

GUIA DE CONTACTE AMB EL CAU (USUARI)

Universitat Rovira i Virgili



1.1. INTRODUCCIÓ

Guia per a la utilització de l'aplicació CA Unicenter Service Desk, eina mitjançant la qual es podrà crear incidents i sol·licituds.

Incident: un incident és el mal funcionament, o l'aturada de qualsevol servei o programa informàtic.

Sol·licitud: una sol·licitud és un requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa informàtic.

1.2. ACCES I LOGIN

Només es pot accedir a l'aplicació CA Unicenter Service Desk des de la **intranet** de la URV

(<https://portal.urv.cat>) secció **Manteniments**, seleccionant l'opció **CAU**.

The image shows a screenshot of the URV portal's main menu. The menu is organized into several categories, each with a colored header: **TREBALLAR A LA URV** (yellow), **INFORMACIÓ ACADÈMICA** (green), **RECERCA** (purple), **TRAMITS** (blue), **LA URV EN XIFRES** (dark red), **BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ** (orange), **SUPORT** (red), **MANTENIMENTS** (orange), and **CAMPUS VIRTUAL** (blue). The **CAU** option is highlighted within the **MANTENIMENTS** category. A callout box labeled "Accés CAU" points to this option. In the center of the page, there is a banner with the text "recordeu que..." and "Verificació i autorització de títols oficials Consells sobre la grip H1N1".

- > Qualitat i Planificació estratègica
- > Consell Social
- TREBALLAR A LA URV**
- > Calendari laboral 2009
- > Catàleg de llocs de treball
- > Taules retribucions del PAS
- > Taules retribucions del PDI
- > Convocatòries
- > Temaris oposicions
- > Gestió de la presència
- > Formació del PAS
- > Valoració dels llocs de treball del PAS
- > Acords signats
- > Relació de llocs de treball
- INFORMACIÓ ACADÈMICA**
- > Calendari acadèmic
- > Oferta acadèmica
- > Universitat d'Estiu
- > Idiomes
- RECERCA**
- > Consulta dades recerca
- > Full de convocatòries URV
- > Servei de recursos científics i tècnics
- > Programa d'Avaluació de la Recerca
- TRAMITS**
- > Models d'ús intern de recursos humans
- > Models d'ús intern de prevenció de riscos laborals
- > Ajut social
- > Encàrrecs del rector
- > Sol·licitud transferència documentació
- > Sol·licitud RAM Cofinançat
- > Sol·licitud Equipament Docent
- > Memòria Equipament Docent
- > Fitxa missions internacionals
- > Convenis institucionals
- LA URV EN XIFRES**
- > Formació
- > Informes Transversals
- > Enllaços d'interès
- > Projecte

recordeu que...

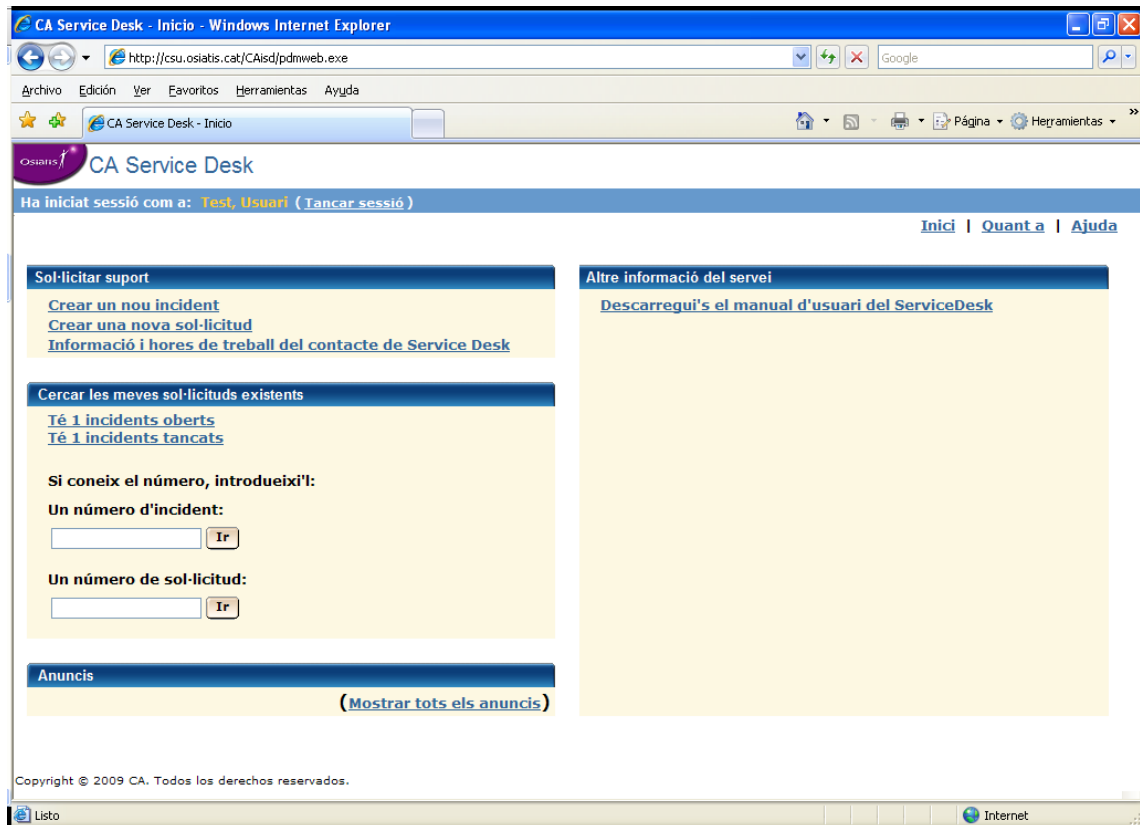
Verificació i autorització de títols oficials
Consells sobre la grip H1N1

- > Certificació digital
- > Agenda corporativa
- > Servei d'espai personal
- > Fòrums corporatius
- BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ**
- > Informació general
- > Catàleg i recursos d'informació
- > Serveis
- > Com trobar informació
- SUPORT**
- > Economia
- > Processos Gestió acadèmica
- > Oficina de Contractació i compres
- > Mobilitat
- > Registre general
- > CID: Control intern de documents
- > Servei de recursos científics i tècnics
- > Metge d'empresa
- > Borsa de treball
- > Borsa d'habitatge
- > Pràctiques externes
- > Oficina de l'esport
- > Transport
- > Compartir cotxe
- > Pacte de dedicació del professorat
- > Prevenció de riscos laborals
- > Gestió de plantilles de PDI
- > Espai Virtual d'Informació Acadèmica
- > Informació sobre discapacitació
- MANTENIMENTS**
- > Aparells científics
- > Informàtica
- CAU**
- > Instal·lacions edificis
- > Instal·lacions de gasos
- > Obra civil edificis
- > Recollida de residus de laboratori
- > Equis de treball
- > Dutes i renta ulls d'emergència
- > Cromatògrafs
- CAMPUS VIRTUAL**
- > Campus URV

1.3 PANTALLA PRINCIPAL

La pantalla principal es divideix en cinc seccions:

- ✓ Sol·licitar suport
- ✓ Cercar les meves sol·licituds extern
- ✓ Anuncis
- ✓ Altre informació del servei
- ✓ Menú superior a la dreta



1.3.1 Sol·licitar Suport

A la seva vegada esta dividida en tres apartats, “Crear un nou incident”, “Crear una nova sol·licitud” i “Informació i hores de treball del contacte de Service Desk”

1.3.1.1 Crear un nou incident

The screenshot shows a web browser window titled "CA Service Desk - Crear nou incident 135 - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://csu.osiatis.cat/CAisd/pdmweb.exe". The browser's menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Favoritos", "Herramientas", and "Ayuda". The toolbar shows various icons for navigation and printing. The page content is for the "CA Service Desk" and is titled "Crear nou incident 135". It includes a session status bar: "Ha iniciat sessió com a: Test, Usuari (Tancar sessió)". Navigation links "Inici", "Quant a", and "Ajuda" are present. Action buttons "Desar", "Cancel·lar", "Restablir", and "Adjuntar document" are at the top right. The form fields include: "Informet per" (Test, Usuari), "Número de telèfon" (empty text box), "Adreça de correu electrònic" (empty text box), "Resum de l'incident" (empty text box), and "Descripció de l'incident (obligatori)" (large text area) with an "Ortografia" button. A copyright notice "Copyright © 2009 CA. Todos los derechos reservados." is at the bottom left, and the status bar shows "Listo" and "Internet".

En la descripció de l'incident o sol·licitud s'ha de plantejar el problema o sol·licitud específic, aquest cal que sigui el més explicatiu possible.

El camp "Número de telèfon": es molt important que l'ompli, per facilitar el contacte amb vostè en cas que ens falti informació que li tinguem de demanar.

El camp "Adreça de correu electrònic": no es necessària ja que ve pre-completada per la eina, no obstant si el usuari desitja que el CAU es posi en contacto amb vostè via altre mail, modifiqui aquestes dades.

Amb els botons que es trobin en el menú superior dret podrà:

- Desar: Després d'omplir tots els camps, per finalitzar el tràmit premi sobre "Desar"
- Cancel·lar: tancar l'incident o sol·licitud
- Restablir: serveix per deixar tots els camps en blanc
- Adjuntar document: en cas que consideri important adjuntar un arxiu des d'aquest botó ho podrà fer.

1.3.1.2 Crear una nova sol·licitud

Si premem l'enllaç "Crear una nova sol·licitud" es redirigirà a un formulari com l'anterior des d'on podrà registrar la seva sol·licitud .

1.3.1.3 Informació i hores de treball del contacte de Service Desk

En "Informació i hores de treball del contacte de Service Desk" s'ens informa de l'horari i de les formes de comunicar-nos amb el CAU.

1.3.2. Cercar les meves sol·licituds existents

Aquesta secció està dividida en:

- ✓ Té X incidents oberts
- ✓ Té X incidents tancats

Pròximament tindrà a més a més

- ✓ Té X sol·licituds obertes
- ✓ Té X sol·licituds tancades

Si es clica en “Té X incidents oberts” o “Té X sol·licituds obertes” es veurà un llistat de les incidències o sol·licituds que vostè té obertes.

CA Service Desk - Lista de incidentes - Windows Internet Explorer

http://csu.osiatis.cat/CAisd/pdmweb.exe

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

CA Service Desk - Lista de incidentes

Osiris CA Service Desk

Ha iniciat sessió com a: Test, Usuari (Tancar sessió)

Inici | Quant a | Ajuda

S'ha trobat 1 incident.

Incident núm.	Estat	Data d'obertura	Prioritat	Grup	Contactes
76	Abierto	09/09/2009 16:18:37	Prioridad: Ninguno		Asignatario:

Descripció: Es crea prova d'incident per a validación de la configuración del ServiceDesk.

S'ha trobat 1 incident.

Copyright © 2009 CA. Todos los derechos reservados.

Listo Internet

On si entra en una:

CA Service Desk - Detalls d'incident 76 - Windows Internet Explorer

http://csu.osiatis.cat/CAisd/pdmweb.exe

CA Service Desk - Detalls d'incident 76

CA Service Desk

Ha iniciat sessió com a: **Test, Usuari** (Tancar sessió)

[Inici](#) | [Quant a](#) | [Ajuda](#)

Detalls d'incident 76 [Editar incident](#) [Afegir comentari](#) [Adjuntar document](#) [Tancar incident](#)

Data/hora d'obertura	Estat	Prioritat	Àrea d'incident
09/09/2009 16:18:37	Abierto	Ninguno	

Resum de l'incident

Prova d'incident Osiatis.

Descripció de l'incident

Es crea prova d'incident per a validación de la configuración del ServiceDesk.

Propietats

Nom	Valor	Exemple

Historial

Contacte	Data	Tipus	Resum
Castillo, Antonio	14/09/2009 09:58:07	Adjuntar documento	Adjuntar documento
Test, Usuari	09/09/2009 16:18:37	Inicial	Contacto: Test, Usuari Teléfono: 931838300 Correo electrónico: josorio@osiatis.es

Arxius adjunts

Document	Descripció	Adjuntat el	Estat
a	a	14/09/2009 09:57:56	Instalado

Copyright © 2009 CA. Todos los derechos reservados.

Listo Internet

Pot veure l'història del incident i els botons de "Editar incident", "Afegir comentari", "Adjuntar document" i "tancar incident".

Botó "Editar incident": Pot canviar el Resum o la descripció del ticket.

CA Service Desk - Actualitzar incident 76 - Windows Internet Explorer

http://csu.osiatis.cat/CAisd/pdmweb.exe

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

CA Service Desk - Actualitzar incident 76

CA Service Desk

Ha iniciat sessió com a: Test, Usuari (Tancar sessió)

Inici | Quant a | Ajuda

Actualitzar incident 76

Desar Cancel·lar Restablir Adjuntar document

Informar per
Test, Usuari

Resum de l'incident
Prova

Descripció de l'incident (obligatori) Ortografia

Es crea prova d'incident per a validación de la configuración del ServiceDesk.

Marco oculto: no explorar aquí.

Copyright © 2009 CA. Todos los derechos reservados.

Listo Internet

Botó “Afegir comentari”: Li permet escriure el comentari que desitgi (el més explícit possible). Per tal que el comentari quedi enregistrat caldrà prémer el botó “Desar”.

CA Service Desk - Afegir comentari a l'incident 76 - Windows Internet Explorer

http://csu.osiatis.cat/CAisd/pdmweb.exe

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

CA Service Desk - Afegir comentari a l'incident 76

CA Service Desk

Ha iniciat sessió com a: Test, Usuari (Tancar sessió)

Inici | Quant a | Ajuda

Afegir comentari a l'incident 76

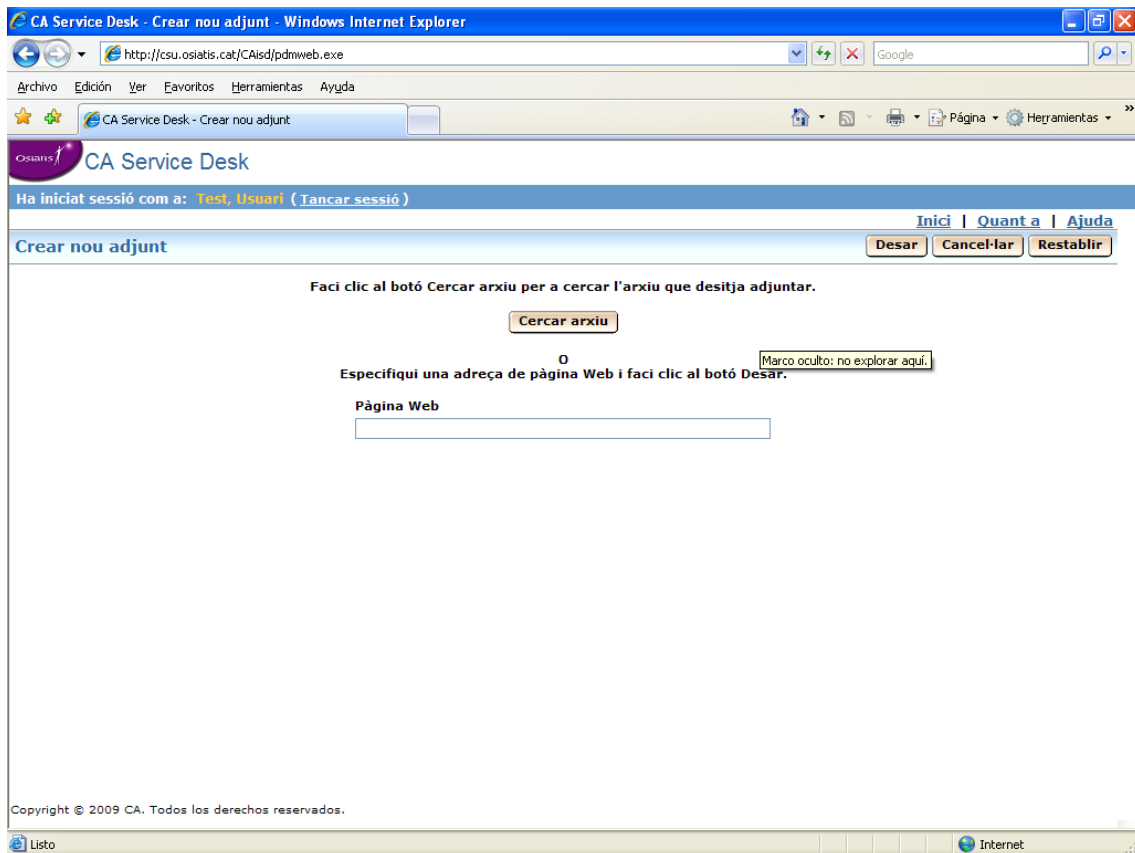
Desar Cancel·lar Restablir

Descripció de l'usuari **Ortografia**

Copyright © 2009 CA. Todos los derechos reservados.

Listo Internet

Botó “Adjuntar document”: Li permet adjuntar un document en el cas que es consideri necessari. Un cop seleccionat el fitxer haureu de prémer “Desar”



El botó “Tancar incident” li permetrà tancar l’incident o sol·licitud en cas que cregui que esta tancada.

1.3.3 Anuncis

En aquest apartat el CAU publicarà qualsevol anunci referent al servei, preferentment problemes en el servei.

1.3.4 Altre informació del servei

Es podrà informació important del servei, com per exemple el manual del usuari

1.3.5 Menú superior a la dreta

- ✓ Dins de aquest apartament podrem veure
- ✓ Inici: es podrà accedir a la pantalla principal des de qualsevol lloc del portal.
- ✓ Quant a: es obrirà la finestra de “Informació i hores de treball del contacte de Service Desk”

1.4 NOTIFICACIONS

1.4.1 Notificació de obertura

Quan vostè obri un incident o una sol·licitud, automàticament vostè rebrà aquest missatge, com diu la notificació accedint via intranet vostè podrà tenir un seguiment del mateix ticket i d'altres que tingui oberts.

Incident183

Per obtenir més informació del tractament del seu ticket, pot accedir-hi mitjançant la intranet de la URV

Usuari afectat	Àrea	Estat	Prioritat
Test, Usuari	Maquinari.Altres	Obert	5
Informat per	Assignatari	Grup	
Castillo, Antonio	Lopez Calvo, Jordi	HD	
Descripció			
La impressora no funciona			

1.4.2. Notificació de tancament

Quan es tanqui un incident o una sol·licitud on vostè sigui l'usuari afectat, automàticament vostè rebrà aquest missatge, per veure la resolució del ticket accedeixi via intranet.

Incident183

Per obtenir més informació de la resolució del seu ticket, pot accedir-hi mitjançant la intranet de la URV

Resum			
La impressora no funciona			
Usuari final afectat	Àrea	Estat	Prioritat
Test, Usuari	Maquinari.Altres	Tancat	5
Informat per	Assignatari	Grup	
Castillo, Antonio	Lopez Calvo, Jordi	HD	
Descripció			
La impressora no funciona			