

EMAV SUPORT

GESTIÓ DE CONSULTES I INCIDÈNCIES

OBJECTIU

Gestionar i centralitzar totes les necessitats envers consultes i incidències relacionades amb reprografia, informàtica, xarxa, gestió d'usuaris i altres.

Mitjançant aquesta eina de ticketing, els usuaris podran:

- Enviar consultes/incidències
- Fer seguiment de les consultes/incidències que hagin realitzat
- Consultar la base de dades de coneixement/preguntes freqüents

ACCÉS USUARIS

Els usuaris podran accedir al portal de suport des de la web www.emav.com

Campus - Suport

- L'escola
 - Política de qualitat
- Oferta educativa
 - C.F.G.S.
 - Cursos avançats
 - Workshops i masterclass
 - Certificacions
- Gestió acadèmica
- Notícies
- Serveis
 - Campus**
- Produccions

CAMPUS



Mediateca

Explora el catàleg



Documentació Interna

Documents informatius oficials

Accés Professorat/PAS

CORREU

APLICACIONS/TUTORIALS

ALEXIA

SERVIDOR INTERN

REPARACIONS

SUPPORT

ACCÉS USUARIS

Un cop accedim al menú de Suport, podem:

- Accedir al portal de suport en cas de ser un usuari registrat.
- Crear un tiquet directament des del formulari de sol·licitud sense necessitat de registre previ *
- Consultar la base de dades de coneixement pública.

SUPPORT

INICIAR SESSIÓ
per a usuaris registrats

ACCÉS PER A USUARIS NO REGISTRATS

Envia la teva consulta o incidència del material audiovisual, informàtica, xarxa i gestió d'usuaris, moodle...

Sol·licitud [Search Articles](#)

✉ Requester *

🗣 Subject *

B *I* U

* Si es vol fer seguiment d'una sol·licitud, serà necessari registrar-se. En cas contrari, rebràs mails relacionats amb qualsevol acció que realitzi el gestor de la incidència fins el tancament d'aquesta.

USUARIS REGISTRATS

Inici de sessió per a usuaris ja registrats.



The image shows a login form for the 'emav SUPORT' portal. The header includes the emav logo and the word 'SUPORT' on the left, and 'Benvinguts Inicia sessió' on the right. The main heading is 'Inicia sessió al portal de suport', followed by the instruction 'Introdueixi els detalls a continuació'. There are two input fields: 'La teva adreça de correu' and 'Paraula de pas'. A checkbox labeled 'Recordar en aquest equip' is checked. A link 'Has oblidat la teva paraula de pas?' is located below the password field. A dark button labeled 'USUARI' is positioned at the bottom right of the form area.

emav SUPORT Benvinguts
Inicia sessió

Inicia sessió al portal de suport

Introdueixi els detalls a continuació

Recordar en aquest equip

[Has oblidat la teva paraula de pas?](#)

USUARIS REGISTRATS

Els usuaris registrats un cop iniciada la sessió podran:

- Modificar el seu perfil
- Introduir un nou tiquet
- Consultar estat del seus tiquets
- Consultar la base de dades de coneixement

The screenshot shows the user interface of the emav support system. At the top left is the emav logo and the word 'SUPORT'. On the top right, it says 'Benvinguts Rosa Egido' and 'Editar perfil - Tanca sessió'. Below this is a navigation bar with 'Inici', 'Solucions', and 'Tiquets' (the active page). The main content area has the heading 'Com et podem ajudar avui?' and a search bar with the placeholder text 'Introdueix aquí el terme que vols cercar...' and a 'CERCA' button. To the right of the search bar are two links: '+ Nou tiquet de suport' and 'Comprovar l'estat del tiquet'. At the bottom left, there are filters for 'Obert o pendent' and 'Ordenats per Data de creació', followed by the message 'No tens cap tiquet a la vista actual'.

Obert o pendent ▾

Ordenats per Data de creació ▾

No tens cap tiquet a la vista actual

NOVA SOL·LICITUD

El formulari per introduir una nova sol·licitud serà el mateix tant pels usuari registrats, com pels usuaris no registrats.

A la sol·licitud caldrà definir:

- Mail del sol·licitant (obligatori)
- Assumpte de la sol·licitud. Breu descripció de les necessitats (obligatori)
- Descripció relativa a la sol·licitud amb tots els detalls possibles. Es poden annexant adjunts que siguin d'interès per la resolució d'aquesta (p.e. captures de pantalla).
- Àrea vinculada a la sol·licitud. Molt important realitzar aquesta canalització per tal que l'atengui un gestor o un altre (obligatori): Reprografia, Informàtica, Xarxa, ...
- Tipus: Incidència o Consulta
- Prioritat: intentar avaluar quina és la urgència de la sol·licitud.

NOVA SOL·LICITUD

Sol·licitud [Search Articles](#)

✉ Requester *

🔍 Subject *

B *I* U | ☰ ☷ | **A** **A** | ↻

📎

Àrea *

...

Tipus *

...

Prioritat *

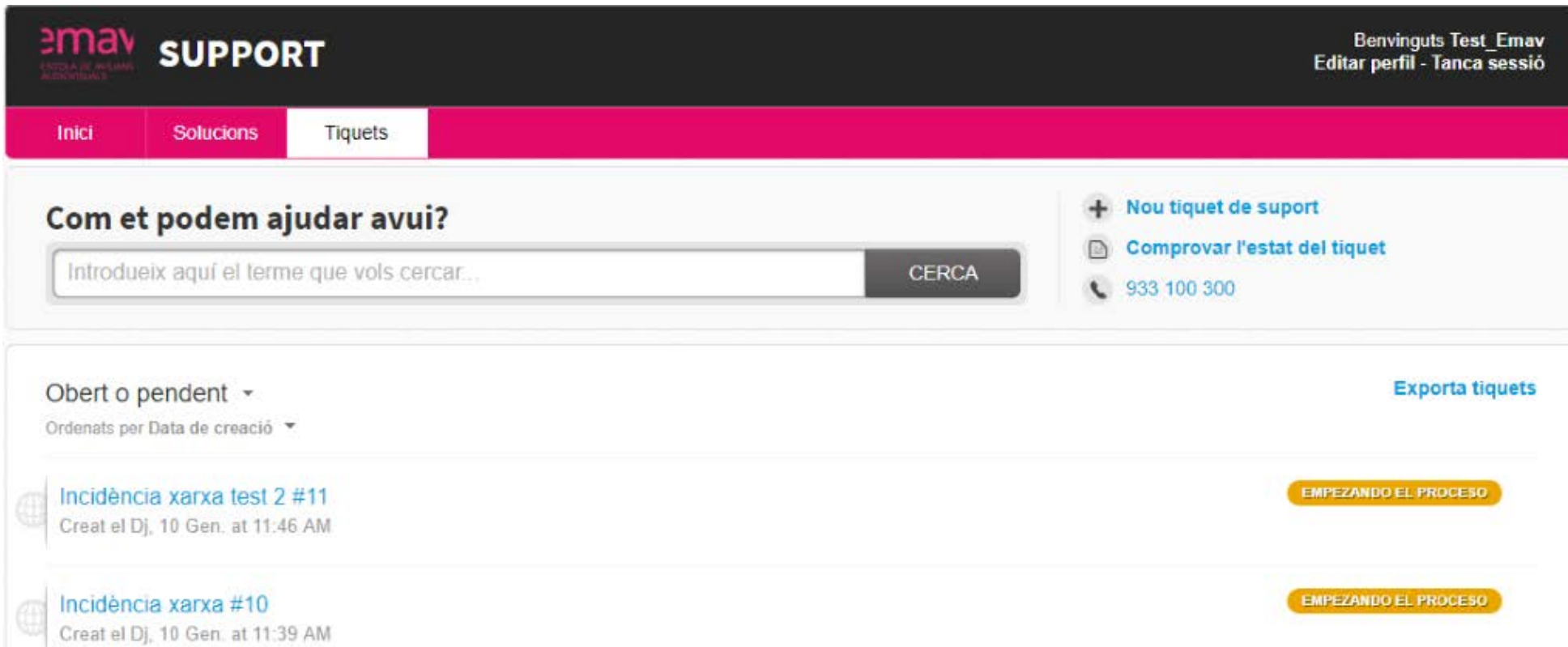
[Programari del Portal de suport per Freshdesk](#)
[Política de privacitat](#)

Enviar

Després d'enviar la sol·licitud, s'enviarà un mail automàtic amb aquesta i internament quedarà vinculada al gestor relacionat amb l'àrea seleccionada.

SEGUIMENT D'UNA SOL·LICITUD

Un cop iniciem sessió, podem veure totes les nostres sol·licituds, canvis en el contingut d'aquestes i estat.



The screenshot displays the Emav Support interface. At the top left is the Emav logo and the word 'SUPPORT'. On the top right, it says 'Benvinguts Test_Emav' with links for 'Editar perfil' and 'Tanca sessió'. A navigation bar contains 'Inici', 'Solucions', and 'Tiquets'. Below this is a search section titled 'Com et podem ajudar avui?' with a search input field and a 'CERCA' button. To the right of the search are three options: '+ Nou tiquet de suport', 'Comprovar l'estat del tiquet', and '933 100 300'. The main content area shows a list of tickets. The first ticket is 'Incidència xarxa test 2 #11' with a status of 'EMPEZANDO EL PROCESO' and a creation time of 'Creat el Dj, 10 Gen. at 11:46 AM'. The second ticket is 'Incidència xarxa #10' with the same status and creation time of 'Creat el Dj, 10 Gen. at 11:39 AM'. There is also an 'Exporta tiquets' link in the top right of the list area.

MODIFICACIÓ D'UNA SOL·LICITUD

Per tal de modificar una sol·licitud els usuaris registrats poden fer-ho accedint al tiquet, mentre que els no registrats podran fer-ho contestant al mail rebut.

- Com a usuari registrat es podrà modificar la descripció, així com els detalls del ticket: àrea, tipus i prioritat.
- Responent al mail, només serà possible afegir informació a la descripció de la sol·licitud.

MODIFICACIÓ D'UNA SOL·LICITUD

[Inici](#) [Solucions](#) [Tiquets](#)


Com et podem ajudar avui?

[+](#) [Nou tiquet de suport](#)
[Comprovar l'estat del tiquet](#)
[933 100 300](#)


[Inici](#) / [Llista de tiquets](#)

Empezando el proceso Des de 36 days 4 hours

#10 Incidència xarxa

 **Test_Emav**, Reportat fa un mes ← ↻ +

No funciona la xarxa

 **Test_Emav**

Detalls del tiquet

Àrea *

Tipus *

Estat
Empezando el proceso

Prioritat *

CONSULTA BASE DE DADES DE CONEIXEMENT

Segons el nostre perfil d'usuari i la tipologia de la documentació publicada, serà possible accedir a la base de dades de coneixement i fer una cerca o buscar segons categories predefinides.



The screenshot shows a web interface with a pink navigation bar at the top containing the links 'Inici', 'Solucions', and 'Tiquets'. Below the navigation bar is a search section titled 'Com et podem ajudar avui?' which includes a search input field with the placeholder text 'Introdueix aquí el terme que vols cercar...', a 'CERCA' button, and two links: '+ Nou tiquet de suport' and 'Comprovar l'estat del tiquet'. The main content area is titled 'Base de coneixement' and features a sub-section for 'Reprografia' with 'FAQs (1)' and a link 'Servei de reprografia per l'alumnat' accompanied by a book icon.