



Badalona Serveis Assistencials

Manual GLPI

Nova eina de ticketing

Departament d'Innovació, Recerca i Tecnologies de la Informació

Versió 1.0

Historial de canvis

Id. versió	Data versió	Realitzada per	Descripció
V 1.0	25/06/2020	csurroca	Creació del document

Contingut

Historial de canvis.....	1
Objectiu del document.....	3
1. Accés.....	4
2. Resum de peticions.....	6
3. Gestió de material informàtic.....	7
4. Gestió d'accessos.....	9
5. Suport.....	12
5.1. Incidència Maquinària.....	13
5.2. Incidència Aplicació.....	14
6. Avisos.....	15
7. Gestió de les peticions.....	16

Objectiu del document

El present document presenta les funcionalitats d'usuari per fer servir la nova eina de ticketing GLPI.

1.



Inicia sesión con tu cuenta

Usuario

Contraseña

Origen del inicio de sesión

Conexión Directorio Activo ▾

☒ Recuérdame

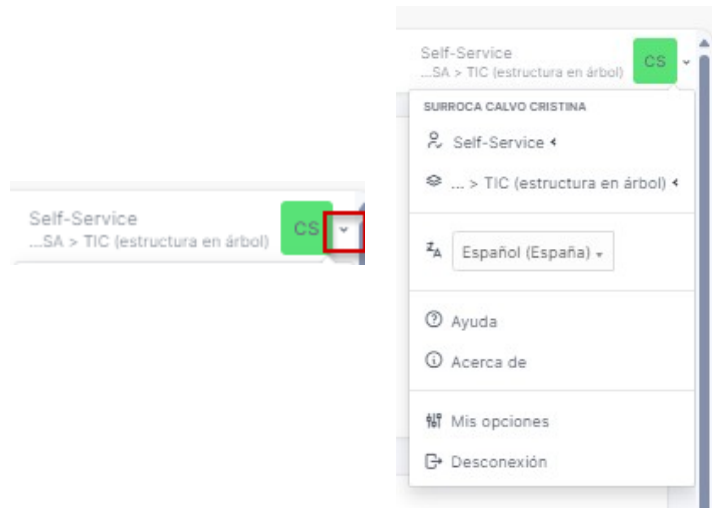
Iniciar sesión

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

Accés

Per accedir a la nova eina de gestió de ticketing (GLPI) caldrà accedir a la adreça <http://srvdesk/front/central.php> i introduir l'usuari i la contrasenya de sistema. En cas de que es tracti d'un nou usuari, es crearà a GLPI de manera automàtica.

Accedint al menú superior dret podem veure les següents opcions:



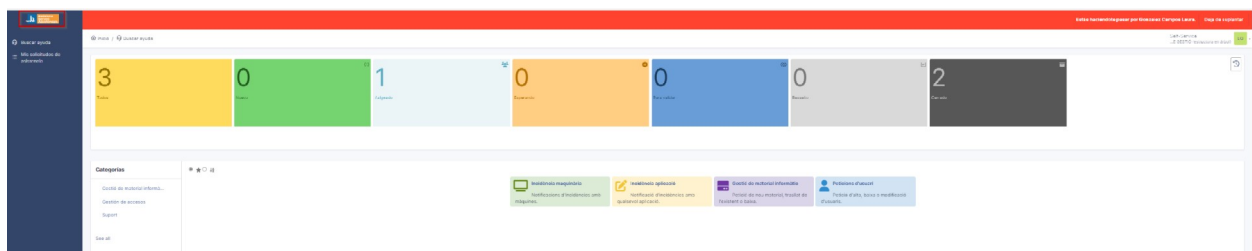
1. **Nom** complet de l'usuari connectat.
2. **Self-Service**: correspon al perfil per defecte de l'usuari connectat. Un usuari pot tenir més d'un perfil assignat, que donarà diferents permisos sobre els llistats i les accions a realitzar.
3. **Estructura dins la jerarquia**. S'ha definit una Jerarquia BSA > TIC >... per poder enregistrar els tickets dels diferents usuaris.
4. **Idioma de l'aplicació**. Es pot canviar l'idioma.
5. **Ayuda**: Porta al link per defecte de GLPI
6. **Acerca de**: informa de la versió de GLPI
7. **Mis opciones**: En aquest menú es disposa de la configuració d'usuari

A la segona pestanya trobarem els punts de personalització de l'eina per l'usuari

2. Resum de peticions

Clicant a l'icona superior esquerra de BSA accedim al resum de les peticions

Es mostraran les volumetries dels tickets que cada usuari ha fet a GLPI i un menú per crear-ne de nous en funció del tipus.

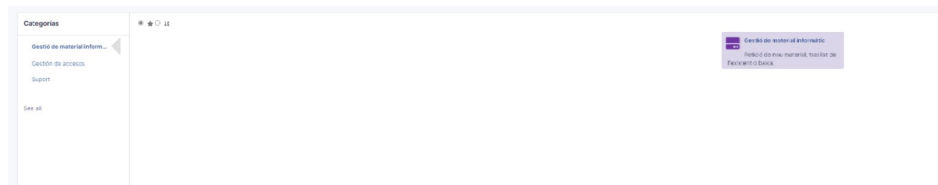


Si cliquem a «Mis solicitudes de asistencia» apareixerà el llista de tots els tickets que l'usuari ha enregistrat.

A banda, si es clica sobre cada la graella de colors , veurem els tickets en aquell estat.

Al menú central trobarem els tipus de tickets que es poden crear, que corresponen a les següents categories:

3. Gestió de material informàtic.



Aquest formulari permetrà demanar, donar de baixa o traslladar qualsevol material informàtic, per part del Servei Tècnic.

Gestió de material informàtic

Notifiqui al Departament TIC qualsevol gestió que necessiti realitzar amb material informàtic.

Tipus de petició

Selecciona el tipus de petició *
Indica el tipus de petició que vols realitzar:

Petició nou material ▲

Petició nou material

Trasllat de material

Baixa de material

Urgencia *
Indica la prioritat:

Media ▼

Caldrà inidcar si es tracta d'un nou material, un trasllat o una baixa, i la urgència.

Indicarem el tipus de material al que farem referència. Es pot seleccionar més d'un o bé indicar-ho a l'apartat d'observacions.

Tipus de material (Hardware) *

Selecciona el tipus de material informàtic:

Nou PC

- ☐ Estació Treball completa
- ☐ Torre
- ☐ Portàtil

Nou Material

- ☐ Pantalla
- ☐ Impressora
- ☐ Escàner
- ☐ Web Cam
- ☐ Auriculars
- ☐ Teclat
- ☐ Teclat tarja
- ☐ Ratolí

Caldrà indicar la ubicació (centre) i el servei, així com la data prevista

Ubicació *

Indica el centre.

Servei *

Indica el servei:

BSA > TIC

Data prevista *

Indica la data en que vols que es faci efectiva la teva petició.

  **Observacions**

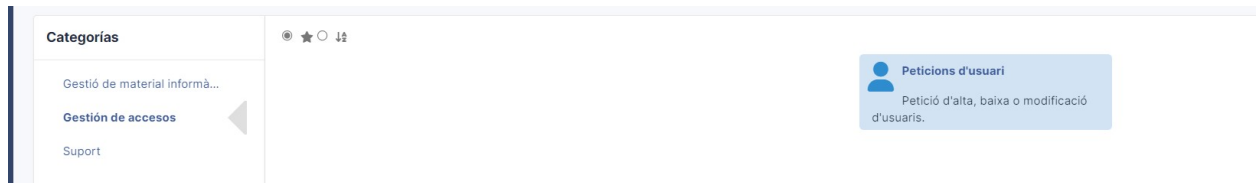
Si us plau, indica si hi ha alguna cosa més que haguem de saber a l'hora de realitzar la teva petició.

Pàrrafo

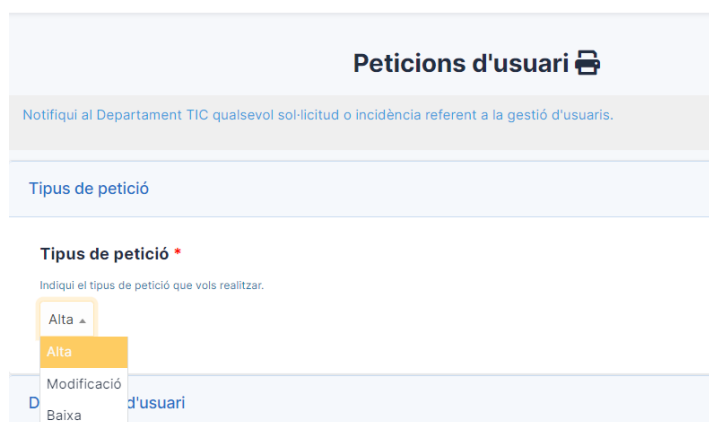
B *I* A            

4. Gestió d'accessos.

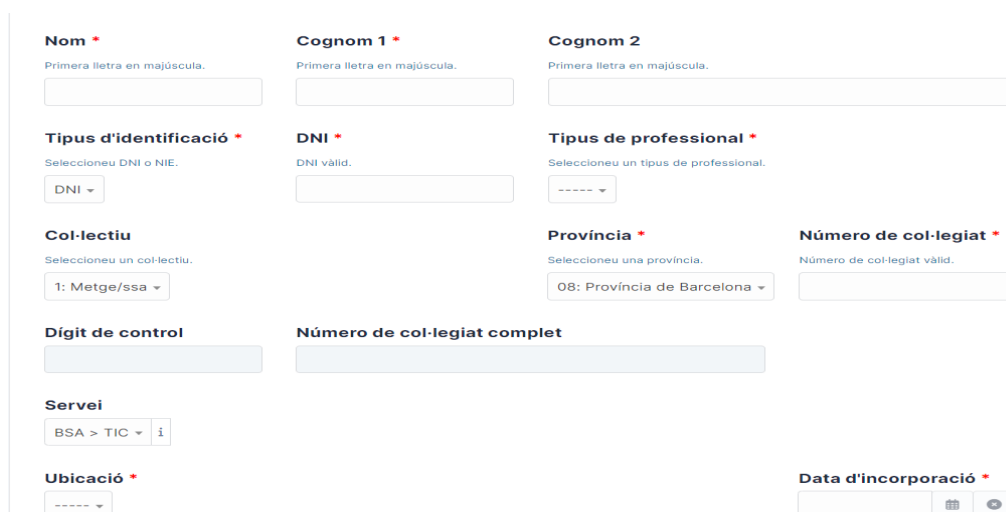
Des d'aquesta categoria es podrà demanar l'alta/baixa o modificació d'un usuari



Primer s'indicarà el tipus de petició.



Seguidament s'indican les dades de l'usuari.



Cal remarcar que les dades a introduir variaran en funció de si es tracta d'una alta d'un nou usuari, una modificació o una baixa.

En el cas de l'alta i modificació, es podrà donar un usuari d'exemple, i caldrà indicar les unitats de xarxa i els grups de correu

Accesos

Usuari d'exemple

(Opcional) En cas de que vulguis copiar els mateixos permisos que una altra persona, indica el seu nom i cognoms.

Unitats de xarxa

Indica les unitats de xarxa a les que l'usuari podrà accedir.

Grups de correu

Indica els grups de correu als quals l'usuari ha d'aparèixer.

Adicionalment es podran indicar les aplicacions a les quals ha de tenir accés.

Aplicacions

Selecciona les aplicacions a les que l'usuari podrà accedir

Varis

- ☐ Usuari de sistema
- ☐ Correu electrònic
- ☐ TouchPoint
- ☐ DataConnect
- ☐ Portal Treballador
- ☐ BOLD
- ☐ FOC
- ☐ Web BSA.Cat

Assistencials

- ☐ SAP
- ☐ GesDoHC
- ☐ Tesis HCE
- ☐ eCAP
- ☐ Cache
- ☐ HC3
- ☐ Silicon
- ☐ SIRE
- ☐ StockeyCentral
- ☐ ESPOQ
- ☐ SISDi
- ☐ Raïm Alma
- ☐ Eyra
- ☐ TaoNet
- ☐ ServSaid
- ☐ Preadmissió OFT

Ofimàtica

- ☐ Microsoft Office

Electromedicina

- ☐ Cardioline
- ☐ Carestream
- ☐ Testo
- ☐ WatchBP
- ☐ ApneaLink
- ☐ Endobase
- ☐ Holter
- ☐ Espirometria (W20)

Altres

En qualsevol cas es disposarà d'un apartat d'observacions

Observacions

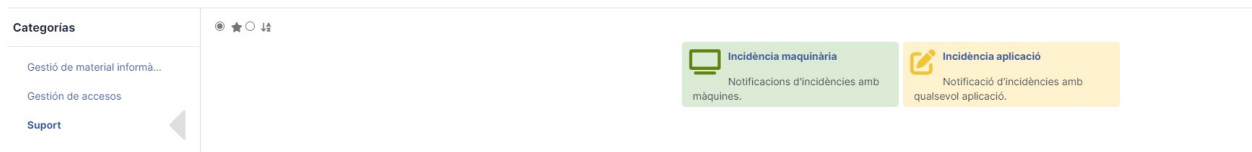
Observacions

Indica aquí qualsevol aspecte que haguem de tenir en compte.

Pàrrafo

B *I* A            

5. Suport



Dins de suport trobarem els formularis per crear tickets de maquinari i programari (aplicacions)

En ambdós casos caldrà indicar les següents dades mínimes

Notifiqui al departament d'informàtica qualsevol incidència que hagi detectat amb maquinària informàtica.

Informació general

Títol *
Indiqui el motiu pel qual contacta amb el departament de TI

Ubicació *

Servei *
BSA > TIC

Urgència *
Media

Telèfon *

- Títol: Motiu del ticket
- Ubicació: on es troba l'usuari
- Servei: Servei de l'usuari. Ve carregat per defecte de la fitxa d'usuari.
- Urgència
- Telèfon: per poder contactar en cas de ser necessari.

5.1. Incidència Maquinària

Es podrà indicar amb quin tipus de maquinari hi ha un problema, indicar una explicació i adjuntar un arxiu en cas de ser necessari.

Màquina

Especifica a on tens el problema. Poden haver-hi múltiples seleccions.

☐ Altaveus	☐ Escaner	☐ Impressora	☐ Pantalles
☐ PC	☐ Ratolí	☐ Teclat	☐ Webcam
☐ Xarxa			☐ Teseo

Descripció del problema

Pàrrafo

B *I* A            

Document adjunt

Archivo(s) (5 MB máx.) 

Arrastra y suelta el archivo aquí, o

Elegir archivos

No se ha seleccionado ningún archivo

5.2. Incidència Aplicació

Es podrà indicar amb quin tipus d'aplicació hi ha un problema, indicar una explicació i adjuntar un arxiu en cas de ser necessari.

Aplicacions

Especifica a on tens el problema. Poden haver-hi múltiples seleccions.

Assistencial

- ☐ SAP
- ☐ GesDoHC
- ☐ Tesis HCE
- ☐ eCAP
- ☐ Cache
- ☐ HC3
- ☐ Silicon
- ☐ SIRE
- ☐ StockeyCentral
- ☐ ESPOQ
- ☐ SISDi
- ☐ Raïm Alma
- ☐ Eyra
- ☐ TaoNet
- ☐ ServSaid

Electromedicina

- ☐ Cardioline
- ☐ Carestream
- ☐ Testo
- ☐ WatchBP
- ☐ ApneaLink
- ☐ Endobase
- ☐ Holter
- ☐ Espirometria (W20)

Ofimàtica

- ☐ LibreOffice
- ☐ Microsoft Office
- ☐ Acrobat Reader

Varis

- ☐ Usuari de sistema
- ☐ Correu electrònic
- ☐ TouchPoint
- ☐ DataConnect
- ☐ Portal Treballador
- ☐ BOLD
- ☐ FOC
- ☐ Web BSA.Cat
- ☐ BS3

Altres:

Descripció del problema

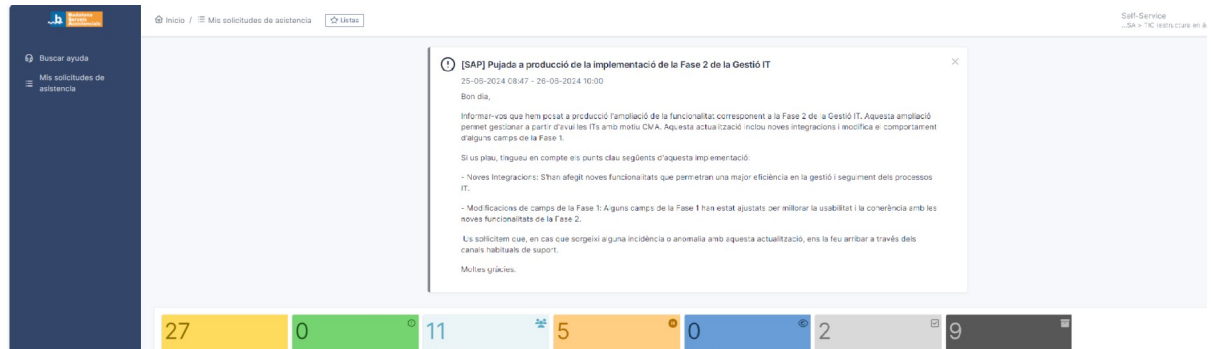
Pàrrafo

B *I* A            

6. Avisos

En cas de detectar una incidència massiva, o realitzar un canvi a algun dels sistemes, dins GLPI es mostrarà un avís per tal de què l'usuari connectat sigui coneixedor.

Ex.



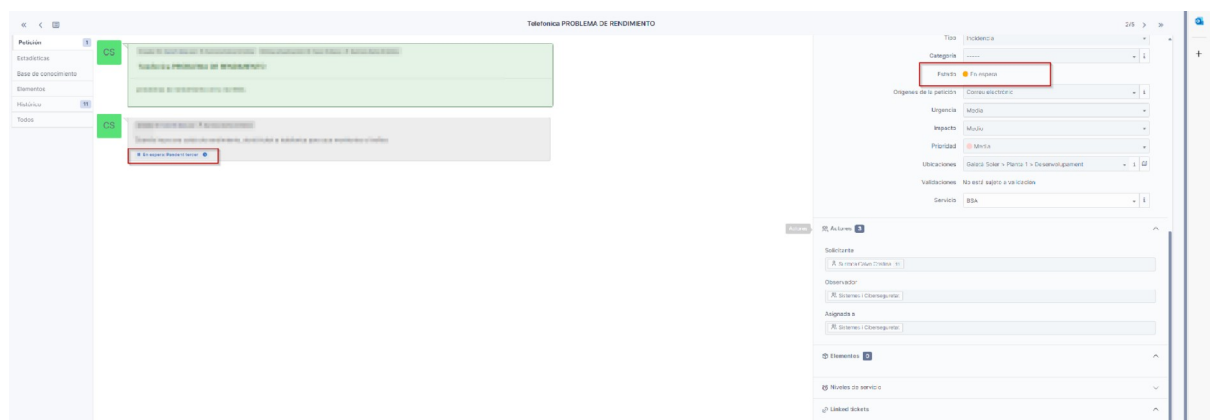
7. Gestió de les peticions

Un cop enviada la petició, sigui del tipus que sigui, serà atesa per un dels tècnics per tal de donar sol·lució al problema plantejat.

El ticket es posarà en estat «En curso (assignada)» mentre el tècnic estigui treballant.

És possible que el tècnic demani informació addicional o afegeixi algun comentari, que es visualitzarà al mateix ticket.

El ticket pot quedar en espera, si es requereix d'alguna actuació d'un altre equip o bé de l'usuari final.



A mida que es vagi interactuant amb el ticket i fins que aquest estigui resolt, al menú de l'esquerra es podrà veure l'Històric i les Estadístiques.