



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/serviceesk/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

Introdueix tu correu electrònic per a iniciar sessió o registrar-te

Direcció de correu electrònic

Sigüent

Con la tecnologia de Jira Service Management

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

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

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

 Parc Científic de Barcelona
UNIVERSITAT DE BARCELONA

[← Atrás](#)

Parc Científic de Barcelona

Utiliza la cuenta Atlassian para iniciar la sesión

Dirección de correo electrónico

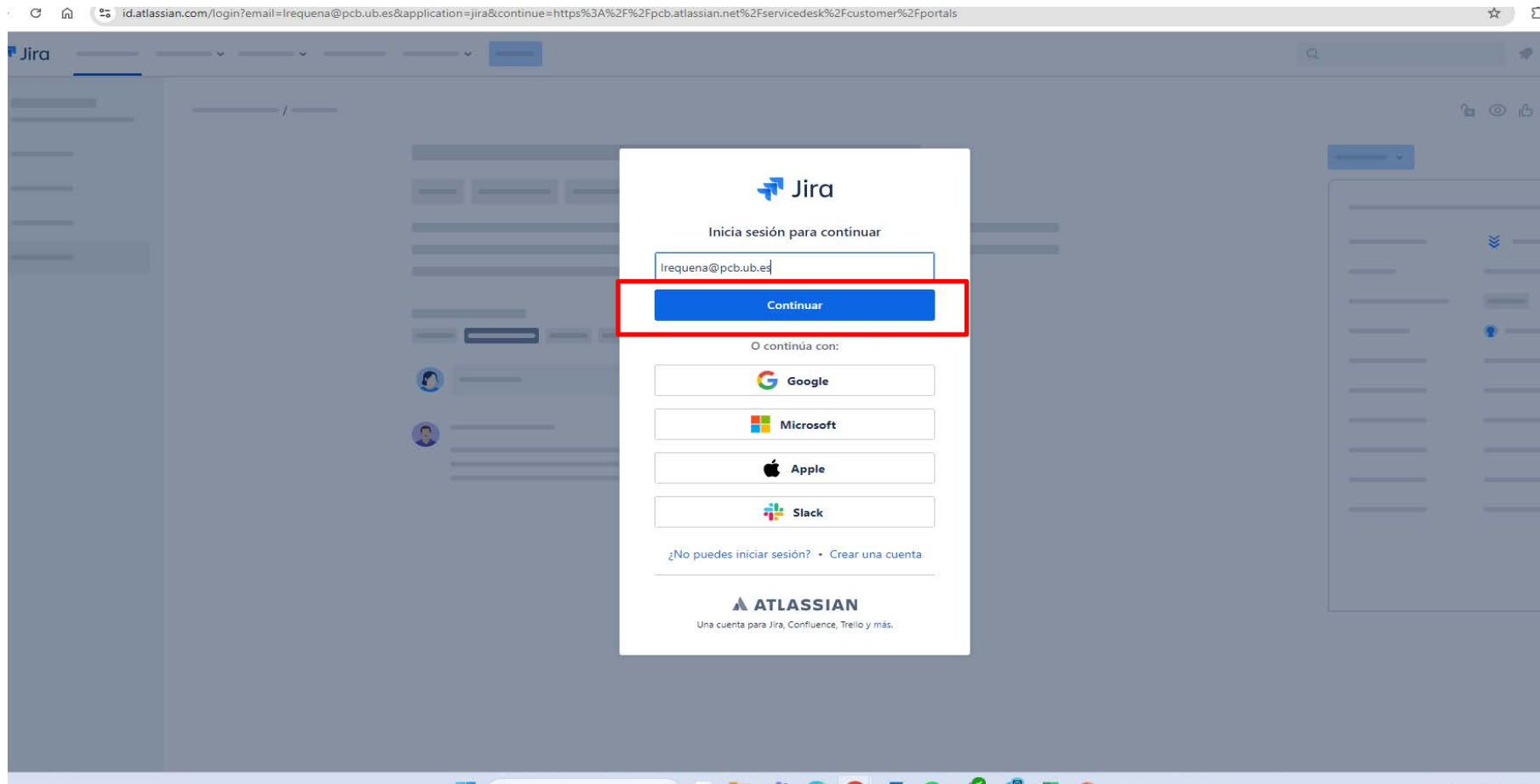
frecuenc...@rock...iber...

Continuar con la cuenta Atlassian

Tu cuenta de Atlassian
Facilita las cosas usando una sola cuenta para todos tus productos de Atlassian. [Más información](#)

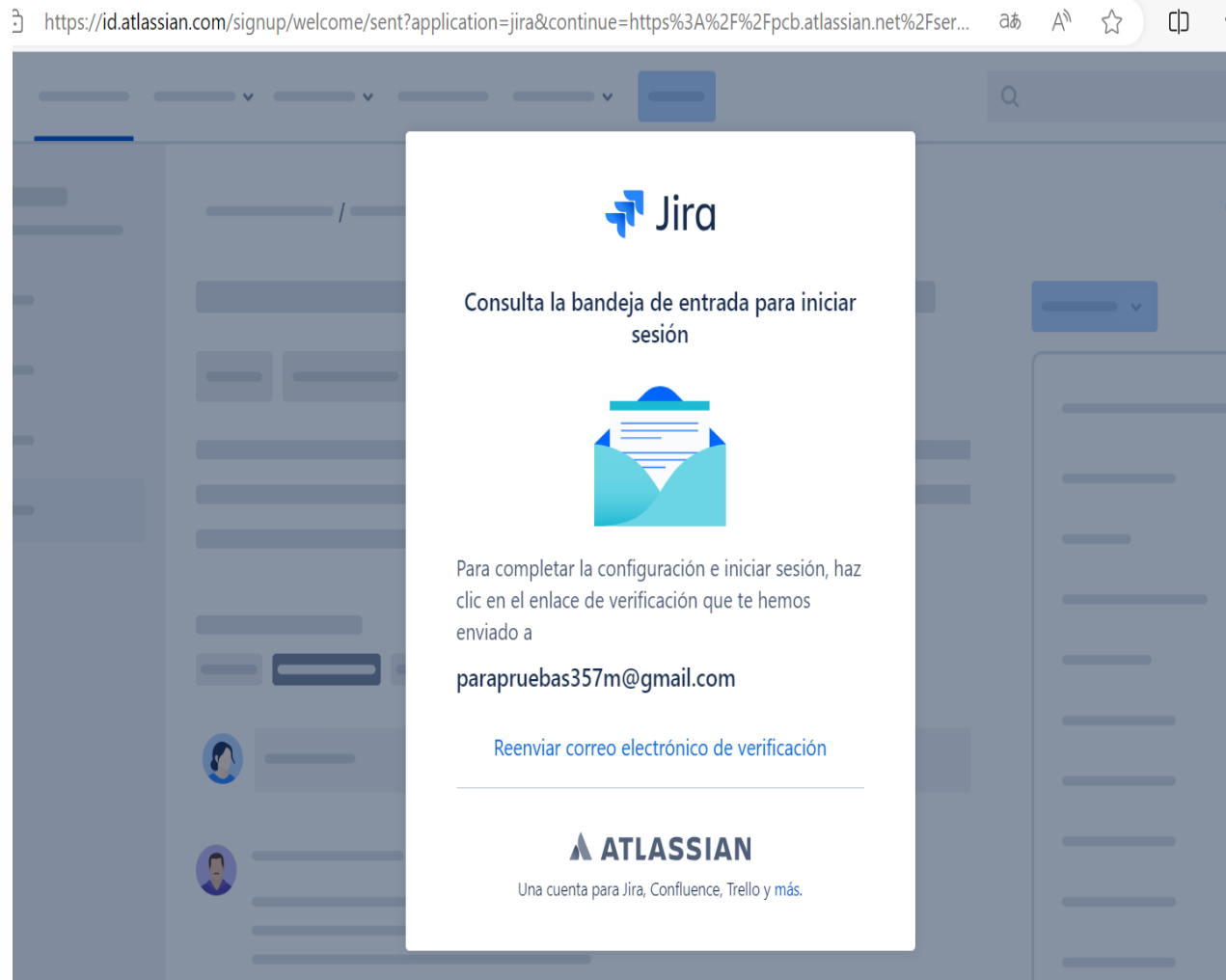
1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

4. Aprieta el botón "Continuar"



1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

Si es la primera vez que accedes:

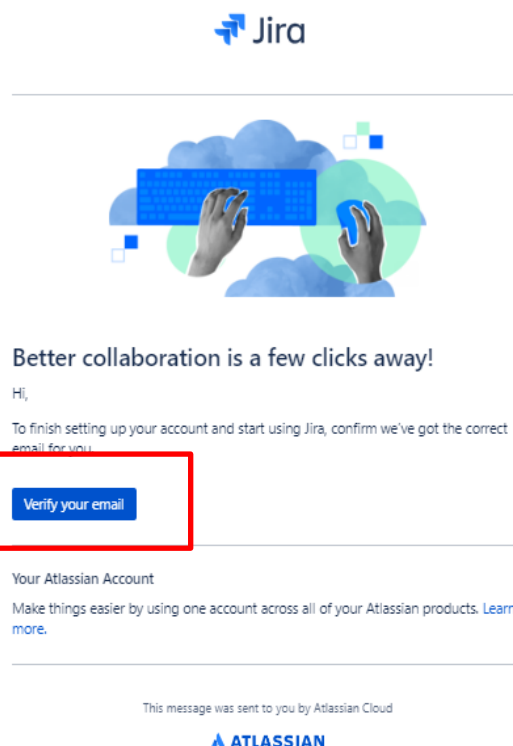


Aparecerá una pantalla que te informará sobre el envío de un correo electrónico para finalizar el proceso de registro.

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.

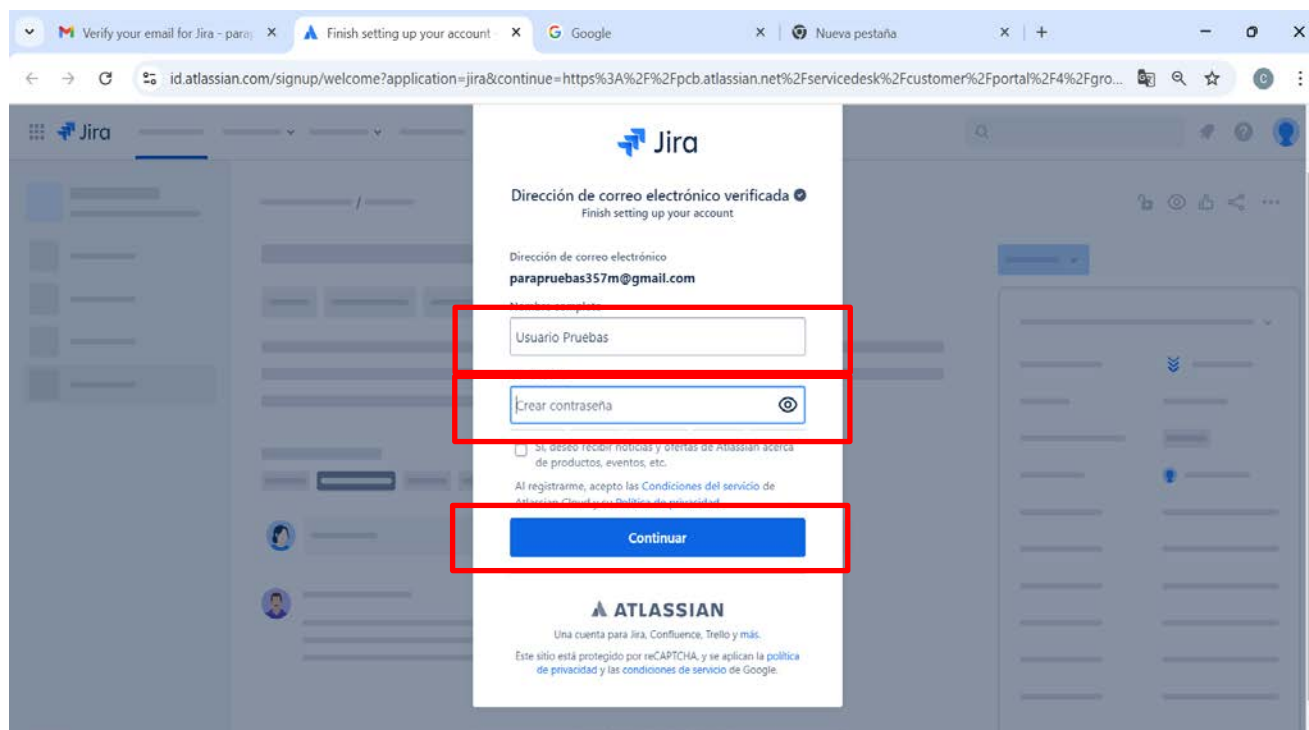
Pasos a seguir:

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

[Acceder al portal del 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](#).

Pasos de configuración cuenta:

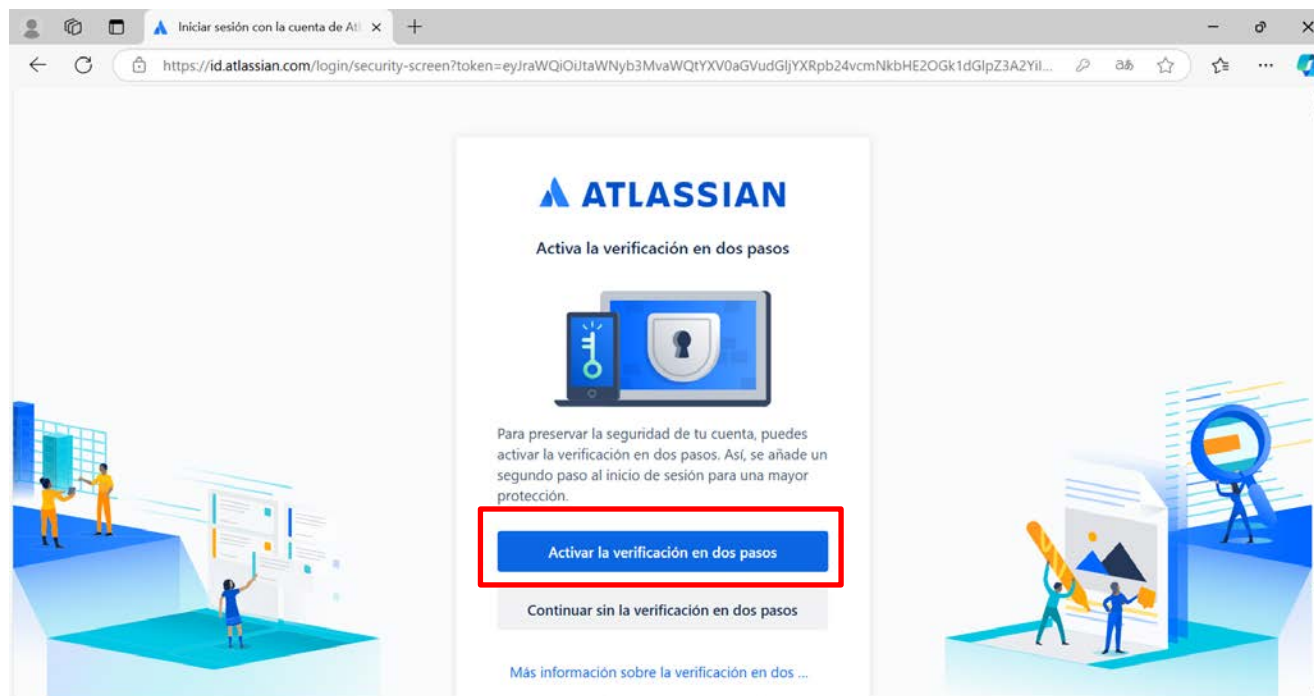
Deberás Saltar y/o omitir cualquier pregunta. Esto son unas preguntas de estadísticas de Atlassian.

1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

Si es la segunda vez que accedes:

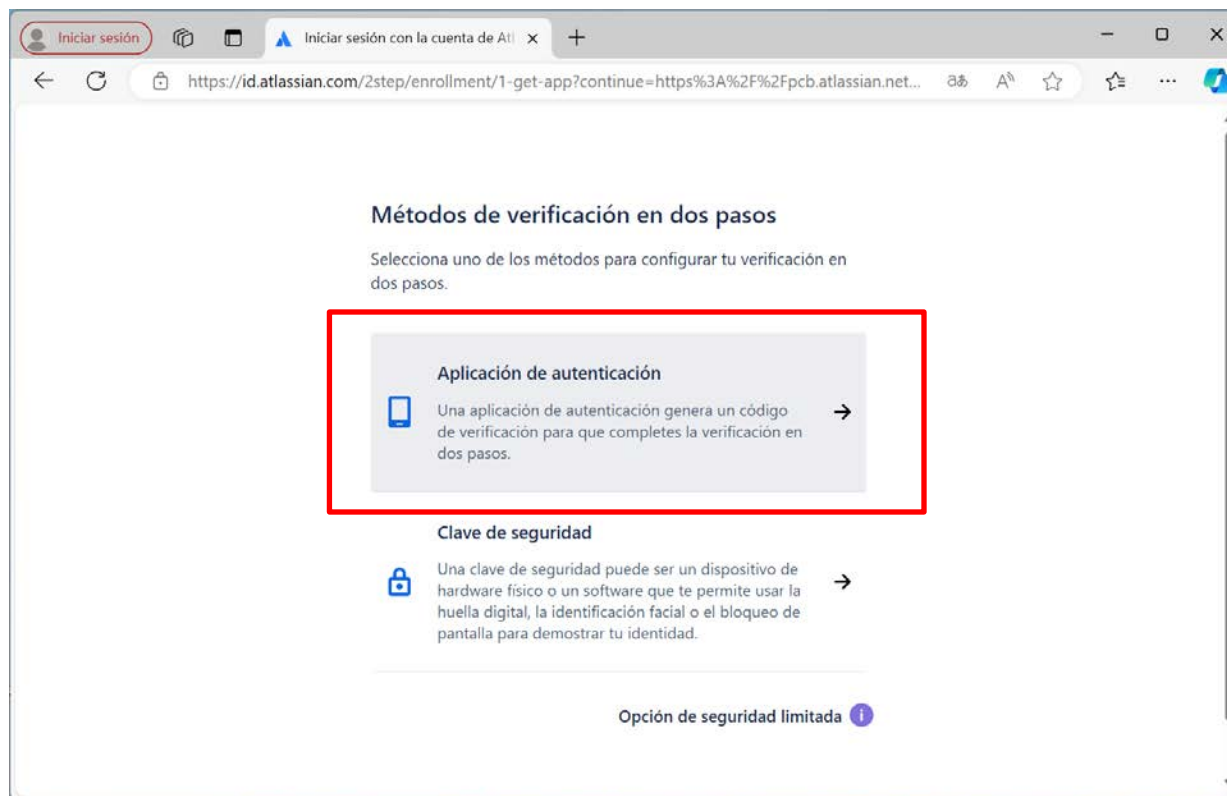
La segunda vez que accedas a Jira se propone reforzar la seguridad con una **verificación en dos pasos**. Esta verificación es opcional.



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**”^{*} 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.*

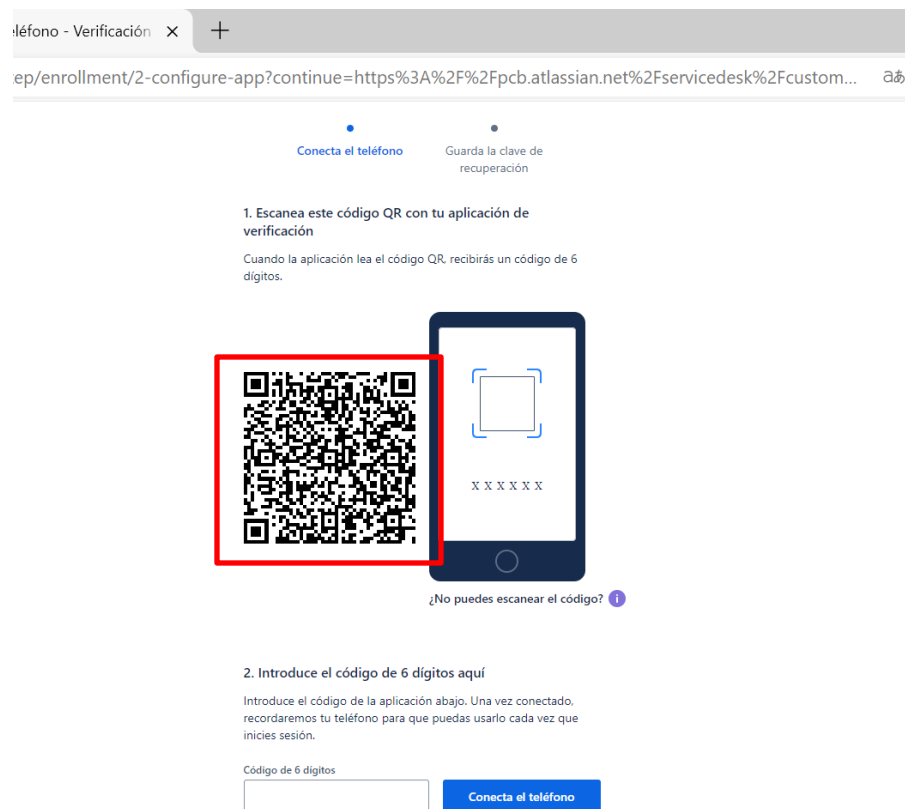
1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[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 × +

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

• 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

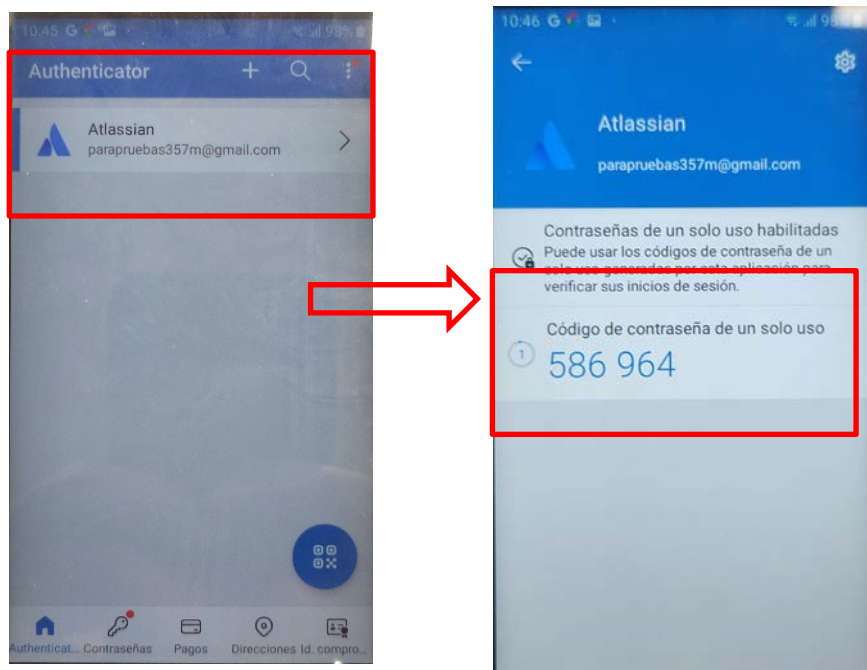
1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[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.

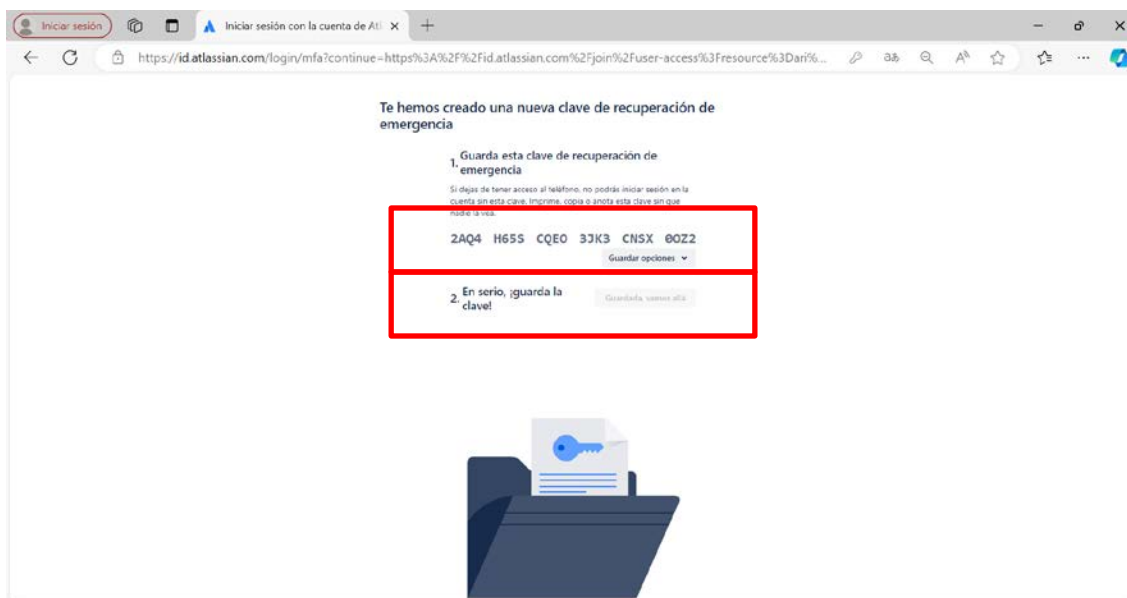


1. ACCESO PORTAL DE COMUNIDAD PCB

[Acceder al portal del PCB](#)

Activar la verificación en dos pasos (opcional)

Pasos a seguir:



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 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.



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

lona

A

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.

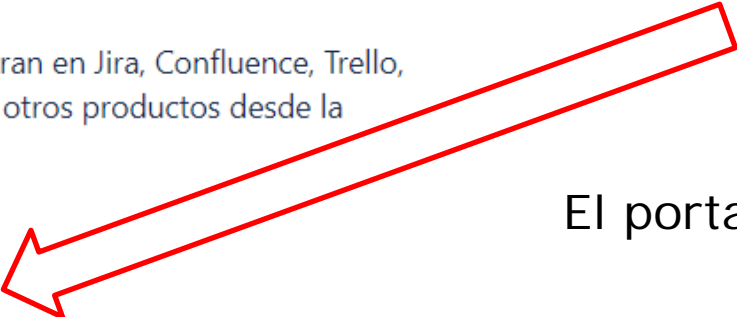
Idioma y región

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](#).

The image shows two dropdown menus from a user profile configuration page. The first menu is labeled 'Idioma' and has 'Español' selected. The second menu is labeled 'Huso horario' and has 'Europe/Madrid' selected. Both menus are highlighted with a red rectangular border.

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

Credenciales y Double 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

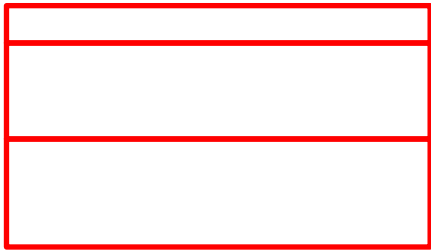
Incidencias relacionadas con las impresoras ubicadas en los pasillos.

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



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



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



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 Cientific de Barcelona / Comunitat PCB / CE-2

Para la formación

 **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

Seleccioneu 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

 **Mario Martinez**
Creador

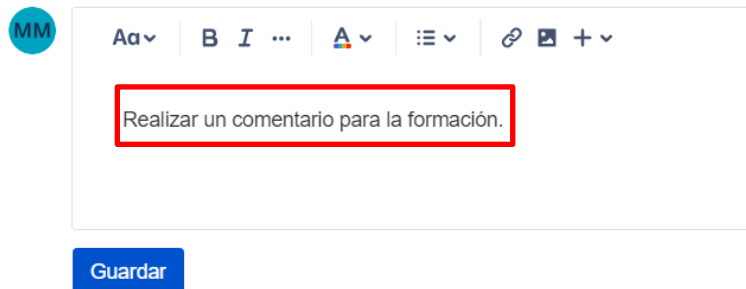
 Compartir

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



MM Aa ▾ B I ... A ▾ ☰ ▾ 🔗 📎 + ▾

Realizar un comentario para la formación.

Guardar

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

Tecllea 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 dias

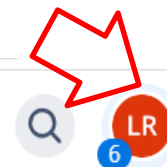
Bienvenido al portal del usuario de la Comunidad PCB. Aquí podrás abrir una incidencia o petición seleccionando una de las opciones que os prestamos a continuación.

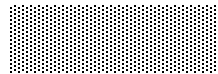
 [Contacta con nosotros sobre](#)

Solicitudes

La solicitud contiene... **Estado: Solicitudes abiertas** **Creadas por mí** 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



LR 

Solicitudes **6**

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 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