

Nou formulari de notificació d'incidències a Informàtica

A partir de dia 4 de febrer de 2025 canvia el formulari per reportar les incidències informàtiques. Aquest formulari es podrà accedir com fins ara, des de la intranet, menú Informàtica, Peticions a Informàtica.

Els motius d'aquest canvi són:

- Les incidències entraran directament a l'eina de tickets d'IBSalut, amb la qual cosa s'agilitza la recepció de les incidències per part dels tècnics, sense el retràs que hi podia haver en l'enviament de la incidència des del programa de peticions de l'Hospital de Manacor a l'esmentat programa de tickets d'IBSalut.
- L'usuari podrà veure i fer un seguiment més detallat de l'estat dels seus tickets o incidències, a través de l'opció de "Mis tickets".
- A l'hora de reportar les incidències es permet adjuntar fitxers o imatges, amb la qual cosa és més senzill explicar segons quins problemes o missatges d'error.

El procés per reportar la incidència és bastant senzill. Primer s'haurà d'introduir l'usuari IBSalut (usuari s) i contrasenya, i a continuació s'obrirà un formulari, en el qual hi ha una informació que s'ha d'aportar de manera obligatòria (la marcada en vermell) i altra informació que és opcional (la marcada en verd). Es tracta doncs d'emplenar els següents camps:

- **Impacte:** a quants d'usuaris afecta. És opcional, si no estau segurs deixau el valor per defecte, que és el de "Individuo".
- **PC:** si és una incidència relacionada amb el vostre PC, indicau l'etiqueta amb la D i el número que tenen aferrats. També podeu posar el nom de PC que es mostra a l'escriptori, a la part inferior dreta (del tipus "SSIB\HMAN2444").
- **Observacions:** és la incidència en si. Intentau explicar-la el més detallat possible: a quin programa o component afecta, si afecta a un pacient indicau un identificador del pacient, etc. També hi podeu adjuntar altres fitxers o captures de pantalla.
- **Centre:** Indicau el de l'Hospital de Manacor, que és "Manacor | HOSP | Llevant", però també ho podeu deixar en blanc, ja que arribarà igualment als tècnics de Manacor.
- **Ubicació:** si és rellevant per al ticket, podeu indicar el servei, consulta, sala, ...
- **Telèfon de contacte:** important per si es necessita contactar amb l'usuari per ampliar informació, fer alguna prova, confirmar la resolució del ticket, etc.

Seguirà estant disponible el telèfon del CAU informàtic, el 7021, però és preferible, en els casos no urgents, emprar el formulari de peticions a Informàtica, per no saturar les línies del CAU.

Gràcies

Servei d'Informàtica

Portal de gestió dels serveis de tecnologia de la informació

Mis Tickets Buscar FAQ Búsqueda FAQ

Estas preguntas nos permitirán resolver su solicitud.

Impacto: 1 individuo

¿Cuántos usuarios se ven afectados por este incidente?

1 individuo	Sólo una persona sufre la incidencia.
2 grupo	Menos de 10 personas sufren la incidencia.
3 departamento	Un número importante de personas sufre la incidencia.
4 gerencia	Prácticamente toda una gerencia o todo un hospital sufre la incidencia.
5 global	Todo el personal del Servei de Salut sufre la incidencia.

PC (Etiqueta D_numero)

Añada aquí la información adicional que considere relevante.

* Observaciones:

Formato Fuente Tamaño

Adjunto: Examinar... No se han seleccionado archivos.

Finalmente, necesitamos su información de contacto.

Centro:

Ubicación:

* Teléfono de Contacto:

Enviar