

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 (<u>https://paiporta.es/intranet2</u>) se ha habilitado un enlace al SAT.



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





Crear una incidencia

G GLPI - Inicio	× +						~ - d ×	
← → C ▲ N	o es seguro 192.1	68.0.81/glpi/front/helpdesk	public.php				Invitado E	
AUNTAMENT DE			📍 🚖 🔅 Higon Zorrilla Pablo 🕞					
W PAPORIA		Inicio	Crear una petición	Peticiones	Reservas	Preguntas frecuentes	≡	
Inicio							Root entity Self-Service *	
		Crear una petici	ón +					
		Peticiones	Número					
	Nuevo			0				
	En curso (asignad	la)		0				
	En curso (planific	ada)		0				
	En espera			0				
	Resuelto			0				

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



G GLPI - Interfaz simplificada x +	\sim	-	٥	×
← → C ▲ No es seguro 192.168.0.81/glpi/front/tracking.injector.php		e Inv	itado	:
Inicio Root entity	Self-S	Service	*) ^
Describa la incidencia o la solicitud (Root entity)				
Tipo Incidencia * Categoría Aplicaciones > Drive Zimbra * i Urgencia Media * Tipo de hardware General * Añadir Ubicación Bienestar Social * i * Observadores				
Titulo Acceso Drive No puedo acceder al drive compartido de Bienestar Social.] Descripción " Arrastrar y soltar el archivo aquí, o Elegir archivos Ninguno archivo selec. Enviar mensaje				

El botón "seleccionar archivo" le permite adjuntar los documentos (gráficos, texto, etc, ...) que considere apropiados, con el objetivo de aportar la mayor información que le sea posible.

Para crear la petición bastará con pulsar el botón "Enviar mensaje".

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

巓 Intranet2	×	G GLPI - Inicio	× 🔇 Nueva pestaña	× +				\sim	- 0	×
$\leftarrow \ \rightarrow \ G$	A No es seguro 1	192.168.0.81/glpi/front/helpde	sk.public.php						e Invitado):
						Español (España)	? ★ 🕴	Higon Zorr	illa Pablo (•
W PAIPORIA		Inicio	Crear una petición	Peticiones	Reservas	Preguntas frecuentes				
Inicio							Root entity	V Self-S	ervice	•
		Crear una peti	ición +							
		Peticiones	Número							
	Nuevo			1	NUEVAS INCIDE	ENCIAS A LA ESPERA DE SER ASIO	GANDAS			
	En curso (asi	gnada)		1	INCIDENCIA AS	IGNADA A UN TECNICO Y A LA I	ESPERA DE SER	RESUELTA		
	En curso (pla	nificada)		0						
	En espera			0						
	Resuelto			0						
	Cerrado			2						
	Suprimido			0						
		Decendatorias	- ábliana							
		Recordatorios	Jublicos							
		Canales RSS p	úblicos							

La incidencia sigue un proceso de revisión, asignación y cierre que efectúa el servicio técnico y que se refleja en la aplicación de gestión de incidencias pudiendo ser consultado por todas las partes interesadas en el proyecto (centro, servicio técnico y administración de la aplicación).



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.

G	GLPI -	Peticiones		× +									\sim	- 0	×
←	\rightarrow	C A	No es segu	ro 192.168.0.8	1/glpi/front/ticket.php?cri	teria%5B0%5D%5Bfiel	d%5D=128	&criteria%5B0%5D%5Bsear	rchtype%5D=equals&cri	teria%5B0%5D%	65Bvalu	ie%5D.		e Invitade	lo :
ajuni										spañol (España)	?	* 1	🛊 Higon Z	orrilla Pablo	• 🕩
W PAI	POR	TA			Inicio	Crear una petició	n Pe	ticiones Reser	vas Preguntas	frecuentes					
Inicio		+									Roc	ot entit	y Se	lf-Service	Ŧ
	* Estado *				•	es 💌 En curso (asignada) 💌				Buscar 🚖 🕤					
	Muestra (número de elementos) 15 💌						Desde 1 hasta 1 de 1								
	ID	Título	•	Estado	 Última actualización 	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categ	joría		Tiempo p	ara resolve	er
	213	Acceso Di	rive 🔿 En	curso (asignada)	23-03-2022 13:33	23-03-2022 13:32	Media	Higon Zorrilla Pablo	Higon Zorrilla Pablo	Aplicaciones > I	Drive Zir	mbra			
	ID	Título		Estado	 Última actualización 	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categ	joría		Tiempo p	ara resolve	ar i