**Administració de tiquets assignats a OTRDI**

**Índex**

1. **Objectiu del document**
2. **Procediment de revisió de tiquets**
	* **Visualitzar llista de tiquets pendents i triar-ne un**
	* **Contingut del tiquet a gestionar**
	* **Revisió del tiquet**
		+ **Assignació del tiquet a nosaltres**
		+ **Identificació del tipus de tiquet**
			- **Resolució tiquet amb dubtes**
			- **Resolució tiquet amb errors en dades carregades** **d’altres sistemes**
			- **Resolució tiquet amb errors detectats**
			- **Resolució tiquet amb millores detectades**
3. **Objectiu del document**

L’objectiu d’aquest document és definir el procediment a seguir per tal de gestionar els tiquets que ens assignin des de suport.DRAC de primer nivell. Aquesta gestió pot resultar en resolució del tiquet, reassignació a un tercer nivell, o bé prendre nota de millores que ens arribin via el citat tiquet.

1. **Procediment de revisió de tiquets**
2. **Visualitzar llista de tiquets pendents i triar-ne un**

Cal revisar diàriament els tiquets assignats a OTRDI, per això cal entrar a:

<https://gn6.upc.edu/suportdrac/serveis>

En quant entrem a la pagina de tiquets ens mostra els que tenim assignats personalment.

Si volem veure tots els que estan assignats a l’equip resolutor OTRDI cal triar l’opció del menú de l’esquerra: “*Tiquets per equip*”, i veurem una pàgina com la següent:

****

Els tiquets apareixen ordenats primer pel tipus de Prioritat (Alta/Mitja/Baixa), i dintre d’aquests per data de creació del tiquet. Revisarem els tiquets seguint l’ordre en què apareixen.

Cliquem sobre un tiquet per tal que s’obri i ens mostri la informació que conté.

1. **Contingut del tiquet a gestionar**

Dins el tiquet podem trobar els apartats següents:

**Origen:** Amb la informació sobre la persona que ha fet la consulta, on pertany dins la UPC, i en quina data s’ha creat el tiquet:



**Descripció:** El dubte o comentari de l’usuari que s’ha adreçat a suport.DRAC:



**Assignació:** L’equip resolutor que té assignat el tiquet, i la persona dins l’equip (si s’escau), a més de l’estat del tiquet (Obert/Pendent/Tancat).



**Classificació:** informació sobre el tipus de tiquet que és (en aquests moments existeixen: DRAC-currículum, DRAC-Activitats, DRAC-Consultes Generals), sobre l’origen del tiquet (Correu, Telèfon, Intranet, altres), la Urgència (Alta/Mitja/Baix) i l’Impacte (Alt/Baix):



**Comentaris:** comentaris associats al tiquet. Poden haver-hi públics (que veu l’usuari), o interns (no visible per l’usuari). Dins del públics poden haver-hi comentaris notificats a l’usuari via email, o no (només visibles a través de la consulta del tiquet):



1. **Revisió del tiquet**
	1. **Assignació del tiquet a nosaltres**

El primer que farem serà **assignar-nos el tiquet a nosaltres** per tal que desaparegui de la vista global de l’equip OTRDI i no el pugui tractar també per error algú més de nosaltres.

Així doncs premem la icona que hi ha a la dreta del bloc de “Assignació”:  i quan ens mostri la pantalla amb les dades d’assignació, en el camp “*Assignat a:*” canviarem el valor que apareix de “OTRDI-DRAC 2n” pel nostre nom que apareixerà a la llista desplegable associada:



Tot seguit li donarem al botó de “Desar”.

* 1. **Identificació del tipus de tiquet**

Al revisar la descripció i els possibles comentaris del tiquet podrem detectar de quin tipus de tiquet es tracta:

* Tiquets amb **dubtes** de l’usuari
* Tiquets indicant **errors en dades carregades** d’altres sistemes
* Tiquets comunicant **errors** detectats a l’aplicatiu
* Tiquets suggerint **millores** a l’aplicatiu

**Resolució tiquet amb dubtes**

En cas que el tiquet incorpori dubtes de l’usuari respecte a les seves dades, o el mateix aplicatiu, caldrà:

**1er)** Resoldre/investigar el dubte al que fa referència el tiquet, i un cop tinguem clara la resposta a donar, afegir un **comentari *públic* i *notificat***a l’usuari on es doni resposta al seu dubte (i còpia a d’altres implicats, si n’hi ha). El comentari l’afegirem a partir del comentari predefinit amb nom: “***OTRDI – Tancament tiquet***”. Caldrà, però, substituir els “XXXXX” pels valors correctes. En el cas de l’identificador del tiquet serà fer copiar i pegar del que surt a la part superior del tiquet, exemple: “[120400 - Introduir una conferència d'un professor](https://maul.upc.es:8444/tiquets/control/tiquetDetallDadesGenerals?requirementId=120400)

**2on)** Prémer “***Afegir i Assignar***” per tal de passar el tiquet a “***Tancat***”. Quan ens pregunti si volem enviar el missatge de tancament de tiquet que per defecte s’envia als usuaris, li direm que no.

**Si cal més informació:**

En el cas que hi **calgui més informació** que ens ha de proporcionar l’usuari, li enviaríem un comentari públic notificat, o el trucaríem i ho posaríem com a comentari públic sense notificar, premeríem afegir i assignar, i passaríem l’estat del tiquet a “***Pendent***”.

**Si ho solucionem per telèfon:**

Posaríem un comentari públic sense notificar dient que ja s’ha solventat per telèfon, premeríem afegir i assignar, i passaríem l’estat del tiquet a “***Tancat***”. En aquest cas **sí notifiquem tancament de tiquet.**

**Resolució tiquet amb errors en dades carregades d’altres sistemes**

En cas que detectem que el tiquet de l’usuari fa referència a una dada carregada des d’una altra unitat de la UPC (CTT, Oficina de Doctorat, Personal, Biblioteques, etc.), el procediment a seguir serà:

**1er)** Afegir un **comentari *públic* i *notificat***a l’usuari on s’especifiqui que el tiquet s’ha fet arribar a la unitat propietària de les dades oficials. Aquest comentari apareix a la llista de predefinits com a: “***OTRDI - Assignació de tiquet al 3er nivell***”. Caldrà, però, substituir els “XXXXX” pels valors correctes. En el cas de l’identificador del tiquet serà fer copiar i pegar del que surt a la part superior del tiquet, exemple: “[120400 - Introduir una conferència d'un professor](https://maul.upc.es:8444/tiquets/control/tiquetDetallDadesGenerals?requirementId=120400) “.

**2on)** Prémer “***Afegir i Assignar***” per tal d’assignar el tiquet a la persona de tercer nivell que correspongui. En aquests moments hi ha:

***CTT–DRAC 3r***

***OficinaDoctorat-DRAC 3r***

***Biblioteques-DRAC 3r***

**3er)** Afegir qualsevol **comentari intern** que calgui per clarificar el tiquet a la persona que el rebrà en tercer nivell. Ella ens el retornaria un cop investigat, i nosaltres comunicaríem a l’usuari la resolució, i tancaríem el tiquet.

**Resolució tiquet amb errors detectats a l’aplicatiu**

En cas que detectem que el tiquet de l’usuari fa referència a una errada de l’aplicatiu, el que farem serà assignar el tiquet a UPCnet per tal que ho solventin el més aviat possible. Així el procediment a seguir serà el següent:

**1er)** Afegir un **comentari *públic* i *notificat***a l’usuari, amb còpia oculta a en Lluís (lluis.malvis@upc.edu), on s’especifiqui que el tiquet s’ha fet arribar a UPCnet per tal que el solventin el més aviat possible. Aquest comentari apareix a la llista de predefinits com a: “***OTRDI - Assignació de tiquet a PS***”. Caldrà, però, substituir els “XXXXX” pels valors correctes. En el cas de l’identificador del tiquet serà fer copiar i pegar del que surt a la part superior del tiquet, exemple: “[120400 - Introduir una conferència d'un professor](https://maul.upc.es:8444/tiquets/control/tiquetDetallDadesGenerals?requirementId=120400) “.

**2on)** Prèmer “***Afegir i Assignar***” per tal d’assignar el tiquet a ***PS – DRAC***.

**3er)** Afegir qualsevol comentari intern que calgui per clarificar el tiquet a la persona d’UPCnet que el rebi

**Resolució tiquet suggerint millores a l’aplicatiu**

En cas que detectem que el tiquet de l’usuari fa referència a millores a incorporar a l’aplicatiu, el que farem serà respondre a l’usuari que es tindrà en compte la seva aportació, enviant còpia oculta del comentari al Lluís, i tancar el tiquet. En Lluís ja s’encarregarà de recollir les millores proposades en un document excel que gestiona. Així el procediment a seguir serà el següent:

**1er)** Afegir un **comentari *públic* i *notificat***a l’usuari, amb còpia oculta a en Lluís (lluis.malvis@upc.edu), on s’especifiqui que prenem nota de les millores que proposa i que es tindran en compte de cara a properes versions de l’aplicatiu. Aquest comentari apareix a la llista de predefinits com a: “***OTRDI – Tancament tiquet amb millores***”. Caldrà, però, substituir els “XXXXX” pels valors correctes. En el cas de l’identificador del tiquet serà fer copiar i pegar del que surt a la part superior del tiquet, exemple: “[120400 - Introduir una conferència d'un professor](https://maul.upc.es:8444/tiquets/control/tiquetDetallDadesGenerals?requirementId=120400) “.

**3er)** Prèmer “***Afegir i Assignar***” per tal de canviar l’estat del tiquet a ***Tancat***. I no enviarem el missatge de tancament.

Finalment, caldrà fer un estudi d’aquells tipus de tiquets que ens arribin molt sovint per tal de poder **crear un nou procediment** i que es puguin resoldre els propers des de suport.DRAC de primer nivell.

**Administració de DRAC**

**Oficina Tècnica de RDI (Centre de Transferència de Tecnologia.)**

**Barcelona, 28 d’octubre de 2009**