

FONTUR

INSTRUCTIVO MANTIS FONTUR

Instructivo Mantis Fontur.

Tabla de contenido

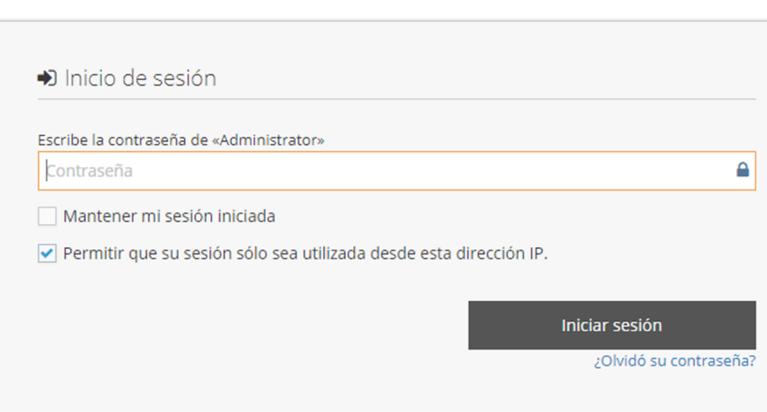
INTRODUCCION	1
1. PANTALLA PRINCIPAL	2
2. ESTADO INCIDENCIAS.....	8
3. CREAR INCIDENCIA	9
4. VER INCIDENCIA	12
5. VER HISTORICO INCIDENCIAS	13

INTRODUCCIÓN.

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 solicitará 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 shows the FONTR application interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Reportar incidencia, Invitar usuarios, Todos los proyectos, and administrator. Below the navigation bar, there are four main sections: "Asignadas a mí (pendientes)" (2/2), "No Asignadas" (0/0), "Reportadas por mí" (2/2), and "Resueltas" (10/380). Each section lists incidents with details like title, status, and creation date. To the right of these sections is a "Línea de tiempo" (Timeline) panel showing a history of events related to the incidents, such as comments and monitoring status changes.

This screenshot shows the same FONTR application interface as the previous one, but with a different set of data. The sections are identical: "Modificadas recientemente (30 Días)" (10/58), "Monitorizadas por mí" (1/1), and the "Línea de tiempo" panel. The timeline shows a sequence of events involving multiple users, including comments and resolution actions.

Donde muestra:

- No asignadas:** allí se encontrarán las incidencias ya creadas pero que aún no se han asignado para su solución.
- Reportadas por mí:** allí muestra todas las incidencias reportadas por el usuario.
- Modificadas Recientemente:** allí se encontrarán las modificaciones de las incidencias como la asignación o la aceptación de la incidencia.
- Resueltas:** allí muestra las incidencias que ya están resueltas.
- 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.



The screenshot shows the Mantis software interface. On the left, there is a vertical sidebar menu with the following options:

- Mi Vista
- Ver incidencias
- Reportar incidencia
- Registro de cambios
- Hoja de ruta
- Resumen
- Administración

The "Reportar incidencia" option is highlighted with a red box. The main content area displays a list of recent changes (Modificadas recientemente) over the last 30 days. The list includes:

Identificación	Detalles	Última Actualización
0000744	[Red FONTUR] Error en la red fontur [Todos los proyectos] Incidente - 2017-11-28 19:11	2017-11-23 15:36
0000743	[ACTUR] Prueba [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-28 15:11	2017-11-23 15:36
0000742	[Asignación, Instalación y mantenimiento de equipos] Traslado y asignación de activos [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-26 16:47	2017-11-23 12:45
0000741	[Asignación, Instalación y mantenimiento de equipos] Traslado equipos y extensiones y asignación de equipo y extensión [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-26 16:47	2017-11-23 12:45
0000739	[Impresión] PAPELERIA [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-23 15:36	2017-11-23 09:18
0000734	[Correo Electrónico] Redireccionalmiento correo Directora Negocios Especiales FONTUR [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-23 12:45	2017-11-22 12:48
0000738	[Google Apps] NO PUEDO ACCEDER A GOOGLE DRIVE [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-22 12:23	2017-11-22 12:48
0000740	[APOYO A LA GESTION] no puedo imprimir por que el código de impresión esta bloqueado [Todos los proyectos] Requerimiento de Usuario - 2017-11-22 11:12	2017-11-22 12:48

Estas opciones tienen la siguiente funcionalidad.

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

The screenshot shows the 'Mi Vista' section of the MANTIS interface. On the left, there's a sidebar with links like 'Ver incidencias', 'Reportar incidencia', 'Registro de cambios', 'Hoja de ruta', 'Resumen', and 'Administración'. The main area has four tabs: 'Asignadas a mí (pendientes)' (2/2), 'No Asignadas' (0/0), 'Reportadas por mí' (1/2/2), and 'Resueltas' (1-10/180). Each tab lists incidents with details like title, category, and status. To the right, a separate window titled 'Línea de tiempo' shows a chronological log of events for incident 0000744, including comments from 'administrator' at various dates and times.

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

The screenshot shows the 'Ver incidencias' section. The left sidebar is identical to the 'Mi Vista' one. The main area starts with a 'Filtros' (Filters) section where users can refine search results by various criteria like assignee, monitor, priority, and severity. Below this is a table titled 'Mostrando Incidencias' (Showing Incidents) with 50 entries. The table includes columns for ID, Category, Severity, State, and Resolution. Each row shows a summary of the incident, its status, and a brief description.

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

- **Resumen:** esta opción sirve para ver el resumen de las incidencias como también realizar el control de las incidencias por proyecto y por estado, a su vez se puede ver la cantidad de incidencias por colaborador y sus estados.

por Proyecto	Abiertas	Resueltas	Cerradas	Total
APOYO A LA GESTION	7	25	27	59
» Salesforce	0	28	5	33
» SIFI	10	68	42	120
» SINEF	5	0	0	5
APOYO AL CLIENTE EXTERNO	0	0	0	0
» JACTUR	15	93	65	173
INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1
» Actualización de Antivirus	0	1	0	1
» Actualización de Servidores	0	0	0	0
» Conectividad FONTUR-FIDUCOLDEX	0	2	2	4
» Impresión	5	35	25	65
» Red Inalámbrica (WIFI)	0	5	1	6
» Telefonía Fija	0	3	18	21
PAGINA WEB	5	10	8	23
» Plataforma AYMSsoft	0	4	4	8
REQUERIMIENTOS DE USUARIO	0	7	10	17
» Solicitud de usuario Atalaya	1	3	1	5
SERVICIOS DE RED	0	6	4	10

por Fecha (días)	Abierto	Resuelto	Balance
1	2	0	+2
2	2	0	+2
3	2	0	+2
7	4	4	0
30	46	39	+7
60	85	83	+2
90	144	148	-4
180	346	343	+3
365	596	583	+13

Más Activos	Puntaje
0000164 - AJUSTE REPORTE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	63
0000278 - AFECTACIÓN PRESUPUESTAL	34
0000386 - ROLES Y USUARIOS EN LA PLATAFORMA	18
0000545 - Ausencia Imputación presupuestal 701.101.01.011	16
0000668 - Revisar campos repetidos	14
0000471 - PROBLEMAS CON OFRICE	13
0000744 - Error en la red fontur	10
0000647 - Revisión consulta información reporte supervisores SINEF - Empresa 73	10

The screenshot shows a web-based helpdesk system for FONTUR. On the left, there's a sidebar with navigation links: Mi Vista, Ver incidencias, Reportar incidencia, Registro de cambios, Hoja de ruta, Resumen (selected), and Administración. The main area displays several tables of data:

- electrónico**: A table showing counts for Red FONTUR (2), SOPORTE A USUARIO (1), Asignación, instalación y mantenimiento de equipos (2), Backups de equipos de usuario final (0), Consultas al área de tecnología (1), Incidentes Hardware (2), and Incidentes Software (2).
- por Estado**: A table showing counts for Abiertas (18), Resueltas (6), Cerradas (6), and Total (18) under categories like Se necesitan mas datos, Aceptada, Proveedor, Asignada, Solucionada, and Cerrada.
- por Severidad**: A table showing counts for Abiertas (62), Resueltas (380), Cerradas (293), and Total (735) under categories like menor.
- por Categoría**: A table showing counts for Abiertas (1), Resueltas (0), Cerradas (0), and Total (1) under categories like Incidente and Requerimiento de Usuario.
- Estadísticas de Tiempo para Incidencias Resueltas (días)**: A table showing the number of resolved incidents per day, with a total of 6999966.
- Mayor tiempo abierta**: A table listing the longest open incidents with their IDs and descriptions, such as "0000059 - VERIFICACIÓN DE ERROR EN EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO" (413 days).
- por Resolución**: A table showing counts for Abiertas (58), Resueltas (0), Cerradas (1), and Total (59) under categories like abierta, corregida, reabierta, and suspendida.
- por Prioridad**: A table showing counts for Abiertas (2), Resueltas (9), Cerradas (4), and Total (15) under categories like baja, Normal, Alta, and Inmediata.
- Estadísticas por Informador**: A table showing counts for Abiertas (8), Resueltas (35), Cerradas (18), and Total (61) for informants like Jimenez.

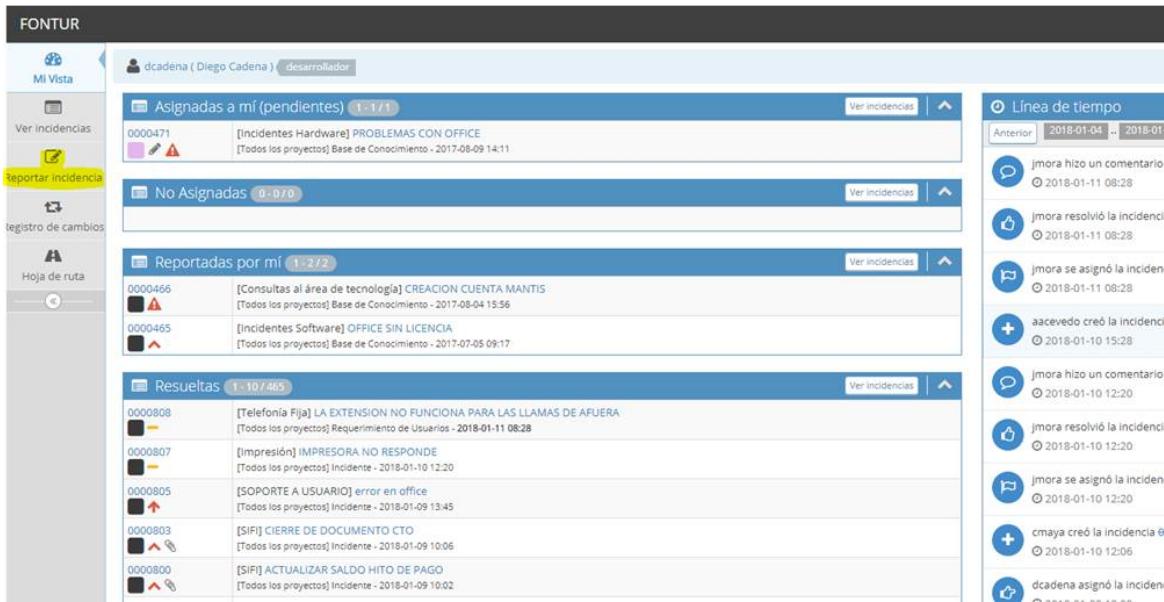
ESTADOS DE INCIDENCIA:

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**”



The screenshot shows the MANTIS platform interface. On the left, there is a sidebar with various options: Mi Vista, Ver incidencias, Reportar incidencia (which is highlighted in yellow), Registro de cambios, Hoja de ruta, and Unido. The main area displays four sections: 'Asignadas a mí (pendientes)' (1-1/1), 'No Asignadas' (0-0/0), 'Reportadas por mí' (1-2/2), and 'Resueltas' (1-107/465). Each section lists incidents with their IDs, descriptions, and creation dates. To the right of these sections is a 'Línea de tiempo' (Timeline) panel showing a history of events from January 4, 2018, to January 11, 2018, with entries for comments, resolutions, and assignments.

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**.

The screenshot shows the FONTUR incident reporting interface. On the left is a sidebar with icons for 'Mi Vista', 'Ver incidencias', 'Reportar incidencia', 'Registro de cambios', 'Hoja de ruta', and a back arrow. The main area has a header with 'Reportar incidencia' (checkbox), 'Todos los proyectos' (dropdown), and a user profile for 'dcadena'. Below is a search bar with 'Incidencia #' and a recent visits message. The central part is titled 'Seleccionar Proyecto' with sections for 'Seleccionar proyecto' and 'Establecer como predeterminado'. A dropdown menu is open, showing categories like 'APOYO A LA GESTION', 'APOYO AL CLIENTE EXTERNO', 'INFRAESTRUCTURA', etc., with 'Red Inalámbrica (WiFi)' selected.

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 <u>conectividad WiFi</u> 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	<input type="text"/> Etiquetas existentes
Subir archivos Tamaño máximo: 2,097 KB	 Suelta los archivos aquí para subirlos (o haz clic)
Visibilidad	<input checked="" type="radio"/> público <input type="radio"/> privado
Continuar	<input type="checkbox"/> Marque para reportar más incidencias
<input type="button" value="Enviar incidencia"/> * Requerido	

La visibilidad del archivo siempre estará marcada como Pública, 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.



VER INCIDENCIAS

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

The screenshot shows a web-based application interface for managing incidents. At the top, there's a header with user information ('administrator') and a search bar ('Incidencia #'). Below the header is a 'Filtros' (Filters) section with various dropdown menus and checkboxes for filtering by Informador, Categoría, Perfil, etc. A 'Buscar' (Search) button and a 'Filtrar' (Filter) button are also present. The main area displays a table titled 'Mostrando Incidencias 1-6 / 6'. The table has columns for P (checkbox), ID, Categoría, Severidad, Estado, Actualizada, and Resumen. Six incident records are listed, each with a unique ID, category (e.g., Incidente, Requerimiento de Usuario), severity (menor), state (e.g., Asignada, Solucionada), and a brief description. At the bottom of the table are buttons for 'Seleccionar todos' (Select all), 'Mover' (Move), and 'Aceptar' (Accept).

HISTORIAL DE INCIDENCIA.

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

This screenshot shows a detailed view of a specific incident. The top navigation bar includes links for 'Enviar un recordatorio', 'Ir a Notas', 'Ir al historial', and a 'Relaciones' (Relations) icon. The main content area is a table with columns for ID, Proyecto, Categoría, Visibilidad, Fecha de envío, and Última actualización. The table shows one entry for ID 0000747, which is assigned to the 'Red FONTUR' project, categorized as an 'Incidente', has public visibility, was sent on 2017-11-29 at 09:59, and last updated on 2017-11-29 at 09:59. Below the table are sections for Informador (administrator), Prioridad (Normal), Estado (Asignada), Resumen (0000747: prueba), Descripción (prueba), and Etiquetas (Sin etiquetas adjuntas). There's also a 'Adjuntar Etiquetas' (Add Tags) input field. At the bottom are buttons for 'Editar', 'Asignar a:', 'Cambiar estado a:', 'Nuevo', 'Monitorizar', 'Fijar', 'Clonar', 'Cerrar', 'Mover', and 'Eliminar'. The bottom navigation bar includes a 'Relaciones' section with a search input ('relacionada con') and an 'Añadir' (Add) button.

 Usuarios monitorizando esta Incidencia.

Lista de Usuarios	No hay usuarios monitorizando esta incidencia.
	<input data-bbox="401 264 654 291" type="text"/> Nombre de usuario <input data-bbox="695 264 752 291" type="button" value="Agregar"/>

 Actividades

No hay notas asociadas a esta incidencia.

 Añadir nota

Visibilidad <input type="checkbox"/> privado	Nota
Subir archivos Tamaño máximo: 2,097 KB	 Suelta los archivos aquí para subirlos (o haz clic)
<input data-bbox="238 741 328 768" type="button" value="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