

Manual d'ús bàsic de l'aplicatiu del Servei d'Atenció als Usuaris de l'Agència Balear de l'Aigua i la Qualitat Ambiental

Agència Balear de l'Aigua i la Qualitat Ambiental

MALLORCA: Polígon Son Rossinyol. Gremi Corredors, 10. 07009 Palma. Telèfon 971 17 76 58 Fax 971 17 76 78
MENORCA: Camí des Lloc de Monges, s/n. 07760 Ciutadella. Telèfon/Fax 971971 48 29 00
EIVISSA: Rotonda Santa Eulàlia, s/n. 07800 Eivissa. Telèfon 971 19 31 90 Fax 971 31 75 88

Índex de continguts

1	Accés a l'aplicació	3
2	Creació d'un incident.....	4

Índex de figures

Figura 1.	Pantalla d'inici de sessió	3
Figura 2.	Pantalla principal de l'aplicació	4
Figura 3.	Obrir una incidència	4
Figura 4.	Formulari d'obertura d'incidències.....	5
Figura 5.	Dades actualitzades	6
Figura 6.	Menú "Incidències"	6
Figura 7.	Resum de totes les incidències.....	6
Figura 8.	Botó seguiment.	6
Figura 9.	Formulari per a indicar els comentaris.	7
Figura 10.	Comentaris als incidents.	7

1 Accés a l'aplicació

El Servei d'Atenció als Usuaris disposa d'una aplicació a la qual s'hi pot accedir des de qualsevol navegador web (Firefox, Chrome o qualsevol de les versions de l'Internet Explorer). La URL d'accés és la següent:

- <http://sau.abaqua.cat>

Un cop s'ha obert la web, s'han d'indicar les credencials d'accés. A la Figura 1 es pot veure la pantalla d'inici de sessió. Aquest Servei està integrat al Servei de Directori Actiu de l'empresa, per tant, **les credencials són les mateixes que les que useu per a entrar als vostres equips cada matí.**

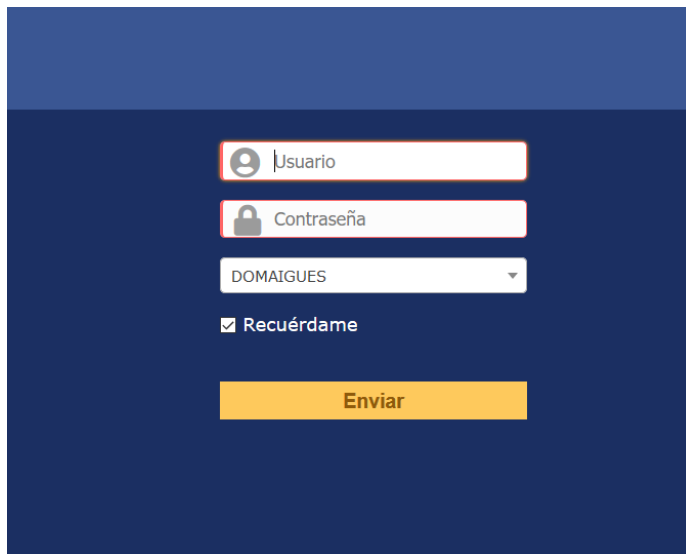


Figura 1. Pantalla d'inici de sessió

És important que al desplegable que hi ha davall el quadre de text estigui seleccionada l'opció DOMAIGUES. Aquesta és l'opció per defecte, per tant, si no la canvieu no hi ha d'haver cap problema. Un cop s'ha iniciat la sessió ens apareix la pantalla principal de l'aplicació, que es mostra a la figura 2.

A la pantalla inicial hi podem veure varies seccions, que són les següents:

1. **Menú de l'aplicació.** Per a obrir una incidència nova, per exemple, haurem de venir a aquest menú.
2. **Estadístiques.** Aquí ens hi apareixen les estadístiques sobre les incidències pròpies.
3. **Recordatoris.** En cas de que hi hagi d'haver aturades de Servei o similars, apareixeran a aquesta secció.

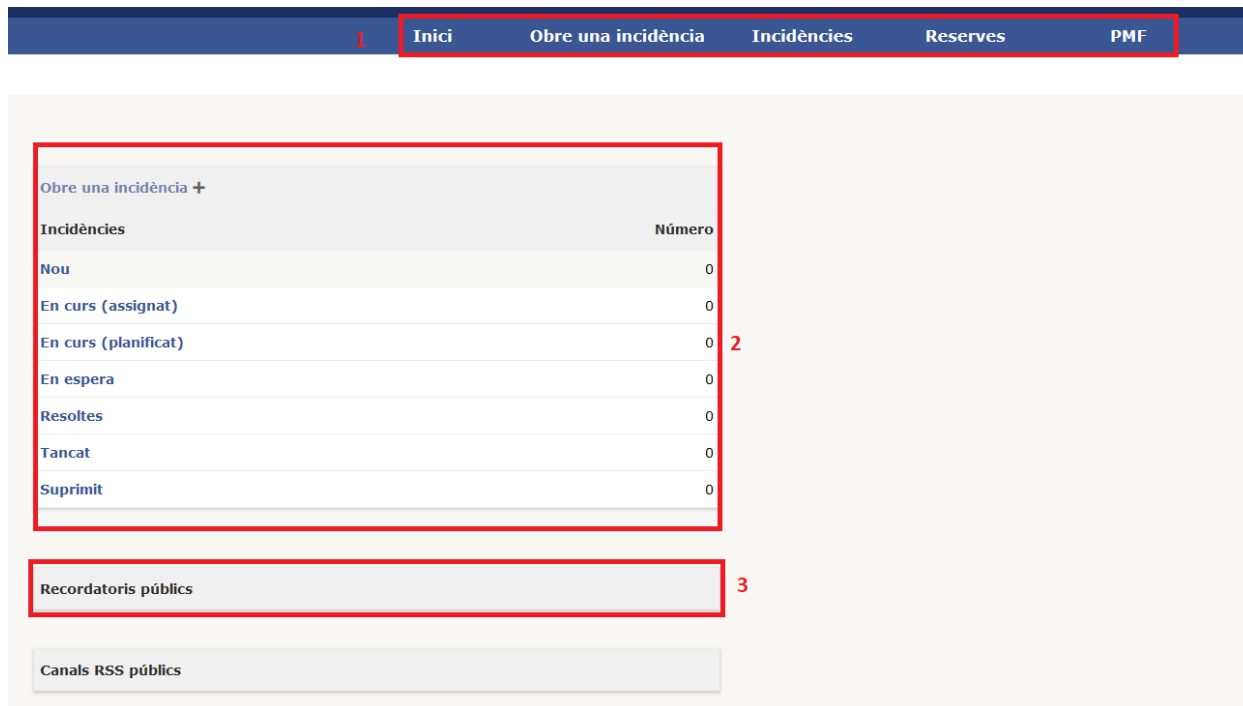


Figura 2. Pantalla principal de l'aplicació

2 Creació d'un incident

Per tal d'obrir nous incidents hem de seguir el següent procediment. Pimer, anem a l'opció del menú (1) "Obre una incidència".

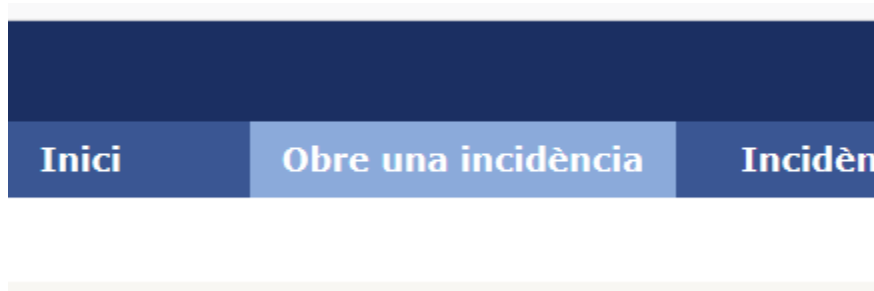


Figura 3. Obrir una incidència

Ara hem d'omplir el formulari que ens apareixerà. Hi ha diversos camps que s'han d'emplenar. Aquests camps es mostren a la figura 4.

Descriu el problema/acció

Tipus

Categoria **i**

Urgència

Elements associats Els meus materials **Afegeix**

Ubicació **i**

Supervisors **i**

Títol

Descripció *

Arrossega i deixa anar el fitxer aquí, o
 No se han seleccionado archivos.

Envia missatge

Figura 4. Formulari d'obertura d'incidències

- **Tipus.** Aquí hem d'indicar si es tracta d'una *incidència* o d'una *sol·licitud*, és a dir, si es tracta d'un problema que estem experimentant o si és alguna petició a l'equip tècnic.
- **Categoria.** Aquí s'ha d'indicar l'element que ens està causant problemes o sobre el que tenim una consulta. Aquest camp és per a poder treure future estadístiques sobre els elements que més problemes ens están provocant.
- **Urgència.** Tenim 5 nivells d'urgència (*Molt alta, Alta, Mitjana, Baixa i Molt Baixa*).
- **Elements Associats (Els meus materials).** Quan tota la informació estigui introduïda al sistema, aquí ens hi apareixeran tots els materials que tenim associats (el nom del nostre ordinador, mòbil, monitor, programes dels que tenim llicències assignades, ...) Si la incidència o sol·licitud està relacionada amb algun d'aquests materials, hem de seleccionar-lo.
- **Ubicació.** Tenim les 4 ubicacions on hi tenim oficines o similar (Son Rossinyol, Son Pacs, Eivissa i/o Ciutadella).
- **Supervisor.** Aquest camp no és necessari emplenar-lo.
- **Títol.** A aquest camp hem de fer constar una descripció breu per a la incidència.
- **Descripció.** Aquí podem explicar de forma més àmplia el nostre problema en particular
- **Fitxers adjunts.** Podem incloure fitxers per a cada incidència.

Un cop creat l'incident l'aplicació ens retornarà a la pantalla d'inici. A aquesta pantalla veurem com les dades s'han actualitzat, tal i com es mostra a la figura 5.

Incidències	Número
Nou	1
En curs (assignat)	0

Figura 5. Dades actualitzades

Si volem veure l'estat de totes les nostres incidències, al menú (1) hi trobem l'opció "Incidències".



Figura 6. Menú "Incidències"

Si triem aquesta opció, se'en obre la pantalla que conté el listat de totes les incidències. Des d'aquesta pantalla podem fer el seguiment de les mateixes. Serà aquest mitjà, juntament amb el telèfon, el mètode que s'usi per a actualitzar les incidències.

A screenshot of a web application interface showing a list of incidents. At the top, there are search filters and a search bar. Below that, a table lists incidents with columns for ID, Title, Status, Last update, Date of opening, Priority, Applicant, Assignee, Category, and Resolution time. One incident is visible with ID 1, titled 'Problema amb l'ordinador', status 'Nou', and priority 'Urgent'.

ID	Títol	Estat	Última actualització	Data d'obertura	Prioritat	Sol·licitant - Sol·licitant	Assignada a - Tècnic	Categoria	Temps per resoldre
1	Problema amb l'ordinador	Nou	2021-09-24 09:00	2021-09-24 09:00	Urgent	Camps Morey Joan		Maquinari > Ordinador	

Figura 7. Resum de totes les incidències.

Si entrem a qualsevol incidència, ens apareixeran els detalls de la incidència. A aquesta secció hi podem afegir comentaris o documents adjunts. Quan els tècnics contestem a les incidències els comentaris apareixen a aquesta secció, en format "Xat". Per a afegir un comentari, anem a l'enllaç "Seguiment".



Figura 8. Botó seguiment.

Per a afegir el el comentari ens apareixerà un quadre de text per a que hi indiquem el comentari.

Afegeix : Seguiment Document

Nou element - Seguiment

Formats **B** *I* **A** **A**

Descripció

Fitxers (2 MB max) 1
Adjunta l'arxiu arrossegant-lo o copiant i enganxant-lo en l'editor [oselecciona'ls](#)

Afegeix

Figura 9. Formulari per a indicar els comentaris.

Un com indiquem els comentaris (i si volem hi afegim algùn fitxer) senzillament seleccionem “Afegeix” i el comentari s’adjuntarà.

Els comentaris es veuen tal i com es veu a la figura 10.

Problema amb l'ordinador

Processant incidència 1 **Afegeix :** Seguiment Document

Incidència
Estadístiques
Base de coneixement
Elements
Històric **5**
Tots

Històric d'accions : Filtre cron

2021-09-24 09:10
 Glpi **?** Quin problema tens exactament? Helpdesk

2021-09-24 09:00
 Camps Morey Joan **?** **Problema amb l'ordinador** Ticket# 1 description
L'ordinador no es posa en marxa.

Figura 10. Comentaris als incidents.

Un cop l'incident s'hagi resolt el tècnic encarregat del mateix el marcarà com a resolt.