



# **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 clicas 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".

pcb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/user/login?destination=portal%2F4

 **Parc Científic de Barcelona**  
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Parc Científic de Barcelona

Anunci  
Aquest és el portal del Parc Científic de Barcelona

Introduce tu correo electrónico para  
iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

**Siguiente**

Con la tecnología de Jira Service Management

# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

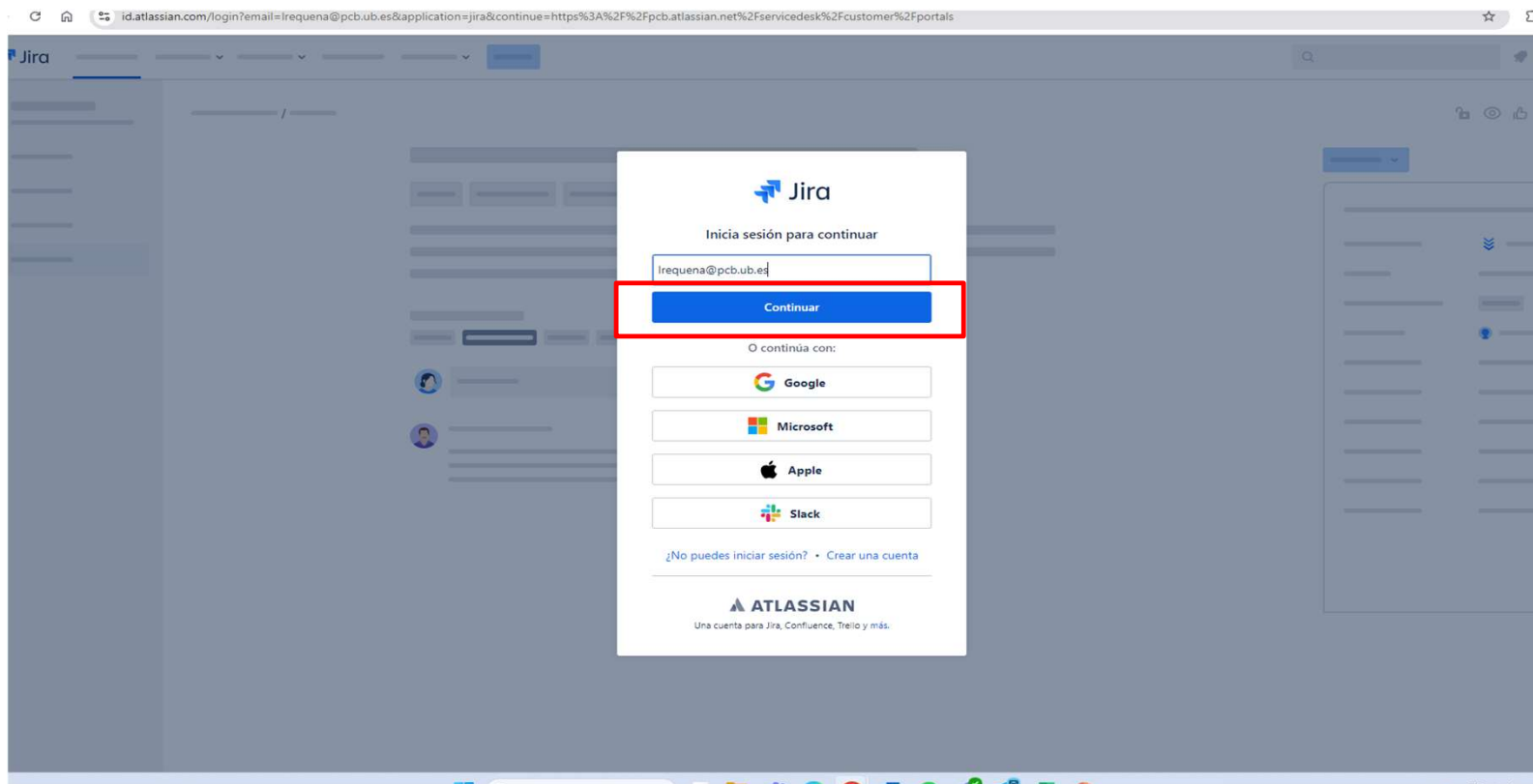
3. Aprieta el botón "Continuar con la cuenta Atlassian"



The screenshot shows a web browser window with the URL `pcb.atlassian.net/service/customer/portal/4/user/login?destination=portal%2F4`. The page header displays the Parc Científic de Barcelona logo and name. A modal window is centered on the screen, titled "Parc Científic de Barcelona". It contains the text "Utiliza la cuenta Atlassian para iniciar la sesión" and a field for "Dirección de correo electrónico" with the value `freemove@pcb.cat`. A blue button labeled "Continuar con la cuenta Atlassian" is highlighted with a red rectangle. Below the button, there is a section titled "Tu cuenta de Atlassian" with the text "Facilita las cosas usando una sola cuenta para todos tus productos de Atlassian. Más información".

# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

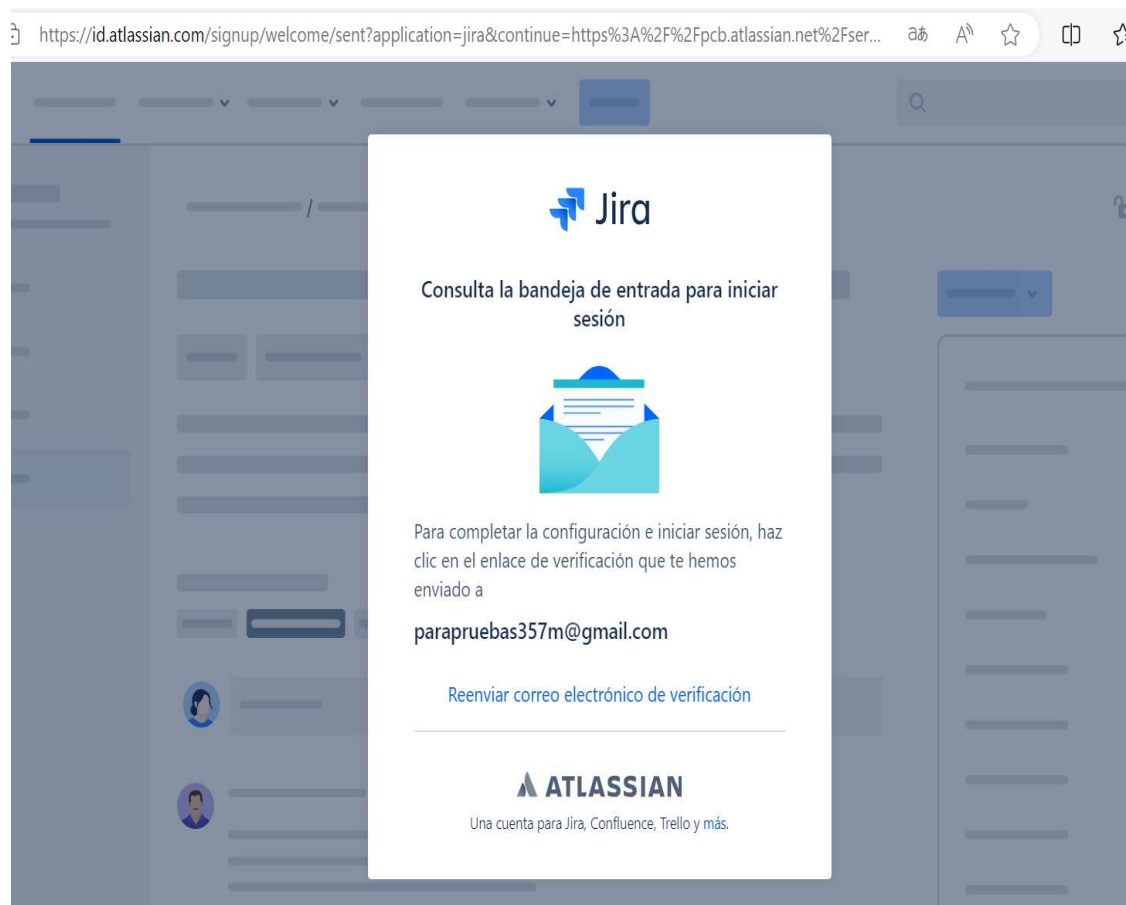
4. Aprieta el botón "Continuar"



# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

**Si es la primera vez que accedes:**

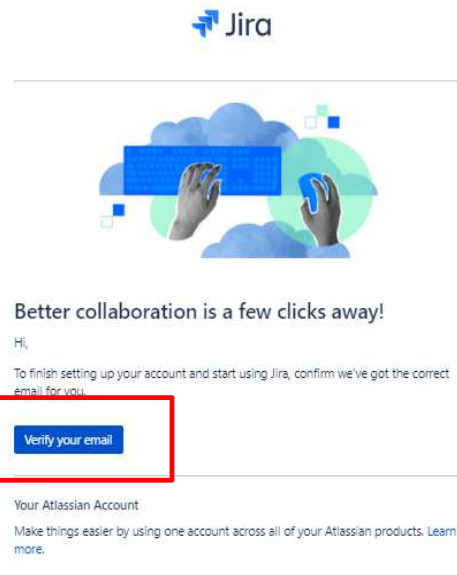
Aparecerá una pantalla que te informará sobre el envío de un correo electrónico para finalizar el proceso de registro.



# 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.

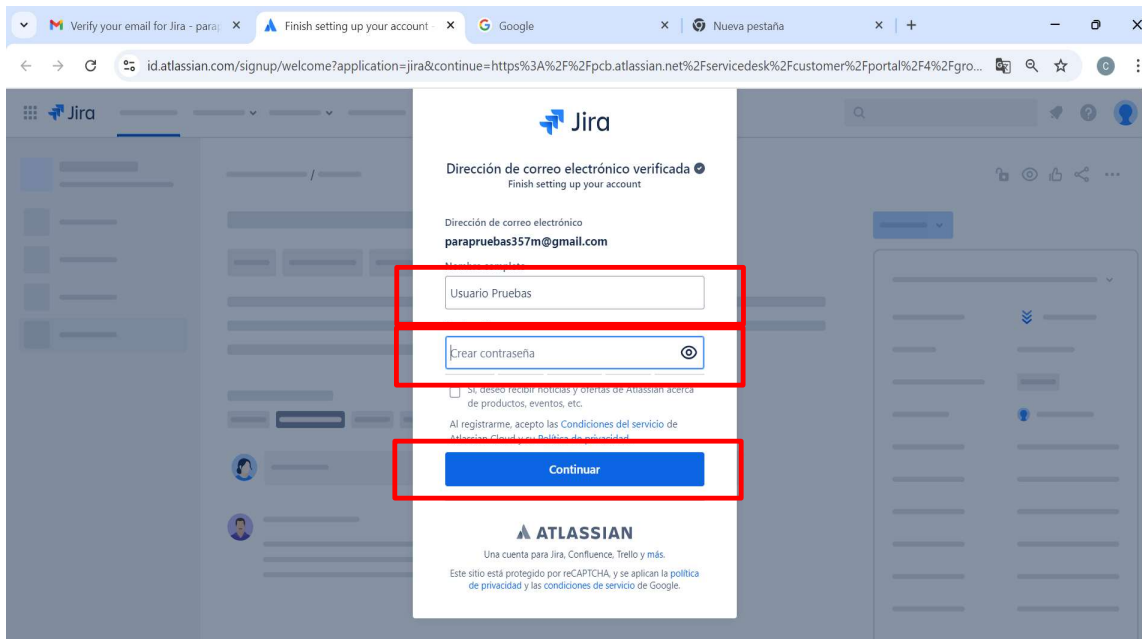
## Pasos a seguir:

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:

Háblanos un poco de ti



Esto nos ayudará a personalizar tu experiencia.

¿En qué tipo de equipo trabajas?

Marketing Operaciones Ventas

Soporte de TI Servicio de atención al cliente

Recursos humanos Legal

Desarrollo de software Finanzas

Otro

1 Saltar pregunta

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

[Acceder al portal del PCB](#)

## Pasos de configuración cuenta:

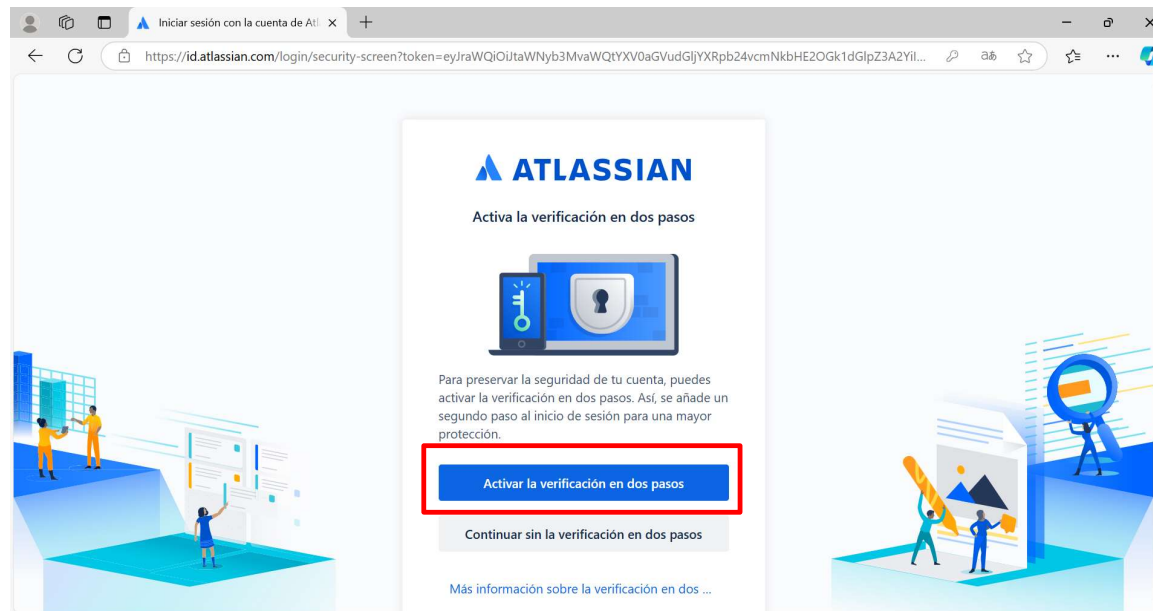
Deberás Saltar y/o omitir cualquier pregunta. Esto son unas preguntas de estadísticas de Atlassian.

# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

**Si es la segunda vez que accedes:**

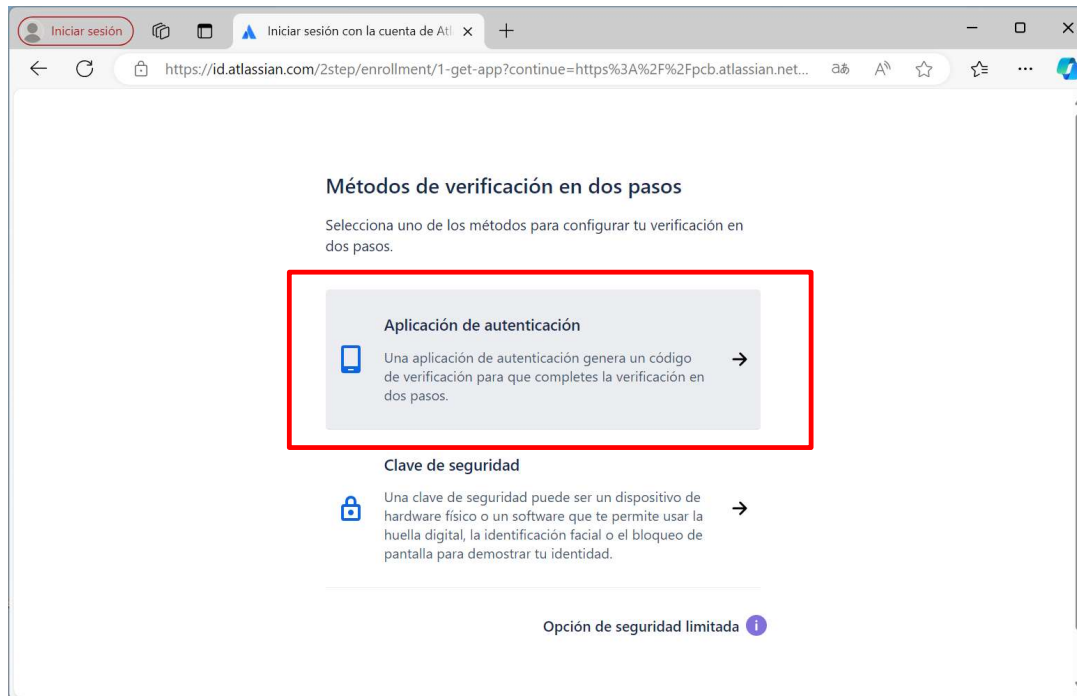
La segunda vez que accedas a Jira se propone reforzar la seguridad con una **verificación en dos pasos**. Esta verificación es opcional.



# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

## Activar la verificación en dos pasos (opcional)



### 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 Authenticator**”<sup>\*</sup> 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 Authenticator. Cada usuario puede utilizar otro sistema, en cuyo caso deberá seguir sus propias instrucciones.*

# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

## Activar la verificación en dos pasos (opcional)

### Pasos a seguir:

1. Si tienes Microsoft Authenticator 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 Authenticator la cuenta de Atlassian.

teléfono - Verificación x +

ep/enrollment/2-configure-app?continue=https%3A%2F%2Fpcb.atlassian.net%2Fservicesdesk%2Fcustom... a

Conecta el teléfono Guarda la clave de recuperación

1. Escanea este código QR con tu aplicación de verificación

Cuando la aplicación lea el código QR, recibirás un código de 6 dígitos.

¿No puedes escanear el código? ⓘ

2. Introduce el código de 6 dígitos aquí

Introduce el código de la aplicación abajo. Una vez conectado, recordaremos tu teléfono para que puedas usarlo cada vez que inicies sesión.

Código de 6 dígitos

Conecta el teléfono

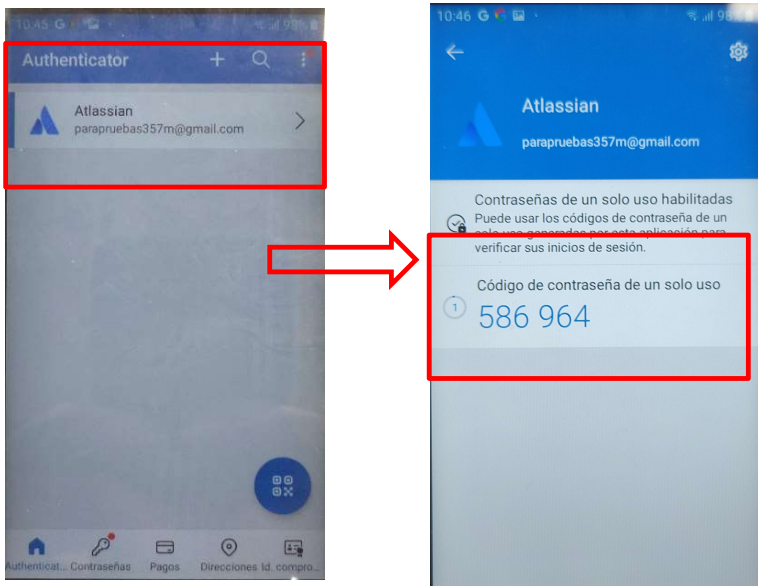
# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

**Activar la verificación en dos pasos (opcional)**

**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.

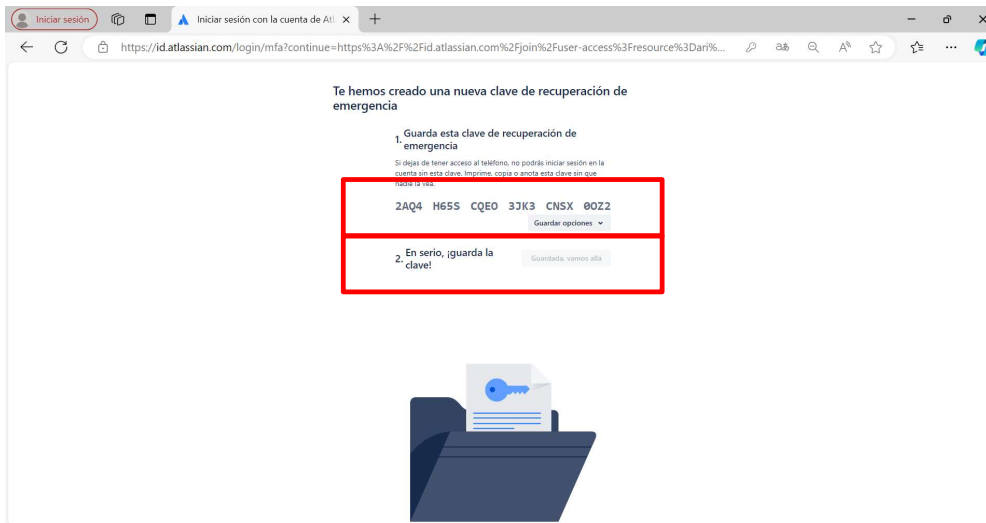


# 1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

## Activar la verificación en dos pasos (opcional)

### Pasos a seguir:



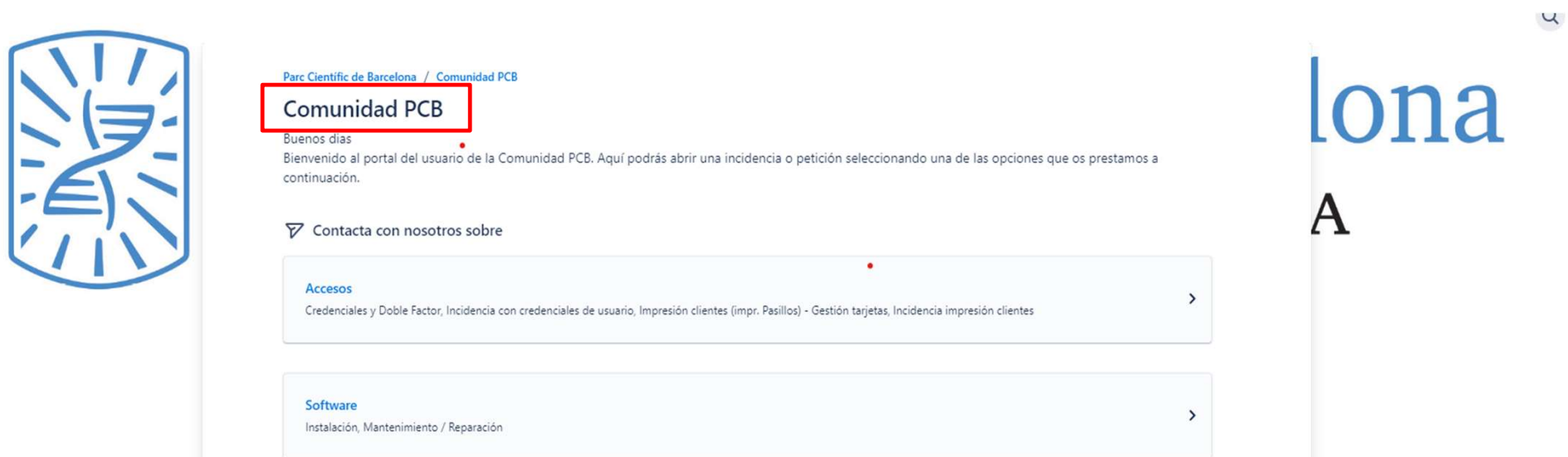
- Introduce el código en Atlassian y, la primera vez, probablemente aparecerá una clave de recuperación de emergencia, que deberías guardar por si en algún momento la necesitas.
- Despliega “Guardar opciones”, indica que la hemos guardado y vuelve a confirmar en el punto 2 que la has guardado. Finalmente,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

A partir de este momento, y si has activado el doble factor con la herramienta de “Microsoft Authenticator” 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.



### 3. CONFIGURACIÓN PERFIL



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



### 3. CONFIGURACIÓN PERFIL



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](#).

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

#### Accesos

Control de acceso, Doble Factor, Incidencia con credenciales de usuario, Impresión clientes (impr. Pasillos) - Gestión tarjetas, Incidencia impresión clientes

#### Software

Instalación, mantenimiento / Reparación

#### Hardware

Instalación Ordenador, Incidencia con ordenador, Instalación impresoras y otros periféricos, Incidencia con impresoras y otros periféricos

#### Red

Firewall / VPN, Red cableada, Red wifi ayuda configuración, Red wifi avería / incidencia

#### Telefonía

Telefonía Fija

#### Diversos

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 clicla "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 clicla "Intro". Se desplegará el formulario para abrir el ticket correspondiente.

## 4. APERTURA TICKET

The screenshot shows a web browser window with the URL `cb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/group/18/create/53`. The page title is "¿Con qué podemos ayudarte?". Below the title, there is a section for "Red cableada" with a dropdown menu showing options: "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, there is a red-bordered box containing two fields: "Asunto\*" (Subject) and "Selecciona una opción" (Select an option). The "Asunto\*" field has a placeholder text "Resume lo que necesitas" and a text input area. The "Selecciona una opción" field is a dropdown menu with the text "Seleccionar...". Below the dropdown, there is a list of options: "Manteniment / Avaria Punt de Xarxa", "Instal·lació Nou Punt de Xarxa", "Activació Punt de Xarxa", "Trasllat Punt de Xarxa", "Configuració Xarxa", and "Consulta / Assessorament". Below the list, there is a section for "Adjunta cualquier fichero" (Attach any file) with a text input area and a "Drop files to attach or browse" button. At the bottom, there are two buttons: "Enviar" (Send) and "Cancelar" (Cancel). The Windows taskbar is visible at the bottom of the browser window.

En el momento de creación del ticket se tienen que rellenar 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 rellenada por el usuario para la creación del ticket. Existen campos comunes a todas los tickets y campos especializados.

## 4. APERTURA TICKET

The screenshot shows a web browser window with the URL `cb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4/group/18/create/53`. The page title is "¿Con qué podemos ayudarte?". Below the title, there is a section for "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...". A red box highlights the "Asunto\*" field, which is a text input area. Below this, there is a dropdown menu labeled "Selecciona una opción" with a list of options: "Seleccionar...", "Manteniment / Avaria Punt de Xarxa", "Instal·lació Nou Punt de Xarxa", "Activació Punt de Xarxa", "Trasllat Punt de Xarxa", "Configuració Xarxa", and "Consulta / Assessorament". Another red box highlights this dropdown menu. Below the dropdown, there is a file upload section labeled "Adjunta cualquier fichero" with a "Drop files to attach or browse" button. At the bottom, there are "Enviar" and "Cancelar" buttons. The Windows taskbar is visible at the bottom of the browser window.

¿Con qué podemos ayudarte?

**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

Selecciona una opción  
Seleccionar...

- Manteniment / Avaria Punt de Xarxa
- Instal·lació Nou Punt de Xarxa
- Activació Punt de Xarxa
- Trasllat Punt de Xarxa
- Configuració Xarxa
- Consulta / Assessorament

Adjunta cualquier fichero  
Drop files to attach or [browse](#)

**Enviar** Cancelar

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 "Selecciona una opción".

## 4. APERTURA TICKET

Contáctate con nosotros sobre

Red

¿Con qué podemos ayudarte?

**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**  
Añade información que consideres importante

Número Roseta

Adjunta cualquier fichero

Resume lo que necesitas

Selección una opción  
Trasllat Punt de Xarxa

**Descripción**  
Añade información que consideres importante

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






Normal text ▾

**B** *I* ...

≡ ▾


 ▾

    — 

### 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

MM

Mario Martinez generó esta solicitud el Hoy 8:24 AM

Ocultar detalles

Formularios adjuntos

Formulario Base Xarxa Cablejada

ENTREGADO

...

^

Assumpte \*

Resumeix el que necessites

Para la formación

Selecciona una opció

Manteniment / Averia Punt de Xarxa

Descripció

Afegeix informació que creguis important

Punt de xarxa para la formació.

Nombre Roseta

57694KJ

Estado

POR HACER

🔔

Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

!

Xarxa Cablejada Incidència

Compartida con

MM

Mario Martinez  
Creador

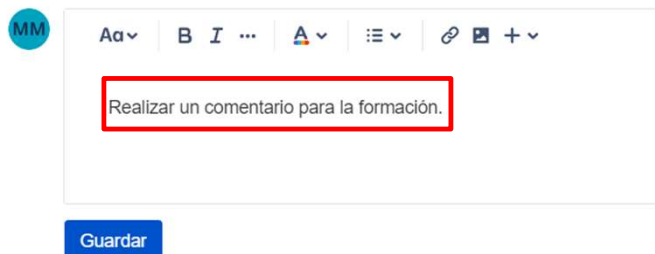
+ Compartir

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



 Laura Requena  
Creador

 Compartir

Compartida con

 Laura Requena  
Creador

Añadir participante de la solicitud

 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 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

## Solicitudes

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

🔍

LR6

LR

Solicitudes6

Perfil

Cerrar sesión

## 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 reabirla.
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**