



NUEVA VERSIÓN DE SITIC – Servicios Internos TIC

1.- En <http://sitic.usj.es> introducimos nuestro usuario y contraseña personal (la misma que para el resto de los servicios TIC de la Universidad San Jorge) y nos aparecerá una pantalla con información general como la siguiente...

The screenshot shows the SITIC dashboard with the following elements:

- Navigation tabs: Inicio, Abrir una incidencia, Incidencias, Reservas, Preguntas Frecuentes.
- Dropdown menu: Inicio > post-only
- Table: **Abre una incidencia**

Incidencia	Cantidad
Nuevas	0
En curso (asignadas)	3
En curso (planificadas)	1
En espera	0
Terminado	7
Cerrado	80

- Artículos más consultados:
 - Acceso ilimitado a sus extranets
 - Configuración wifi USJWiFi por PEAP para Windows, Ubuntu, Apple y móviles (v. Vol 1..)
 - TTL BASICO Y PERSONALIZACIÓN TABLET (PDF)
 - Cómo configurar una cuenta de correo en Microsoft Outlook 2003
 - Funcionamiento del cliente VPN.
 - Manual para la importación de Cursos 2010-11 a PDU 2011-12
 - Cómo clasificar y buscar imágenes en Windows
 - Configuración wifi eduroam por PEAP para Windows, Ubuntu, Apple y móviles
 - TTL INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN (PDF)
 - Otros (servicios públicos)
- Artículos recientes:
 - Manuales Adobe Connect (reconocimiento)
 - Ubuntu - Configurar una impresora Ricoh con control de usuario
 - ¿Cómo notificación llamadas perdidas?
 - Configuración wpa_supplicant Linux y script para control de acceso
 - Manual para la importación de Cursos 2010-11 a PDU 2011-12
 - Configuración eduroam por PEAP para Windows, Ubuntu, Apple y móviles
 - Combinar correspondencia - Formato de fechas
 - Desactivar Bixón de voz 1.2
 - Activación de voz
 - Tesis: Terminar de empresa: Cambiar de la línea Profesional a la Personal

... desde aquí se puede acceder a información sobre **mis incidencias** en curso, en espera o cerradas, así como información sobre **preguntas frecuentes** de interés general.

2.- Para **abrir una incidencia o solicitud** pulsaremos sobre el enlace correspondiente y nos aparecerá una pantalla para rellenar como la siguiente...

The screenshot shows the 'Describe el problema/acción' form with the following fields:

- Urgencia: Mediana
- Tipo de material: Mis materiales: --- General ---
- Tipo: Incidencia
- Categoría: ---
- Título: [Empty text box]
- File upload: Fichero (100 MB máximos) - Seleccionar archivo | No se h. archivo
- Submit button: Enviar mensaje

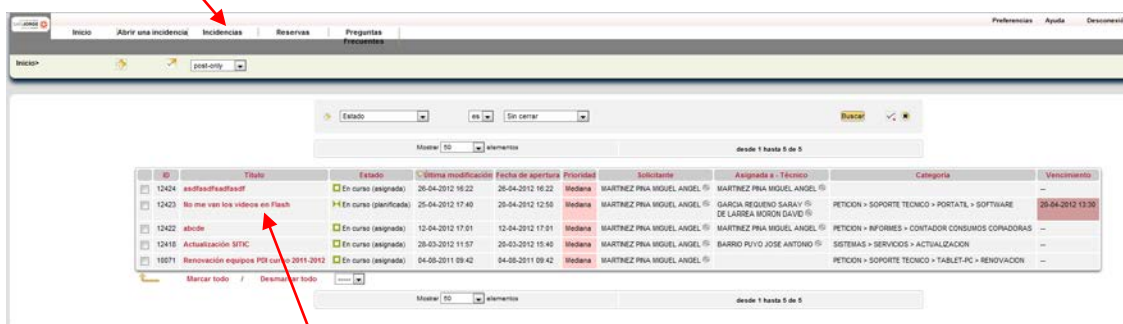
... donde rellenaremos los campos con la mayor claridad posible.

DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS:

- **Urgencia:** normalmente no es necesario cambiar la opción que viene por defecto.
- **Tipo de material:** en el desplegable aparecen los materiales que tenemos vinculados a nuestro usuario, elegiremos – si procede – el elemento involucrado en la incidencia o solicitud.
- **Tipo:** elegimos si se trata de una incidencia (algo que funcionaba correctamente y que ha dejado de hacerlo) o de una solicitud (todo funciona con normalidad pero necesito algo adicional).
- **Categoría:** elegiremos del desplegable la opción que más se asemeje a nuestro caso. Si no encontramos ninguna adecuada lo dejaremos vacío.
- **Título (obligatorio):** Breve resumen de la incidencia o solicitud. Al ser obligatorio, si no escribimos nada la aplicación nos dará un error.
- **Descripción (obligatorio):** explicación detallada de la incidencia o solicitud. Al ser obligatorio, si no escribimos nada la aplicación nos dará un error.
- **Fichero:** opcionalmente se puede adjuntar un archivo (por ejemplo, un pantallazo del error por el que abrimos la incidencia) para explicar más claramente el problema. La aplicación admite los formatos más comunes no comprimidos (documentos de office, openoffice, pdf o jpg).

Al finalizar pulsaremos “Enviar mensaje”, el cual llegará a la persona adecuada del Departamento de Sistemas de Información para resolverla en el menor tiempo posible.

3.- Por último, para realizar el seguimiento y actualización de una incidencia o solicitud pulsaremos sobre el enlace correspondiente y nos aparecerá una pantalla como la siguiente...



ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante	Asignado - Técnico	Categoría	Vencimiento
12424	asdfsdfasdfsdf	En curso (asignada)	26-04-2012 16:22	26-04-2012 16:22	Mediana	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL		
12423	Si me van los vídeos en Flash	En curso (planificada)	25-04-2012 17:40	29-04-2012 12:55	Mediana	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL	GARCIA REQUENO SARAY DE LARREA HORON DAVID	PETICION > SOPORTE TECNICO > PORTATIL > SOFTWARE	29-04-2012 13:38
12422	abcde	En curso (asignada)	12-04-2012 17:21	12-04-2012 17:21	Mediana	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL	PETICION > INFORMES > CONTADOR CONSUMOS COPADORAS	
12418	Actualización MTIC	En curso (asignada)	28-03-2012 11:57	28-03-2012 15:40	Mediana	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL	BARRIO PUYO JOSE ANTONIO	SISTEMAS > SERVICIOS > ACTUALIZACION	
10071	Renovación equipos PDI curso 2011-2012	En curso (asignada)	04-08-2011 09:42	04-08-2011 09:42	Mediana	MARTINEZ PENA MIGUEL ANGEL		PETICION > SOPORTE TECNICO > TABLET-PC > RENOVACION	

... pulsaremos en el **Título** de la que nos interese y veremos el proceso que lleva la incidencia o solicitud hasta el momento. Si queremos **añadir un seguimiento**, dentro de la incidencia pulsaremos “Añadir un nuevo seguimiento” y tras escribir la descripción pulsaremos “Añadir”. Si queremos **añadir un archivo**, dentro de la incidencia pulsaremos en la pestaña “Documentos”, seleccionaremos el archivo y pulsaremos “Añadir”.