



Planificador

Visites preventives ITSM-Remedy

Manual d'usuari. Centres i serveis educatius
Maig 2016

L'objectiu d'aquest document és descriure les funcionalitats implementades a l'eina ITSM Remedy pel Planificador de visites preventives que realitza el proveïdor del servei de Lloc de treball als Centres i Serveis Educatius (CiSE)

Els destinataris del document són els/les directors/es i coordinadors/es TIC dels centres i serveis educatius.

Índex

1	Introducció	1
1.1	Generació de Visites Planificades.....	1
1.2	Comunicació de Visites Planificades.....	2
2	Gestió d'una Visita per part del Centre o Servei Educatiu	2
2.1	Entrada al portal d'autoservei	2
2.2	Llistat de sol·licituds.....	3
2.3	Proposta de canvi de data a una visita	5
2.4	Visites completades.....	6
3	Sol·licitud d'una nova visita.....	8



1 Introducció

La gestió de les visites planificades es fa a través del portal d'autoservei de ITSM-Remedy. El portal d'autoservei és la interfície comuna per a la gestió de les incidències i peticions sobre els equipaments TIC del centre o servei educatiu.

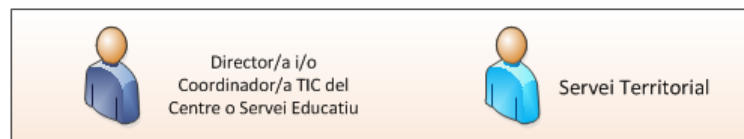
Els registres que el Planificador genera a l'eina ITSM-Remedy són peticions (REQ=Request).

Els interlocutors per a les visites planificades a cada centre i servei educatiu són el/la director/a i el/la coordinador/a TIC del centre o servei educatiu.

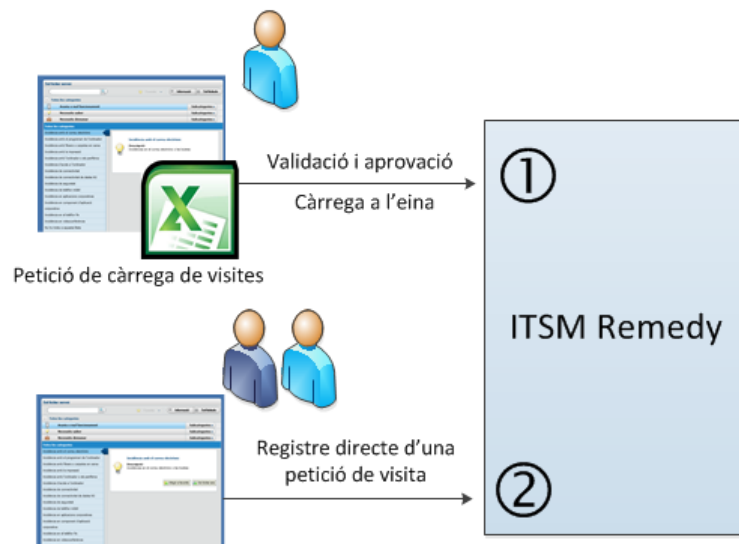
1.1 Generació de Visites Planificades

La generació de visites planificades es realitza de dues formes diferents:

- **Càrrega massiva** de visites planificades mitjançant un procés automatitzat a l'eina (a proposta del servei territorial).
- **Sol·licitud individual** d'una visita planificada al portal d'autoservei per part dels director/a o coordinador/a d'un centres o servei educatius.



CREACIÓ DE VISITES



La gestió de la visita planificada es independent del mecanisme emprat per a la seva generació.


Atenció: La generació de visites individuals des del portal d'autoservei s'activarà en una segona fase.



1.2 Comunicació de Visites Planificades

L'eina envia un correu electrònic informant de la data i hora prevista per a la visita planificada al/a la director/a i/o al/a la coordinador/a TIC del centre o servei educatiu.

Qualsevol gestió sobre la visita: cancel·lació, canvi de data, etc. també serà comunicada via correu electrònic.

 **Atenció:** Per tal d'enviar correctament les notificacions cal que l'eina disposi de les dades de director/a i/o coordinador/a dels centres i serveis educatius i dels seus correus electrònics. Aquestes dades provenen de GICAR (usuari i contrasenya ATRI). En cas que es detectin errors caldrà comunicar-ho als responsables TIC dels Serveis Territorials.

2 Gestió d'una Visita per part del centre o servei educatiu

El seguiment de les visites planificades es realitza des del portal d'autoservei d'ITSM-Remedy.

2.1 Entrada al portal d'autoservei

Per accedir al portal d'autoservei d'ITSM-Remedy cal obrir un navegador d'internet i escriure la següent URL:

<https://pautic.gencat.cat/>

A continuació es mostrarà la pantalla inicial sol·licitant l'identificador de l'usuari i la contrasenya per accedir-hi. Remedy és una aplicació que està integrada amb GICAR, això significa que per accedir-hi cal identificar-se amb les credencials del directori corporatiu de la Generalitat de Catalunya (usuari i contrasenya ATRI)



Generalitat de Catalunya

Autenticació d'usuaris

Accés amb certificació digital

Si disposeu de certificat digital reconegut pel [CATCert](#), podreu accedir a l'aplicació



Accedeix

Accés amb usuari corporatiu

Identificador:

Contrasenya:

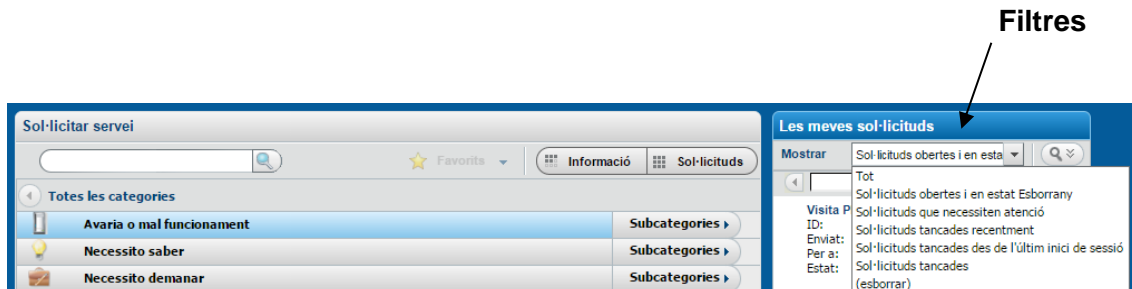
Accepta

[Canvi de contrasenya](#)

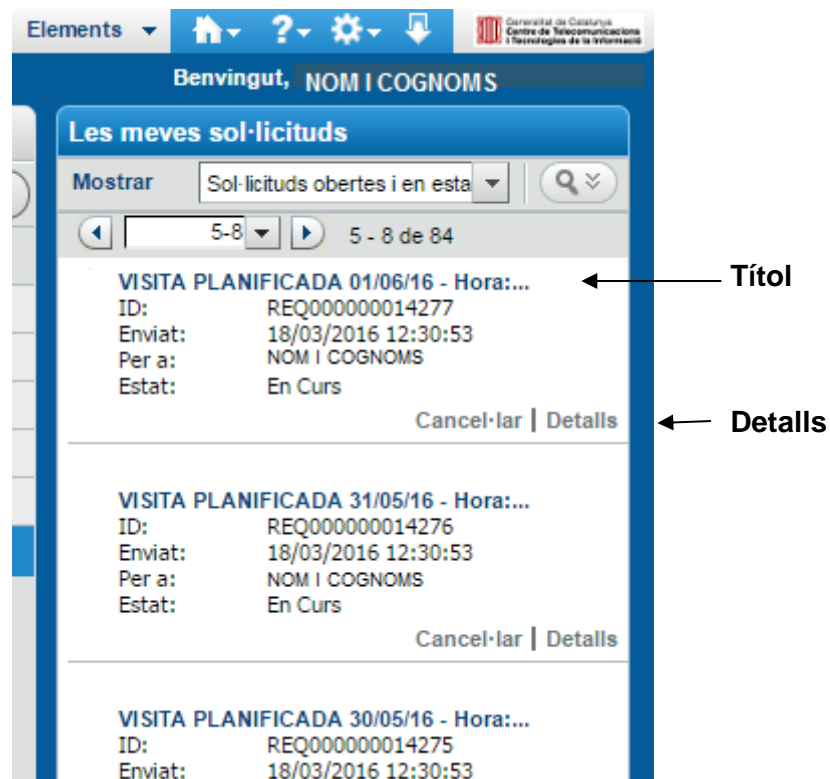


2.2 Llistat de sol·licituds

En accedir al portal d'autoservei, les peticions (entre elles les visites planificades) es seleccionen, segons el seu estat, des dels diferents **filtres** disponibles al desplegable de la part dreta.



Cada filtre mostra les peticions que compleixin amb el criteri escollit, bàsicament, visites en curs (obertes) i visites tancades.

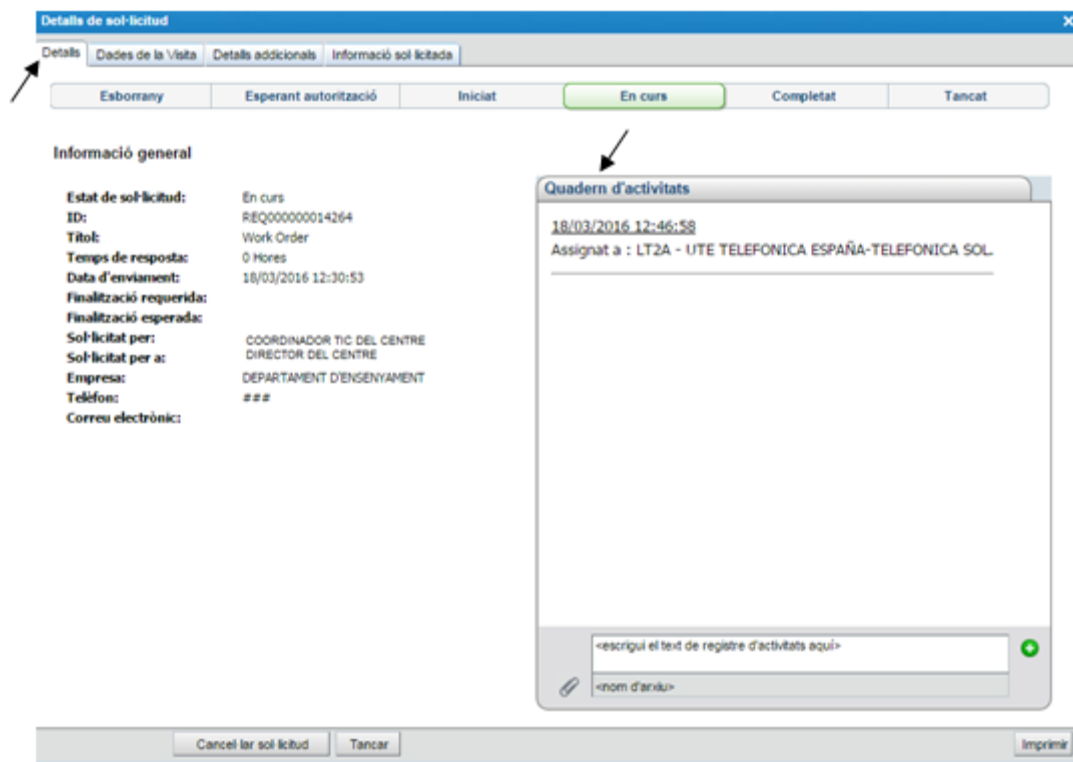


Es pot veure el detall de qualsevol d'elles fent clic sobre el títol o bé amb la opció "Detalls".



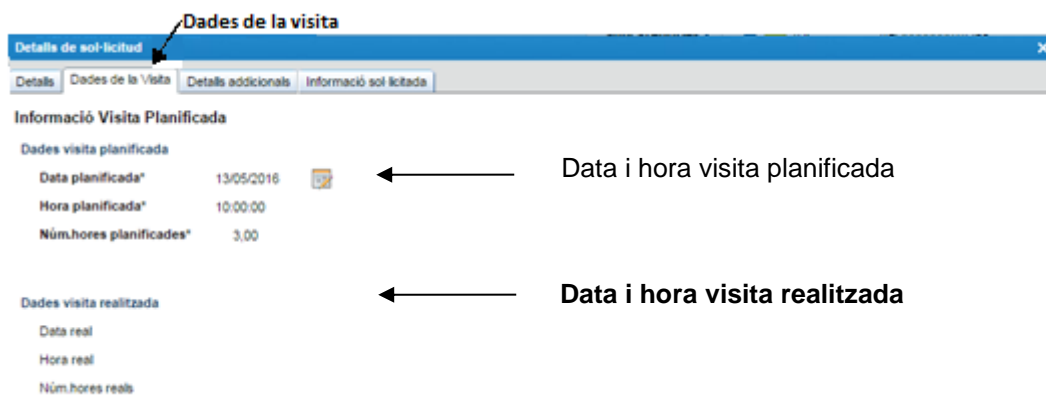
La informació pel seguiment de la visita planificada es troba a les dues primeres pestanyes:

- 1) La pestanya “Detalls” conté les dades bàsiques de la sol·licitud. A la dreta es mostra el “Quadern d’activitats” que recull els comentaris que fan els diferents implicats durant la gestió de la vista.



Aquesta pestanya és comuna per a totes les sol·licituds entrades des del portal d'autoservei: incidències, peticions i les pròpies visites planificades.

- 2) La pestanya “Dades de la visita” és específica per a les visites planificades. Aquesta pestanya mostra la següent informació:
 - La data i la hora planificada de la visita i coincideix amb el títol de la petició.
 - La data i la hora reals de la visita efectuada pel tècnic. Aquesta informació es mostrarà quan la visita ja hagi estat tancada pels tècnics.





2.3 Proposta de canvi de data a una visita

El/la director/a i el/la coordinador/a TIC d'un centre o servei educatiu poden sol·licitar un canvi en la data proposada per a la visita. Aquesta sol·licitud del canvi es fa sobre el mateix formulari.

Per proposar un canvi de data s'ha de prémer la icona ubicada a la dreta de la data planificada:

Detalls de sol·licitud

Detalls Dades de la Visita Detalls addicionals Informació sol·licitada

Informació Visita Planificada

Dades visita planificada

Data planificada*	13/05/2016	
Hora planificada*	10:00:00	
Núm.hores planificades*	3,00	

Fer una proposta de canvi de visita planificada.

Dades visita realitzada

Data real	
Hora real	
Núm.hores reals	

Aquesta acció desplega tres nous camps per complimentar: Data proposada, Hora proposada i Justificació. És obligatori informar tots tres camps i prémer el botó "Sol·licitar canvi".

Detalls de sol·licitud

Detalls Dades de la Visita Detalls addicionals Informació sol·licitada

Informació Visita Planificada

Dades visita planificada

Data planificada*	13/05/2016	
Hora planificada*	10:00:00	
Núm.hores planificades*	3,00	

Proposta de canvi

Data proposada*	20/05/2016	
Hora proposada*	10:00:00	
Núm.hores proposades*	3,00	
Justificació*	El dia 13 de maig estem de colònies. Us proposem que sigui el divendres següent, dia 20.	

Sol·licitar Canvi

Dades visita realitzada

Data real	
Hora real	
Núm.hores reals	



Atenció: En el moment de proposar una data s'ha de deixar un marge de dos dies laborables entre el dia que s'està fent la proposta i la data proposada. L'eina ho controla amb un missatge i no ho permet. Per exemple, si avui és dimarts 29/03/16 l'eina no permet demanar una data abans de divendres 01/04/16.

En prémer el botó de “Sol·licitar Canvi” es mostra un missatge per pantalla indicant el correcte registre de la proposta.

En aquest moment els responsables rebran una notificació relativa a la proposta per tal que l'aprovin o la rebutgin.

El/la director/a i el/la Coordinador/a TIC rebran una notificació amb l'acceptació o rebuig i amb la data planificada resultant.

2.4 Visites completades

El tècnic completa la informació de resolució indicant les accions que ha efectuat en la visita al centre o servei docent i la data, hora i durada reals de la visita. L'eina enviarà una notificació al/a la director/a i al/a la coordinador/a TIC del centre o servei educatiu i la visita apareixerà com a tancada al portal d'autoservei de Remedy.



La informació de la resolució es registra com a darrer comentari al "Quadern d'Activitats":

A la pestanya de "Dades de la visita" hi figuren les dades planificades i les reals de la visita.

Dades de la visita

El/la director/a o el/la coordinador/a TIC del centre o servei educatiu poden reobrir la visita si no estan d'acord amb la resolució. En cas que no la reobrin la visita queda tancada automàticament al cap de 5 dies de la seva resolució. Aquest comportament és el mateix que qualsevol de les sol·licituds del portal d'autoservei.

Es preveu incorporar mecanismes de valoració del servei mitjançant enquestes voluntàries.



3 Sol·licitud d'una nova visita

En una segona fase està previst que els centres o serveis educatius puguin demanar directament una visita planificada.

El/la director/a i el/la coordinador/a TIC de cada centre o servei educatiu tindran la possibilitat de sol·licitar una nova visita al seu centre a través del portal d'autoservei de Remedy. La petició es realitzarà a través de l'opció *Necessito demanar / Peticions de Centres / Sol·licitud de Visita Planificada*

El formulari de la sol·licitud de visita consta de tres parts:

- 1) La part inicial de "Dades de contacte" amb les dades de l'usuari que està emplenant la sol·licitud i dades de contacte addicionals.
- 2) La part central a on es mostren les visites que ja hi ha planificades al centre. Aquesta part central només és a mode de consulta i no es pot interactuar amb ella.
- 3) La part final anomenada "Nova visita" per sol·licitar una nova visita indicant el dia i hora proposats, la durada i una descripció de les tasques que hauria de dur a terme el tècnic.

Cal tenir present que aquesta sol·licitud és només per demanar visites noves. Si es desitja sol·licitar un canvi de data en una visita ja existent, s'ha de realitzar sobre la pròpia visita com es detalla a l'apartat "Proposta de canvi de data de visita".