

Creación de Incidencias CAU

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
1	8/23		Juan Baos		



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Objetivo del manual

En este manual se explica paso a paso el correcto procedimiento para la apertura de incidencias y/o solicitudes dentro del Centro de Atención al usuario (CAU) de Nebrija.

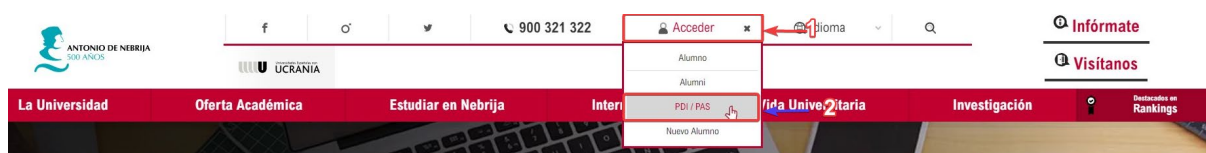
Procedimiento

Acceso al CAU

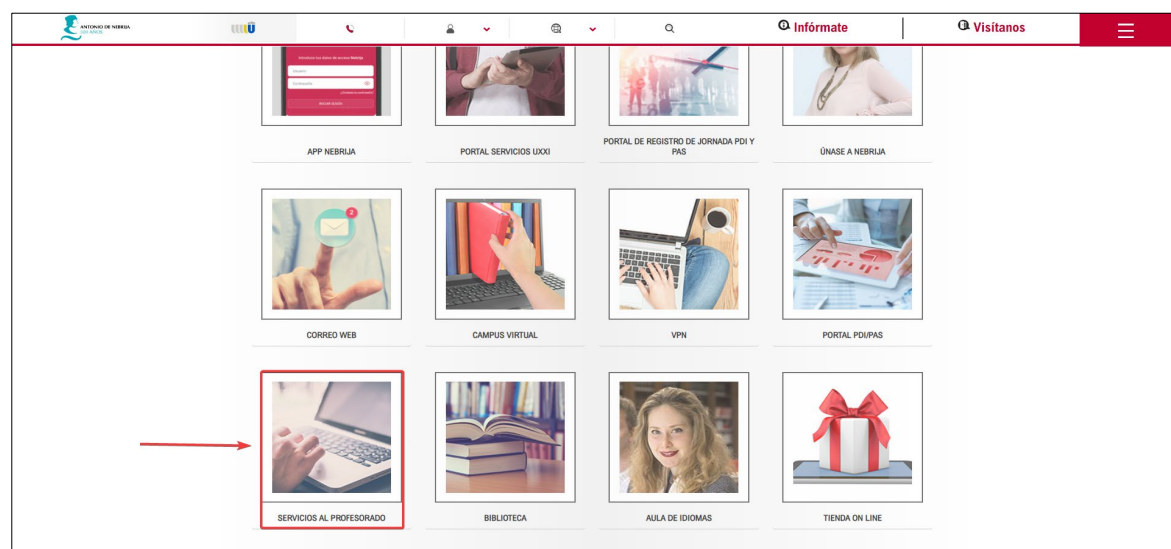
El enlace directo para acceder al CAU es el siguiente → <https://sistemas.nebrija.es/tsi>

También se puede acceder desde la web www.nebrija.com

Accedemos al portal PDI/PAS:



Bajamos a la parte inferior de la página y accedemos a “*Servicios al Profesorado*”:



Iniciamos sesión con **usuario y contraseña** Nebrija:

Apertura de Ticket

Dentro del CAU nos iremos al menú **Servicios Informáticos**:

Dentro de “**Servicio Informáticos**”, accederemos a la primera opción “**Centro de Atención al Usuario (CAU)**”:

Dentro de CAU nos dirigimos a Nuevo Ticket → Sistemas → Informática:



Una vez dentro nos aparecerá la siguiente ventana, en la cual debemos rellenar correctamente:

Explicamos campo por campo:

➤ **Prioridad:**

Este parámetro se debe dejar siempre en Normal. Son los técnicos quien deben valorar si la incidencia requiere una prioridad más elevada o no.

➤ **Asunto:**

Una breve descripción del problema o solicitud ej.: (Acceso Unidad de red, Equipo sin internet, Error traspaso de TLMK a UXXI)

➤ **Descripción:**

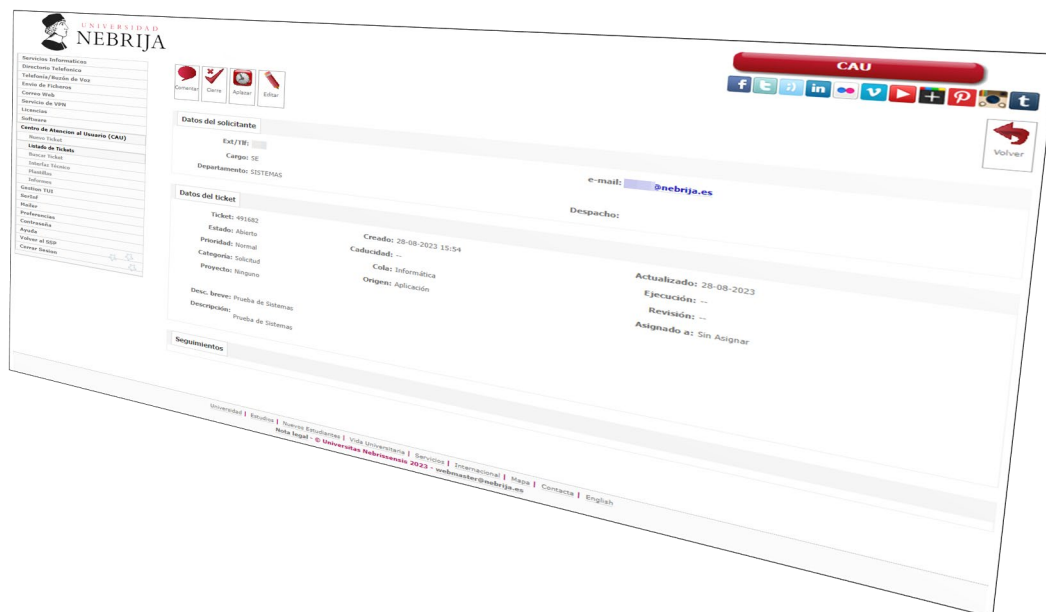
- ❖ **Incidencia:** Detallar el problema con la máxima información posible, aportando la información adicional que proceda para ayudar en la resolución de la incidencia con información como, capturas de pantallas, enlaces si falla una conexión a una página web, conocer si solo te está afectando a ti o les afecta a más compañeros, etc.
- ❖ **Solicitudes:** Detallar el motivo de la solicitud, aportando toda información útil dependiendo de cada caso.

¡IMPORTANTE! Para adjuntar imágenes y/o documentos en el ticket, siempre se debe hacer desde el botón de la parte inferior “Adjuntar fichero” NUNCA se debe adjuntar una imagen al texto directamente.

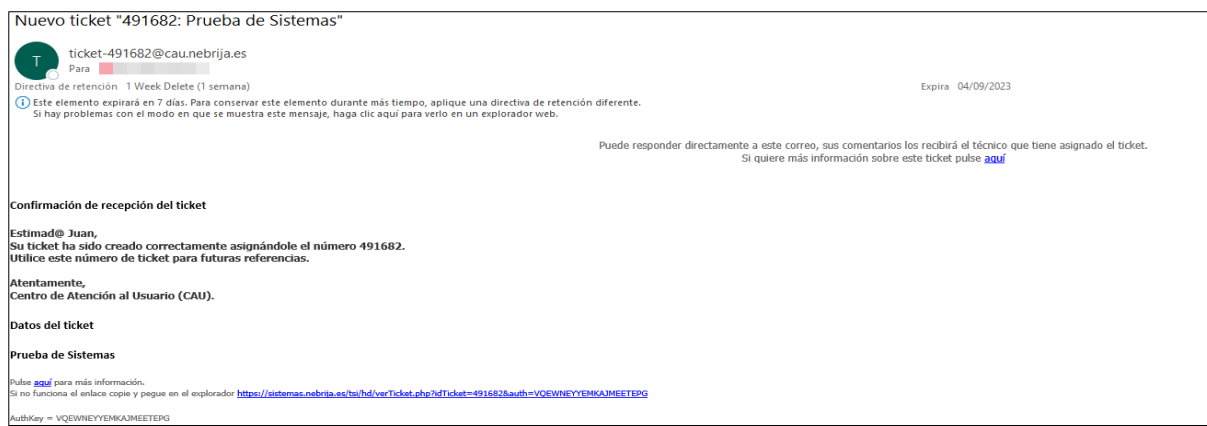
The screenshot shows a web form titled "Nuevo ticket". It has three main input areas: "Prioridad:" with a dropdown menu set to "Normal", "A realizar:" with a dropdown menu set to "en cualquier momento", and "Asunto:" with a text input field containing "Acceso a Unidad". Below these is the "Descripción:" field, which is a large text area with a rich text editor toolbar. At the bottom of the form, there is a section labeled "Adjuntar Fichero:" with a button labeled "Seleccionar archivo". A red arrow points to this button. To the right of the button, it says "Ninguno archivo selec. (Si desea incluir más de un fichero debe enviarlos comprimidos en un ZIP)".

Ticket Creado:

Tras la creación del ticket, nos aparecerá el ticket ya creado donde podemos ver distinta información del mismo, añadir un comentario, cerrarlo o editar algo de la descripción si fuera necesario.



También nos llegará un aviso al correo electrónico de Nebrija donde se detallarán los datos del ticket.



Para acceder al revisar el estado de nuestros tickets, solo debemos acceder desde el menú de la izquierda, al apartado "Listado de Tickets", En el nos aparecerá los tickets que tengamos abiertos y un histórico de tickets que ya estén cerrados:

