

FONTUR

INSTRUCTIVO MANTIS FONTUR

Instructivo Mantis Fontur.

Tabla de contenido

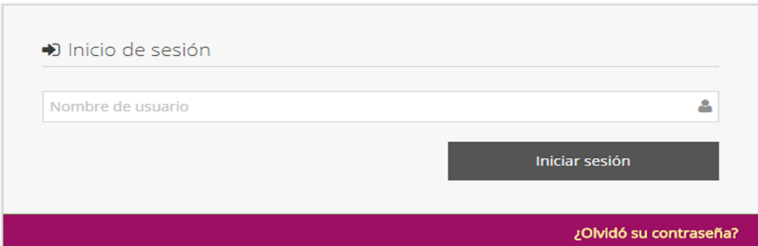
INTRODUCCION	1
1. PANTALLA PRINCIPAL	2
2. ESTADO INCIDENCIAS.....	8
3. CREAR INCIDENCIA	9
4. VER INCIDENCIA	12
5. VER HISTORICO INCIDENCIAS	13

INTRODUCCION.

Con el fin de ofrecer mayor información a el personal de FONTUR para la creación y reporte de incidencias en el nuevo mantis.

INGRESO A LA APLICACIÓN MANTIS FONTUR

Para realizar el ingreso a la aplicación Mantis, deberá dirigirse a la dirección <https://www.helpdeskfontur.com/>, allí encontrara un formulario donde le solicitara el usuario y contraseña





Su usuario es la primera letra de su nombre y su apellido (EJ: Acontoso). Para usuarios nuevos la contraseña será Usuario1.

PANTALLA PRINCIPAL.

Una vez ingresado al aplicativo veremos la pantalla principal

The screenshot displays the FONTUR application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Reportar incidencia' and 'Invitar usuarios' buttons, and a dropdown for 'Todos los proyectos' and a user profile 'administrator'. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Asignadas a mí (pendientes):** 1-2/2. Contains two incidents: 0000744 '[Red FONTUR] Error en la red fontur' and 0000743 '[IACTUR] Prueba'.
- No Asignadas:** 0-0/0.
- Reportadas por mí:** 1-2/2. Contains the same two incidents as the first section.
- Resueltas:** 1-10/380. Contains a list of resolved incidents, including 'Impresión] PAPELERIA', 'Correo Electrónico] Redireccionamiento correo Directora Negocios Especiales FONTUR', and 'APOYO A LA GESTION] no puedo imprimir por que el código de impresión esta bloqueado'.
- Línea de tiempo:** A vertical timeline on the right showing a sequence of events for incident 0000744, such as 'administrador hizo un comentario sobre la incidencia 0000744' and 'administrador está monitorizando la incidencia 0000744'.

This screenshot shows the 'Modificadas recientemente (30 Días)' section of the FONTUR application. It features a list of incidents that have been recently modified, including:

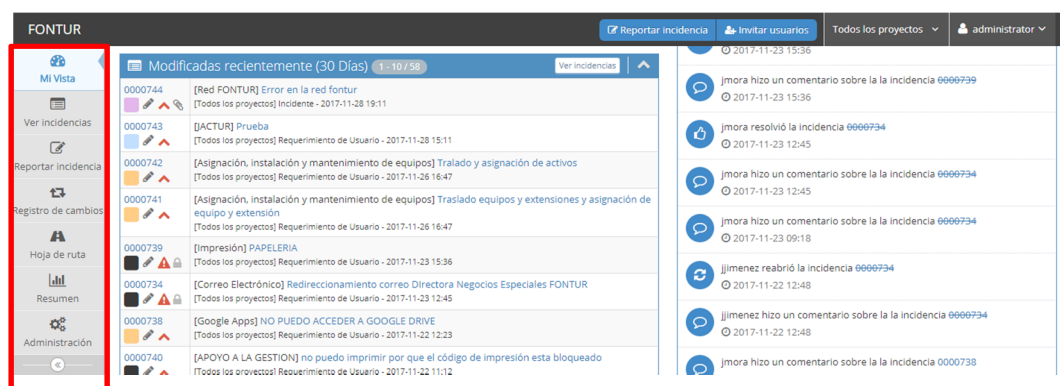
- 0000744 '[Red FONTUR] Error en la red fontur'
- 0000743 '[IACTUR] Prueba'
- 0000742 '[Asignación, instalación y mantenimiento de equipos] Traslado y asignación de activos'
- 0000741 '[Asignación, instalación y mantenimiento de equipos] Traslado equipos y extensiones y asignación de equipo y extensión'
- 0000739 '[Impresión] PAPELERIA'
- 0000734 '[Correo Electrónico] Redireccionamiento correo Directora Negocios Especiales FONTUR'
- 0000738 '[Google Apps] NO PUEDO ACCEDER A GOOGLE DRIVE'
- 0000740 '[APOYO A LA GESTION] no puedo imprimir por que el código de impresión esta bloqueado'
- 0000735 '[Impresión] Error al imprimir'
- 0000737 '[APOYO A LA GESTION] Sonido'

Below this list, there's a 'Monitorizadas por mí' section with 1-1/1 incident, which is the same as 0000744. To the right, a 'Línea de tiempo' section shows a detailed history of actions for incident 0000734, such as 'jmora hizo un comentario sobre la incidencia 0000734' and 'jmora resolvió la incidencia 0000734'.

Donde muestra:

1. **No asignadas:** allí se encontrarán las incidencias ya creadas pero que aún no se han asignado para su solución.
2. **Reportadas por mí:** allí muestra todas las incidencias reportadas por el usuario.
3. **Modificadas Recientemente:** allí se encontrarán las modificaciones de las incidencias como la asignación o la aceptación de la incidencia.
4. **Resueltas:** allí muestra las incidencias que ya están resueltas.
5. **Línea de tiempo:** allí muestra el histórico de las modificaciones realizadas por los usuarios a las incidencias de la mantis.

Además de las opciones anteriormente mencionadas también podremos encontrar en la parte lateral izquierda la **barra de menú** donde se facilitará la creación de nuevas incidencias y el seguimiento de ellas.



Estas opciones tienen la siguiente funcionalidad.

- **Mi Vista:** Esta opción sirve para retornar a la pantalla principal del MANTIS.

- **Ver incidencias:** esta opción sirve para ir a la pantalla donde estarán todas las incidencias reportadas.

- **Reportar incidencia:** esta opción sirve para ir a la pantalla de creación de nuevas incidencias dentro del MANTIS

Fontur

Mi Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

Reportar incidencia

Invitar usuarios

Todos los proyectos

administrador

electrónico

» Red FONTUR

SOPORTE A USUARIO

» Asignación, instalación y mantenimiento de equipos

» Backups de equipos de usuario final

» Consultas al área de tecnología

» Incidentes Hardware

» Incidentes Software

2

1

2

0

1

2

2

2

4

24

3

1

2

15

12

16

5

29

6

3

3

7

16

30

11

54

11

4

6

24

16

30

por Estado

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

Se necesitan mas datos

18

-

-

18

Aceptada

6

-

-

6

Proveedor

17

-

-

17

Asignada

21

-

-

21

Solucionada

-

380

-

380

Cerrada

-

-

293

293

por Severidad

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

menor

62

380

293

735

por Categoría

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

Incidente

1

0

0

1

Requerimiento de Usuario

61

380

293

734

Estadísticas de Tiempo para Incidencias Resueltas (días)

Mayor tiempo abierta

Días

0000059 - VERIFICACIÓN DE ERROR EN EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO

413

0000074 - LIQUIDACIONES NO REPORTADAS EN JACTUR

407

0000076 - DIFERENCIAS LIQUIDACIONES JACTUR VS PAGO

407

0000078 - Reporte de presupuesto detallado PA FONTUR

406

0000108 - Solicitud de Impresora

393

0000109 - ERROR EN ESTABLECIMIENTOS EN JACTUR

393

0000111 - REQUERIMIENTO PARAMETRIZACION CODIGO DE BARRAS

393

0000113 - REPORTE DETALLADO JACTUR

392

0000164 - AJUSTE REPORTE EJECUCION PRESUPUESTAL

355

0000187 - Reporte Ejecución Financiera Detallada PA FONTUR

335

por Resolución

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

abierta

58

0

1

59

corregida

0

380

287

667

reabierta

4

0

0

4

suspendida

0

0

5

5

por Prioridad

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

baja

2

9

4

15

Normal

17

92

65

174

Alta

23

117

108

248

Inmediata

20

162

116

298

Estadísticas por Informador

Abiertas

Resueltas

Cerradas

Total

jimenez

8

35

18

61

www.helpeaskfontur.com.co/mantis28/mv_view_paac.php

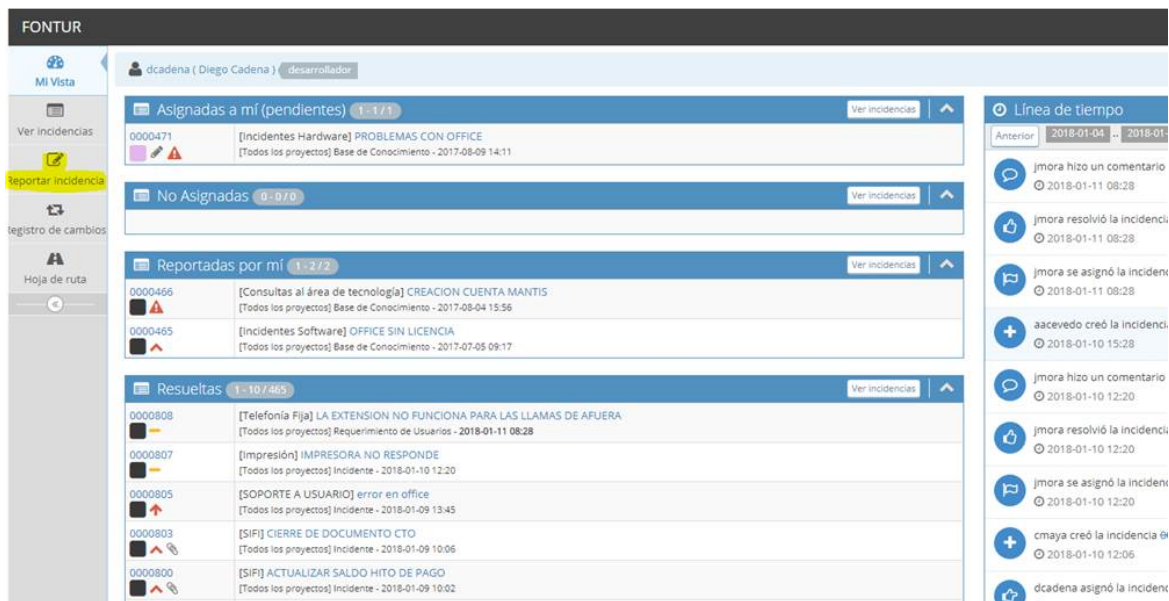
ESTADOS DE INCIDENCIA:

Convención por colores donde mostrara en que proceso está la incidencia reportada.

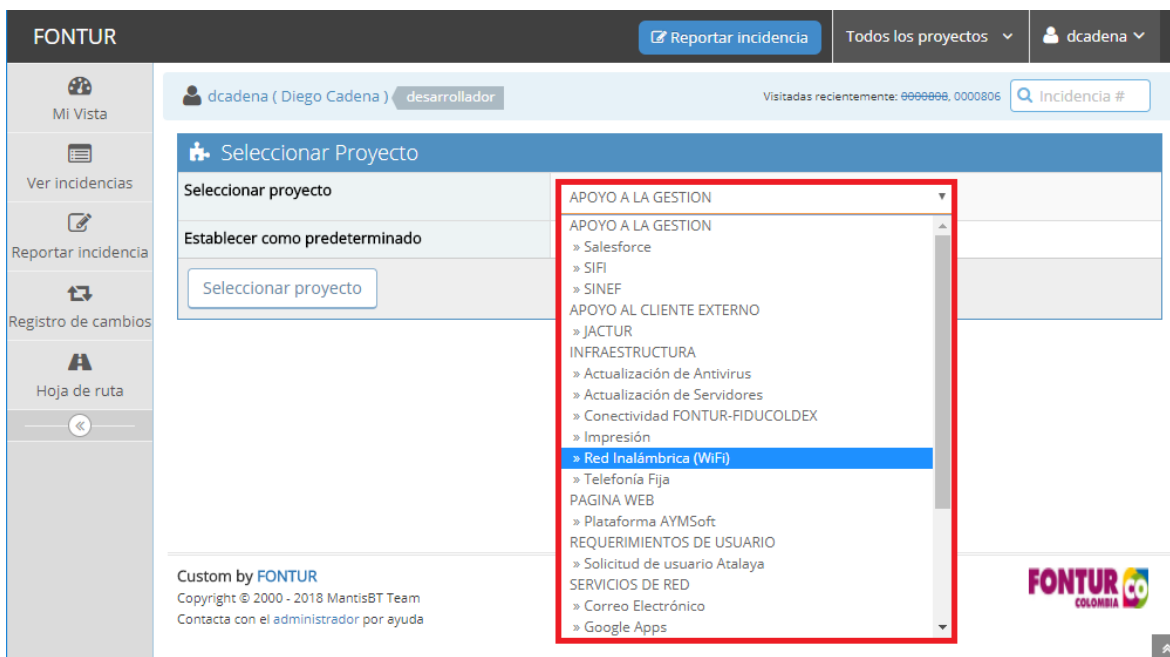
- **NUEVA:** Al momento de crear una nueva incidencia aparecera en color rosado.
- **SE NECESITAN MAS DATOS:** Este estado se utiliza cuando el funcionario encargado de la incidencia necesita mas datos aparecera en color morado para darle pronta solucion.
- **ACEPTADA:** Cuando el administrador asigna la incidencia y la persona encargada acepta la asignacion aparecera de color naranja.
- **CONFIRMADA:** Este estado es generalmente utilizado tras confirmar los detalles que se sugieren por parte del informador sobre la incidencia. El siguiente estado es "asignada".
- **ASIGNADA:** Este estado se utiliza para reflejar que la incidencia ha sido asignada a uno de los miembros del equipo y que tal miembro del equipo está trabajando activamente en la solución del fallo.
- **SOLUCIONADA:** este estado se utilizar para reflejar que la incidencia ya fue resuelta por la persona encargada de ella.
- **CERRADA:** Esta situación refleja que la incidencia está completamente cerrada y no se requieren nuevas medidas al respecto.

CREAR UNA INCIDENCIA:

1. En la pantalla de inicio de la plataforma **MANTIS** seleccionamos la opción de **"REPORTAR INCIDENCIAS"**



2. En la pantalla de **seleccionar proyecto**, seleccionamos el tipo de incidencia o consulta del menú desplegable y dejamos la parte de establecer como predeterminado en blanco, damos clic sobre el botón de **Seleccionar Proyecto**.



3. Para reportar incidencias o consultas en la plataforma se toman en cuenta las siguientes características:

- **CATEGORIA:** Se selecciona la categoría respectiva de las 4 disponibles; Base de conocimiento, Incidente, Requerimiento de usuario, Solicitud de información.
- **PRIORIDAD:** Se selecciona el nivel de prioridad que debe tener el caso a asignar, de bajo a inmediato dependiendo de la situación y la disponibilidad del funcionario que está reportando el caso.
- **RESUMEN:** Una breve descripción del caso a reportar.
- **DESCRIPCIÓN:** Una descripción más concisa y detallada del problema o petición a resolver.
- **SUBIR ARCHIVOS:** Desde esta sección se pueden agregar capturas de pantalla de errores en pantalla o muestras de archivos que necesiten ser diagnosticados. Los archivos no pueden exceder de las 2.0 MB de peso para que sean agregados a la plataforma.
- **CONTINUAR REPORTANDO:** habilitamos esta casilla en caso de que la incidencia pueda repetirse.

Escribe los detalles de la incidencia

* Categoría

[Todos los proyectos] Incidente

Prioridad

Urgente

Asignar a

* Resumen

EQUIPO NO SE CONECTA A LA RED WIFI

* Descripción


Buenas tardes, la siguiente es para reportar un problema con la conectividad WIFI del equipo asignado ya que este no se conecta a ninguna red disponible. Espero puedan resolver este problema lo mas pronto posible, gracias.

Adjuntar Etiquetas

Etiquetas existentes

Subir archivos

Tamaño máximo:
2,097 KB



Suelta los archivos aquí para subirlos (o haz clic)

Visibilidad

☒ público ☐ privado

Continuar reportando


☐ Marque para reportar más incidencias

Enviar incidencia

* Requerido

La visibilidad del archivo siempre estará marcada como Publica, a menos que sea un caso muy especial marcamos la casilla de privado.

Damos clic en el botón **"ENVIAR INCIDENCIA"** y ya tendremos un caso preparado para ser asignado al respectivo especialista de IT.

 administrator

administrador

Visitadas recientemente: 0000747, 0000746, 0000744, 0000745, 0000742

Operación exitosa.

Ver incidencia reportada (747)

Ver Incidencias

VER INCIDENCIAS

Esta página le muestra la lista de incidencias y su estado, cuyos criterios de selección podrá modificar a través de distintos filtros.

administrator

administrador

Visitas recientemente: 0000747, 0000746, 0000744, 0000745, 0000742

Incidencia #

Filtros

Informador	Asignada a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Severidad	Visibilidad	Ver Incidencias Fijadas
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Si
Categoría	Ocultar con Estado	Estado	Resolución	Filtrar por fecha de envío		Filtrar por fecha de última actualización	
Cualquiera	Cerrada (Y superiores)	Cualquiera	Cualquiera	No		No	
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizada Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

Buscar

Filtrar

Guardar filtro actual

Reinicializar filtro

Mostrando Incidencias 1-6/6

Imprimir informes

Exportar a CSV

Exportar a Excel

	P	ID		Categoría	Severidad	Estado	Actualizada	Resumen
<input type="checkbox"/>		0000747		Incidente	menor	Asignada (administrador)	2017-11-29	prueba
<input type="checkbox"/>		0000728	1	Requerimiento de Usuario	menor	Solucionada (hsanchez)	2017-11-20	ERROR EN PLATAFORMA INTRANET
<input type="checkbox"/>		0000544	1	Requerimiento de Usuario	menor	Asignada (lmora)	2017-08-04	SOPORTE PARA SICRONIZACION COPIA DE SEGURIDAD
<input type="checkbox"/>		0000534	2	Requerimiento de Usuario	menor	Solucionada (dcadena)	2017-08-02	SINCRONIZAR GOOGLE DRIVE
<input type="checkbox"/>		0000030	1	Requerimiento de Usuario	menor	Solucionada (hsanchez)	2016-10-11	Formularios contratos Salesforce
<input type="checkbox"/>		0000010	2	Requerimiento de Usuario	menor	Solucionada (dcadena)	2016-09-07	INSTALACION CAMARAS EQUIPO FORTOX

☐ Seleccionar todos

Mover

Aceptar

HISTORIAL DE INCIDENCIA.

Pulsando sobre el ID de la incidencia se accede a una vista simple que muestra una ficha de la incidencia

Ver detalles de la incidencia

Enviar un recordatorio

Ir a Notas

Ir al historial

>>

ID	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000747	Red FONTUR	[Todos los proyectos] Incidente	público	2017-11-29 09:59	2017-11-29 09:59

Informador

administrador

Asignada a

administrador

Prioridad

Normal

Severidad

menor

Reproducibilidad

no se ha intentado

Estado

Asignada

Resolución

abierta

Resumen

0000747: prueba

Descripción

prueba

Etiquetas

Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas

(Separado por ;)

Etiquetas existentes

Adjuntar

Editar

Asignar a:

Cambiar estado a:

Nueva

Monitorizar

Fijar

Clonar

Cerrar

Mover

Eliminar

Relaciones

Incidencia actual

relacionada con

Añadir

Usuarios monitorizando esta Incidencia.

Lista de Usuarios

No hay usuarios monitorizando esta Incidencia.

Nombre de usuario

Agregar

Actividades

No hay notas asociadas a esta Incidencia.


Añadir nota

Visibilidad☐ privado

Nota

Subir archivos

Tamaño máximo: 2,097 KB



Suelta los archivos aquí para subirlos (o haz clic)

Añadir nota

Historial de la Incidencia

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2017-11-29 09:59	administrator	Nueva Incidencia	
2017-11-29 09:59	administrator	Estado	Nueva => Asignada
2017-11-29 09:59	administrator	Asignada a	=> administrator