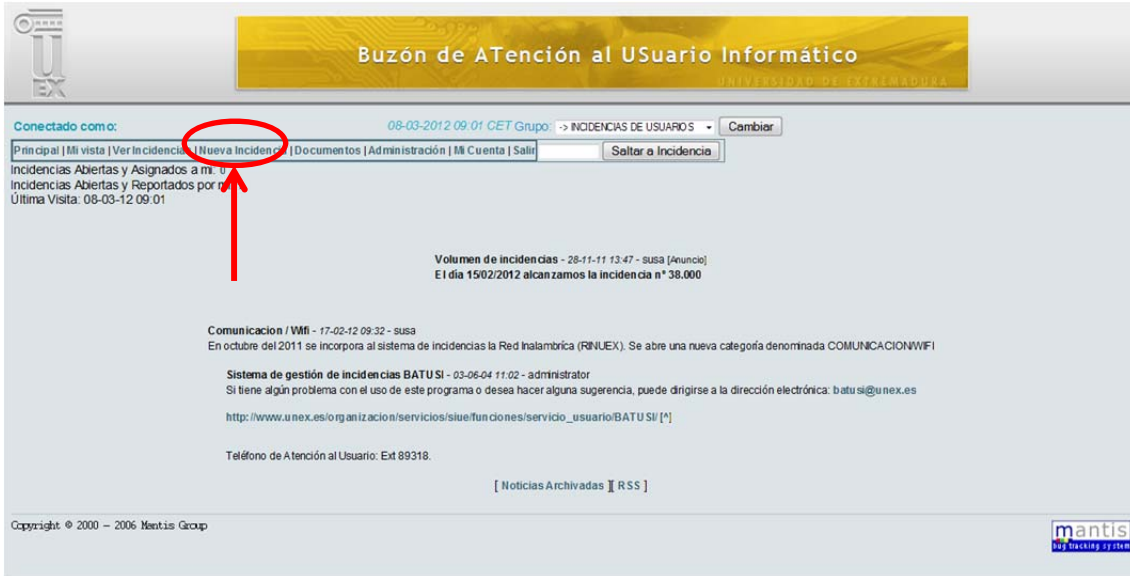
Iniciar sesión

Copyright © 2000 - 2006 Mantis Group

mantis
bug tracking system

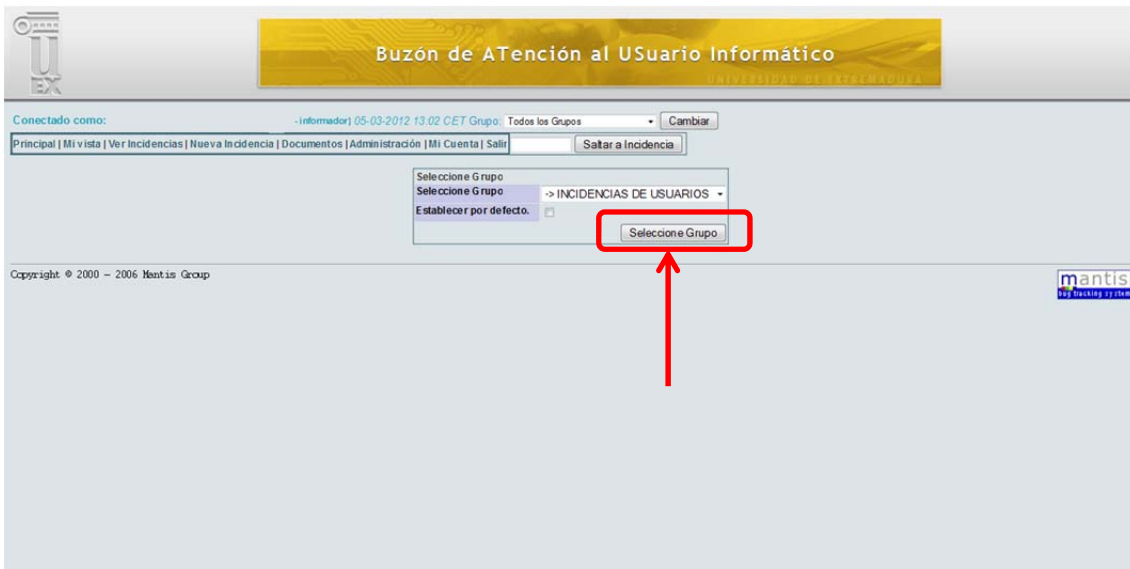
REGISTRAR UNA INCIDENCIA

- Una vez dentro del sistema, pinche en **“Nueva incidencia”**



El sistema le mostrará el grupo “Incidencias de Usuarios” que es el común a todos los usuarios. Si usted pertenece a varios grupos, deberá seleccionar aquel en el que se enmarque su incidencia.

- Con el grupo seleccionado, pinche en **“Seleccione Grupo”**



- Le aparecerá la pantalla siguiente:

Introduzca el detalle del informe. [Informe Avanzado]

Categoría: Actas web

Frecuencia: siempre

Gravedad: menor

*Resumen

*Descripción

Información Adicional

* Centro/Ubicación (obligatorio)

Extensión de teléfono (OBLIGATORIO)

Persona de contacto

Subir Archivo (Tamaño Máximo: 5,000k) Examinar...

Acceso: Público Privado

Continuar informando: (seleccione para informar de más incidencias)

* Requerido

Enviar Incidencia

Copyright © 2000 - 2006 Mantis Group

mantis

- Rellene los campos que aparecen a continuación:
 - **Categoría:** se desplegará un menú en el que podrá elegir la categoría que se corresponda con su problema.
 - **Frecuencia:** podrá seleccionar la frecuencia con la que se reproduce el problema
 - **Gravedad:** podrá seleccionar la gravedad del problema.
 - ***Resumen:** Se trata de un campo obligatorio que deberá rellenar con un resumen de su problema.
 - ***Descripción:** Se trata de un campo obligatorio que deberá rellenar con la descripción de su problema.
 - **Información adicional:** podrá añadir toda la información que considere oportuna relacionada con su problema.
 - ***Centro/ Servicio/ Departamento:** Se trata de un campo obligatorio que deberá rellenar con el Centro, Servicio o Departamento en el que trabaja.
 - ***Extensión de teléfono:** Se trata de un campo obligatorio que deberá rellenar con su extensión de teléfono.
 - **Persona de contacto:** Nombre de la persona con la que tengamos que hablar en caso de que haya algún problema con su incidencia.

- **Subir Archivo (Tamaño Máximo: 5.000 kb):** Podrá adjuntar un fichero/imagen con el problema que tiene.
- **Acceso:** público
- **Continuar informando:** Seleccionar si desea informar de más incidencias.

Una vez que ha rellenado todos los campos deberá pulsar el botón **“Enviar incidencia”** situado en la parte inferior derecha.

Conectado como: 05-03-2012 13:15 CET Grupo: INCIDENCIAS DE USUARIOS Cambiar

Principal | Mi vista | Ver Incidencias | Nueva Incidencia | Documentos | Administración | Mi Cuenta | Salir | Saltar a Incidencia

Introduzca el detalle del informe. [Informe Avanzado]

Categoría: Actasweb
Frecuencia: siempre
Gravedad: menor

*Resumen
*Descripción
Información Adicional

* Centro/Ubicación (obligatorio)
Extensión de teléfono (OBLIGATORIO)
Persona de contacto

Subir Archivo (Tamaño Máximo: 5,000k) Examinar...

Acceso: Público Privado
Continuar informando: (seleccione para informar de más incidencias)

* Requerido

Enviar Incidencia

Copyright © 2000 - 2006 Mantis Group

mantis
BUG TRACKING SYSTEM

Le llevará a la siguiente pantalla, en la que se le mostrará el resumen de su incidencia.



Buzón de Atención al Usuario Informático

Conectado con: - informador 08-03-2012 09:12 CET Grupo: > INCIDENCIAS DE USUARIOS < Cambiar

Principal | Mi vista | Ver Incidencias | Nueva Incidencia | Documentos | Administración | Mi Cuenta | Salir | Saltar a Incidencia


Informador:	Monitoreado por:	Asignado a:	Categoría:	Gravedad:	Resolución:	Perfil:
cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera
Estado:	Ocultar cuando:	Desarrollo del Producto:			Prioridad:	
cualquiera	cerrado (Y superiores)	cualquiera			cualquiera	
Ver:	Acceso:	Ver la dificultad de la incidencia:	Cambiado (hrs):	Usar filtros de fecha:	Relaciones:	
50	cualquiera	Sí	6	No	cualquiera	
Solucionado por:	Última Actualización Descendente					

Buscar: [Restaurar filtro]

Incidencias (1 - 1 / 1) [Imprimir Informes] [Exportar a CSV]

P ID	# Categoría	Gravedad	Estado	Actualizado	Resumen
0038324	Instalación- configuración óptica	menor	nuevo	08-03-12	El ordenador no arranca

nuevo faltan más datos pendiente usuario ilocalizable asignado resuelto cerrado

Copyright © 2000 - 2006 Mantis Group 

Una vez enviada la incidencia y si no desea registrar ninguna otra incidencia puede salir de la aplicación pulsando en **“Salir”**.

VER SUS COMUNICACIONES

Puede usted utilizar el sistema con la opción “Ver incidencias”, o bien buscar una incidencia concreta - conociendo su ID o número de incidencia- a través de la opción “Saltar a Incidencia”

Conectado como: 08-03-2012 09:01 CET Grupo: -> INCIDENCIAS DE USUARIOS -> Cambiar

Principal | Mi vista: **Ver Incidencias** | Nueva Incidencia | Documentos | Administración | Mi Cuenta | Salir | **Saltar a Incidencia**

Incidencias Atendidas y Asignadas a mí: 0
Incidencias Atendidas y Reportadas por mí: 1
Última Visita: 08-03-12 09:01

Volumen de incidencias - 28-11-11 13:47 - susa [Anuncio]
El día 15/02/2012 alcanzamos la incidencia nº 38.000

Comunicación / Wfi - 17-02-12 09:32 - susa
En octubre del 2011 se incorpora al sistema de incidencias la Red Inalámbrica (RINUEX). Se abre una nueva categoría denominada COMUNICACION/WFI

Sistema de gestión de incidencias BATUSI - 03-06-04 11:02 - administrator
Si tiene algún problema con el uso de este programa o desea hacer alguna sugerencia, puede dirigirse a la dirección electrónica: batusi@unex.es
http://www.unex.es/organizacion/servicios/siue/funciones/servicio_usuario/BATUSI/

Teléfono de Atención al Usuario: Ext 89318.

[Noticias Archivadas] [RSS]

Copyright © 2000 – 2006 Mantis Group

- Si accedemos a través de la opción “**Ver incidencias**” nos llevará a la pantalla que se muestra a continuación:

Conectado como: - Informador | 06-03-2012 13:38 CET Grupo: -> INCIDENCIAS DE USUARIOS -> Cambiar

Principal | Mi vista | **Ver Incidencias** | Nueva Incidencia | Documentos | Administración | Mi Cuenta | Salir | Saltar a Incidencia

Informador:	Monitoreado por:	Asignado a:	Categoría:	Gravedad:	Resolución:	Perfil:
cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera	cualquiera

Estado: Ocultar cuando: Desarrollo del Producto:
cualquiera cerrado (y superiores) cualquiera

Ver: Acceso: Ver la dificultad de la incidencia: Cambiado(hrs): Usar filtros de fecha: Relaciones:
50 cualquiera Si 6 No cualquiera

solucionado por: Última Actualización Descendente

⊖ Buscar: [Filtrar] [Restaurar filtro] [Usar filtro] [Administrar filtros]

Incidencias (1 - 1 / 1) [Imprimir Informes] [Exportar a CSV]

P. ID	# Categoría	Gravedad	Estado	Actualizado	Resumen
0038324	Instalación- configuración óptica	menor asignado (batusi2)	06-03-12 ()		El ordenador no arranca

nuevo faltan más datos pendiente usuario focalizable asignado resuelto cerrado

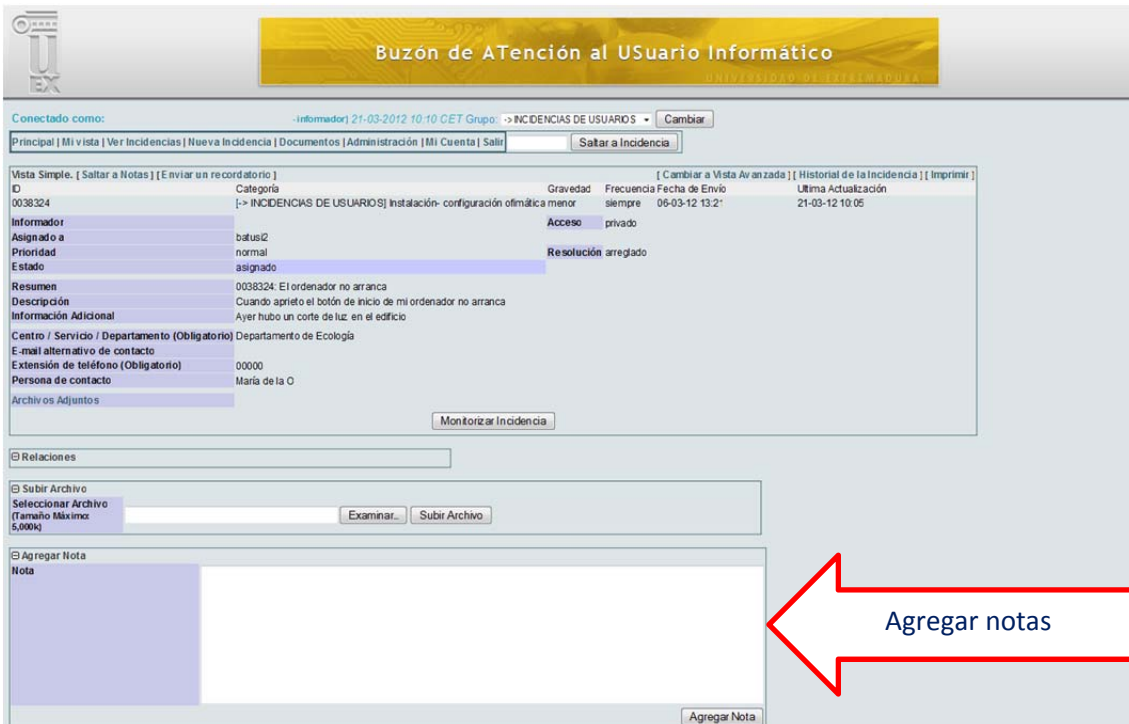
Copyright © 2000 – 2006 Mantis Group

Pinchando en el número de incidencia (ID) obtendrá toda la información que el sistema guarda sobre la misma. La vista obtenida es la misma que si decide utilizar la opción “Saltar a incidencia”

AÑADIR UNA NOTA A UNA INDICENCIA

Le recomendamos que utilice siempre esta opción para ver la evolución de su incidencia, así como la asignación de la misma, y las notas puestas por el personal del SIUE en las que se le puede solicitar cierta información que es necesaria para la resolución de la misma.

- Una vez dentro del sistema pinche en **“Ver incidencias”** o utilice la opción **“Saltar a incidencia”** si conoce el número de ésta.
- Para añadir una nota escriba en el campo **“Notas”** y una vez escrito el texto pinche en el botón **“Agregar nota”**



The screenshot shows the 'Buzón de ATención al USuario Informático' interface. The incident details are as follows:

ID	Categoría	Gravedad	Frecuencia	Fecha de Envío	Última Actualización
0038324	-> INCIDENCIAS DE USUARIOS	instalación- configuración informática menor	siempre	06-03-12 13:21	21-03-12 10:05

Additional details include: Informador (batus2), Asignado a (batus2), Prioridad (normal), Estado (asignado), Acceso (privado), Resolución (arreglado), Resumen (0038324: El ordenador no arranca), Descripción (Cuando aprieto el botón de inicio de mi ordenador no arranca), Información Adicional (Ayer hubo un corte de luz en el edificio), Centro / Servicio / Departamento (Departamento de Ecología), E-mail alternativo de contacto, Extensión de teléfono (00000), Persona de contacto (María de la O), and Archivos Adjuntos.

The 'Agregar Nota' button is highlighted with a red arrow, and a red box with the text 'Agregar notas' points to it.

AÑADIR UN ARCHIVO/FICHERO A UNA INCIDENCIA

- Una vez dentro del sistema pinche en **“Ver incidencias”** o utilice la opción **“Saltar a incidencia”** si conoce el número de ésta.
- Pinche en **“Examinar”** para buscar en su equipo el archivo que va a adjuntar. Una vez seleccionado el fichero pinche en el botón **“Subir Archivo”**

The screenshot shows the 'Buzón de Atención al Usuario Informático' interface. At the top, there is a yellow banner with the text 'Buzón de Atención al Usuario Informático'. Below this, there is a navigation bar with links like 'Principal', 'Mi vista', 'Ver Incidencias', 'Nueva Incidencia', 'Documentos', 'Administración', 'MI Cuenta', and 'Salir'. A 'Saltar a Incidencia' button is also present. The main content area displays details for an incident with ID '0038324'. The incident details include: Informador (redacted), Asignado a (batus2), Prioridad (normal), Estado (asignado), Gravedad (menor), Frecuencia (siempre), Fecha de Envío (06-03-12 13:21), and Última Actualización (21-03-12 10:05). The 'Resumen' section states: '0038324: El ordenador no arranca'. The 'Descripción' section states: 'Cuando aprieto el botón de inicio de mi ordenador no arranca'. The 'Información Adicional' section states: 'Ayer hubo un corte de luz en el edificio'. The 'Centro / Servicio / Departamento (Obligatorio)' is 'Departamento de Ecología'. The 'E-mail alternativo de contacto' is '00000'. The 'Persona de contacto' is 'María de la O'. There is a 'Monitorizar Incidencia' button. Below the incident details, there is a 'Subir Archivo' section with a 'Seleccionar Archivo (Tamaño Máximo: 5,000K)' button and a 'Subir Archivo' button. A red arrow points to the 'Subir Archivo' button with the text 'Subir archivo/fichero'. There is also an 'Agregar Nota' button at the bottom right.