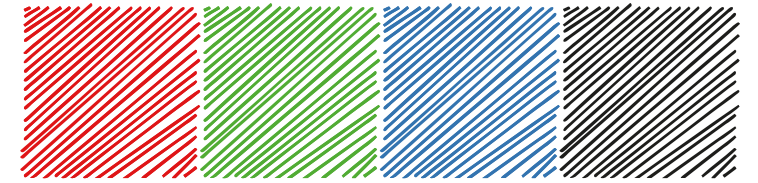


innopulse



iformalia

Guía aplicación de Soporte: Redmine

Se accede al sistema de gestión de soporte a través de la URL : **http://soporte.iformalia.es**

Una vez se haya accedido la página se pinchará en el enlace ubicado arriba a la derecha **INICIAR SESIÓN** que nos permitirá introducir las claves de acceso al sistema que previamente han sido facilitadas por el técnico

The screenshot shows the login interface of the innopulse support system. At the top, there is a dark teal header with the 'Soporte' logo on the left and a red dashed box highlighting the 'Iniciar sesión' link on the right. Below the header, the main content area features a background image of a laptop and keyboard. In the center, the 'innopulse' logo is displayed. Below the logo, there is a yellow login form with the following elements:

- Identificador**: A text input field.
- Contraseña**: A text input field with a link '¿Olvidaste la contraseña?' to its right.
- ☐ Mantener la sesión abierta
- Acceder**: A button to submit the login information.

Dentro del sistema podemos acceder al apartado **MI PÁGINA** situado en la parte superior izquierda de la plataforma

Visualizaremos a la izquierda las peticiones que tenemos asignada y a la derecha aquellas peticiones creadas o registradas por el usuario

Conectado como 44413897t Mi cuenta Terminar sesión

Búsqueda: Ir al proyecto... Ver Ocultar

Peticiones que me están asignadas (23)

#	Proyecto	Tipo	Estado	Asunto
59164	Soporte ht	Incidencia	Resolved	Inscripciones muy lenta
59076	Atu	Incidencia	Resolved	ERROR MATRICULACION
59070	Soporte Euskotren	Soporte / Duda	Resolved	CREDENCIALES USUARIO

Peticiones registradas por mí (2)

#	Proyecto	Tipo	Estado	Asunto
59175	SISTEMAS_INNOPULSE	Soporte / Duda	Resolved	hub usb Marisa
58994	iFormalia	Cambio / Mejora	In Progress	proyecto certificados FOPCYL

Peticiones marcadas para monitorizar-revisar por el usuario

Lista de peticiones creadas por el usuario que tiene pendientes de realizar

A continuación encontramos el menú de **PROYECTOS** que por defecto nos mostrará aquellos proyectos en los que estamos activos

En esta página podemos crear diferentes *filtros* así como acceder directamente al proyecto que necesitemos pinchando en el título.

Tanto el espacio en blanco como el desplegable de la derecha donde pone *Búsqueda* también nos va a permitir acceder a los distintos proyectos que tengamos asignados

El desplegable “añadir filtro” nos permite crear diferentes búsquedas en función de la información que necesitemos. Se irán añadiendo en la parte izquierda. Marcaremos **Aceptar** o en caso de que queramos dejar guardados nuestros filtros marcaremos **Save consulta personalizada**

El menú **Peticiones** nos mostrará por defecto todos los *tickets* que van llegando al sistema, ordenados desde el más reciente y que contendrá siempre la siguiente información, en el siguiente orden: *nombre del proyecto, tipo de proyecto, prioridad, asunto, fechas de creación y actualización, la persona que tiene asignada la tarea, el estado de desarrollo en que se encuentra la petición y el porcentaje de tarea que ha sido completado*.

#	Proyecto	Tipo	Prioridad	Asunto	Creado	Actualizado	Asignado a	Estado	% Realizado	Planning	Tipo-Sub	Tiempo
58707	Danone_Soporte	Incidencia	High	No incluida en la com.inic. como empresa participante Nutricia en las siguientes AF	25-07-2024 11:55	29-08-2024 12:36	Alberto de Casa	Resolved				
58506	Danone_Soporte	Incidencia	High	Añadir NIE en Iformalia	16-07-2024 14:09	16-08-2024 10:47	Gina Manzotti	Resolved				

Aparece predefinido el filtro de **Estado= abierta** que nos mostrará todas las peticiones que se encuentran en curso en el momento

#	Proyecto	Tipo	Prioridad	Asunto	Creado	Actualizado	Asignado a	Estado	% Realizado	Planning	Tipo-Sub	Tiempo
58707	Danone_Soporte	Incidencia	High	No incluida en la com.inic. como empresa participante Nutricia en las siguientes AF	25-07-2024 11:55	29-08-2024 12:36	Alberto de Casa	Resolved				
58506	Danone_Soporte	Incidencia	High	Añadir NIE en Iformalia	16-07-2024 14:09	16-08-2024 10:47	Gina Manzotti	Resolved				

Filtraremos por los diferentes estados según las peticiones que queramos visualizar. No olvidar marcar **Aceptar**

El menú **Peticiones** también nos da la opción de añadir nuevas tareas y seleccionar el proyecto dentro del cual queremos crear la petición o bien podemos ir directamente al proyecto en cuestión y crearla

Dentro del ticket debemos cumplimentar toda la información que nos pide para que pueda ser gestionada:

Peticiones

Filtros: ☒ Estado: abierta

Opciones:

#	Proyecto	Tipo	Prioridad	Asunto	Creado	Actualizado	Asignado a	Estado	% Realizado	Planning	Tipo-Sub	Tiempo
58707	Danone_Soporte	Incidencia	High	No incluida en la com.inic. como empresa participante	25-07-2024 11:55	29-08-2024 12:36	Alberto de Casa	Resolved				

Proyecto: seleccionamos el proyecto al que va asociada la petición que vamos a crear

Tipo: debemos seleccionar si se trata de una duda, incidencia de la aplicación o es una nueva mejora que queremos implementar

Asunto: título de nuestra petición

Descripción: detallaremos lo máximo posible nuestra petición, incluiremos ejemplos e imágenes para que puedan ser interpretadas y resueltas lo antes posible

Las imágenes y capturas de pantalla se pueden copiar directamente en el cuerpo del mensaje, sin tener que adjuntar archivo)

En la opción de podremos adjuntar un documento si así lo queremos.

Estado: todas las peticiones se enviarán con estado *new* inicialmente

Prioridad: intentaremos ser precisos en la prioridad de la tarea y podremos seleccionar en el desplegable el grado de urgencia o necesidad de que sea resuelta

Nueva petición

Proyecto: DANONE

Tipo: Soporte / Duda

Asunto:

Descripción:

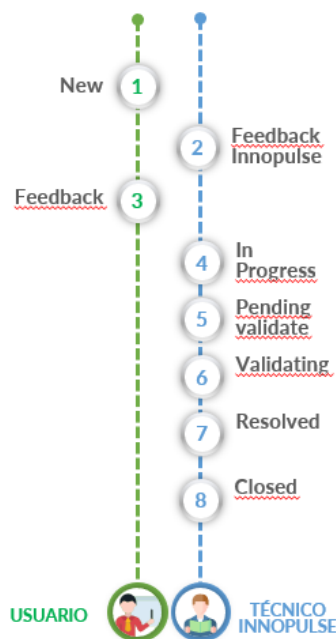
Estado: New

Prioridad: Low

Ficheros: No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 25 MB)

Seguidores:

Tanto el creador de la petición como el técnico al que se le asigna la tarea podrá cambiar el estado de la petición. El flujo por parte de ambas partes comprendería las dos siguientes casuísticas:



- **New:** nueva petición
- **Feedback innopulse:** esperando respuesta por parte del técnico
- **Feedback:** respuesta del usuario
- **In progress:** la tarea está realizándose
- **Pending validate:** pendiente de ser validada/comprobada por parte del técnico
- **Validating:** ya ha sido comprobado su funcionamiento
- **Resolved:** ya ha sido resuelta
- **Closed:** la tarea se ha cerrado por que ha transcurrido tiempo desde su resolución o última interacción o bien lleva tiempo sin respuesta.
(pasados 15 días las peticiones resolved pasarán a closed)

Tanto el creador de la petición como el técnico al que se le asigna la tarea podrá cambiar el estado de la petición. El flujo por parte de ambas partes comprendería las dos siguientes casuísticas:



- **New:** nueva petición
- **A tramitar por comercial:** la petición necesita ser valorada en horas que llevan asociado un coste por ser una mejora o nueva implementación. El total de horas en que se valora la tarea se le informará lo antes posible al usuario.
- **Pendiente de aprobar cliente:** el usuario decide si aprueba el coste/horas asignado a la tarea
- **Aprobado cliente:** la tarea ha sido aprobada por el cliente

El apartado **Mi cuenta** permite editar los ajustes de la cuenta creada para el usuario: nombre, apellido, dirección de correo electrónico, idioma.

“Si se han marcado las *Notificaciones por correo*, el usuario recibirá notificaciones sobre cualquier evento que se produzca en los proyectos a los que pertenezca”.

También permite gestionar los avisos por correo electrónico e incluso cambiar la contraseña

Inicio Mi página Proyectos Ayuda Conectado como 44413897 Mi cuenta Terminar sesión

Búsqueda: Ir al proyecto... Ver Ocultar

✔ Contraseña modificada correctamente.

Mi cuenta

Información

Nombre * usuario de prueba

Apellido * prueba

Correo electrónico * mirianpu@gmail.com

Idioma Spanish (Español)

Guardar

Notificaciones por correo

Solo para objetos que soy seguidor o estoy involucrado

☐ Also notify me about issues with a priority of normal or higher

☐ No quiero ser avisado de cambios hechos por mí

Auto watch

Cambiar contraseña

Current password *

Nueva contraseña *

8 caracteres como mínimo.

Confirmación *

Aceptar

Correo Electrónico Cambiar contraseña

La pantalla **Cambiar contraseña** aparecerá cuando pulsemos la opción de **Cambiar contraseña**. También cuando nos creen un nuevo usuario para que podamos resetearla y cambiarla por otra.

Para cambiar la contraseña introduciremos la antigua y a continuación repetiremos dos veces la nueva contraseña. La longitud debe ser de entre 8 y 12 caracteres.

La página **principal de acceso a Redmine** también nos permite recuperar la contraseña en caso de que la olvidemos. Para ello debemos pulsar en “¿Olvidaste la contraseña?” y nos llevará a una siguiente pantalla donde introduciremos nuestro mail para que nos envíen instrucciones de cómo recuperarla.



✓ Se le ha enviado un correo con instrucciones para elegir una nueva contraseña.

¿Olvidaste la contraseña?

Correo electrónico *

Aceptar

“Nos motivan los retos, nos
crecemos ante los nunca vistos y
forma parte de nuestra esencia la
innovación y la creación”

