

Guia breu Eina de suport

Índex	Contingut del manual
<ol style="list-style-type: none">1. Introducció2. Accés3. Dashboard4. Crear un cas5. Seguiment d'un cas6. Cerca de casos	<p>Manual que descriu com l'usuari pot utilitzar l'eina de suport del CSUC per gestionar els projectes o serveis en què participa.</p> <p>URL: http://suport.csuc.cat</p>

Introducció

JIRA és una aplicació que permet fer el seguiment de projectes i serveis utilitzant issues. En aquest context entenem un issue com un cas relacionat amb un projecte o servei que es gestiona de manera independent, i que pot ser de diferents tipus:

- **consulta:** permet sol·licitar informació.
- **incident:** permet notificar d'un mal funcionament detectat.
- **queixa:** permet formular una queixa.
- **canvi estàndard:** desplegable de canvis habituals pels quals hi ha un procediment prèviament definit.
- **altres canvis:** altres canvis que no estan en la categoria de canvis estàndard.

Segons el projecte o servei, i el rol que l'usuari hi té, el tipus de cas pot variar, i cal seleccionar-lo en el moment de crear-lo.

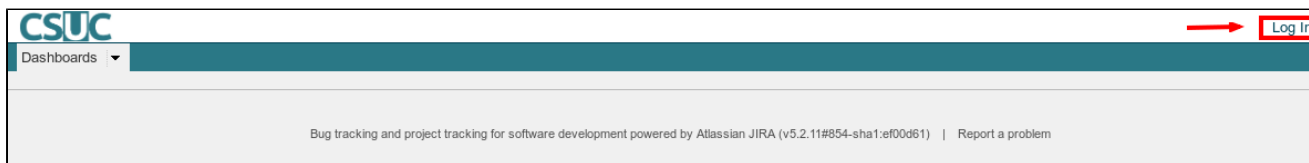
El seguiment es realitza seguint un flux de treball predefinit segons les característiques pròpies del projecte o servei, i està basat en la metodologia ITIL.

Per facilitar aquest seguiment, quan es produeix una actualització al cas s'envia automàticament una notificació per correu electrònic a l'adreça de correu associada a l'usuari.

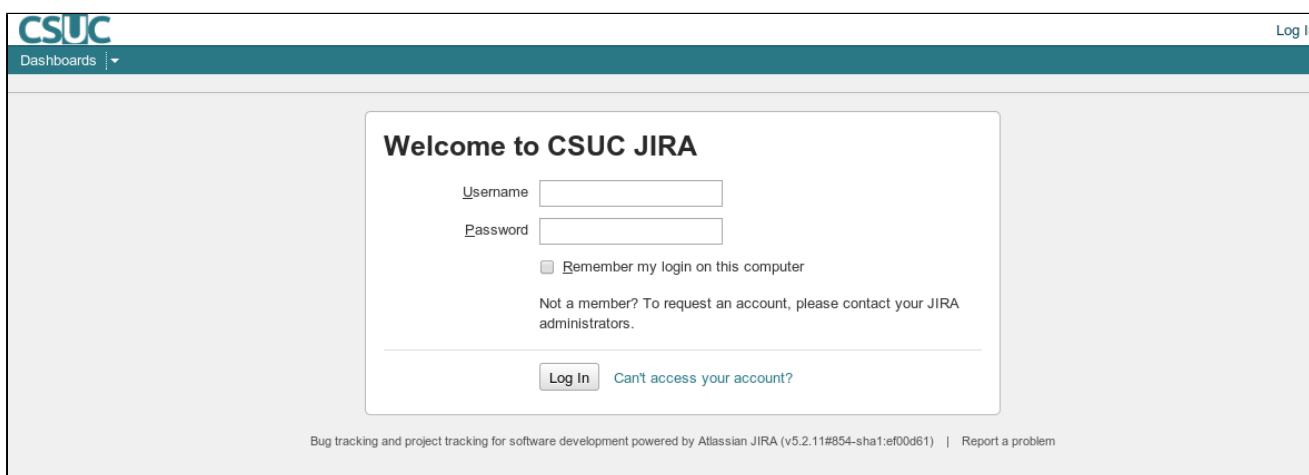
L'adreça per accedir a aquesta eina és <http://suport.csuc.cat>.

Accés

Utilitza l'enllaç 'Log In' que trobaràs a la part superior dreta de la teva pantalla.



Apareixerà el següent un formulari, introdueix-hi les teves credencials (usuari i contrasenya), que prèviament el personal del CSUC t'ha fet arribar, i clica el botó 'Log In'.



En cas que no recordis la teva contrasenya pots utilitzar l'enllaç 'Can't access your account?' per recuperar-la. Rebràs un correu de verificació amb les instruccions a seguir.

Dashboard

Una vegada accedeixis a l'eina amb el teu usuari, es mostra el dashboard (pàgina d'inici de l'usuari) que et permet, amb un sol cop d'ull, fer un seguiment dels teus projectes, serveis i casos. Aquest dashboard consta d'un menú principal en forma d'una barra horitzontal de color que es troba a la part superior de la pantalla, i de dues columnes d'informació.

Al menú principal (barra superior) hi trobaràs:

- **Dashboards:** accés als diferents dashboards que hagi creat. Per defecte només existeix el que s'està descrivint en aquesta secció.
- **Projects:** informació sobre els projectes i serveis en els que participes.
- **Issues:** accés a tots els teus casos, amb diverses funcionalitats per filtrar la informació mostrada.
- **Botó** per a crear nous casos.
- **Caixa de cerca** ràpida que permet cercar un cas per paraula.

A la primera columna podem trobar:

- **Projects:** la llista de projectes i serveis en els que participes.
- **Issue Statistics:** estadístiques sobre els teus casos en aquests projectes i serveis.
- **Més informació** addicional.

A la segona columna pots trobar:

- **My created issues:** llista resum dels casos que has creat anteriorment. Aquesta llista et permet accedir directament a un cas concret i fer-ne el seu seguiment.
- **Activity Stream:** llista dels darrers comentaris fets als teus casos.

Crear un cas

Per crear un nou cas, prèviament cal que hagi accedit al JIRA amb el teu usuari i contrasenya.

Clica el botó 'Create Issue' que trobaràs al menú principal (barra de color que es troba a la part superior de la pantalla) per accedir al formulari corresponent.

Create Issue Configure Fields

Project* FORMACIO

Issue Type* ? Query ?
Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.

Summary* Prova consulta

Priority Medium ?

Description Aquesta és una consulta de prova

Attachment Trieu els fitxers No s'ha triat cap fitxer
The maximum file upload size is 10.00 MB.

☐ Create another **Create** Cancel

Apareixerà un formulari que et permetrà introduir la informació necessària per tal de crear un nou cas:

1. Tria el projecte o servei pel qual vulguis obrir el cas seleccionant-lo del desplegable 'Project'.

Create Issue Configure Fields

Project* **FORMACIO**

Issue Type* **Query** Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.

Summary*

Priority **Medium**

Description

Attachment **Trieu els fitxers** No s'ha triat cap fitxer
The maximum file upload size is 10.00 MB.

☐ Create another **Create** Cancel

2. Selecciona el tipus de cas que vulguis crear del desplegable 'Issue Type'.

Create Issue Configure Fields

Project* **PADICAT**

Issue Type* **Query** Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.

Summary*

Description

Attachment **Browse...** No file selected.
The maximum file upload size is 10.00 MB.

☐ Create another **Create** Cancel

3. Selecciona la prioritat del cas que vulguis crear del desplegable 'Priority'.

- Critical: quan hi ha pèrdua del servei.
- High: quan hi ha pèrdua de funcionalitats crítiques.
- Medium: quan hi ha pèrdua de funcionalitats no crítiques.
- Low: quan hi ha un impacte lleu sobre el servei.

4. Omple de forma descriptiva el títol i la descripció utilitzant els camps 'Summary' i 'Description' (no cal que incloguis una altra vegada el nom del projecte o servei doncs ja hi ha un camp específic per a aquesta informació).

5. En cas necessari omple els camps addicionals que puguin aparèixer relacionats amb el projecte o servei.
6. Clica el botó 'Create' que trobaràs a la part inferior dreta del formulari.
7. Automàticament tornaràs al dashboard del teu usuari on, a la secció 'Issues created by me', ja podràs veure el nou cas. Per accedir-hi clica a sobre el seu títol.

Una vegada creat el cas es revisarà la informació introduïda, i s'escau s'actualitzaran dades com la tipologia i la prioritat; i s'assignarà un operador que serà l'encarregat de resoldre'l.

Seguiment d'un cas

Al seleccionar un cas, veuràs la vista principal on se'n mostren els detalls:

- **Títol.**
- **Description:** descripció feta en crear el cas.
- **Details:** tipus de cas, estat, etc.
- **People:** qui ha creat el cas, a qui està assignat, etc.
- **Dates:** última data d'actualització.
- **Activity:** permet consultar l'històric de comentaris, l'activitat que ha tingut el cas, etc.

Per enviar un comentari a la persona responsable del cas pots utilitzar el botó 'Comment'.

The screenshot shows the JIRA interface for CSUC. The top navigation bar includes 'Dashboards', 'Projects', and 'Issues'. The main content area displays the details of an issue. The 'Details' section shows the following information:

Type:	? Query	Status:	Classification
Labels:	None	Resolution:	Unresolved
Origin:	Form	Security Level:	Tots els clients
Num. Incidents :	0		

The 'People' section shows the Assignee as 'Unassigned' and the Reporter as 'Reported'. The 'Dates' section shows the Created and Updated dates as 'Today 1:12 PM'. The 'Activity' section shows a list of tabs: 'All', 'Comments', 'Work Log', 'History', 'Activity', and 'Transitions Summary'. The 'Comments' tab is selected, and the text 'There are no comments yet on this issue.' is displayed. The 'Comment' button is highlighted with a red box and an arrow.

Quan el cas hagi estat resolt i hagi donat la teva conformitat podràs veure que canvia el valor del camp 'Resolution'.

Details

Type: ? Query

Status: Classification

Resolution: Unresolved

Cal prestar atenció als casos que tenen com a 'Status' el valor 'Specialist is waiting user reply' o 'Operator is waiting user reply' ja que això significa que la seva resolució està momentàniament aturada a l'espera de que donis una resposta a la informació sol·licitada per la persona responsable del cas.

Cerca de casos

Existeixen diverses formes d'accedir als casos:

- Des del dashboard

CSUC

Dashboards

Projects

Issues

+ Create Issue Quick Search

Tools

Projects

Issue Statistics

Tutorials

Filter Results: My created issues

Key	Summary	Created	Status
prova		27/Feb/14	Classification

1-1 of 1

Activity Stream

CSUC JIRA

Today

1 minute ago

- Des de l'opció 'Issues' del menú principal.

Aquesta opció permet cercar casos d'un projecte o servei segons uns criteris definits. Per això, seleccionarem l'opció de '**Search for Issues**' en el menú 'Issues'.

The screenshot shows the CSUC JIRA dashboard. The top navigation bar includes 'Dashboards', 'Projects', and 'Issues'. The 'Issues' menu is open, showing options like 'Search for Issues' (highlighted with a red box), 'Create Issue', 'Recent Issues', 'Filters', 'My Open Issues', 'Reported by Me', and 'Manage Filters'. The main content area displays 'Filter Results: My created issues' with a table showing one issue with key 'prova' and status 'Classification'. Below this is an 'Activity Stream' section titled 'CSUC JIRA'.

Key	Summary	Created	Status
prova		27/Feb/14	Classification

Pots definir els criteris de cerca pels casos utilitzant els camps Project, Issue Type, Status, Assignee, i More Criteria del cercador. També existeix una cerca avançada per a usuaris experts.

The screenshot shows the CSUC JIRA search interface. The 'Search' section is highlighted with a red box, showing filter criteria: 'Project: All', 'Issue Type: All', 'Status: All', 'Assignee: All', 'Contains text', and '+ More Criteria'. The main content area displays '1-1 of 1' results in a table with columns: T, Key, Summary, Assignee, Reporter, P, Status, Resolution, Created, Updated, Due. The table shows one issue with key 'prova' and status 'Classification'.

T	Key	Summary	Assignee	Reporter	P	Status	Resolution	Created	Updated	Due
?	prova		Unassigned			Classification	Unresolved	27/Feb/14	27/Feb/14	