



APLIMATECA

MANTIS

Manual de usuario.



By Open Sistemas



INDICE

1 ¿QUÉ ES MANTIS?	3
2 FLUJO DE TRABAJO	3
2.1 CICLO DE VIDA DE UNA INCIDENCIA.....	3
2.2 ESTADOS DE UNA INCIDENCIA.....	3
2.2.1 Nueva.....	3
2.2.2 Se necesitan más datos.....	4
2.2.3 Aceptada.....	4
2.2.4 Confirmada.....	4
2.2.5 Asignada.....	4
2.2.6 Resuelta.....	4
2.2.7 Cerrada.....	4
2.3 FLUJO DE TRABAJO.....	4
3 DESCRIPCIÓN DE PÁGINAS MANTIS	5
3.1 PÁGINA DE ACCESO	5
3.2 PÁGINA PRINCIPAL.....	5
3.3 VER INCIDENCIAS.....	5
3.4 MOSTRANDO INCIDENCIAS.....	5
3.5 REPORTAR INCIDENCIAS.....	6
3.6 VISTA SIMPLE DE LA INCIDENCIA.....	6
3.7 MI CUENTA.....	7
3.7.1 Cambiar contraseñas.....	7
3.7.2 Preferencias de usuario	7
4 GESTIÓN DE SU CUENTA	9
4.1 MODIFICAR CUENTA DE USUARIO.....	9
4.2 ACTIVACIÓN / DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO	9
4.3 ALTA DE USUARIO.....	9
4.4 ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? / RESTABLECER LA CONTRASEÑA	9
4.5 CAMBIAR CONTRASEÑA	10
4.6 PURGAR CUENTAS DE USUARIO	10



1 ¿Qué es Mantis?

Mantis es un gestor de incidencias, una herramienta web que permite gestionar de forma ordenada y eficiente todo tipo de incidencias y quejas con el propósito de mejorar la calidad de los servicios a su disposición.

Gracias a su circuito de control de incidencias es posible dividir el proceso en distintas categorías para agilizar así la resolución de quejas y errores comunicando automáticamente al usuario el estado de su solicitud.

A través de esta plataforma usted podrá dar de alta sus incidencias para que sean tratadas por el equipo responsable que la gestionará hasta resolverla. Podrá realizar un seguimiento del proceso y cerrarla una vez se le haya notificado su resolución y esté de acuerdo con ello. Si, aún así, esta resolución no cubriera sus necesidades, puede reabrir la queja y añadir comentarios para continuar el proceso hasta que confirme la resolución con el cierre definitivo.

2 Flujo de trabajo

2.1 Ciclo de vida de una incidencia

El ciclo de vida de un problema o incidencia comienza con su creación. Para crear una incidencia desde la web de Mantis es preciso elegir en el menú superior **Reportar Incidencia**. Al crear una nueva incidencia, es posible otorgarle un nivel de prioridad y de severidad así como añadir una descripción del error para comenzar este proceso.

Las incidencias pasarán por sucesivas fases, con un ciclo de vida que irá desde su apertura hasta el cierre definitivo y que constituye el flujo de trabajo principal de esta aplicación, ya que Mantis está diseñado para facilitar la tarea de resolución de errores y problemas que surgen en una actividad profesional.

2.2 Estados de una incidencia

Una parte importante de este proceso es el seguimiento de incidencias a través de los distintos estados en los que pueden clasificarse.

Para facilitar la gestión de las incidencias abiertas, Mantis distingue cromáticamente los diferentes estados de las incidencias. Así, los colores ofrecen una visión más fácil de interpretar sobre el estado de los proyectos y sus incidencias.

Lista de estados en el ciclo de vida de una incidencia:

2.2.1 Nueva

Este es el punto de partida de un nuevo error hasta que le es asignado otro estado. Desde nueva, la incidencia pasará a ser "asignada", "aceptada", "confirmada" o "resuelta" o bien requerirá de más datos para poder iniciar el proceso de resolución y cierre.

2.2.2 Se necesitan más datos

Como indica su propia descripción, en este estado se señala la imposibilidad de proceder a su resolución si no se aportan más datos sobre la nueva incidencia. Cuando se le asigna este estado, la aplicación abre una ficha para "Solicitar más información sobre la incidencia" en la que debe elegir un usuario del desplegable al que asignarle la tarea de completar esta información.

2.2.3 Aceptada

Este estado es utilizado por el debido responsable o, en su caso, por el equipo de desarrollo para reflejar su acuerdo con la propuesta de solicitud. El siguiente estado correspondería a "asignada" o "confirmada".

2.2.4 Confirmada

Este estado es generalmente utilizado tras confirmar los detalles que se sugieren por parte del informador sobre la incidencia. El siguiente estado es "asignada".

2.2.5 Asignada

Este estado se utiliza para reflejar que la incidencia ha sido asignada a uno de los miembros del equipo y que tal miembro del equipo está trabajando activamente en la resolución del fallo. El siguiente estado corresponde a "resuelta".

2.2.6 Resuelta

Refleja que el problema se ha resuelto. Un problema puede ser resuelto con una de las muchas resoluciones posibles que aparecen en una lista desplegable (esto es personalizable). Los tipos de resoluciones posibles que ofrece Mantis por defecto cubren múltiples opciones: abierta, corregida, reabierta, no reproducible, no es corregible, duplicada, no es una incidencia, suspendida o no se arreglará.

El siguiente estado que correspondería, tras resolver una incidencia, llevaría a "cerrada" o en caso de que la cuestión se vuelva a abrir, entonces sería "comentarios".

2.2.7 Cerrada

Esta situación refleja que la incidencia está completamente cerrada y no se requieren nuevas medidas al respecto.

2.3 Flujo de trabajo

Una vez expuesta la forma de crear incidencias y los diferentes estados durante el ciclo de vida de éstas, el siguiente paso es definir el flujo de trabajo. En definitiva, cómo pasar de un estado a otro y qué motivos lo desencadenan.

El usuario de Mantis puede abrir una incidencia (reportarla en el menú) para notificar acerca del fallo, error o queja sobre el servicio de que se trate para que pase a ser gestionado y resuelto por su equipo responsable.

Así pues, usted podrá abrir la incidencia y una vez resuelta le será notificada esta resolución. Si está de acuerdo y aprueba este nuevo estado sólo usted podrá cerrarla definitivamente.

Si no aprueba la resolución propuesta o no satisface sus necesidades podrá reabirla de nuevo y añadir los comentarios oportunos iniciando un nuevo proceso de resolución hasta concluir en el cierre final.

Toda la gestión del flujo de trabajo tiene su cuadro de control en las herramientas de administración que el responsable de su plataforma ha preconfigurado.

3 Descripción de páginas Mantis

3.1 *Página de acceso*

Sólo tiene que introducir su nombre de usuario y contraseña y pulsar el botón de acceso. Previamente, para estar registrado en Mantis, debe proporcionar una dirección de correo electrónico válida y elegir un nombre de usuario. Su contraseña se generará aleatoriamente y le será enviada a la cuenta de correo electrónico que haya indicado.

3.2 *Página principal*

Esta es la primera página a la que tendrá acceso al ingresar en Mantis. Le muestra las últimas noticias en la aplicación. Este es un simple módulo de noticias que le ayuda a mantener a los usuarios al corriente de algunos cambios.

La opción “Archivo de noticias”, situada en la parte inferior de la página, mostrará el listado de todas las noticias. Y la opción RSS permite, a su vez, syndicar estos contenidos.

3.3 *Ver incidencias*

Esta página le muestra la lista de incidencias y su estado, cuyos criterios de selección podrá modificar a través de distintos filtros.

También tiene un pequeño buscador de incidencias (“Ir a incidencia”) en el que introducir el número de ID o identificador de la incidencia para ir directamente a consultar un determinado error del que conozca su ID.

Para facilitar la tarea de filtrado de incidencias, es posible crear un enlace asociado a un filtro o incluso guardar un tipo de filtro predeterminado. En este último caso, Mantis le ofrecerá en todo momento un desplegable en el que elegir qué tipo de filtro predefinido desea aplicar (“**Usar filtro**”) o bien eliminar alguno de ellos (**Administrar filtros**).

El campo de búsqueda buscará simples concordancias de palabras clave en el resumen o descripción de las incidencias.

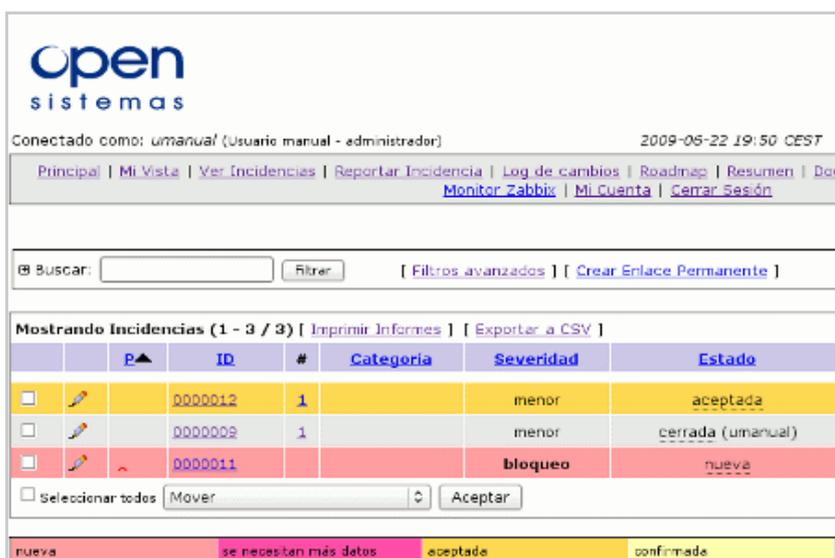
3.4 *Mostrando incidencias*

El listado muestra las incidencias -coloreada en función de su estado- y según los atributos más relevantes, es decir, su prioridad, su número de identificación, la categoría, la severidad, el estado la fecha de actualización y el resumen. (Puede hacer clic en cualquiera de estas opciones para ordenar el listado en función de esa columna y hacer clic de nuevo para invertir la dirección.)

La paleta de colores que aparece en la parte inferior de la pantalla muestra el estado en que se encuentra cada incidencia: nueva, se necesitan más datos, aceptada, confirmada, asignada, resuelta o cerrada.

Desde esta tabla puede consultar la ficha detallada de información de las incidencias o bien gestionar las incidencias y actualizarlas o editarlas seleccionando sobre cuál de ellas desea trabajar (pinchando en el lápiz puede modificar la incidencia directamente).

En la figura 1 se muestra el listado de incidencias según sus atributos.



open sistemas

Conectado como: umanual (Usuario manual - administrador) 2009-06-22 19:50 CEST

[Principal](#) | [Mi Vista](#) | [Ver Incidencias](#) | [Reportar Incidencia](#) | [Log de cambios](#) | [Roadmap](#) | [Resumen](#) | [Doc](#)
[Monitor Zabbix](#) | [Mi Cuenta](#) | [Cerrar Sesión](#)

Buscar: [[Filtros avanzados](#)] [[Crear Enlace Permanente](#)]

Mostrando Incidencias (1 - 3 / 3) [[Imprimir Informes](#)] [[Exportar a CSV](#)]

		P ▲	ID	#	Categoría	Severidad	Estado
<input type="checkbox"/>			0000012	1		menor	aceptada
<input type="checkbox"/>			0000009	1		menor	cerrada (um anual)
<input type="checkbox"/>			0000011			bloqueo	nueva

Seleccionar todos

nueva se necesitan más datos aceptada confirmada

3.5 Reportar incidencias

A través de este enlace se crean las incidencias en el sistema. En la siguiente pantalla, aparece un cuadro que contiene los campos que hay que completar (prioridad, severidad, resumen, descripción, visibilidad, etc).

3.6 Vista simple de la incidencia

Pulsando sobre el número de identificación (ID) de la incidencia se accede a una vista simple que muestra una ficha de la incidencia.

La figura 2 muestra parte de una ficha de incidencia.

ID	Categoría	Severidad	Reproducibilidad
0000012	[Prueba manual]	menor	no se ha intentado
Informador	umanoal	Visibilidad	público
Asignada a			
Prioridad	normal	Resolución	abierta
Estado	aceptada		
Resumen	0000012: resumen requerido de la nueva incidencia		
Descripción	descripción requerida: probando a abrir nueva incidencia dentro de		
Información Adicional			
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.		
Adjuntar Etiquetas	(Separado por ',') <input type="text"/>		
Archivos Adjuntos			

Por otro lado, la mayoría de los campos que aparecen en la ficha se explican por sí mismos y son los que usted podrá seleccionar para trabajar sobre el tema.

Por otra parte, usted puede también reabrir una incidencia y añadir las notas que corresponda explicando el motivo de su nueva apertura hasta que se haya resuelto la situación.

3.7 Mi cuenta

3.7.1 Cambiar contraseñas

Permite cambiar su contraseña, dirección de correo electrónico y nombre de usuario. Asimismo, informa sobre el nivel de acceso que tiene en la plataforma que, por defecto, será el de informador, equivalente a usuario, cuyo papel es el de informar o reportar incidencias en el sistemas para su gestión y resolución.

3.7.2 Preferencias de usuario

Los usuarios pueden ajustar la forma en que interactúa con ellos Mantis a través de modificar sus preferencias de usuario. Las preferencias de los usuarios pueden ser gestionadas en la opción "Mi cuenta", desde la que se accede a "Preferencias", una tabla editable, bajo el nombre de "Preferencias de Cuenta" con todas las opciones posibles.

Sin embargo, una vez que una cuenta de usuario es creada, es responsabilidad de los usuarios gestionar sus propias preferencias. Las preferencias del usuario son las siguientes:

- **Proyecto por defecto:** Un usuario puede elegir el proyecto que por defecto se selecciona cuando el usuario inicie sesión por primera vez. Puede ser un proyecto específico o "Todos los proyectos". Para los usuarios que sólo trabajan en un proyecto, tendría sentido elegir tal proyecto por defecto (en lugar de "Todos los proyectos"). El proyecto es parte activa del filtro aplicado en los temas enumerados en la sección "Ver incidencias" y también las nuevas incidencias se asociarán con el proyecto activo.

- **Retardo de Refresco de Pantalla:** El plazo de actualización se utiliza para especificar el número de segundos entre auto-actualizaciones de la página Ver Incidencias.
- **Retardo de Redirección:** El tiempo en el número de segundos de espera después de mostrar mensajes flash como "Creado con éxito", y antes de que al usuario se le redireccione a la página siguiente.
- **Orden de las Notas:** La preferencia de orden en las notas de una incidencia o cómo se ve en las notificaciones por correo electrónico.
- **Enviar correo sobre incidencias Nuevas:** notificaciones por correo electrónico relativas a la creación de una nueva incidencias. Tenga en cuenta que la preferencia se utiliza sólo para aquellos usuarios que el administrador haya autorizado para recibirlos.
- **Enviar correo sobre cambios de asignaciones**
- **Enviar correo sobre incidencias que requieran más información**
- **Enviar correo sobre incidencias Resueltas**
- **Enviar correo sobre incidencias Cerradas**
- **Enviar correo sobre incidencias Reabiertas**
- **Enviar correo sobre Notas agregadas a la incidencia**
- **Enviar correo sobre Cambios de Estado**
- **Enviar correo sobre Cambios de Prioridad**
- **Límite de notas por correo:** Esta preferencia se puede usar para limitar el número de notas por incidencia que han de incluirse en un mensaje de correo electrónico. Especificar N significa que aquí las últimas N notas se incluirán.
- **Idioma:** El idioma de preferencia del usuario. Este lenguaje es utilizado por la interfaz gráfica y en las notificaciones por correo electrónico.

Y un listado sobre el que indicar si elige la opción de **enviar o no mensajes de correo electrónico** en función de esos campos. En caso afirmativo, se puede indicar también a partir de qué nivel de severidad serán enviados estos correos.

Campos sobre los que será posible informar vía e mail:

- **sobre incidencias nuevas**
- **sobre cambios de asignacione**
- **sobre incidencias que requieran más información**
- **sobre incidencias resueltas**
- **sobre incidencias cerradas**
- **sobre incidencias reabiertas**
- **sobre notas agregadas a la incidencia**
- **sobre cambios de estado**
- **sobre cambios de prioridad**

4 Gestión de su cuenta

4.1 *Modificar cuenta de usuario*

Si no le permite cambiar las preferencias de la cuenta y la información de su perfil en la sección "Mi cuenta" del menú principal, consulte con su Administrador ya que su cuenta puede estar protegida.

4.2 *Activación / desactivación de cuentas de usuario*

Los administradores son los únicos que podrán desactivar su cuenta. Una vez que su cuenta esté desactivada:

- Todas las sesiones activas de la cuenta serán invalidadas (es decir, automáticamente está fuera del sistema).
- Ya no será posible iniciar la sesión utilizando esta cuenta.
- No habrá más notificaciones por correo electrónico a esa cuenta una vez que está desactivada.

4.3 *Alta de usuario*

Puede registrarse directamente en Mantis y crear una cuenta para obtener acceso cumplimentando el nombre de usuario y una dirección de correo electrónico. En unos segundos recibirá una notificación con su contraseña, que podrá, a se vez, modificar oportunamente según sus preferencias en "Mi cuenta".

4.4 *¿Olvidaste tu contraseña? / Restablecer la contraseña*

Suele darse el caso de que los usuarios olviden su contraseña. Mantis ofrece dos alternativas para solucionar este problema: "¿Olvidaste tu contraseña?" y "Restablecer contraseña".

A través del enlace "¿Olvidaste tu contraseña?", los usuarios deberán completar su nombre de usuario y la dirección de correo electrónico que indicaron al registrarse. Si es correcto, entonces se les envía un correo electrónico con un vínculo que les permite acceder a Mantis y cambiar su contraseña.

"Reinicializar contraseña". Si olvidó su contraseña y el nombre de usuario o dirección de correo electrónico que usó para inscribirse será el administrador el que pueda restablecer su contraseña. Deberá contactar con su Administrados para que pueda reinicializar su contraseña. Esta operación enviará un mensaje de correo electrónico al usuario para que puedan entrar en Mantis y establecer su contraseña.

4.5 Cambiar Contraseña

Puede cambiar su propia contraseña (a menos que su cuenta esté "protegida"). Esto se puede hacer en "Mi Cuenta", donde deberá escribir la nueva contraseña en los campos "Contraseña" y "Confirmar Contraseña" y, a continuación, "Actualizar Usuario".

4.6 Purgar Cuentas de usuario

Si ha creado su cuenta de usuario y nunca han iniciado sesión en Mantis durante más de una semana su cuenta puede ser eliminada. Esto es especialmente útil para los usuarios que firmaron con un correo electrónico no válido o con un error en su dirección de correo electrónico.