

Treball amb Tiquets des del Gestor de Serveis

<u>Treball amb Tiquets des del Gestor de Serveis.....</u>	1
Consulta de tiquets assignats:.....	1
Informació que conté el tiquet	2
Com cercar un tiquet.....	4
Avisos correu d'assignació de tiquets:	6
Com crear un tiquet:	7
Com assignar un tiquet a una persona / grup.....	12
Com Afegir un comentari i notificar-lo a l'usuari:	12
Passar un tiquet a estat pendent	14
Afegir un arxiu annexat a un tiquet:	15
Imprimir un tiquet.....	16
Tancar un tiquet	16
Com reobrir un tiquet:	18

Consulta de tiquets assignats:

La vista per defecte quan s'accedeix al mòdul de Tiquets és la dels tiquets Oberts i

Pendents que tenim assignats al nostre usuari:

TIQUETS

- Nou tiquet
- Nou tiquet preinformat

CONSULTES

- Els meus tiquets
- Tiquets assignats**
- Tiquets per equip
- Tiquets per estat
- Tiquets tractats equip
- Tiquets planificats
- Per darrer comentari
- Exportació tiquets

Tiquets assignats

Filtre de cerca

Estat: **Obert/Pendent**

Els tiquets tancats només es mostren amb antiguitat de 5 dies

Procés: AUS DPR RIN PTI SUF ADS DSO ADM FCL AID APV

Cercar Esborrar

Primer | Anterior | 1 de 1 (8 resultats) | Següent | Últim

<u>Pri.</u>	<u>Data creació</u>	<u>Data resolució</u>	<u>Estat</u>	<u>Codi</u>	<u>Assumpte</u>	<u>M</u>	<u>Sol·licitant</u>	<u>Assignat a</u>	<u>Procés</u>
-------------	---------------------	-----------------------	--------------	-------------	-----------------	----------	---------------------	-------------------	---------------

La vista per defecte mostra els tiquets ordenats per Prioritat (d'Alta a Baixa) i per data però podem canviar l'ordre prement sobre la capçalera de la columna que ens convingui millor.

Informació que conté el tiquet

A la pestanya Dades generals podem visualitzar les dades de contacte del sol·licitant del tiquet, la descripció de la seva demanda de servei així com l'equip al qual està assignat el tiquet i el servei que té assignat.

Dades generals

Annexos (0)

Canvis (0)

Imputacions

Creat per: Eva Cinos Martin Data de creació: 05-04-2019

Origen



Sol·licitant: [Gn6 User1](#)

(Id.gAUSS: [1146174](#))

Unitat client: [UPCNET \(UPCNET\)](#)

Col·lectiu
predeterminat: Altres

Codi Unitat client: [940](#)

Telèfon:

E-mail: eva.cinos@upcnet.es

Altres dades de
contacte:

Descripció



Assumpte: Avaria PC

Descripció:

L'equip no arrenca i no mostra imatge en pantalla

El tiquet també conté informació sobre la seva "història": per quins equips resolutors ha passat, quan ha canviat d'estat...

Història assignacions

Creat per: Eva Cinos Martin
Data de creació: 05-04-2019 12:26

<u>Data inicial</u>	<u>Data final</u>	<u>Equip resolutor</u>	<u>Assignat a</u>	<u>Modificat per</u>	<u>Estat</u>	<u>Procés</u>
05-04-2019 12:28		CS - ATIC	Eva Cinos Martin	Eva Cinos Martin	Obert	AUS
05-04-2019 12:27	05-04-2019 12:28	CS - Gestió de Garanties	CS - Gestió de Garanties	Eva Cinos Martin	Obert	AUS
05-04-2019 12:26	05-04-2019 12:27	CS - ATIC	Eva Cinos Martin	Eva Cinos Martin	Obert	AUS

Com cercar un tiquet

Clients Catàleg CMDB-CI CMDB-AdS Tiquets Problemes Canvis Actuacions Percepcions
Equips i Persones Tiquet històric

Tiquets assignats

TIQUETS

- Nou tiquet
- Nou tiquet preinformat

CONSULTES

- Els meus tiquets
- Tiquets assignats**
- Tiquets per equip
- Tiquets per estat
- Tiquets tractats equip
- Tiquets planificats
- Per darrer comentari
- Exportació tiquets
- Dades addicionals
- Cerca per contingut
- Incidents de seguretat

PETIT EVOLUTIU

- Nou petit evolutiu
- Petits evolutius per servei

INDICADORS

Filtre de cerca

Estat: Obert/Pendent

Els tiquets tancats només es mostren amb antiguitat de 5 dies

Procés: AUS DPR RIN PTI SUF ADS DSO ADM FCL AID APV

Assignat a: [] [Q] [X]

Equip resolutor: CS - ATIC [Q] [X]

Sol·licitat/creat per: [] [Q] [X]

Unitat client: [] [Q] [X]

Servei: [] [Q] [X]

Assumpte: []

Codi: []

Data creació: [] [] Fins a: [] []

Data tancament: [] [] Fins a: [] []

Data resolució: [] [] Fins a: [] []

Sense paginació

Cercar **Esborrar**

Des de la cerca avançada de la vista "Tiquets assignats" podem cercar els tiquets segons paràmetres:

La següent consulta d'ús més habitual és la de **Tiquets per equip** mostra per defecte els tiquets de tots els equips resolutors dels quals formo part:

Per consultar els tiquets assignats al/s equip/s resolutor/s del/s qual/s som membres hem de consultar la vista “Tiquets per equip”:

Tots els tiquets apareixen agrupats però es poden ordenar per la columna “Assignat a” per poder saber a quin dels equips resolutors als que pertanyem estan assignats.

Per defecte queda marcada la casella “Els tiquets tancats només es mostren amb antiguitat de 5 dies” per evitar fer cerques massives:

Per cercar un tiquet ja tancat d'una data determinada cal desmarcar aquesta casella i introduir els paràmetres de cerca desitjats:



Estat:

Els tiquets tancats només es mostren amb antiguitat de 5 dies

Procés: AUS DPR RIN PTI SUF ADS DSO ADM FCL AID APV

Assignat a:

Equip resolutor:

Sol·licitat/creat per:

Unitat client:

Servei:

Assumpte:

Codi:

Data creació: Fins a:

Data tancament: Fins a:

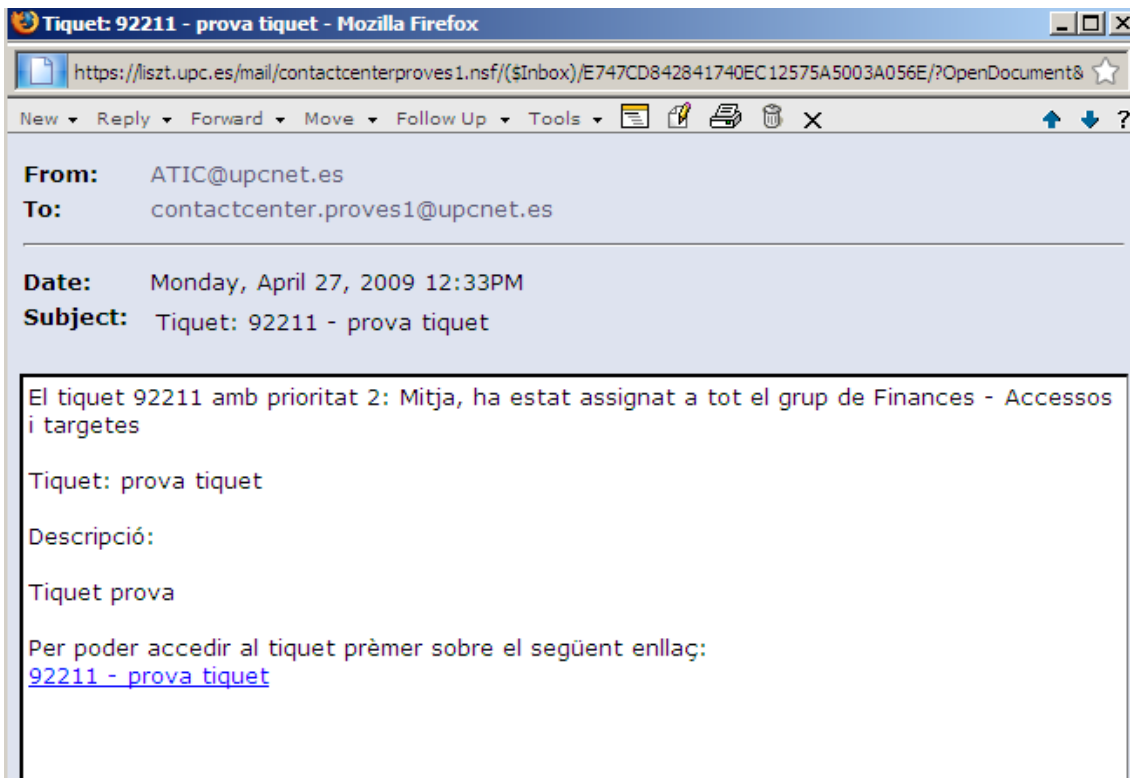
Data resolució: Fins a:

Sense paginació

Avisos correu d'assignació de tiquets:

Cada cop que s'assigni un tiquet al nostre equip o bé a la nostra persona rebrem un avís per correu electrònic.

Exemple de missatge:



Inclou un enllaç al tiquet que ens permet obrir-lo directament.

Com crear un tiquet:

Per registrar en un tiquet la sol·licitud de servei que ens hagi fet una altra persona o bé registrar una sol·licitud feta al nostre propi nom cal obrir el formulari "Nou tiquet"

El camp sol·licitant permet fer una cerca de l'usuari sol·licitant:

Sol·licitant: *

Unitat client: *

Telèfon:

E-mail:

Altres dades de contacte:

extern

Becari Relacions Externes

Cbl Relacions Externes

Eetac Relacions Externes

Extern Eebe

Extern General

Extern General NE

Extern Ps

Extern Sp

Gn6 Extern1

Gn6 Extern2

Si no ens apareix el nom del sol·licitant amb la cerca per defecte, significa que és la primera vegada que es crea un tiquet al seu nom. Cal cercar-lo al camp "Sol·licitant" de la forma següent:

Sol·licitant: *

Unitat client: *

Telèfon:

E-mail:

Altres dades de contacte:

Urgència:

Impacte:

Incident greu:

Informe incident:

Assumpte: *

Descripció:

UPCNET Atenció als usuaris - Mozilla Firefox

https://gestor.upcnet.es/persones/control/equipsPersonesRolLDAPPopup

Consulta persones de l'equip per rol

Filtre de cerca

Ldap: LDAP UPC

Nom: extern

Rol: -- Qualsevol rol

Telèfon:

Cercar Cerca LDAP Esborrar

Podem modificar qualsevol de les dades personal de l'usuari que apareguin per defecte.

Si l'usuari sol·licitant manifesta que la seva petició és urgent podem indicar-ho modificant el valor per defecte del camp **Urgència**:

Urgència: Mitja

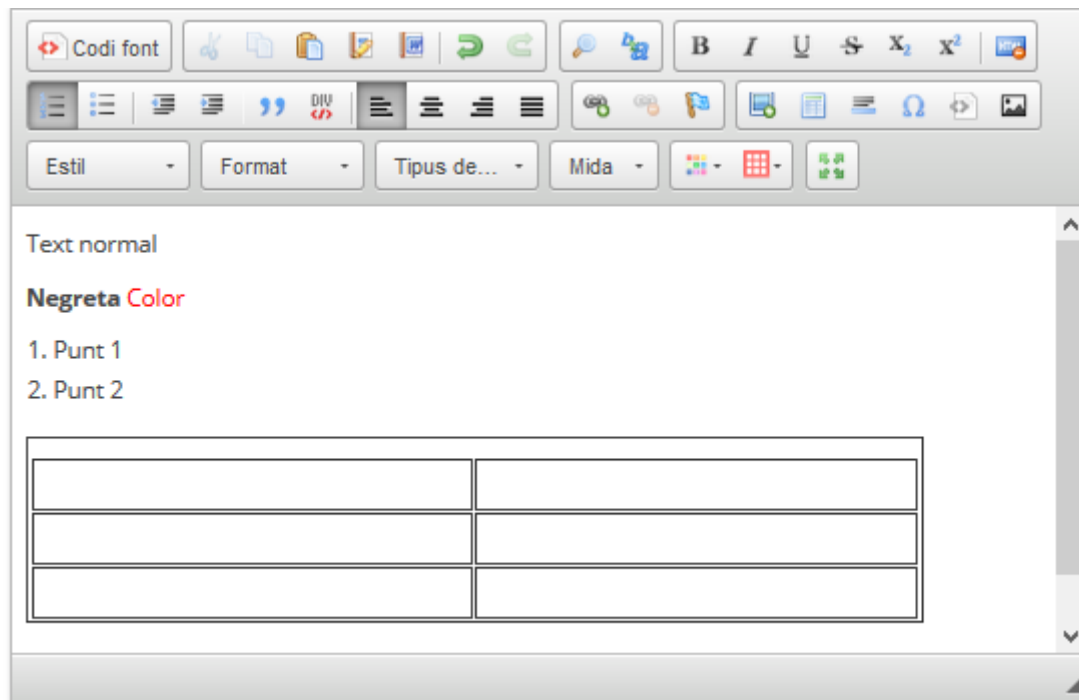
Impacte: Moderat

L'usuari tindrà visibilitat sobre aquest camp i el podrà modificar.

En canvi, el camp **Impacte** només és visible per als usuaris resoltors de tiquets i permet indicar si la incidència que ens comuniquen té impacte sobre tot el servei i no únicament sobre l'usuari sol·licitant en concret.

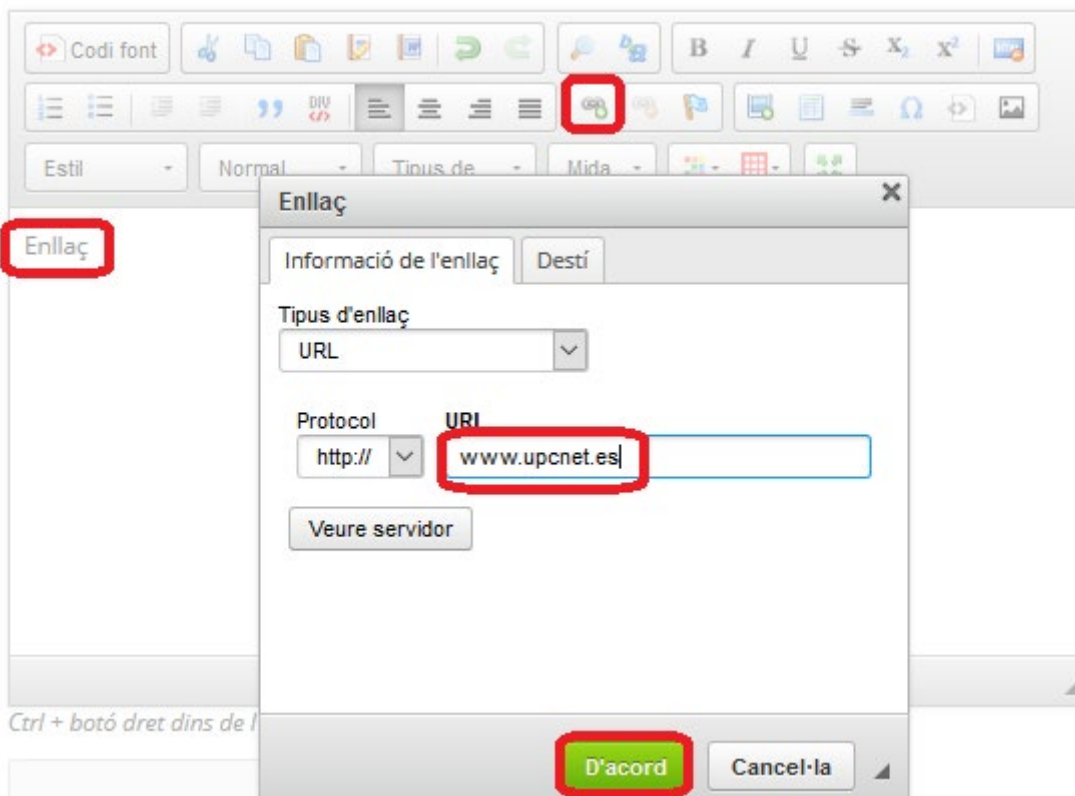
Per defecte un tiquet amb impacte o urgència alts apareixerà el primer de la llista de tiquets assignats a un grup (veure apartat Consulta de tiquets assignats).

El camp Descripció permet introduir text amb format:



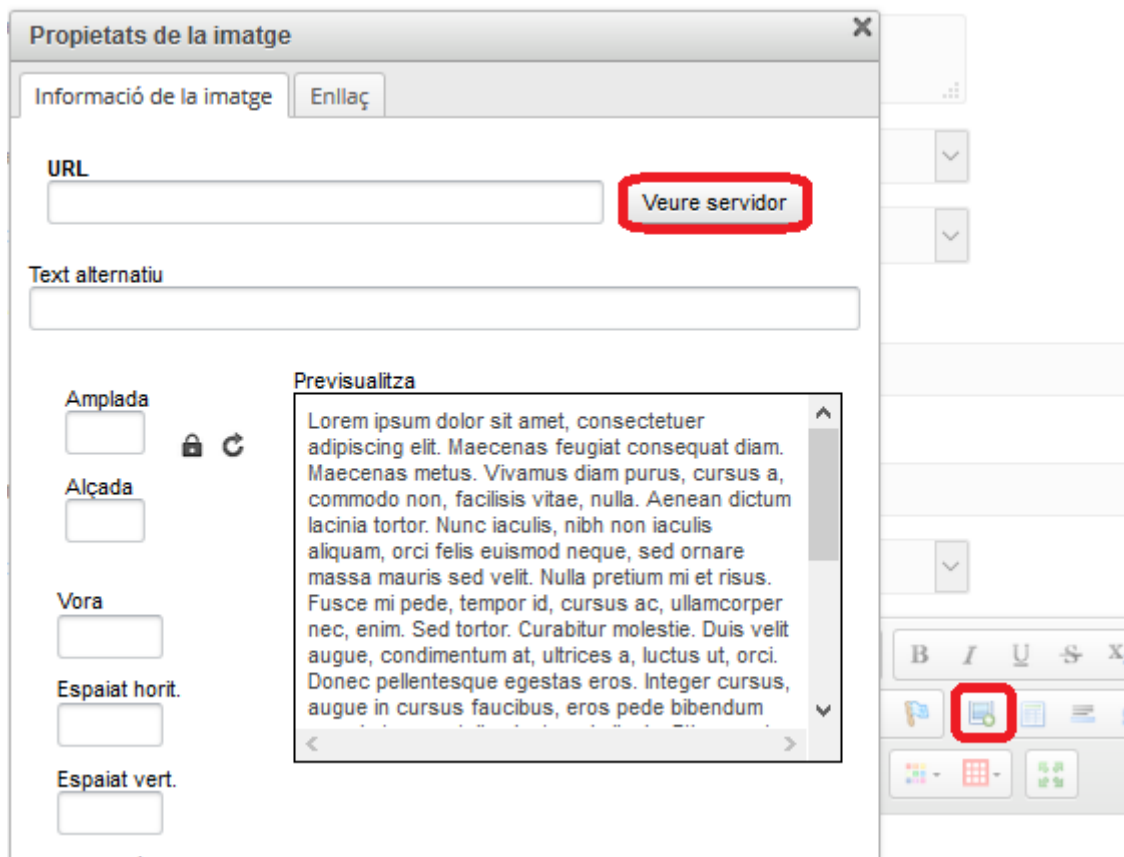
Ctrl + botó dret dins de l'editor per mostrar el menú contextual del navegador

També permet introduir Vincles actius seleccionant el text que volem que tingui activat el vincle i prement la icona Afegir/Editar enllaç tal com mostra la imatge següent:

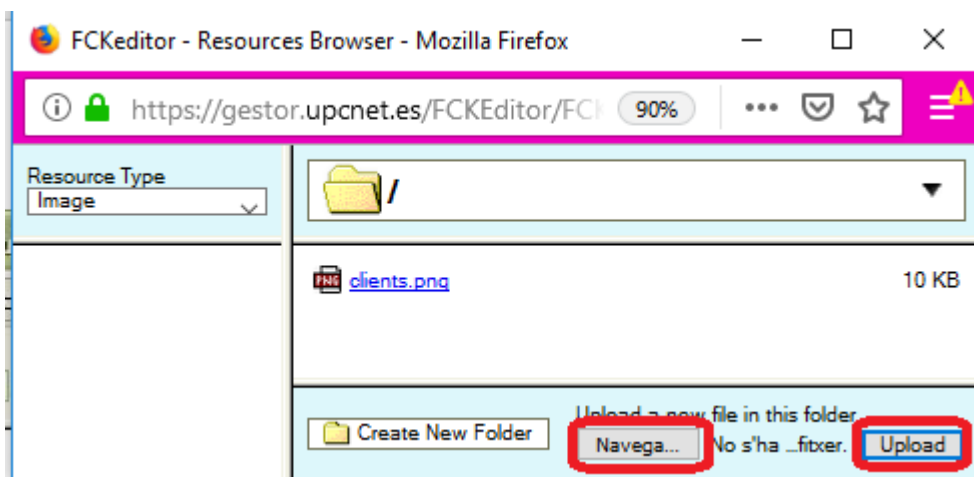


El vincle només serà actiu un cop es desi el nou tiquet. Quan es premi sobre l'enllaç que hem creat s'obrirà el Web que hem introduït.

També es poden insertar imatges al Camp descripció. Per fer-ho és necessari que la imatge estigui desada a un fitxer. Al punt on vulguem que es mostri hem de seleccionar la icona "Afegir/Editar Imatge" i seleccionar l'arxiu d'imatge des de la ubicació on l'havíem desat prèviament:



Un cop fet només cal seleccionar l'arxiu que hem pujat i acceptar les opcions per defecte:



La imatge es mostrarà al punt que seleccionat prèviament.

La resta de camps del formulari de Nou Tiquet permeten assignar un producte al tiquet o modificar el grup resolutor per defecte per un altre si ho desitgem.

Un cop es desa el nou tiquet, si l'hem creat a nom d'una altra persona, es mostra el missatge de creació de tiquet que rebrà l'usuari i podem escollir si volem que el rebí o no:

Notificació de creacio de tiquet

De:

A:

Cc:

Cco:

Assumpte:

Descripció:

Codi font

Estil Format Tipus de... Mida

Buenos días,

Puede hacer seguimiento de su demanda de servicio a través del tiquet que hemos creado.

Código: 927063
Asunto: tiquet prova
URL de acceso: [927063 - tiquet prova](#)

Para cualquier consulta contacte con nosotros

ATIC - <http://serveistic.upc.edu/ca/atic>

Com assignar un tiquet a una persona / grup

Per assignar un tiquet a un altre grup o una altra persona cal obrir el tiquet i editar l'apartat "Assignació":

Assignació



Equip resolutor: [CS - ATIC](#)
Assignat a: [Eva Cinos Martin](#)
Procés: AUS - Atendre usuaris
Estat: Obert
Data màxima de resolució prevista:

Al camp "Equip resolutor" hem de cercar l'equip on hem d'assignar el tiquet i al camp "Assignat a:" podem cercar la persona d'aquest equip a qui li hem d'assignar:

Assignació

Equip resolutor: CS - ATIC

Assignat a: Eva Cinos Martin

Procés: AUS - Atendre usuaris

Servei:

Subservei:

Tipus:

Origen del tiquet: Telèfon

Urgència: Mitja

Impacte: Moderat

Incident greu:

Informe incident:

Estat: Obert

Data màxima de resolució prevista:

Com Afegir un comentari i notificar-lo a l'usuari:

Per anar afegint a un tiquet la informació de les accions que anem realitzant per a resoldre'l podem anar afegint comentaris. D'aquesta manera qualsevol persona que consulti un tiquet podrà veure el que s'ha anat fent i en quin punt està. Per fer-ho des del tiquet cal prémer el signe "+" al camp "Comentaris":

Comentaris +

Podem escriure un comentari públic (l'usuari sol·licitant podrà veure el comentari si accedeix al tiquet) o bé privat (el comentari només serà visible per als altres usuaris resolutors, l'usuari sol·licitant no podrà veure'l):

Visibilitat del comentari: Comentari públic v

Notificar el comentari: Comentari públic

Si volem assignar el tiquet a un altre equip resolutor, canviar el producte assignat o bé canviar l'estat del tiquet podem fer servir el botó Afegir i assignar:

Comentaris

Afegir comentari Afegir Afegir i assignar Cancel·lar

-- Qualsevol comentari predefinit ----- v

Si a més de que el que escrivim quedi al tiquet, volem que l'usuari sol·licitant ho rebi per mail, cal marcar la casella "Notificar el comentari":

Visibilitat del comentari: Comentari públic v

Notificar el comentari: Idioma de la notificació: Catalan Spanish (Predet. sol·licitant) English

Justificant de recepció:

De: ATIC@upc.edu v

A (Sol·licitant): eva.cinos@ithinkupc.com ... + x

Cc: ... + x

Cco: ... + x

Per defecte es mostra la adreça de correu de l'usuari sol·licitant però podem modificar-la o afegir-ne de noves separant-les per comes.

Podem escollir si volem que aparegui com adreça remitent del missatge la adreça genèrica de contacte o bé la nostra personal:

De: ATIC@upc.edu

A: ATIC@upc.edu
eva.cinos@upcnet.es

+ x

Si els nostre comentari és privat també podem marcar la casella de notificació. En aquest cas el missatge ha d'estar adreçat a un altre usuari resolutor de tiquets, no a l'usuari sol·licitant del tiquet ja que aquest no té visibilitat sobre els comentaris privats.

Passar un tiquet a estat pendent

Un tiquet té 3 estats possibles:

- Obert **Estat: Obert**
- Pendent **Estat: Pendent**
- Tancat **Estat: Tancat**

Un tiquet es passa a pendent quan la resolució de la petició de servei depèn de que l'usuari sol·licitant ens faci arribar alguna dada o faci una prova i confirmi el seu resultat, etc...


Per passar un tiquet a l'estat pendent hem d'editar a un tiquet l'apartat "**Assignació**"


Assignació



Reassignació

Seleccionar al desplegable "**Estat: Pendent**" i la data de caducitat de l'estat pendent:

Estat: 

Data/Hora caducitat:  * Aquest camp indica la data i hora en que es reobrirà el tiquet

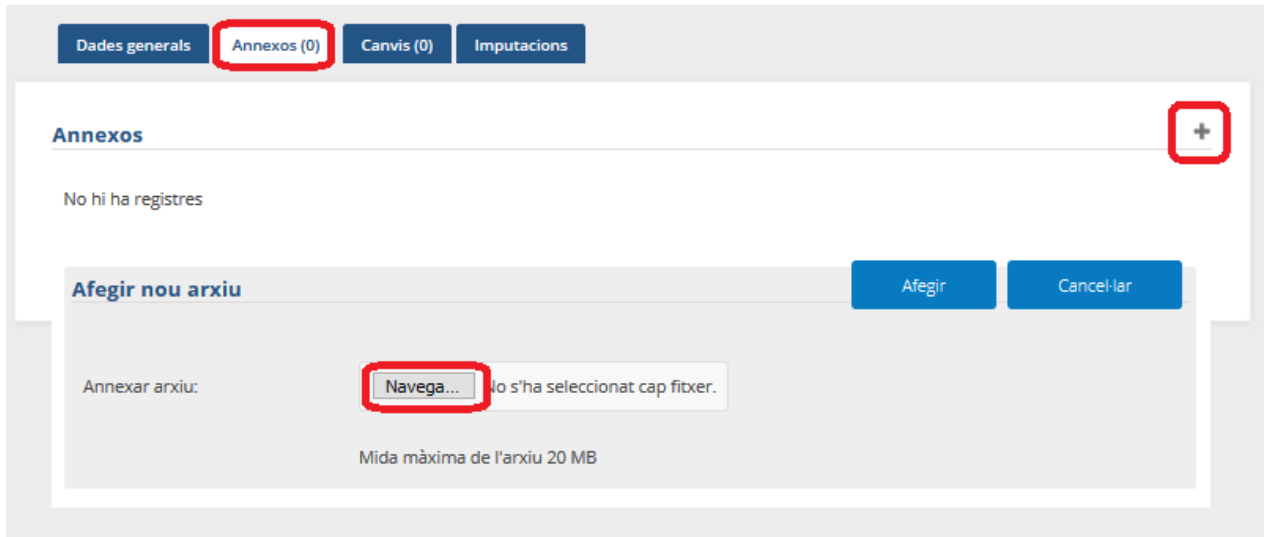
Un tiquet pendent passarà automàticament a l'estat "Obert" si:

- Qualsevol persona diferent a qui té assignat el tiquet afegeix un comentari al tiquet
- S'assoleix la data de caducitat del tiquet

En tots dos casos la persona que tingui assignat el tiquet rebrà un correu d'avís conforme el tiquet ha sigut reobert.

Afegir un arxiu annexat a un tiquet:

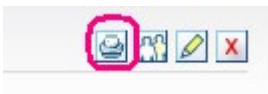
Podem annexar un fitxer a un tiquet des de la pestanya Annexes:



Els arxius que es desen a la pestanya d'Annexes del tiquet són accessibles per qualsevol persona que tingui visibilitat sobre el tiquet.

Imprimir un tiquet

A tots els tiquets disposem d'una icona que permet imprimir un tiquet:

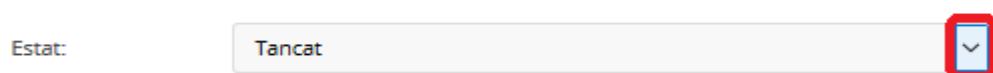


Tancar un tiquet

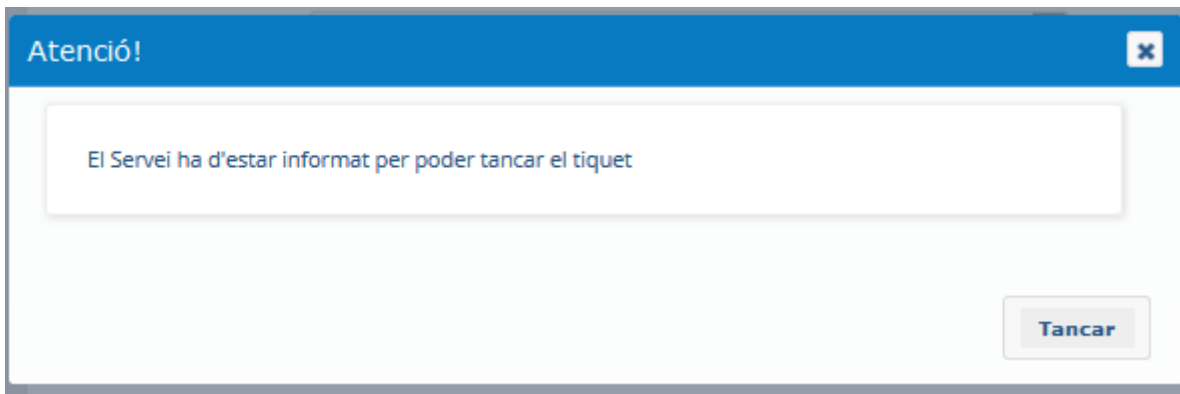
Quan la petició que ens hagin fet a través d'un tiquet ja estigui resolta podem tancar-lo des de l'apartat "**Assignació**"



Seleccionar al desplegable "**Estat: Tancat**" :



Nota: el camp Servei és obligatori en temps de tancament i en cas que no estigui informat apareixerà un avís demanant que s'informi abans de poder-lo tancar.



Un cop tancat, si hem tancat un tiquet obert a nom d'una altra persona, apareixerà una finestra mostrant el missatge de tancament per l'usuari i permetent escollir si volem que el rebi o no:

Notificació de tancament de tiquet

De: ATIC@upc.edu

A:

Cc:

Cco: eva.cinos@ithinkupc.com

Assumpte: [eATIC-UPCnet] tiquet 927063 - tiquet prova

Descripció: --- Tria un comentari ---

Codi font **B** **I** **U** **X₂** **X²**

Estil **Format** **Tipus de...** **Mida**

Buenos días,

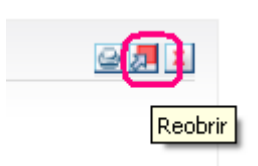
Hemos dado por cerrado el tiquet desde el cual hemos gestionado tu demanda de servicio:

Código: 927063
Usuario: eva.cinos@upcnet
Asunto: tiquet prova
URL de acceso: [927063 - tiquet prova](#)

Editor de text enriquit, FckText

Com reobrir un tiquet:

El propi usuari o bé un usuari resolutor pot reobrir un tiquet prement sobre la icona següent:



Aquesta opció queda deshabilitada un cop el tiquet porta tancat 5 dies o més.