

Creación de peticiones

Aunque normalmente a la plataforma accederás para hacer seguimiento de peticiones hechas por otras personas, conviene que conozcas y entiendas el proceso a seguir para crear una petición. También puede ser útil para crear tus propias peticiones de tareas para asignarte a ti o entre compañeros/as a modo de recordatorio.

Dependiendo del proyecto, las peticiones se pueden crear de dos formas:

- Siendo un usuario registrado y accediendo a la plataforma.
- Enviando un correo electrónico. En ese caso no es necesario registro.

Bienvenid@ al soporte de la Red de Formación

AeducAR, AULARAGÓN, Catedu y Vitalinux

Para crear una **nueva incidencia**, puede emplear **uno de los siguientes métodos**:

1. Preferiblemente: Enviando **un correo electrónico**. Es importante que el asunto resuma la solicitud y en el cuerpo del mensaje detalle la misma. Le contestaremos por correo. Dependiendo del tipo de solicitud debe enviar el correo a:
 - soportecatedu@educa.aragon.es si es una incidencia general sobre **Catedu** o **Doceo**
 - soporteaeducar@educa.aragon.es si es una incidencia sobre la plataforma **AeducAR**
 - soportevitalinux@educa.aragon.es si es una incidencia sobre **Vitalinux**. El programa vitalinux tiene su propia web de soporte abierta en el [siguiente sitio](#)
2. Si tiene **usuario en la plataforma**, puede ingresar en la misma y realizar su solicitud desde ahí. De ésta forma podrá consultar, por ejemplo, sus incidencias sin usar el correo. El registro de usuarios se hace de forma automática (cursos de aularagón, participación en plataforma Aeducar...) o manual por parte de un administrador. Puede solicitar una mandando un correo a soportecatedu@educa.aragon.es (sólo se crearán cuentas debidamente justificadas ya que el primer método es el preferido)

Comenzaremos por el segundo procedimiento, aplicable para todos los proyectos, si bien presupone una cierta formación en el usuario que presenta las peticiones.

Creación de una petición por un usuario registrado

Para ello, primero selecciona el proyecto en el que quieres crear la petición y luego haz clic en **Nueva Petición**.

Vistazo

Gestión del conocimiento del Proyecto de Competencia Digital Docente y Soporte de COFOTAP.

• helpdesk-sender-email: soportecatedu@educa.aragon.es

Peticiones			
	abiertas	cerradas	Total
Soporte	4	8	12

Miembros

Jefe de proyecto: Ana Calvo , Ana Mª López, Carlos Álvarez Lanzarote, Carmen Julve , David López Lozano, Erika Peribáñez López, Félix García Arnedo, Guillermo Ballarín, Héctor Banzo Fortuño, Iván Heredia Urzáiz, Javier Geriçó Morlans, Javier López de Armentia Llanos, Javier Padrós, Javier Rubio Gregorio, Joaquín Campo, Jorge Barriando Anón, José Carifena Burbano, José Luis López Bielsa, Juan Francisco Rebenaque Ramón, Julia Duerto, Luis Lorente, María Del Mar Gascon Perez, Marta Rios Cintora, Marta Tortajada Perez, VLADIMIR GARVI, Yeral Rubio Rivas

Se abre esta nueva ventana:

Nueva petición

Tipo * Soporte ☐ Privada

Asunto *

Descripción

Estado * Nueva **Tarea padre**

Prioridad * Normal

Asignado a

owner-email

Checklist

Ficheros Examinar... No se han seleccionado archivos. (Tamaño máximo: 10 MB)

Crear Crear y continuar Previsualizar

- **Tipo:** Puedes elegir entre *Soporte* (un problema de algo que no funciona) o *Tarea* (imagínate que hay algo que configurar, algo a lo que hacer un seguimiento....). Lo normal será *Soporte*, que es la que viene por defecto.
- **Asunto:** Breve resumen del problema planteado. ¡MUY IMPORTANTE! Elige bien las palabras clave que introducir en el asunto. Eso ayuda mucho luego a localizar las incidencias posteriormente.
- **Descripción:** Explicación del problema que se plantea. Una buena descripción de un problema es la mitad de su solución. ¿En qué equipos pasa? ¿Qué sistema operativo tienen? ¿Desde cuando? ¿Qué ha cambiado ultimamente? ...Si falta información, desde soporte se requerirá posteriormente que se complete, pero todo lo que esté descrito previamente agilizará su solución.
- **Estado:** describe en qué momento de flujo de trabajo se encuentra una petición. Al crearla por defecto se le asigna *Nueva*. Veremos en el apartado de seguimiento que esto irá cambiando con el tiempo.
- **Prioridad:** Se le puede dar una prioridad diferente según la urgencia o no que tenga su resolución. Por defecto es *Normal*.
- **Asignado:** si se deja esto en blanco, la petición llegará a un soporte de primer nivel que cada Proyecto tiene asignado y que según lo que hayas puesto te lo resolverá directamente o se lo asignará a otro jefe de proyecto más adecuado. O si tienes claro

quien tiene que contestar puedes buscarlo en la lista que te ofrece y asignárselo tú, y le llegará directamente a él o ella.

- **Ficheros:** Puedes adjuntar algún fichero, alguna captura de pantalla, que ayude a completar y entender mejor la descripción que has hecho.
- **Privada:** ¡¡MUY IMPORTANTE!! Las peticiones que aquí se crean están configuradas por defecto para que las vea cualquier persona registrada en la plataforma. Se trata de construir conocimiento colectivo y poder consultarlo después. No obstante, según sea la naturaleza de nuestra petición, puede que haya que adjuntar *datos personales de algún usuario, o datos sensibles* de un centro etc...En ese caso hay que activar el checkbox de Privada, y de esa forma solo será visible para la persona que la ha creado y quien la tiene asignada. Activar esto es fundamental en el caso de que hayas creado la petición de forma interna o como recordatorio.

Por último, hacemos clic en **Crear** y ya habremos enviado nuestra primera petición. ¡Enhorabuena!

Petición #7083 creada.

Soporte **#7083**

Modificar★Monitorizar↓More



IES Miguel Servet: problemas con la aplicación de inventario.
Añadido por Ana López hace menos de 1 minuto.

Estado:

Nueva

Prioridad:

Normal

Asignado a:

José Carriena Burbano

owner-email:

Descripción

Probando la herramienta

Citar

Subtareas

Añadir

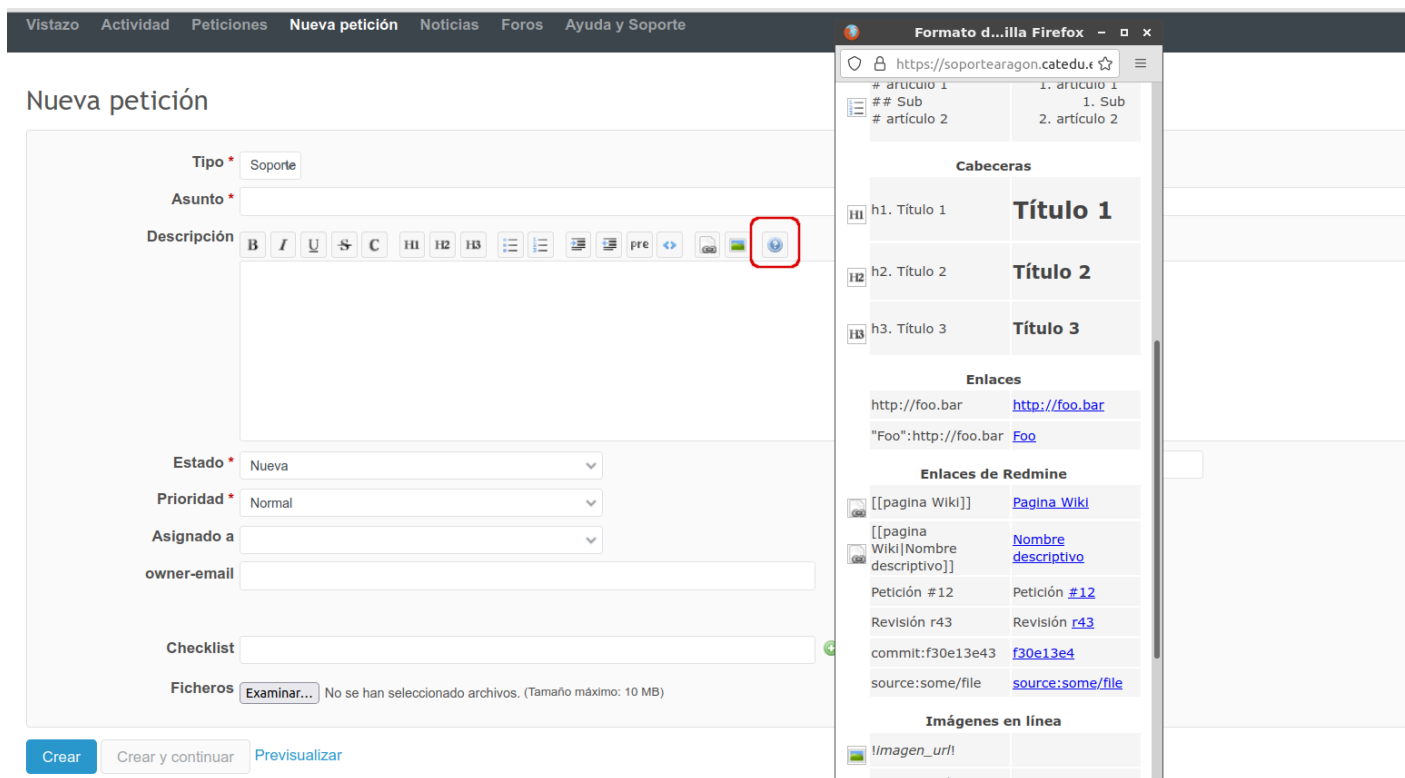
Peticiones relacionadas

Añadir

Tu petición se crea con un número que será su identificador único, de forma que en cualquier otro lugar de la plataforma donde se escriba **#esenumero**, se creará un enlace a tu petición. Si has dejado el campo de Asignado a en blanco, te aparecerá el nombre del jefe de proyecto de soporte de primer nivel que canalizará tu petición.

Para saber más

El editor que existe para realizar la Descripción se parece mucho a un editor sencillo pero carece de algunas utilidades que pueden serte de interés (como por ejemplo introducir un enlace asociado a una palabra). Eso es porque utiliza sintaxis Markdown. Si pulsas en el icono de ayuda, te abre una ventana emergente donde te explica cómo poner esas utilidades.



Creación de una petición desde un correo electrónico

En los proyectos **Catedu** y **Aeducar**, (y en **Vitalinux**, si bien ya vimos que ese soporte se realiza desde otra web) para facilitar la creación de peticiones por parte de usuarios no registrados, se ha habilitado una funcionalidad de Redmine que permite crear una petición a partir de la recepción de un correo electrónico.

En ese caso, la persona que presenta la petición envía un mail a los correos indicados en la web, y ese correo automáticamente abre una incidencia de Tipo *Soporte*, con Asunto el que haya puesto en el correo (por eso la importancia de remarcarles que el asunto sea identificativo y no genérico) y cuya Descripción será el cuerpo del mensaje.

Ejemplo de incidencia creada por mail.

Ana López <tecalopez@iesmiguelserver.es>
para soporteaeducar ▾
Buenos días
Tengo un problema con la plataforma y no sé como resolverlo
Un saludo
Ana

08:42 (hace 10 minutos) ☆ ↩ ⋮


↩ Responder

➡ Reenviar

Y así será la petición que se abrirá automáticamente:

Soporte #7433

 Modificar  Monitorizar  Copiar  Borrar  More



Ejemplo de incidencia creada por mail.

Asunto

« Anterior | 1/12 | Siguiente »

Añadido por **Ana López** hace **12 minutos**. Actualizado hace **menos de 1 minuto**.

Estado:

Nueva

Prioridad:

Normal

Asignado a:

AeducarCatedu

Categoría:

-

owner-email:

tecalopez@iesmiguelserver.es

Correo desde el que se envió la petición

Descripción

 Citar

Buenos días
Tengo un problema con la plataforma y no sé como resolverlo
Un saludo
Ana

Cuerpo del mensaje

Subtareas

 Añadir

Peticiones relacionadas

 Añadir

History

 Modificar  Monitorizar  Copiar  Borrar

Esa petición se asignará al Proyecto correspondiente y tendrá como valores por defecto los siguientes:

- **Estado:** Nueva.
- **Prioridad:** Normal.
- **Asignado a:** el usuario/grupo de usuarios que se haya predefinido en ese Proyecto.
- **Owner-email:** el mail desde el que se ha enviado la petición.

No debemos olvidar marcar la petición como **Privada** en ese momento si la persona ha introducido datos personales o sensibles en el correo que ha enviado.

Revision #2

Created 29 March 2022 08:58:42 by Ana López Floría

Updated 30 March 2022 06:50:26 by Ana López Floría