

---

## Instructivo de uso para herramienta de reporte de incidentes Bugzilla

A continuación, se detallan los pasos necesarios para dar de alta una incidencia (solicitud de soporte por parte del usuario) en el sistema de reporte de incidencias utilizado por la Unidad de Informática de Facultad de Enfermería.

### Primer paso:

Ingresar a la url: <http://ceti.fenf.edu.uy/bugs>. (no es necesario el “http://”).

Ahí veremos la siguiente pantalla.



En los campos a la izquierda del botón “iniciar sesión” se debe colocar usuario y contraseña respectivamente. El nombre de usuario es el correo electrónico institucional de cada usuario.

Debe ingresarse en forma completa, ej: usuario@fenf.edu.uy.

La contraseña es la misma que utilizan para ingresar al correo electrónico.

### Segundo paso

Luego de ingresar al sistema, veremos en la esquina superior derecha nuestra nombre de usuario (correo), ej: usuario@fenf.edu.uy. Esto nos indica que hemos ingresado correctamente.

Seguimos situados en la misma pantalla donde vemos 3 grandes botones: “Crear un Bug”, “Buscar” y “Preferencias de usuario”. Utilizaremos sólo el primero de estos.

### Tercer paso (ingresar una incidencia)

Hacemos click sobre el botón “Crear un Bug”, y veremos la siguiente pantalla.

Antes de informar sobre un bug, por favor, lea las [instrucciones para escribir bugs](#), la lista de [bugs más frecuentes](#) y, por último, [busque](#) el bug.

[Mostrar campos avanzados](#) (\* = Campo requerido)

**Producto:** TestProduct **Creador:** arodriguez@fenf.edu.uy

\* **Componente:** TestComponent

Descripción del componente

Por favor seleccione Gravedad, Hardware y Sistema Operativo. Su incidencia será asignada al primer técnico disponible. La misma será atendida a la brevedad.

**Versión:** unspecified **Gravedad:** normal

**Hardware:** TODO **Sist. operativo:** Windows

Hemos intentado adivinar su sistema operativo y plataforma. Por favor, compruébelos y corrijalo si es necesario.

\* **Resumen:** [Campo resaltado en amarillo]

**Descripción:** [Campo de texto]

**Adjunto:** Añadir un adjunto

Enviar Bug

Aquí solamente utilizaremos los campos “Resumen” y “Descripción”.

En “Resumen” ingresar una breve descripción del problema. No es necesario detallar ni poner quien está creando la incidencia. Por ej: “No puedo imprimir”, “Problemas de conexión”.

En descripción les pedimos sí algo ms detallado. Ej: “Envío la impresión y la impresora parpadea las luces pero no hace nada”, “Puedo entrar al correo y a la web pero no a las carpetas compartidas”.

Luego de esto presionamos “Enviar Bug”.

### Cuarto paso

El sistema se encarga automáticamente de enviar mails al usuario de cada cambio/avance que se haga en la incidencia que éste ha ingresado. Le avisa a quien se ha asignado la incidencia y los avances que se vayan realizando. De esta forma el usuario recibe información en tiempo real del estado de su incidencia hasta que la misma sea cerrada.