



GUÍA PORTAL DE PETICIONES IT PARA LA COMUNIDAD PCB

Contenido

01 ACCESO PORTAL COMUNIDAD PCB

02 PORTAL DE COMUNIDAD PCB

03 CONFIGURACIÓN PERFIL

04 APERTURA TICKET

05 ACCIONES DESDE EL TICKET

06 ESTADOS DEL TICKET

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Para acceder al portal de peticiones IT clica en este enlace: [Acceder al portal del PCB](#)

1. Aparecerá una ventana donde deberás introducir la dirección de correo electrónico de contacto que hayas informado al PCB. Esta dirección de correo es la misma que utiliza el PCB para enviarte información diversa (T'interessa, notificaciones, etc.).
2. Aprieta el botón "Siguiente".



Con la tecnología de Jira Service Management

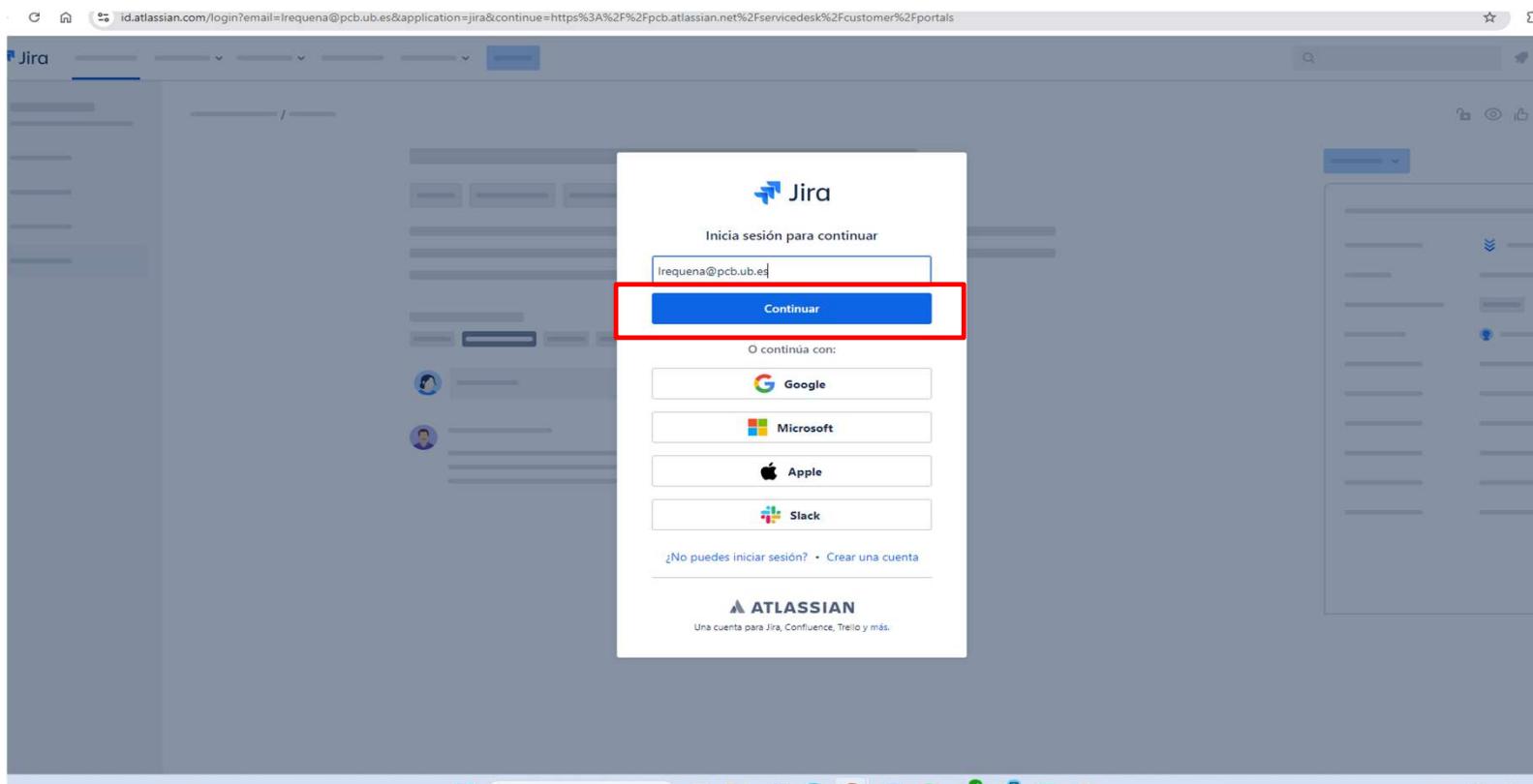
1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

3. Aprieta el botón “Continuar con la cuenta Atlassian”



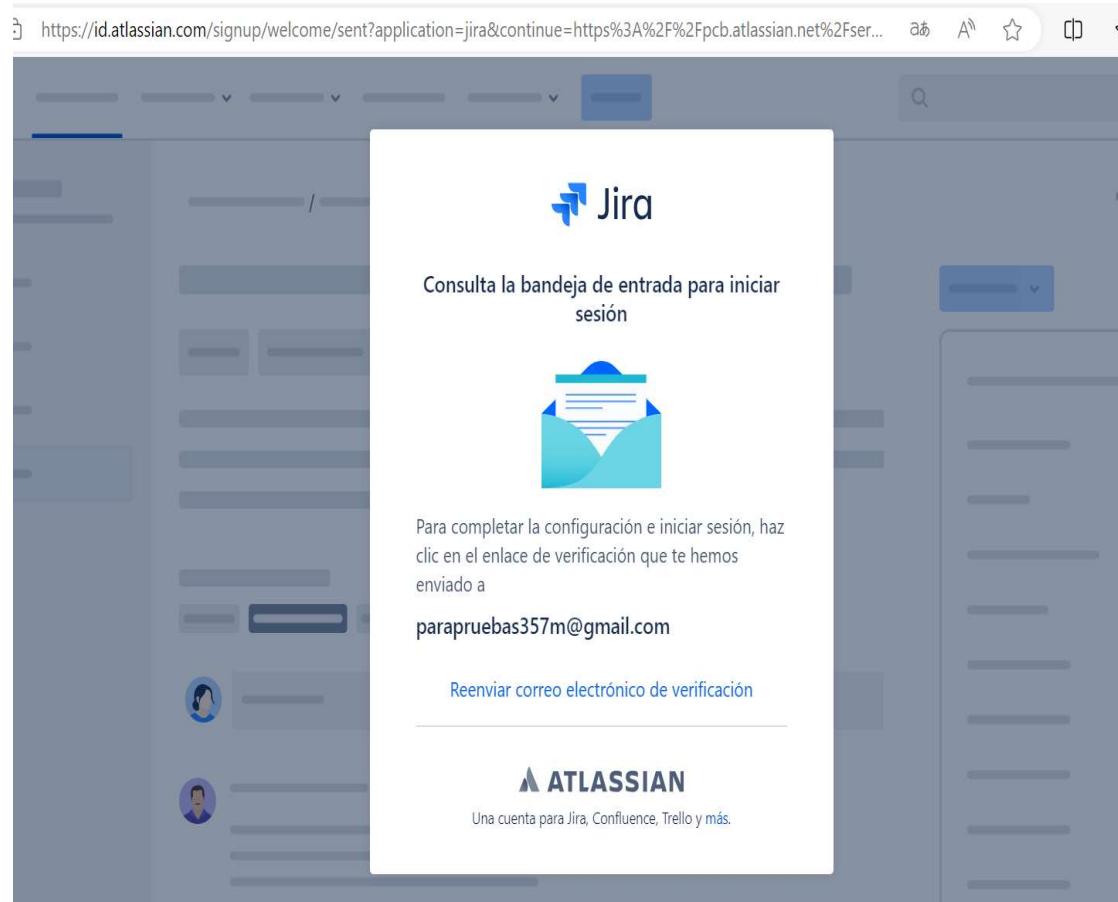
1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

4. Aprieta el botón “Continuar”



1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Si es la primera vez que accedes:

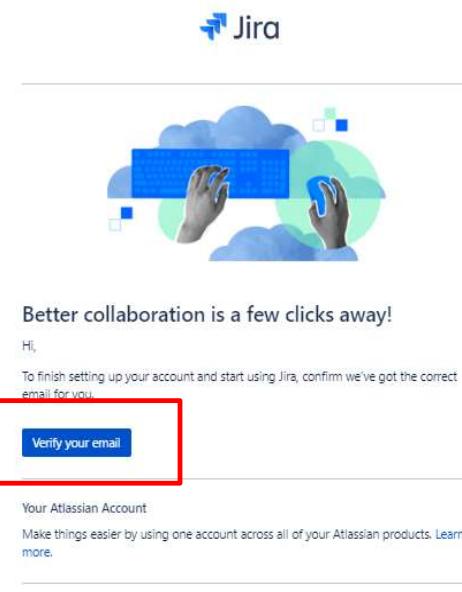


Aparecerá una pantalla que te informará sobre el envío de un correo electrónico para finalizar el proceso de registro.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Si es la primera vez que accedes:

[Acceder al portal del PCB](#)



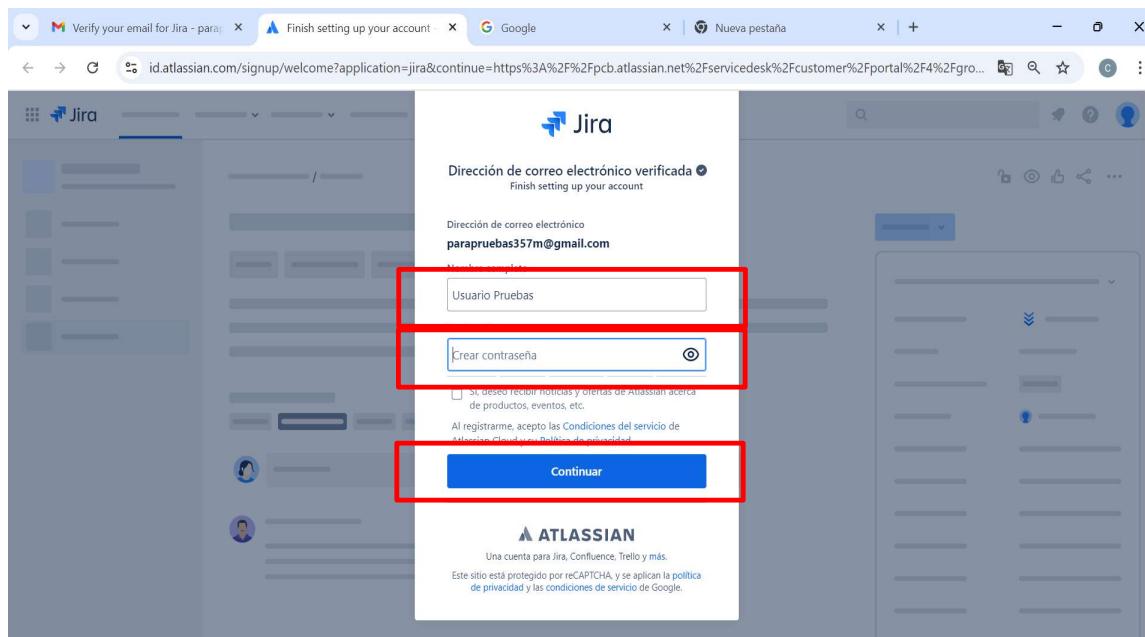
Este es un ejemplo del correo que Jira Service Management enviará. Este correo contiene un enlace para acceder al portal de soporte.

Pasos a seguir:

1. Abre el correo electrónico con el asunto "Verify your email for Jira".
2. Haz clic en el enlace proporcionado en el correo que dice "Verify your email" o un botón de acceso similar.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Si es la primera vez que accedes:



[Acceder al portal del PCB](#)

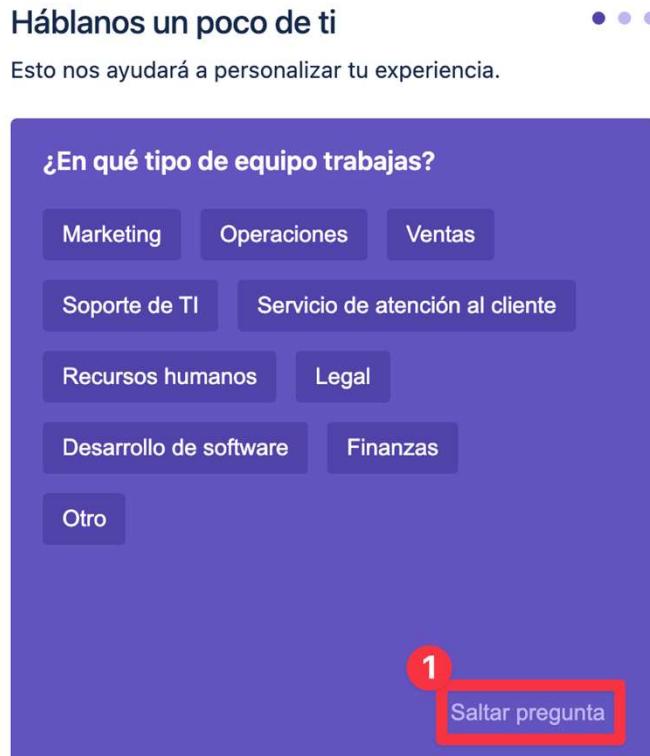
Una vez aparezca la pantalla de login, deberás seguir estos pasos

Pasos a seguir:

1. Indica tu nombre completo
2. Crea una contraseña para acceder a Jira. Esta contraseña es independiente de tu contraseña PCB.
3. Clicka "Continuar", momento en el que aparecerá el portal de peticiones informáticas del PCB.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Si es la primera vez que accedes:



Mantenemos protegida tu información de acuerdo con lo establecido en
nuestra [política de privacidad](#).

[Acceder al portal del PCB](#)

Pasos de configuración cuenta:

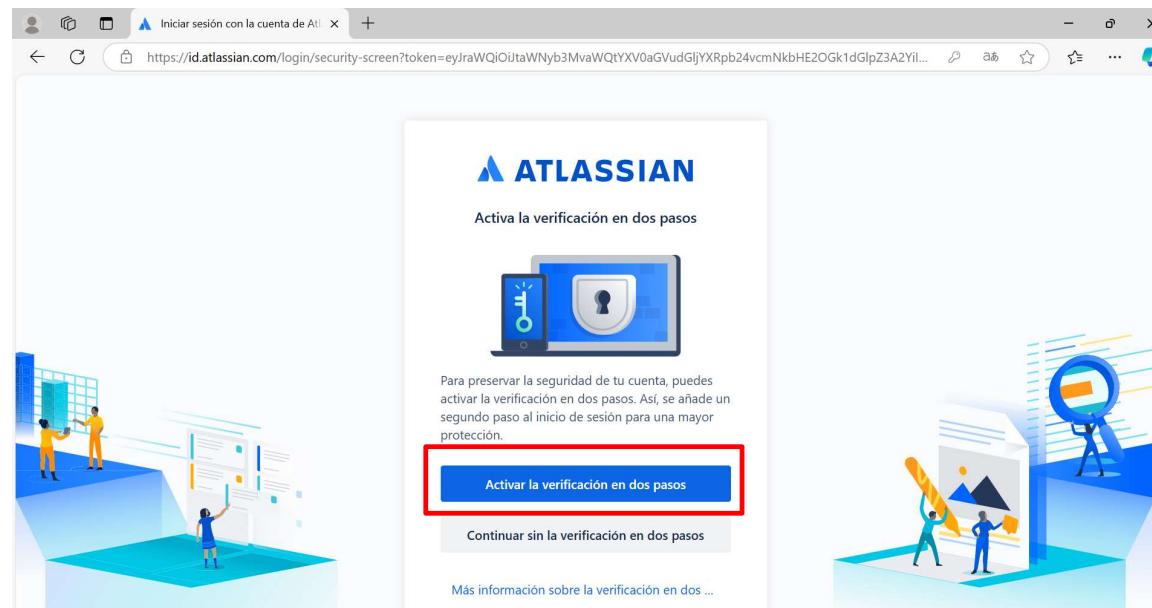
Deberás Saltar y/o omitir cualquier pregunta.
Esto son unas preguntas de estadísticas de
Atlassian.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

Si es la segunda vez que accedes:

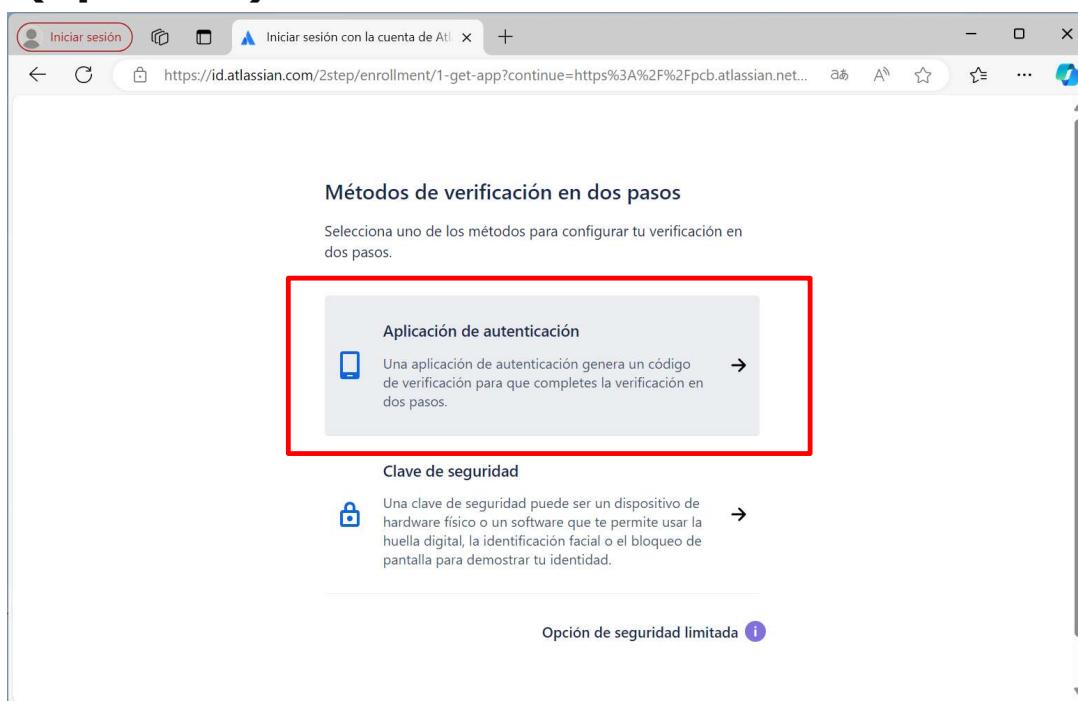
La segunda vez que accedas a Jira se propone reforzar la seguridad con una **verificación en dos pasos. Esta verificación es opcional.**



1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Activar la verificación en dos pasos (opcional)

[Acceder al portal del PCB](#)



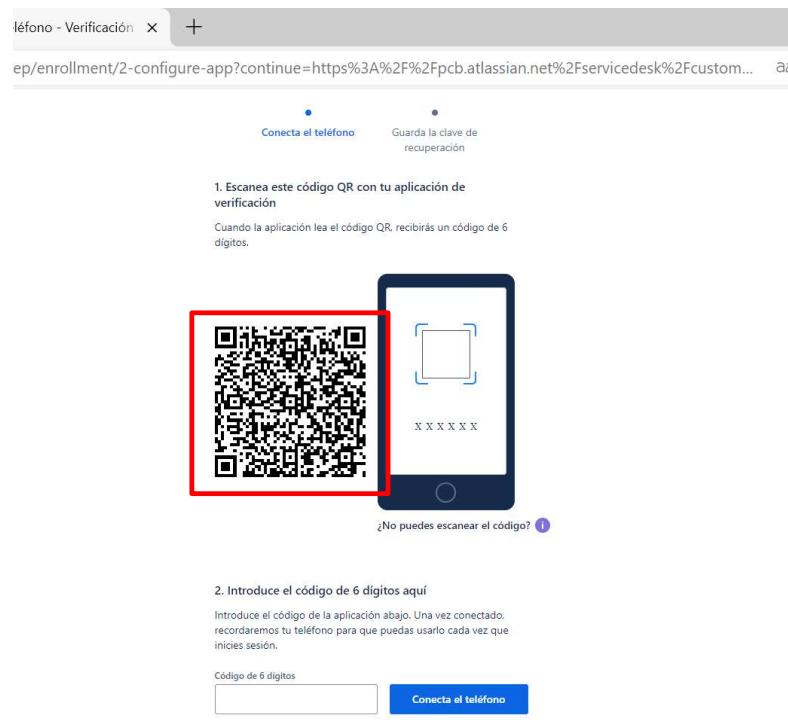
Pasos a seguir:

1. Si seleccionas “Activar la verificación en dos pasos” nos propone distintas alternativas:
 1. Aplicación de autenticación
 2. Clave de seguridad
2. Puesto que muchos usuarios ya tienen instalados en su teléfono “Microsoft Autenticator”* o similar, selecciona la primera opción: “Aplicación de autenticación”.

*A continuación, se explica, a modo de ejemplo, cómo activar la verificación para el caso de utilizar Microsoft Autenticator. Cada usuario puede utilizar otro sistema, en cuyo caso deberá seguir sus propias instrucciones.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Activar la verificación en dos pasos (opcional)



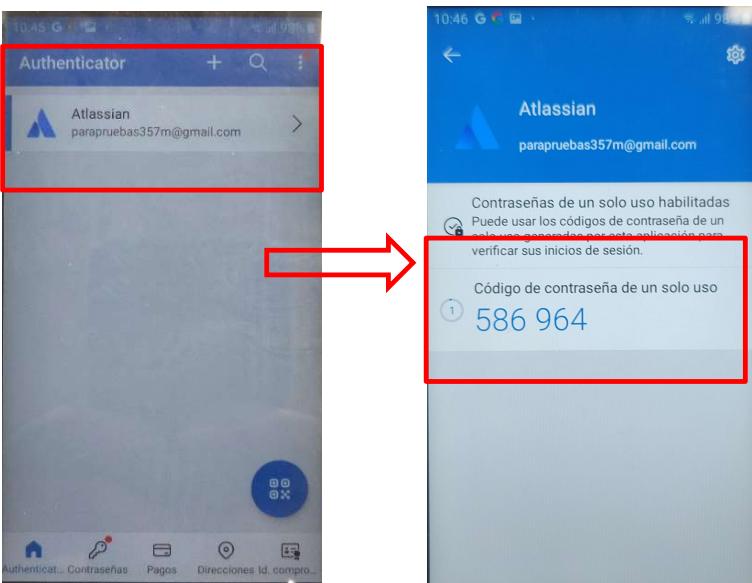
[Acceder al portal del PCB](#)

Pasos a seguir:

1. Si tienes Microsoft Autenticator en el teléfono, lo abrimos y le decimos que deseamos **agregar una nueva cuenta**.
2. Entre las opciones que te aparecen, puedes seleccionar las dos últimas indistintamente. En ese punto, aparece la opción de **escanear el código QR** que aparece en la pantalla.
3. Se añadirá a Microsoft Autenticator la cuenta de Atlassian.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Activar la verificación en dos pasos (opcional)



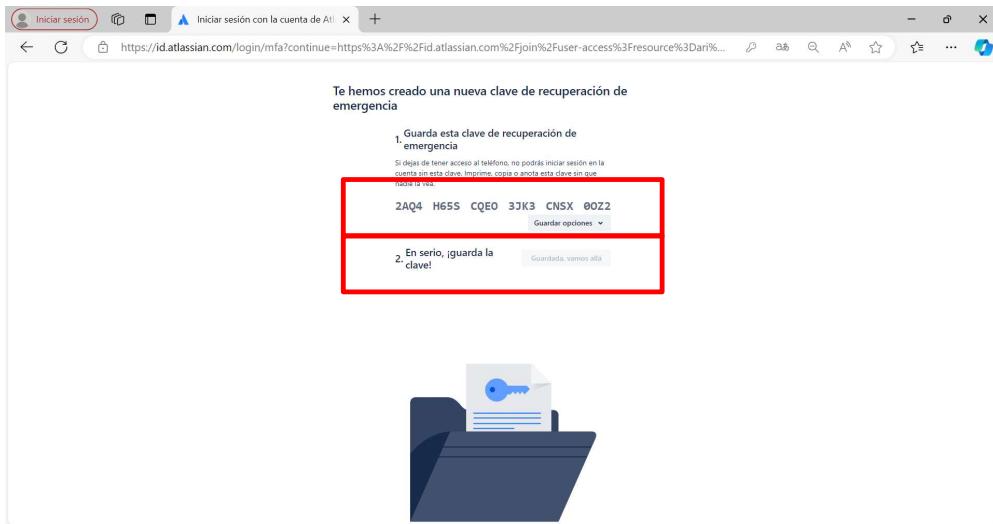
[Acceder al portal del PCB](#)

Pasos a seguir:

4. Si clicas sobre la cuenta Atlassian podrás visualizar el código de 6 dígitos que te permite acceder a la herramienta de peticiones IT.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Activar la verificación en dos pasos (opcional)



[Acceder al portal del PCB](#)

Pasos a seguir:

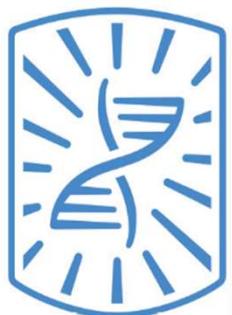
5. Introduce el código en Atlassian y, la primera vez, probablemente aparecerá una clave de recuperación de emergencia, que deberías guardar por si en algún momento la necesitas.
6. Despliega “Guardar opciones”, indica que la hemos guardado y vuelve a confirmar en el punto 2 que la has guardado. Finalmente, puedes acceder a Jira.

A partir de este momento, y si has activado el doble factor con la herramienta de “Microsoft Autenticator” cada vez que accedas a Jira se te pedirá el código de 6 dígitos que se genera en el teléfono.

2. PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

Una vez se ha accedido al portal, se muestra la pantalla para la entrada y consulta de las peticiones entradas por usuario.



Parc Científic de Barcelona / Comunidad PCB

Comunidad PCB

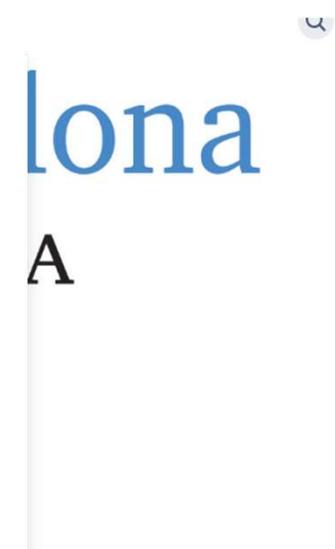
Buenos días

Bienvenido al portal del usuario de la Comunidad PCB. Aquí podrás abrir una incidencia o petición seleccionando una de las opciones que os prestamos a continuación.

▼ Contacta con nosotros sobre

Accesos
Credenciales y Doble Factor, Incidencia con credenciales de usuario, Impresión clientes (impr. Pasillos) - Gestión tarjetas, Incidencia impresión clientes

Software
Instalación, Mantenimiento / Reparación



3. CONFIGURACIÓN PERFIL



Desde el portal podremos **acceder a nuestro perfil** desde el ícono en la parte superior derecha.

3. CONFIGURACIÓN PERFIL



Parc Científic de Barcelona

Perfil



Detalles personales

Nombre
Mario Martinez

Correo electrónico
mario.martinez@inetum.com

[Administrar cuenta](#)

Idioma y zona horaria

Idioma
español (España)

Zona horaria
(GMT+00:00) UTC

[Editar preferencias de la cuenta](#)

En este apartado podemos acceder a elementos de configuración.

El apartado de administrar cuenta no es necesario porque esos datos son proporcionados por el aprovisionamiento de usuarios.

Pero podemos acceder al apartado de "**Editar preferencias de la cuenta**"

3. CONFIGURACIÓN PERFIL

Preferencias de la cuenta

Configuración de control relacionada con tu cuenta.

Idioma y región

Los cambios que realices en tu idioma y zona horaria se reflejarán en Jira, Confluence, Trello, Bitbucket y el directorio. Actualiza tu idioma y zona horaria de otros productos desde la configuración del producto.

The screenshot shows two dropdown menus. The top one is labeled 'Idioma' and contains the option 'Español'. The bottom one is labeled 'Huso horario' and contains the option 'Europe/Madrid'. Both dropdowns have a red border around them. A red arrow points from the text 'IMPORTANTE:' to the 'Huso horario' dropdown.

Idioma	Español
Huso horario	Europe/Madrid

Podemos determinar el idioma y el huso horario.

IMPORTANTE:

El portal de usuario no se podrá ver en Catalán.

4. APERTURA TICKET

Parc Científic de Barcelona / Comunidad PCB

Comunidad PCB

Buenos días

Bienvenido al portal del usuario de la Comunidad PCB. Aquí podrás abrir una incidencia o petición seleccionando una de las opciones que os prestamos a continuación.

✉ Contacta con nosotros sobre

The screenshot shows a list of service categories under the heading 'Contacta con nosotros sobre'. Each category has a red rectangular box around its name. The categories are:

- Accesos** (Accesses): Includes options like 'Credencial y Doble Factor', 'Incidencia con credenciales de usuario', 'Impresión clientes (impr. Pasillos)', 'Gestión tarjetas', and 'Incidencia impresión clientes'.
- Software**: Includes 'Instalación, Mantenimiento / Reparación'.
- Hardware**: Includes 'Instalación Ordenador', 'Incidencia con ordenador', 'Instalación impresoras y otros periféricos', and 'Incidencia con impresoras y otros periféricos'.
- Red**: Includes 'Firewall / VPN', 'Red cableada', 'Red wifi ayuda configuración', 'Red wifi avería / incidencia'.
- Telefonía**: Includes 'Teléfono Fijo'.
- Diversos**: Includes 'Compra Material / Retirada Material', 'Otros'.

El portal de Comunidad PCB tiene dos niveles.

Éste es el nivel 1 del portal de Comunidad PCB.

Cada grupo del Nivel 1 contiene un conjunto de solicitudes que tienen un nexo en común.

Selecciona el conjunto de solicitudes que se adapte mejor a tu petición y clica "Intro".

4. APERTURA TICKET

Parc Científic de Barcelona / Comunidad PCB

Comunidad PCB

Buenos días

Bienvenido al portal del usuario de la Comunidad PCB. Aquí podrás abrir una incidencia o petición seleccionando una de las opciones que os prestamos a continuación.

Contacta con nosotros sobre

Accesos

¿Con qué podemos ayudarte?

Credenciales y Doble Factor

Solicitudes de credenciales y doble factor de autenticación

Incidencia con credenciales de usuario

Incidencia relacionada con las credenciales de usuario

Impresión clientes (impr. Pasillos) - Gestión tarjetas

Creación, carga, etc. de tarjetas de impresoras.

Incidencia impresión clientes

Incidencias relacionadas con las impresoras ubicadas en los pasillos.

Éste es el nivel 2 del nivel 1 "Accesos", como ejemplo.

Existe un grupo de solicitudes llamado "Accesos" y éste se compone de las siguientes solicitudes.

Selecciona el título que se adapte mejor a tu petición y clica "Intro". Se desplegará el formulario para abrir el ticket correspondiente.

4. APERTURA TICKET

The screenshot shows a ticket creation interface. At the top, there are four tabs: 'Documentos - OneDrive', 'SharePoint', 'Iniciar sesión en la cuenta', and 'Red cableada - Comunidad PCB'. The URL is cb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/group/18/create/53. The main area has a heading '¿Con qué podemos ayudarte?' followed by a category 'Red cableada' with a description 'Problemas as con la red / Solicitud instalación de nuevo punto / Solicitud de activación de punto / Solicitud de traslado de un punto de red...'. Below this is a 'Asunto*' field with a placeholder 'Resume lo que necesitas' and a 'Selección una opción' dropdown menu containing items like 'Mantenimiento / Avaria Punt de Xarxa', 'Instalació Nou Punt de Xarxa', etc. There is also an 'Adjunta cualquier fichero' field with a 'Drop files to attach or browse' button. At the bottom are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons.

En el momento de creación del ticket se tienen que llenar los campos necesarios para que toda la información llegue al agente. Los formularios están compuestos de campos. Un campo es una unidad de información que tiene que ser llenada por el usuario para la creación del ticket. Existen campos comunes a todos los tickets y campos especializados.

4. APERTURA TICKET

The screenshot shows a ticket creation interface. At the top, there are tabs for 'Documentos - OneDrive', 'SharePoint', 'Iniciar sesión en la cuenta', and 'Red cableada - Comunidad PCB'. The URL is cb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/group/18/create/53. The page title is '¿Con qué podemos ayudarte?'. A sidebar on the left says 'Red cableada' and lists 'Problemas as con la red / Solicitud instalación de nuevo punto / Solicitud de activación de punto / Solicitud de traslado de un punto de red...'. The main form has a red box around the 'Asunto*' field, which is a text input. Below it is a dropdown menu labeled 'Selección una opción' with the placeholder 'Seleccionar...'. The dropdown list contains: 'Manteniment / Avaria Punt de Xarxa', 'Instalació Nou Punt de Xarxa', 'Activació Punt de Xarxa', 'Trasllat Punt de Xarxa', 'Configuració Xarxa', and 'Consulta / Assessorament'. There is also a file upload section with a placeholder 'Adjunta cualquier fichero' and a 'Drop files to attach or browse' button. At the bottom are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons.

Un campo común a todos es "Asunto" que sirve para establecer un título o un resumen del ticket.

Otros campos son dinámicos según lo que se seleccione en el campo de "Selección una opción".

4. APERTURA TICKET

This screenshot shows a ticket creation interface for network problems. It includes fields for subject, selection of an option (Network Installation), and a detailed description. A red box highlights the 'Número Roseta' field at the bottom left.

Red cableada
Problemas as con la red / Solicitud instalación de nuevo punto / Solicitud de activación de punto / Solicitud de traslado de un punto de red...

Asunto *

Resume lo que necesitas

Selección una opción

Activació Punt de Xarxa

Descripción

Resume lo que necesitas

Adjunta cualquier fichero

This screenshot shows a ticket creation interface for moving a network point. It includes fields for summary, selection of an option (Move Network Point), and a detailed description. Two fields, 'Número Roseta Origen' and 'Número Roseta Destino', are highlighted with a red box at the top right.

Resume lo que necesitas

Selección una opción

Trasllat Punt de Xarxa

Descripción

Resume lo que necesitas

Número Roseta Origen

Número Roseta Destino

Adjunta cualquier fichero

Drop files to attach or browse

Enviar Cancelar

En el mismo formulario se verán campos diferentes según la opción que se haya seleccionado.

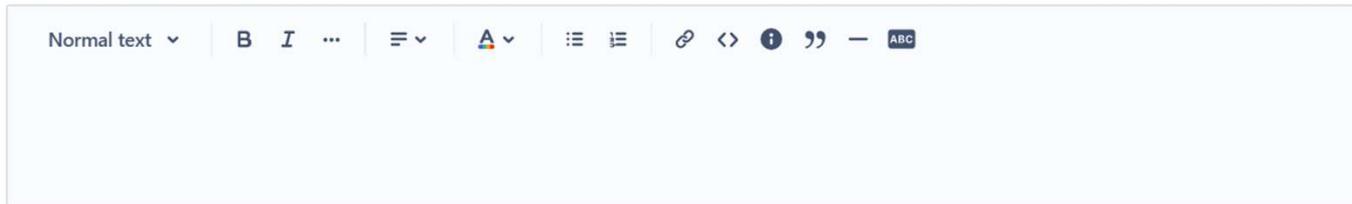
4. APERTURA TICKET

Asunto*

Resume todo lo que necesites

Descripción*

Añade información que creas importante



A rich text editor toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, and alignment.

Adjunta cualquier fichero

Imágenes, vídeos, documentos...

Drop files to attach or [browse](#)

[Enviar](#)

[Cancelar](#)

Existe la posibilidad, en todo formulario cuando se abre un ticket, de adjuntar cualquier fichero desde el equipo.

4. APERTURA TICKET

Parc Científic de Barcelona / Comunitat PCB / CE-2

Para la formación

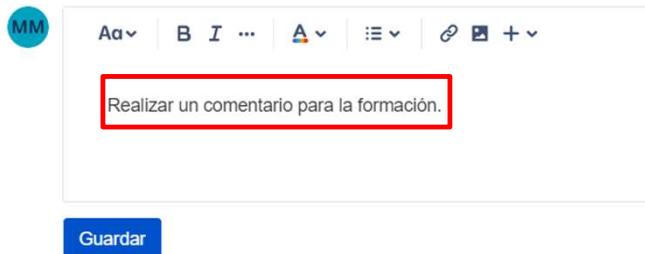
The screenshot shows a ticket creation form for 'Xarxa Cablejada'. At the top, it says 'Mario Martinez generó esta solicitud el Hoy 8:24' and has a 'Ocultar detalles' button. Below that, under 'Formularios adjuntos', there's a file named 'Formulario Base Xarxa Cablejada' with status 'ENTREGADO'. The main body of the form includes fields for 'Assumpte*', 'Descripció', and 'Nombre Roseta'. On the right side, there's a sidebar with sections for 'Estado' (set to 'POR HACER'), 'Notificaciones activadas', 'Tipo de solicitud' (set to 'Xarxa Cablejada Incidència'), 'Compartida con' (listing 'Mario Martinez' as the creator), and a 'Compartir' button.

Una vez creado, el ticket aparece como la siguiente imagen, en esta ventana podemos realizar varias acciones.

Cada vez que se lleva a cabo una acción sobre un ticket, éste cambiará de estado y el usuario recibirá notificaciones por correo sobre el mismo.

5. ACCIONES DESDE EL TICKET

Actividad



En cualquier momento se pueden realizar **comentarios** en el ticket para que el agente los reciba.

Estado

PENDIENTE USUARIO



Notificaciones activadas



Contestar Agente

Se pueden desactivar las notificaciones.

En ciertos momentos se puede **transicionar la incidencia** desde el portal, esto significa que siempre que en el apartado de "Estado" se visualice "Pendiente Usuario" se puede transicionar al Agente pulsando "Contestar Agente".

5. ACCIONES DESDE EL TICKET

Compartida con



+ Compartir

Compartida con



Añadir participante de la solicitud

Teclea el nombre, la dirección de co...

Añadir

Cancelar

Se pueden **compartir tickets** abiertos por el usuario con otros usuarios, poniendo el nombre de usuario o el correo electrónico.

Desde ese momento las personas compartidas podrán participar poniendo comentarios y serán notificados de los eventos de estos tickets.

5. ACCIONES DESDE EL TICKET

En la esquina superior derecha, dentro del portal, podemos acceder a los tickets que tenemos abiertos, desde los cuales podremos consultar los comentarios y el estado en que está nuestra petición.

Parc Cientific de Barcelona / Comunidad PCB

Comunidad PCB

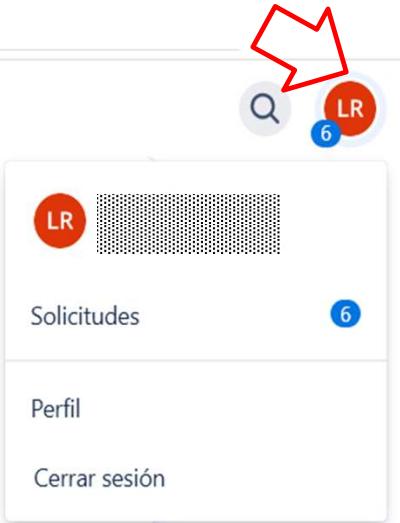
Buenos días

Bienvenido al portal del usuario de la Comunidad PCB. Aquí podrás abrir una incidencia o petición seleccionando una de las opciones que os prestamos a continuación.

 Contacta con nosotros sobre

Solicitudes

La solicitud contiene...		Estado: Solicitud abiertas	Creadas por mi	Tipo de solicitud	
Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante
	CE-2	Para la formación	PENDIENTE USUARIO	Comunitat PCB	Mario Martinez
	CI-38	prueba 4	POR HACER	Equip PCB	Mario Martinez
	CI-2	automatismo 2	POR HACER	Equip PCB	Mario Martinez
	CI-37	Prueba mail 3	POR HACER	Equip PCB	Mario Martinez
	CI-36	PRUEBA MAIL	POR HACER	Equip PCB	Mario Martinez



6. ESTADOS DEL TICKET

El flujo de estados por los que puede pasar una solicitud es:



6. ESTADOS DEL TICKET

La descripción relativa a cada estado es:

Estado	Descripción
POR HACER	La solicitud se ha generado correctamente y está pendiente de ser tratada por el equipo SIT PCB
EN PROGRESO	La solicitud está siendo tratada por el equipo SIT
PENDIENTE USUARIO	Se requiere de una intervención por parte del usuario para poder continuar con la resolución de la petición.
PENDIENTE EXTERNO	Se requiere de una intervención por parte de un agente externo para poder continuar con la resolución de la petición.
PENDIENTE AGENTE	Se requiere de una intervención por parte del equipo IT para poder continuar con la resolución de la petición.
DERIVADO	La petición se ha traspasado a otro servicio del PCB para su resolución.
RESUELTA (RESOLVED)	La solicitud se ha resuelto y queda en estado resuelta durante 5 días por si el usuario quiere reabrirla.
CERRADA (CLOSED)	En este estado ya no se puede reabrir la solicitud y se da por cerrada.
CANCELADO (CANCELED)	El usuario o el agente ha cancelado la petición porque la misma ya se ha resuelto sin intervención del equipo PCB o no se ha vuelto a reproducir.

V1.Octubre 2024