

Instructivo de uso MantisBT

Versión 2





Si ya venías trabajando con MantisBT vas a poder acceder con tu mismo usuario y contraseña.

Si nunca trabajaste con esta aplicación ponete en contacto con RR.HH. para que gestionen la creación de tu usuario.



<https://tickets.udelaciudad.edu.ar>



¿Qué es MantisBT?

Es una aplicación que permite gestionar de forma ordenada y eficiente, a través de tickets, las acciones que ejecutan los distintos sectores de la Universidad para hacer visibles sus actividades y mejorar la calidad de sus servicios.



¿Por qué queremos aplicarlo en nuestra Universidad?

La Universidad de la Ciudad cuenta con una instalación propia de MantisBT que posibilita el registro y el seguimiento de los proyectos y las actividades que llevará adelante como parte de su actividad habitual.

Gracias a este registro sistematizado se contará con datos sobre las actividades y acciones ejecutadas por las distintas áreas que tornarán más sencillo elaborar los informes de gestión.

Índice

¿Cómo acceder a la aplicación?

• ¿Qué es un ticket?

• ¿Cómo se presenta la aplicación?

• ¿Cómo crear un ticket?

• ¿Qué hacer si te llega un correo sobre un ticket?

• ¿Cómo gestionar un ticket?

• ¿Cómo buscar un ticket?

• ¿Dónde puedo obtener más información?



Cómo acceder a la aplicación



Cuando tenés un usuario creado en MantisBT van a ir llegando a tu casilla @udelaciudad distintos correos que envía la aplicación. Estos correos vienen con un enlace a la aplicación.



También podés escribir en cualquier navegador esta URL:

Enlace de acceso <https://tickets.udelaciudad.edu.ar>

Asimismo es posible gestionar MantisBT desde dispositivos móviles, podés acceder escaneando este QR.





¿Qué es un ticket?

A través de esta plataforma podrás crear **tickets** para que sean gestionados por los colaboradores de las distintas áreas y dependencias de la Universidad hasta resolverlo. Podrás realizar un seguimiento del proceso de cada ticket y recibirás notificaciones sobre los avances en tu casilla @udelaciudad.edu.ar

The screenshot shows the MantisBT interface for creating a new ticket. The form is titled "Escribe los detalles del ticket". It includes several fields: "Categoria" (set to "[Todos los proyectos] General"), "Prioridad" (set to "normal"), and "Estado" (set to "nuevo"). There are also sections for "Resumen", "Descripción", "Información adicional", "Adjuntar Etiquetas", and "Subir archivos".

Un Ticket no es más que un requerimiento o una solicitud.

Los campos con asterisco (*) son obligatorios.



Inicio- Interfaz MantisBT

Dentro de la aplicación de MantisBT encontrarás un menú de trabajo sobre la izquierda de la pantalla, con paneles desde los que podrás “Crear ticket”, “Ver tickets” y realizar el seguimiento de los tickets a los que estás vinculado a través del panel “Mi Vista”..






ID	Asignado a	Mostrado por	Fecha de	Prioridad	Categoría
0000007	Custodero	Custodero	Custodero	Custodero	Custodero
0000008	00	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50
0000009	00	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50
0000010	00	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50
0000011	00	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50
0000012	00	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50	Verdad de 50

También podés crear tickets desde el menú superior, a la izquierda de donde aparece tu nombre.



Inicio- Interfaz MantisBT

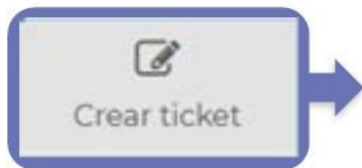
 Mi Vista	Tablero personal de consulta organizado como espacios segmentados de tickets: creados por el usuario, los que le han asignado, los finalizados y los modificados recientemente.
 Ver tickets	Espacio de consulta personal de tickets que cuenta con diversas opciones para la búsqueda, ordenamiento y filtrado. Permite emitir informes en formato .pdf, .csv y Excel.
 Crear ticket	Acceso al formulario para crear un nuevo ticket. Los datos a completar en el formulario varían en función del proyecto y sub-proyecto que especifique al momento de crear el ticket.



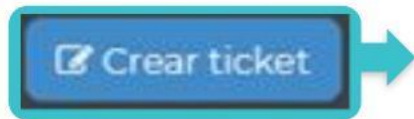
¿Cómo crear un ticket?

Cuando debas realizar una solicitud o pedido para otra área o sector deberás crear un ticket.

Desde la página de inicio de MantisBT podrás generar un ticket nuevo tanto desde el menú lateral como desde el menú superior de modo indistinto.



Lo primero que se debe especificar es a qué área/sector, proyecto y sub-proyecto se refiere tu ticket.



Si tenés dudas sobre a cuál proyecto y sub-proyecto debés vincular tu ticket podés contactarte con el sector / área correspondiente.

¿Cómo crear un ticket?



*Categoría	Deberá seleccionar alguna de las opciones del desplegable.
Prioridad	Por defecto, la prioridad de todos los tickets es normal.
Estado	Se asigna en forma automático el estado <i>Nuevo</i>
*Resumen	Síntesis de a qué refiere su solicitud.
*Descripción	Texto completo de su solicitud.
Información adicional	
Etiquetas	
Subir archivos	Cantidad máxima: 5 archivos. Tipos de archivos que pueden subirse: .rtf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv, .ods, .ppt, .pptx, .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .7z, .rar, .zip.
Visibilidad	Por defecto, el ticket será <i>Público</i>

Para tener en cuenta en relación a los datos que se solicitan:

* Son obligatorios
el resto son optativos



¿Cómo crear un ticket?

Al finalizar la carga de datos se deberá hacer clic en el botón **Enviar ticket**..

Los datos a completar en el formulario pueden variar según el sector / área y el proyecto / sub-proyecto.

The screenshot shows the 'Adjuntar Etiquetas' (Attach Labels) form in MantisBT. The form includes a sidebar with navigation options: Registro de cambios, Hoja de ruta, Resumen, Administración, and Seguimiento de Tiempos. The main content area has a header 'Adjuntar Etiquetas' with a dropdown for 'Etiquetas existentes'. Below this is a 'Subir archivos' (Upload files) section with a maximum size of 5,120 KiB and a cloud upload icon. The text 'Adjunta archivos arrastrándolos y colocándolos aquí, seleccionándolos o pegándolos.' is displayed. The 'Visibilidad' (Visibility) section has radio buttons for 'público' (selected) and 'privado', and a checkbox for 'Marque para reportar más tickets'. At the bottom, the 'Enviar ticket' button is circled in red. A red asterisk and the word 'Requerido' (Required) are visible next to the button. The footer contains the MantisBT logo, copyright information (© 2000 - 2022 MantisBT Team), and a link to the manual.

El destinatario recibirá en su correo una notificación que le avisara que tu ticket fue creado.



¿Qué hacer si te llega un correo sobre un ticket?

Cada vez que haya una actualización sobre un ticket que ya existe o que se cree un nuevo ticket quienes están vinculados a él recibirán un correo en su casilla @udelaciudad.edu.ar.

En el cuerpo del envío se comenta de qué se trata la actualización y si necesitás revisar el ticket o ejecutar una operación sobre él podés hacer clic en el enlace para acceder a la aplicación con acceso directo a ese ticket.

[Sesión de Zoom 0000003]: Evento Recibidos

Mantis Universidad de la Ciudad <mantis@udelaciudad.edu.ar>

El ticket siguiente se ha ASIGNADO

<https://mantis-universidad.bue.edu.ar/view.php?id=3>

Reportado por: laura solta
Asignado a: tomas barthe

Proyecto: Sesión de Zoom
Identificador del ticket: 3
Categoría: Zoom
Prioridad: normal
Estado: asignado
Fecha_Desde: 08/02/2022
Fecha_Hasta: 08/02/2022
Hora_Desde (hh:mm): 16:00
Hora_Hasta (hh:mm): 18:00
Cant_Participantes: 400
Acceso_con_código: No
Sala_de_Espera: Si
Traducción_simultánea: No

Enlace de acceso directo a la aplicación y al ticket.



¿Cómo gestionar un ticket?

Quando debas dejar registro de alguna tarea realizada en relación a un ticket, necesites adjuntar archivos, hacer anotaciones, sumar seguidores, cambiar el estado, etc. sólo hay que acceder al ticket y hacer clic sobre el botón de la operación.

Ver detalles del ticket

Enviar un recordatorio Ir a notas Ir al historial

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000009	Propuesta de Comunicación	General	publico	27/01/2022 15:56	31/01/2022 18:27

Informador: gestor prueba Asignado a: tomas barthe

Prioridad: normal

Estado: se necesitan más datos

Resumen: 0000009: Charla informativa para carreras de ciencias

Descripción: Hay que generar sesión de Zoom y enviar el enlace a Mechi Zambrana

Etiquetas: Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas: (Separado por ;)

Etiquetas existentes: Adjuntar

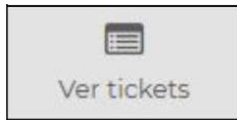
Editar Asignar a: Cambiar estado a: nuevo: Monitorizar Anclar Clonar Cerrar Mover Eliminar

Relaciones

Ticket actual relacionado con: Agregar

Quando accedas a un ticket todas las operaciones que podés ejecutar sobre él están representadas por botones.

¿Cómo buscar un ticket?



Los filtros permiten realizar la búsqueda de tickets que cumplan con una o varias condiciones.

Los filtros actúan siempre en forma conjunta.

Filtros

Tickets que cumplen con los filtros

The screenshot shows the MantisBT interface. At the top, there are navigation buttons for 'Crear ticket' and 'Crear nuevo usuario', and a user profile for 'laura.solla'. Below the navigation bar, there is a search bar for 'Ticket n.º'. The main section is titled 'Filtros' and contains a table of filter options. A red circle highlights the 'Imprimir tickets' button in the 'Se muestran los tickets' section. Below the filters, there is a table of tickets with columns for 'Id.', 'Resumen', 'Categoría', 'Estado', 'Actualizado', and 'Informador'.

Informador	Asignado a	Monitorizado por	Nota de	Prioridad	Gravedad	Visibilidad	Ver tickets Fijados
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	cerrado (Y superiores)	Cualquiera	Cualquiera	No	No		
Perfil	Plataforma	SO	Versión de SO	Relaciones	Etiquetas		
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera			
Ver	50	Ordenar por	Actualizado Descendente	Tipo de coincidencia	Todas las condiciones	Resaltar modificado (horas)	6

	p	Id.	Resumen	Categoría	Estado	Actualizado	Informador	
<input type="checkbox"/>	✓	000192	1	Grabación Podcast cap.2	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	24/05/2023	pablo.perez
<input type="checkbox"/>	✓	000182	2	Streaming de evento Diálogos de Investigación	[Videos] Google	asignado (tomas.barthe)	23/05/2023	josefina.liendo
<input type="checkbox"/>	✗	0000966	2	Zoom para taller de genially	[Sesión de Zoom] Zoom	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
<input type="checkbox"/>	✓	0001094	3	Seminario de lectoescritura - 1º encuentro 27/04	[Servicio de apoyo] Sin especificar	asignado (tomas.barthe)	03/05/2023	dolores.martinez
<input type="checkbox"/>	✗	0001088	4	Proyector para reunión de autoridades - Todos los lunes de 14 a 16 hs	[Sistemas] Sin especificar	resuelto (juan.heredia)	26/04/2023	florencia.camerano

Los tickets que cumplen con los filtros indicados pueden descargarse en archivos de diferentes formatos



¿Dónde puedo obtener más información?

Para que puedas resolver todas las inquietudes que tengas tanto sobre cuestiones técnicas como operativas en el pie de cada página vas a encontrar el acceso al **Manual de MantisBT**.

The screenshot shows the MantisBT web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Crear ticket', 'Todos los proyectos', and 'gestor prueba'. Below that, there are two sections: 'Modificados recientemente (30 Días)' and 'Monitorizados por mi'. Each section contains a list of tickets with details like ID, title, category, and date. At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Powered by MantisBT', 'Copyright © 2000 - 2022 MantisBT Team', and 'Recomendamos consultar la documentación institucional para el uso de esta aplicación en Manual de MantisBT'. A red circle highlights the link 'Manual de MantisBT' in the footer, with a red arrow pointing to it from a blue callout box.

No importa dónde estés, al pie de página podés acceder con un clic al **Manual de MantisBT**

¡Muchas gracias!

