

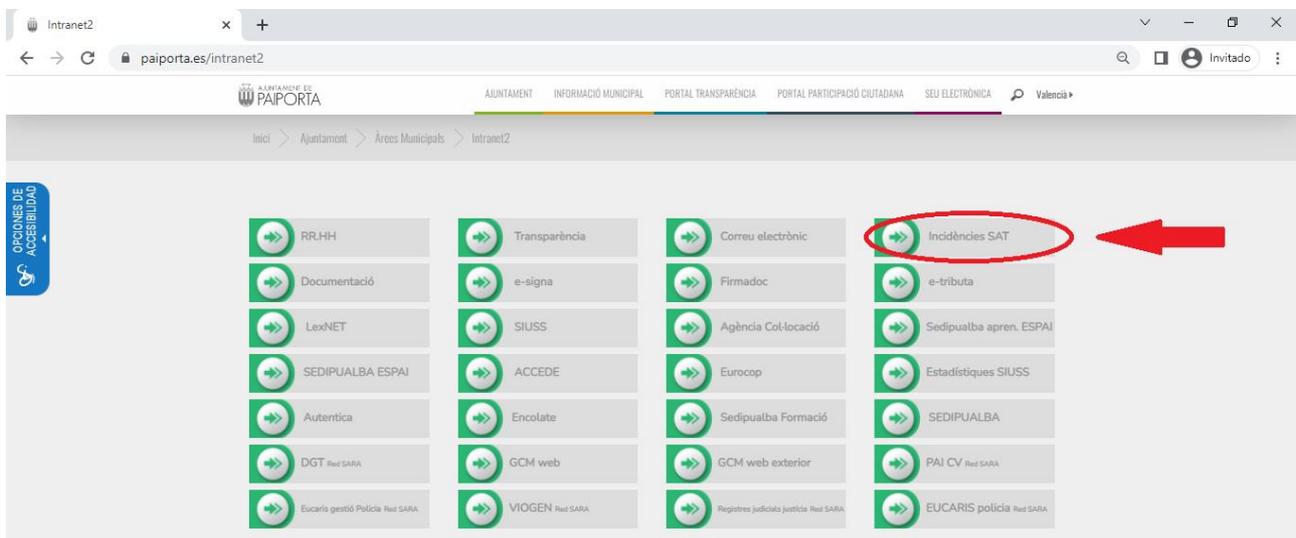
Manual de usuario SAT

El sistema SAT, pretende ofrecer un mejor control sobre las incidencias o requerimientos de los usuarios, así como la gestión de reservas de recursos informáticos, el inventario de equipos y una pequeña guía que indicará cómo resolver las incidencias más comunes.

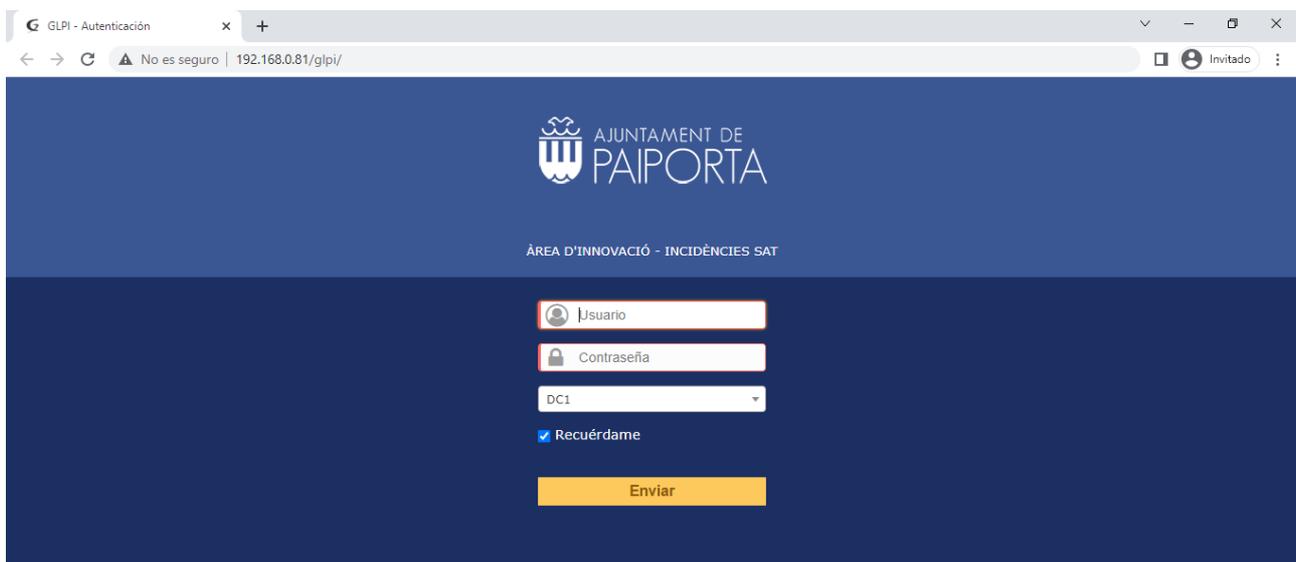
A través de este reducido manual se indicará los pasos mínimos que cada usuario debe realizar para gestionar sus incidencias.

Acceso al servicio

Dentro de la Intranet de la web municipal (<https://paiporta.es/intranet2>) se ha habilitado un enlace al SAT.



Iniciamos sesión con nuestro usuario y contraseña de inicio de Windows.



Crear una incidencia

Haciendo un "clic" en la opción "Crear una petición" se podrá crear una nueva incidencia.



A continuación, se mostrará el formulario para generar la incidencia, donde los campos que aportan información relevante y se aconseja rellenar son:

- **Tipo:** se debe especificar si es una incidencia (problema, fallo en los servicios, equipo, etc.) o una solicitud (requerimiento, creación de usuarios, generación de informes, etc.)
- **Categoría:** clasificada en aplicaciones, comunicaciones o hardware, con las subcategorías correspondientes.
- **Urgencia:** el sistema nos da la oportunidad de especificar la urgencia, si es una incidencia de muy alta, alta, mediana, baja y muy baja; solo para los casos que la incidencia deba atenderse muy rápidamente se escogerá los niveles altos, caso contrario se ubicaría un nivel medio; tomando en cuenta que no es menos importante su incidencia por tener un nivel medio o bajo, ya que todas las incidencias son importantes y se gestiona según van ingresando en el sistema y su prioridad.
- **Tipo de hardware:** elegir entre los equipos que tiene asignados dentro del sistema o general en el caso de que no aparezca.
- **Ubicación:** Dependencia donde se encuentra el equipo.
- **Título:** Breve introducción al motivo de la incidencia.
- **Descripción:** Explicación lo más clara y detallada posible del motivo de la petición, con el objetivo de que el técnico tenga una idea previa del problema y pueda ofrecer una solución rápida.

El bot3n “seleccionar archivo” le permite adjuntar los documentos (gráficos, texto, etc, ...) que considere apropiados, con el objetivo de aportar la mayor informaci3n que le sea posible.

Para crear la petici3n bastar3 con pulsar el bot3n “Enviar mensaje”.

Una vez generada la incidencia a trav3s del **bot3n de inicio** se accede al resumen de incidencias.

Petici3nes	N3mero
Nuevo	1
En curso (asignada)	1
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	2
Suprimido	0

← NUEVAS INCIDENCIAS A LA ESPERA DE SER ASIGANDAS
← INCIDENCIA ASIGNADA A UN TECNICO Y A LA ESPERA DE SER RESUELTA

La incidencia sigue un proceso de revisi3n, asignaci3n y cierre que efectúa el servicio t3cnico y que se refleja en la aplicaci3n de gesti3n de incidencias pudiendo ser consultado por todas las partes interesadas en el proyecto (centro, servicio t3cnico y administraci3n de la aplicaci3n).

Cuando un técnico necesite información por parte del usuario cambiará el estado a “en espera”, añadiendo un seguimiento donde explique el/los motivos de dicho cambio de estado.

Los seguimientos de las incidencias, salvo excepciones, los añade el personal técnico asignado al mantenimiento.

El resumen de incidencia permite realizar un seguimiento de las tareas que se están realizando:

- **Nuevas:** Incidencias recientemente reportadas a la espera de ser asignadas a un técnico.
- **En curso (asignadas):** Incidencias ya asignadas a un técnico.
- **En curso (planificadas):** Incidencias ya asignadas a un técnico en proceso de resolución.
- **En espera:** Incidencia detenida por distintos motivos tales como falta de repuestos, insumo, confirmación del usuario, etc.
- **Terminado:** Incidencia cerrada por el técnico.
- **Cerrado:** Incidencia cerrada por el usuario.

Haciendo un “clic” en cada opción mostrará información de las incidencias abiertas en cada estado.



The screenshot shows the GLPI Petitions interface. The search filter is set to 'En curso (asignada)'. The table below displays the following data:

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Tiempo para resolver
213	Acceso Drive	En curso (asignada)	23-03-2022 13:33	23-03-2022 13:32	Media	Higon Zorrilla Pablo	Higon Zorrilla Pablo	Aplicaciones > Drive Zimbra	