

Remedy – Guia d'usuari SRM

[Realitzar una petició](#)

[Afegir a Preferits](#)

[Navegació pel SRM i cerca de formularis](#)

[Seguiment de les vostres peticions](#)

[Camps i informació d'una petició](#)

Realitzar una petició

Per tal de realitzar una petició heu d'accedir a través del navegador web a l'adreça <http://sd.uab.cat/peticions> i indiqueu el vostre nom d'usuari (NIU) i la contrasenya vinculada.

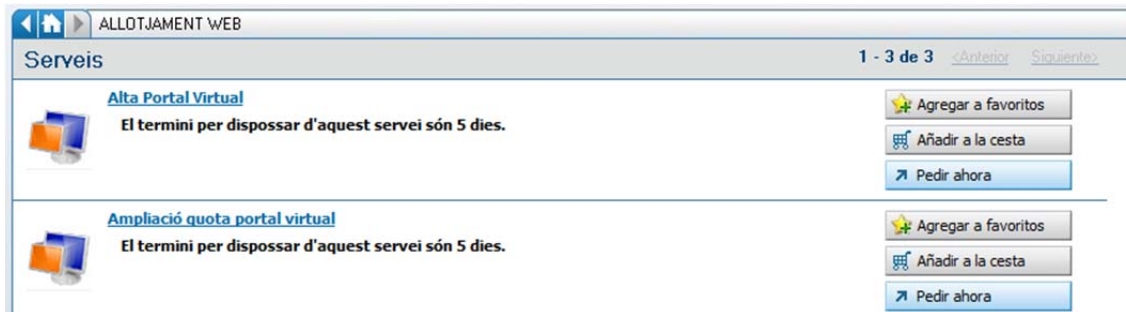
The image shows a login form with a blue background. At the top, it says "Inicie sesión." Below that, there are two input fields: "Nombre de usuario" and "Contraseña". To the right of the "Nombre de usuario" field is a white input box. Below the "Contraseña" field is another white input box. At the bottom, there are two buttons: "Iniciar sesión" and "Borrar".

Un cop estigueu dins de l'aplicació veureu els formularis agrupats en categories.

The image shows a web browser window displaying the "Categorías de Servicios" page. The page is divided into two columns. The left column contains four categories: "ALLOTJAMENT WEB", "CONNEXIÓ A LA XARXA", and "SERVEIS DE DOMINI". The right column contains three categories: "CAS", "CORREU", and "LICENCIA". Each category has a brief description, a link to "Aquí" for help, and links for "Mostrar servicios relacionados =" and "Examinar subcategorías =".

Category	Description	Help Link	Related Services	Subcategories
ALLOTJAMENT WEB	Peticions relacionades amb el servei de hosting ofert per la UAB.	Aquí	Mostrar servicios relacionados =	
CONNEXIÓ A LA XARXA	Per sol·licitar l'activació o instal·lació d'una ROSETA o gestionar els vostre equips feu clic Aquí	Aquí	Mostrar servicios relacionados =	Examinar subcategorías =
SERVEIS DE DOMINI	Peticions relacionades amb el servei.	Aquí	Mostrar servicios relacionados =	Examinar subcategorías =
CAS	Podeu posar-vos en contacte amb el CAS mitjançant aquest formulari.		Mostrar servicios relacionados =	Examinar subcategorías =
CORREU	Peticions relacionades amb les bústies de correu electrònic corporatives.	Aquí	Mostrar servicios relacionados =	Examinar subcategorías =
LICENCIA	Peticions per obtenir el codi de llicència del programari gestionat des del Servei d'Informàtica.	Aquí	Mostrar servicios relacionados =	Examinar subcategorías =

Per accedir als formularis cal que feu clic al nom de la categoria que creieu que fa referència a la petició que voleu demanar, a continuació us mostrarà una pàgina on es troba el formulari o conjunt de formularis corresponents a la categoria triada. En el nostre exemple: *ALLOTJAMENT WEB*.

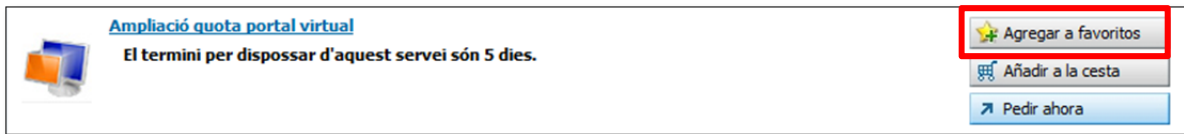


Si feu clic amb el ratolí a sobre el nom de la petició, s'obrirà una pàgina on us informará del termini màxim per disposar del servei sol·licitat.

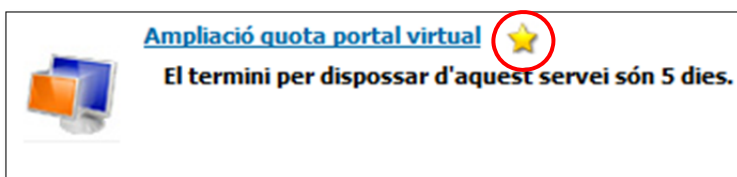
Afegir a preferits

Si heu d'utilitzar molts cops un formulari, el podeu afegir als favorits.

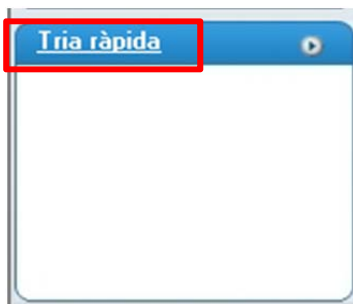
Per fer-ho, heu de dirigir-vos a la plana on es troba el títol del formulari, i clicar al botó *Agregar a Favoritos*



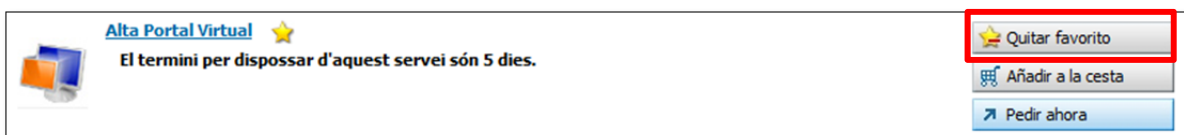
Un cop clicat el botó, us apareixerà una estrella al costat del títol de la petició indicant que aquest formulari forma part del grup dels favorits.



Per accedir ràpidament al grup de favorits, o el que es el mateix, per accedir ràpidament als formularis marcats com a favorits, heu de fer clic al apartat *Tria ràpida*, a la part esquerra de la finestra dels formularis.



Per treure un formulari del grup de favorits, heu d'anar al títol del formulari, ja sigui a la llista de tria ràpida o a la categoria pare del formulari, i clicar al botó *Quitar favorito*.



Podeu tornar a la pàgina de les peticions fent clic al botó representat amb una fletxa cap a l'esquerra, o obrir el formulari de petició directament des d'aquesta pàgina prement el botó *Pedir ahora*, situat a la part inferior dreta de la pàgina.



Des de la pàgina dels formularis, podeu prémer el botó *Pedir ahora* directament per tal d'obrir el formulari de petició.

En aquest apartat, el botó *Añadir a la cesta* no està operatiu.

La pàgina del formulari esta dividida en tres parts:

Solicitante: mostra la informació del sol·licitant de la petició. Aquest depèn del NIU amb el qual s'ha accedit a la petició. Si cliquem a sobre de *Editar* podem canviar el telèfon i el correu electrònic de contacte.

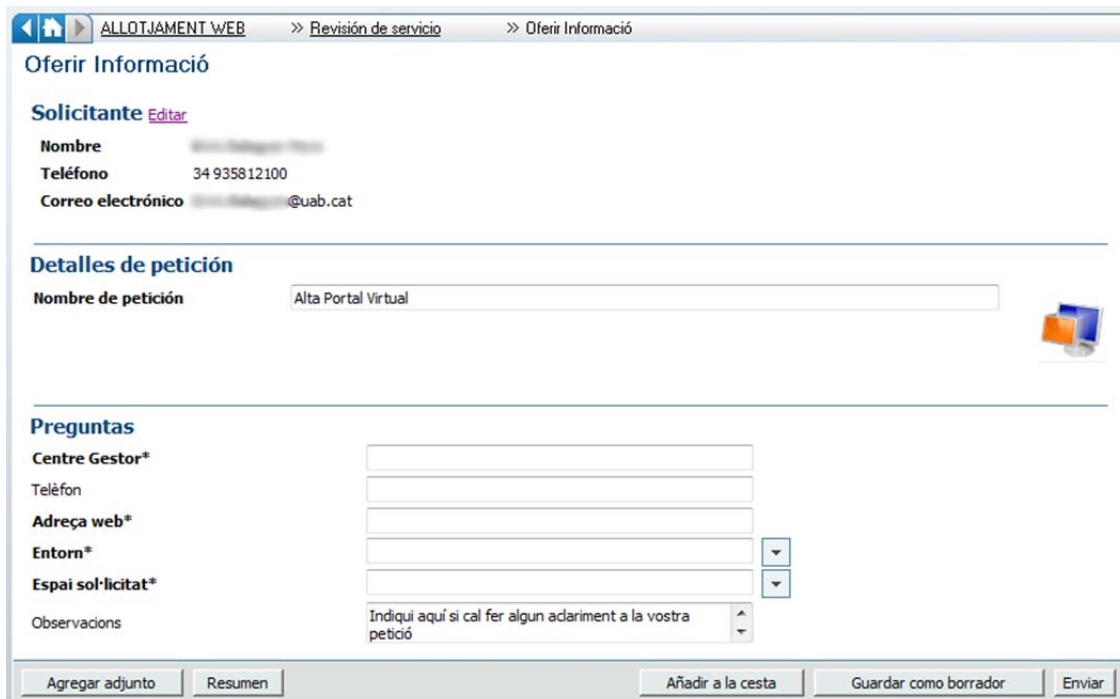
Detalles de petición: mostra el nom de la petició.

Preguntas: conté les preguntes per demanar la petició.

Segons el formulari, es pot enviar un fitxer adjunt fent clic al botó *Agregar adjunto*. També podeu veure un resum amb les dades que heu omplert en el formulari mitjançant el botó *Resumen*.

Si en el moment de fer la petició no sabem alguna dada o simplement no la volem enviar encara, la podem guardar com esborrany prement el botó *Guardar como borrador*.

Un cop omplert el formulari, podeu prémer el botó *Enviar* per tal d'enviar la petició,



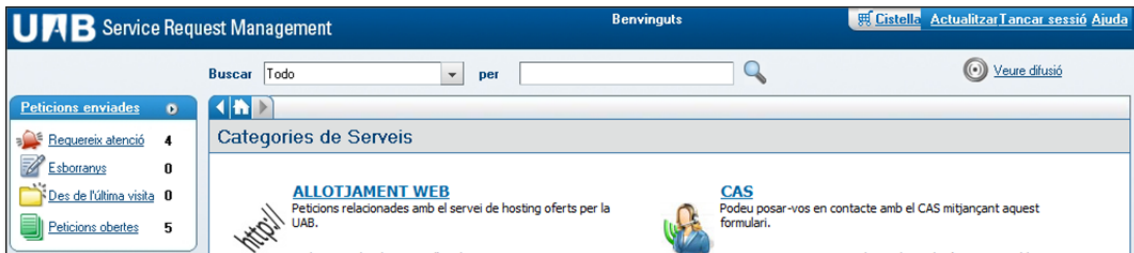
Navegació pel SRM i cerca de formularis

Per tal de navegar entre les diferents pàgines del SRM (categories, subcategories, formularis...) podeu utilitzar els botons situats a la part de dalt a la dreta de les finestres.

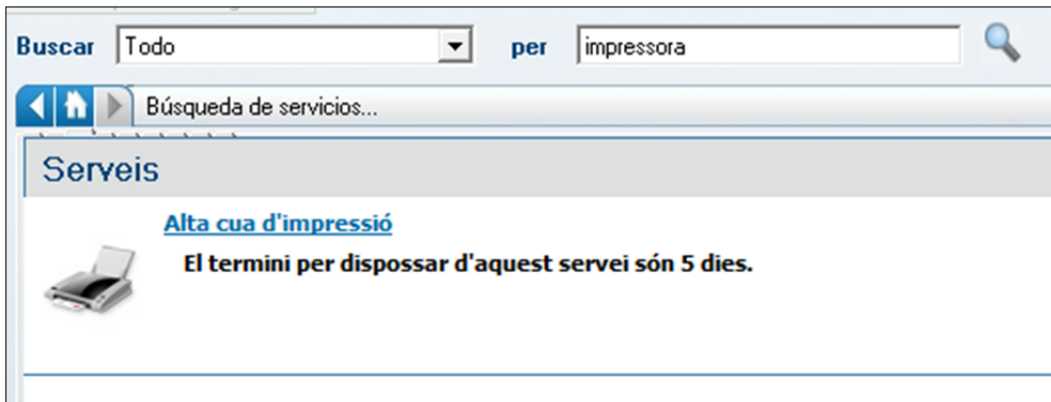


Amb la fletxa cap a l'esquerra anireu cap a la pàgina anterior a la que esteu, i amb la fletxa cap a la dreta anireu a la pàgina següent que hagueu visitat. Amb el botó de la caseta anireu a la pagina inicial dels formularis, la que conté la llista de les categories.

També podeu utilitzar els camps de cerca per tal de trobar un formulari. Podeu fer servir qualsevol paraula relacionada amb la vostra petició.



Per exemple, si busquem *impressora*, ens buscarà tots els formularis relacionats amb la paraula impressora



Seguiment de les vostres peticions

Podeu fer seguiment de les vostres peticions i incidències obertes mitjançant l'apartat *Peticions enviades*, situada a la barra que trobareu a la part dreta de qualsevol de les pàgines del SRM.



Dins aquest apartat hi ha 4 categories:

Requereix atenció: en aquest apartat hi ha les peticions que per alguna raó necessiten atenció per part del peticionari. Si s'entra en aquest apartat i es mira els canvis que ha sofert la petició, automàticament deixarà de formar part d'aquesta llista, ja que l'usuari haurà mirat els canvis que hi ha hagut.

Esborranys: mostra una llista de les peticions que per algun motiu no hem enviat i l'hem guardat com a esborrany. Si obrim l'esborrany de la petició, es mostra un resum d'aquesta. Si premem el botó *Petició completa* s'obrirà el formulari amb les dades que havíem omplert en el moment de crear-la.

Des de l'última visita: mostra una llista de les peticions que s'han tancat o cancel·lat des de l'últim cop que l'usuari va entrar al servei de formularis.

Peticions obertes: mostra les peticions que en aquest moment hi ha obertes o que estan en esborrany.

Camps i informació d'una petició

Si mirem els detalls d'una petició, ens trobarem en una finestra amb tres pestanyes: *Detalles*, *Bitàcora de actividades* i *Ver proceso*.

Detalles: mostra les dades de la petició com ara el nom de la petició (en el nostre cas *Ampliació de quota de portal virtual*), el número de petició, les dades del sol·licitant i les dades de petició.

The screenshot shows the 'Detalles' tab of a request management interface. At the top, there are three tabs: 'Detalles', 'Bitàcora de actividades', and 'Ver proceso'. The current status is 'Estado de petición: Planificación'. The main content area is titled 'Resumen para Ampliación quota portal virtual' and includes an 'Imprimir' link. The details are organized into two columns:

ID:	REQ000000044875	Fecha de envío:	12/04/2011 16:23:28
Título:	Ampliació quota portal virtual	Solicitado por:	[Redacted]
Nivel:		Solicitado para:	[Redacted]
Tiempo de respuesta:	0 Hours	Empresa:	UAB
		Teléfono:	935812100
		Correo electrónico:	[Redacted]

Below this is the 'Información proporcionada' section:

Adreça web :	prova@uab.cat
Entorn :	Windows
Ampliació demanada (Mb) :	Indiqueu la mida del espai a ampliar.
Centre Gestor :	01234567
Telèfon :	2100
Observacions :	Indiqui aquí si cal fer algun aclariment a la vostra petició

Bitàcora de actividades: En aquest apartat hi ha tots els passos i intervencions que es fan a la petició, tant per part dels serveis tècnics com per part de l'usuari.

The screenshot shows the 'Bitàcora de actividades' tab. At the top, the same three tabs are visible, and the status remains 'Estado de petición: Planificación'. The main area contains a table with the following headers: 'Resumen', 'Archi', 'Fecha de envío', 'Remitente', and 'Requiere atención'. The table body is currently empty. Below the table, there are several input fields and sections:

- Resumen:** A text input field.
- Notas:** A larger text input area.
- Adjunto:** A section for attachments with a table:

Nombre d...	Tamaño	Label
		Adjunto 1

 Below the table is the note: '(Limitar a 1 adjunto por entrada de bitácor.)'
- Remitente:** A text input field.
- Fecha de envío:** A text input field.

At the bottom left, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Per afegir una dada (informació de treball) a la petició, s'ha d'omplir els camps *Resumen*, amb un resum de la dada que volem afegir, *Notas*, amb la dada a afegir, i si cal afegir un adjunt, s'ha de fer clic amb el botó dret a sobre de *Adjunto 1* i triar la opció *Agregar*. Un cop tinguem tots els camps documentats, cal guardar els canvis amb el camp *Guardar*.

[Detalles](#)
[Bitàcora de actividades](#)
[Ver proceso](#)
Estado de petición: Planificación

Resumen	Archi	Fecha de envío	Remitente	Requiere atención
Prova	1	12/04/2011 16:37:12		

Resumen:

Notas:

Adjunto:

Nombre d...	Tamaño	Label
prova.txt	0 KB	Adjunto 1

(Limitar a 1 adjunto por entrada de bitácor.)

Remitente:

Fecha de envío:

Ver proceso: mostra altres dades de la petició, com ara el número intern de la incidència (diferent del número de petició), l'estat, etc.