

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-01T

Incidències informàtiques

Codi: PR-SRITIC-01T
Rev.: 00
Data: 23-09-2013
Pàg. 1 de 1

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-SRITIC-01T – Incidències informàtiques

2. TIPUS DE PROCÉS

- ☐ Estratègic
- ☐ Fonamental
- ☒ Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No n'hi ha
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
No n'hi ha
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les incidències informàtiques produïdes en els equips dels serveis o unitats.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia quan un usuari realitza una petició, ja sigui degut a una incidència o perquè necessita la instal·lació de software, hardware o perifèrics. Les vies de petició poden ser a través de correu electrònic, telèfon o des de l'aplicació CA Unicenter Service Desk.

En cas de realitzar-se a través de l'aplicatiu, a aquest només s'hi pot accedir a través de la intranet de la URV, tal com marca la Guia de contacte amb el CAU (<https://portal.urv.cat> secció Manteniments, seleccionant l'opció CAU). L'usuari rep una notificació d'obertura de l'incident/sol·licitud.

El Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU) rep, valora la petició i truca a l'usuari per tal de comentar-ho. Si la petició es pot resoldre al moment, des del CAU se li donen les indicacions pertinents a l'usuari o bé es resol per accés remot. En cas contrari, s'investiga la solució. Si la pot resoldre, es poden donar dos situacions:

- Ho gestiona directament el CAU, trucant a l'usuari per donar-li les indicacions o es resol per accés remot.
- O bé s'envia a un agent multimèdia de Centre (AMU) que es trasllada al lloc de treball de l'usuari per resoldre la petició.

En cas de que el CAU no pugui resoldre la petició, escala la petició a un segon nivell del CAU que la valora. Si la pot resoldre, fa la gestió a través del CAU (indicacions a l'usuari o accés remot) o bé a través d'un AMU (gestió al lloc de treball de l'usuari).

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-01T

Incidències informàtiques

Codi: PR-SRITIC-01T
Rev.: 00
Data: 23-09-2013
Pàg. 2 de 2

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

El sinó escala la petició al Servei de Recursos Informàtics (SRI). Aquest la valora i envia la resolució al CAU perquè procedeixi a gestionar-la amb l'usuari a través de les diferents vies possibles.

El seguiment i tancament de la petició, en qualsevol dels casos, es registra en l'aplicació i automàticament l'usuari rep una notificació de tancament.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. entrades
Necessitat de donar resposta a una petició d'un usuari.
2. sortides / serveis que s'ofereixen
Resolució de la petició per les diferents vies possibles (CAU, AMU o SRI).
3. usuaris / clients
Els usuaris d'aquest procés són els membres de la unitat o servei que necessiten solucionar una incidència o la petició d'instal·lació de nou equipament informàtic.
4. propietari / gestor
El propietari d'aquest procés és el Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU).
5. agents implicats
 - Usuaris
 - Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)
 - Agent Multimèdia de Centre (AMU)
 - Servei de Recursos Informàtics (SRI),
 - 2on nivell del Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

N/A

8. INDICADORS

N/A

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure document DF-SRITIC-01T Incidències informàtiques

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Els usuaris poden utilitzar aquest procés tots els dies laborables de l'any.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-01T

Incidències informàtiques

Codi: PR-SRITIC-01T
Rev.: 00
Data: 23-09-2013
Pàg. 3 de 3

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

11. DOCUMENTACIÓ DEL PROCÉS (formularis, etc)

- notificació d'obertura de la petició
- notificació de tancament de la petició

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc)

- Guia de contacte amb el CAU

13. NORMATIVA RELACIONADA

N/A

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Aplicació CA Unicenter Service Desk