

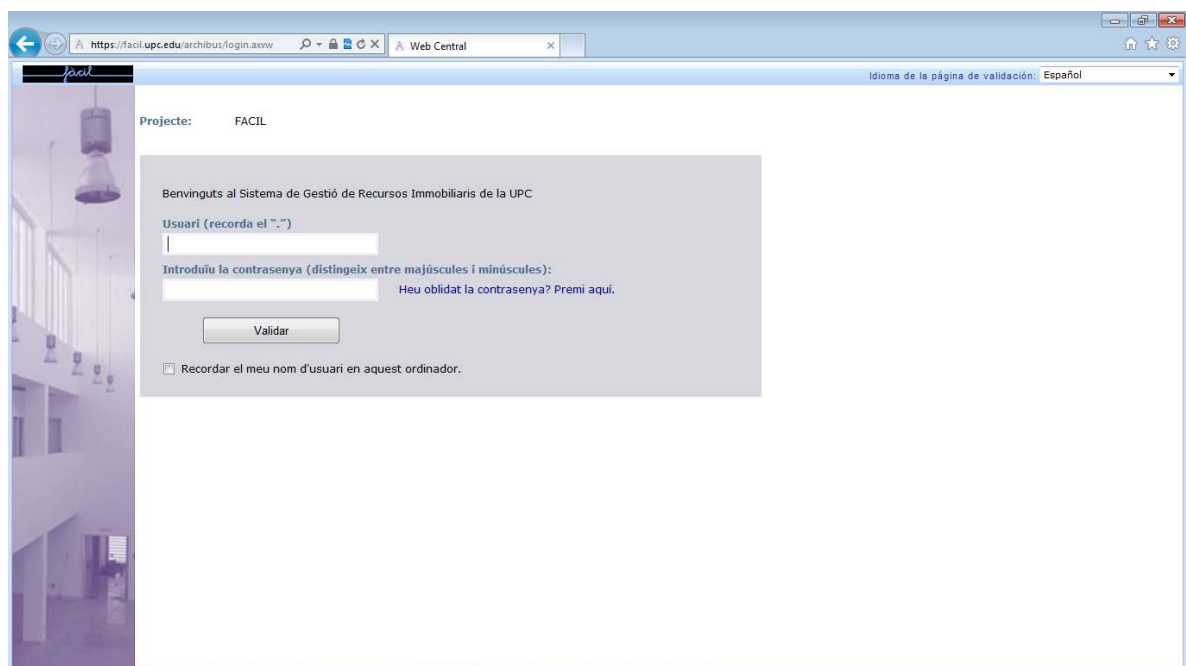
**GUIA D'UTILITZACIÓ DE LA NOVA INTRANET DE SOL·LICITUDS DE SERVEI
FÀCIL: NOU SISTEMA DE GESTIÓ DE RECURSOS IMMOBILIARIS DE LA UPC**

ACCÈS A LA INTRANET DE SOL·LICITUDS DE MANTENIMENT

1. Dins l'apartat [“Intranets i webs UPC”](#) de la web de la UPC seleccioneu l'enllaç [“Sol·licituds de serveis: FÀCIL”](#), el qual us donarà accés a la nova intranet:



2. Us apareixerà la pantalla d'autenticació de la nova intranet [FÀCIL](#) a la que podreu accedir amb el vostre usuari i contrasenya de la intranet:



3. El sistema us mostrarà un menú amb dues opcions:

- [Crear sol·licitud](#), mitjançant la qual podreu enregistrar una nova sol·licitud de servei; i
- [Consultar sol·licituds](#), opció que us permetrà consultar totes les sol·licituds realitzades pel vostre usuari.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://facil.upc.edu/archibus/schema/ab-core>. The page title is 'Sol·licituds de servei a FACIL'. A red box highlights the 'Crear sol·licitud de servei' button. Below it, the 'Crear sol·licitud' form is displayed. The form has tabs for 'Informació bàsica', 'Documents', and 'Generalitats'. The 'Informació bàsica' tab is selected. The form contains several sections: 'Sol·licitant' with fields for 'Número de sol·licitud', 'Sol·licitat per:', and 'Telèfon del sol·licitant'; 'Ubicació del treball' with a checkbox 'La mateixa que el sol·licitant', 'Campus:', 'Edifici:', 'Planta:', and 'Espai:'; 'Equip' with fields for 'Equip:', 'Proveïdor:', and 'Data de venciment de la garantia:'. The 'Descripció' section has 'Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE', 'Tipus de treball:', 'Descripció:', 'Prioritat:', and 'Data:'. There are also links for 'Següent >>', 'Enviar', 'Seleccionar ubicació', 'Llista de sol·licituds per ubicació', 'Revisar detalls de la garantia', and 'Llista de sol·licituds per equip'.

CREAR SOL·LICITUD DE SERVEI

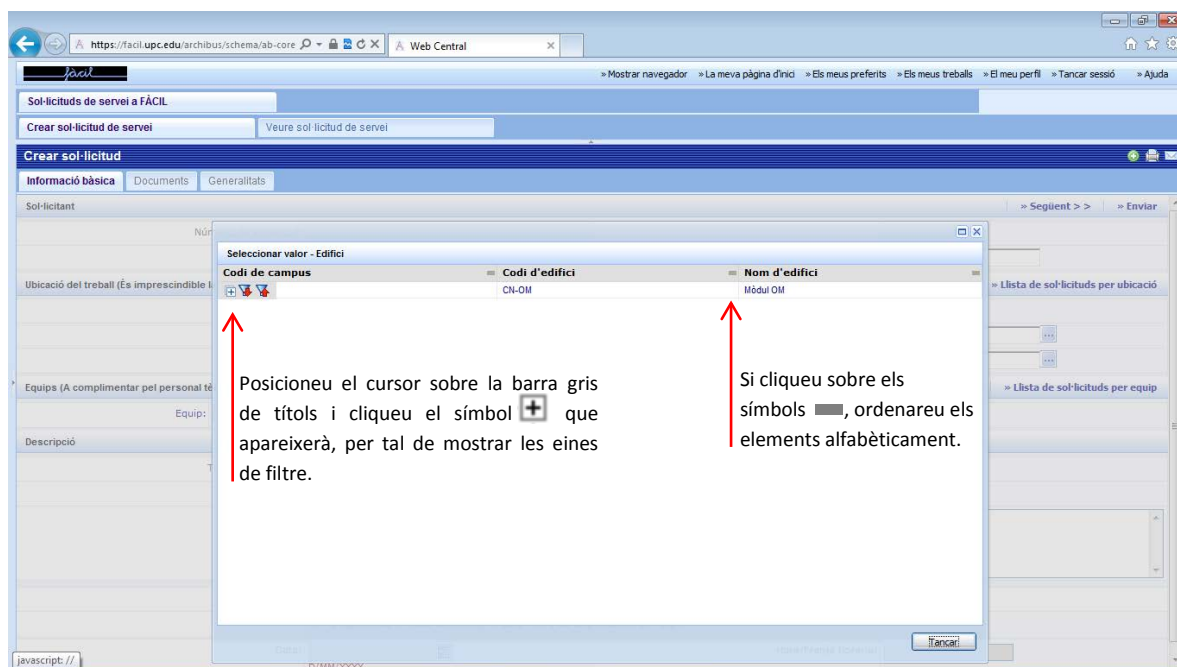
1. Al seleccionar l'opció [“Crear sol·licitud”](#), el sistema mostrarà el formulari d'entrada de la sol·licitud, que es troba estructurat en quatre seccions: dades del sol·licitant, dades d'ubicació del treball, dades de l'equip i descripció.

a. **SOL·LICITANT:**

El sistema recupera automàticament aquestes dades (usuari sol·licitant i telèfon de contacte) del directori de la UPC però podreu modificar-les en cas necessari.

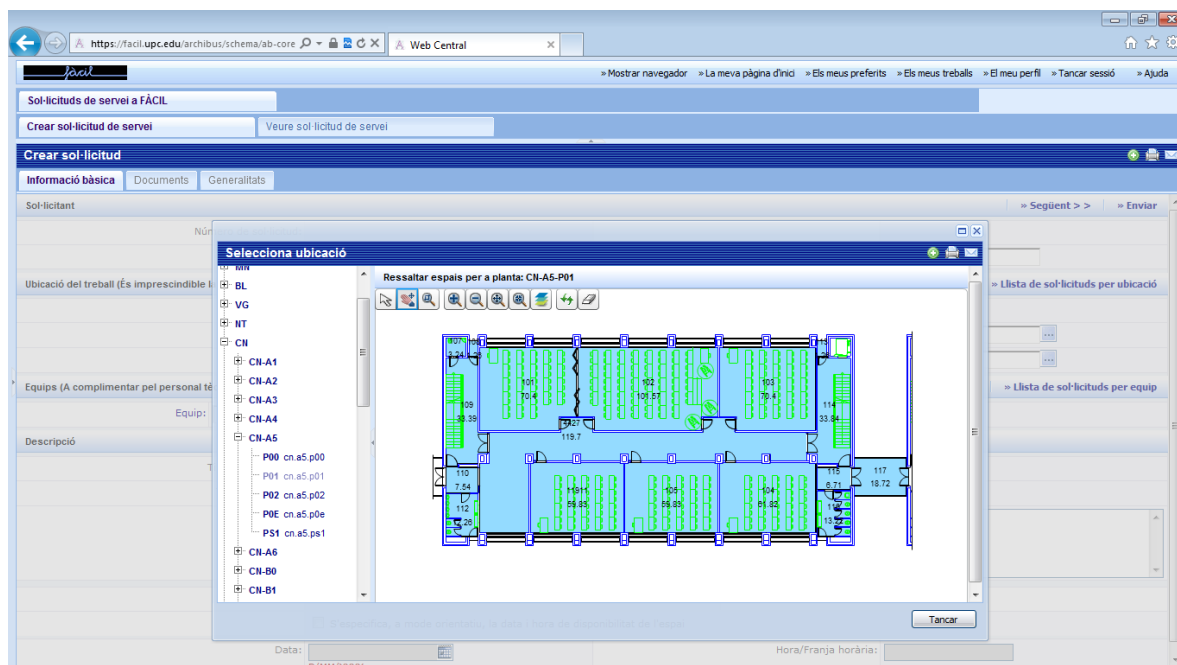
b. **UBICACIÓ DEL TREBALL:**

A aquesta secció, el sistema recupera també del directori de la UPC, les dades corresponents al Campus i Edifici on es trobi ubicat el sol·licitant, podent modificar-ho en cas necessari. Clicant el botó , s'obrirà la finestra per poder modificar la dada d'ubicació que necessiteu canviar.



El correcte emplenament de les dades d'aquesta secció és d'absoluta importància per a la òptima tramitació i resolució de les sol·licituds. D'acord amb això, **SERÀ IMPRESCINDIBLE LA COMPLETA IDENTIFICACIÓ DE L'ESPAI AFECTAT**, i en aquest sentit, **LES SOL·LICITUDS QUE ES CONSIDERIN INCOMPLETES SERAN REBUTJADES**.

Pels casos en cas que no conegueu les dades d'identificació de l'espai, si premeu el botó ["Seleccionar ubicació"](#) el sistema obrirà una nova finestra que us permetrà seleccionar-ho gràficament des del plànol de planta, únicament clicant a sobre de l'espai.



Una vegada hagueu completat les dades d'ubicació del treball podreu consultar si altre usuari ja ha sol·licitat el mateix servei prement el botó [“Lista de sol·licituds per ubicació”](#).

The screenshot shows the 'Crear sol·licitud' form in the FACIL system. The form is divided into sections: 'Informació bàsica', 'Documents', and 'Generalitats'. The 'Ubicació del treball' section is highlighted with a red circle, showing fields for 'Campus', 'Edifici', 'Planta', and 'Espai'. A button labeled 'Lista de sol·licituds per ubicació' is also visible.

Apareixerà una nova finestra dividida en dues seccions. A la part esquerra veureu la relació de sol·licituds actives sobre l'espai triat i, al clicar sobre alguna d'elles, es mostraran els seus detalls a la secció dreta.

The screenshot shows the 'Diàleg de detalls de sol·licitud de servei' window in the FACIL system. The window is divided into two sections: 'Selecció sol·licitud' and 'Detalls de sol·licitud'. The 'Selecció sol·licitud' section shows a table of active requests. The 'Detalls de sol·licitud' section shows the details of the selected request, including the 'Tipus de sol·licitud', 'Tipus de problema', 'Sol·licitat per', and 'Ubicació del treball'.

Identificador de activitat	Tipus de sol·licitud	Estat	Data de sol·licitud
194	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EN CURS	15/02/2012
195	SERVICE DESK - MAINTENANCE	CREAT	16/02/2012
196	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EN CURS	16/02/2012
197	SERVICE DESK - MAINTENANCE	CREAT	16/02/2012
199	SERVICE DESK - MAINTENANCE	SOL·LICITAT	16/02/2012
234	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EN CURS	20/02/2012
235	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EN CURS	20/02/2012

The 'Detalls de sol·licitud' section shows the following information:

- ID de sol·licitud de servei: 196
- Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE
- Tipus de problema: MANTENIMENT/ARQUITECTURA
- Sol·licitat per: ARCHIBUS.ADMINISTRADOR
- Estat: EN CURS
- Descripció: Creació de sol·licitud de servei.
- Data de requeriment:
- Ubicació del treball: Codi de campus: CN, Codi d'edifici: CN-A4, Nom de planta: PS1, Codi d'espai: S105

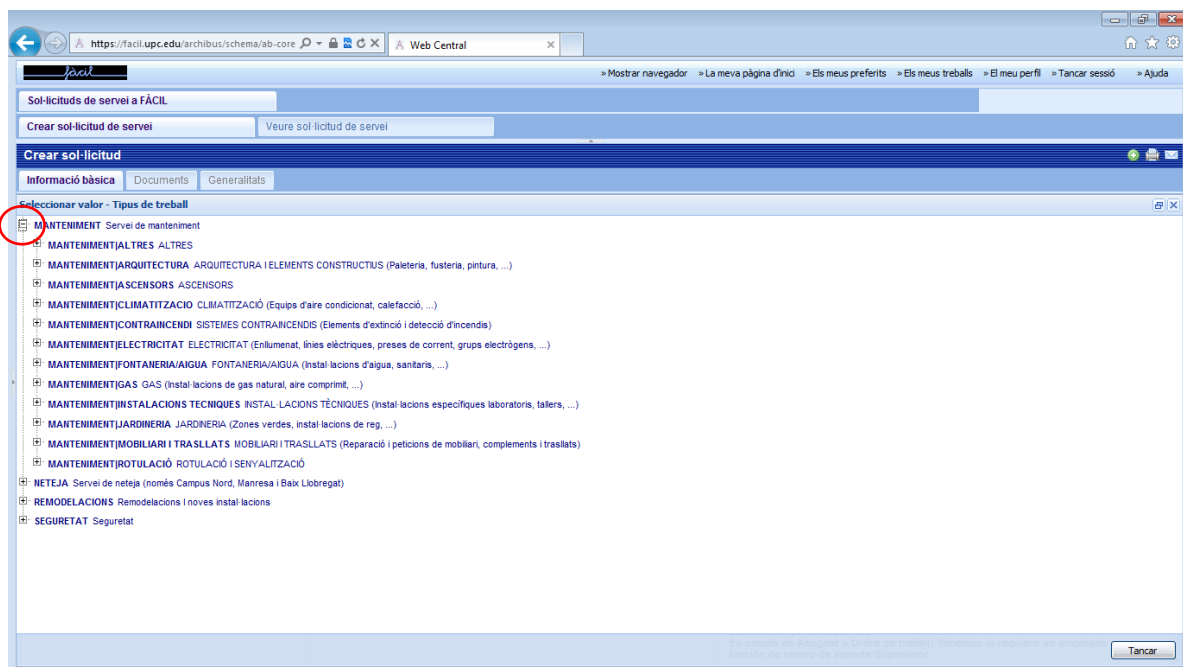
c. **EQUIPS:**

L'emplenament de les dades d'aquesta secció és exclusiu del personal tècnic responsable de la tramitació de la sol·licitud.

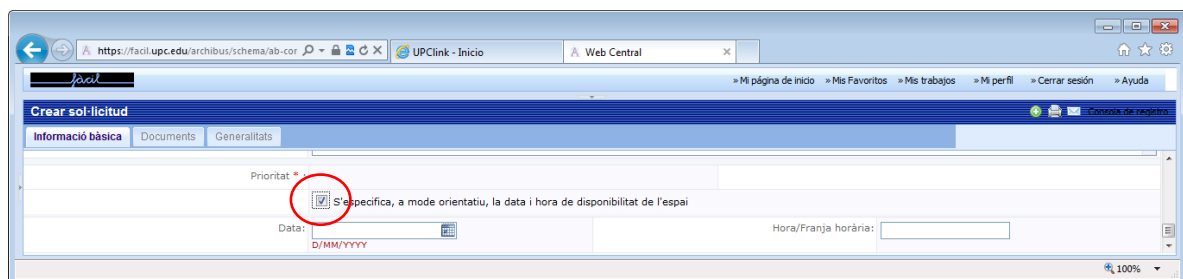
d. **DESCRIPCIÓ:**

En primer lloc, caldrà seleccionar el "**Tipus de Treball**" adient, d'acord amb la naturalesa de la vostra sol·licitud. Clicant el botó , s'obrirà una nova finestra amb un arbre que conté les diferents tipologies, i que podeu anar desplegant clicant sobre el símbol . A continuació, només caldrà que realitzeu la descripció del problema o necessitat.

És de gran importància que **SELECCIONEU EL NIVELL MÉS DETALLAT POSSIBLE. Això permetrà una gestió més eficient de la vostra sol·licitud.**



A aquesta secció, el sistema us permetrà proposar, únicament a efectes orientatius, la data i hora de disponibilitat de l'espai per casos particulars com, per exemple, el cas d'aules que habitualment solen ser espais amb un alt nivell d'ocupació. Marqueu primer la casella de verificació per tal de seleccionar la data i hora.



- Un cop completades les dades de la sol·licitud premeu el botó **“Enviar”** per tal de fer arribar la vostra sol·licitud al servei on hagi estat assignada.

The screenshot shows the 'Crear sol·licitud' form in the FÀCIL system. The form is divided into sections: 'Informació bàsica', 'Documents', and 'Generalitats'. The 'Enviar' button is circled in red.

Form fields include:

- Número de sol·licitud:
- Sol·licitat per: *
- Telèfon del sol·licitant:
- Ubicació del treball (És imprescindible la completa identificació de l'espai afectat. Les sol·licituds que es considerin incompletes seran rebutjades):
- La mateixa que el sol·licitant
- Campus: *
- Edifici: *
- Planta: *
- Espai: *
- Equip: *
- Proveedor: *
- Data de venciment de la garantia: *
- Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE
- Tipus de treball: *
- Descripció: *
- Prioritat: *
- S'especifica, a mode orientatiu, la data i hora de disponibilitat de l'espai
- Data: *
- Hora/Franja horària: *

En cas que, abans d'enviar la sol·licitud, necessiteu adjuntar algun fitxer amb informació complementària per a la resolució de la incidència, premeu el botó **“Següent”** mitjançant el qual accedireu a una pantalla que us permetrà annexar fins un màxim de quatre fitxers.

The screenshot shows the 'Adjuntar documents i enviar sol·licitud' form in the FÀCIL system. The form shows the details of the request and the 'Documents' section with four document upload fields. Red arrows point to the document upload fields.

Form fields include:

- Número de sol·licitud: 237
- Creat per: MANOLI.CANO
- Sol·licitat per: MANOLI.CANO
- Telèfon del sol·licitant: 111 11
- Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE
- Tipus de treball: MANTENIMENT/ELECTRICITAT
- Prioritat: 1 : Normal
- Descripció: Creació de sol·licitud de servei.
- Documents: Document 1, Document 2, Document 3, Document 4

Si necessiteu adjuntar més documents, el sistema també admet fitxers amb extensió .zip

Tant si premeu [“Enviar”](#) com [“Següent”](#), en cas que el sistema detecti similituds (mateixa ubicació, mateix tipus de problema, etc.) entre la vostra sol·licitud i d’altres ja tramitades, us apareixerà una nova pantalla amb la relació d’aquestes, en la que podreu consultar els detalls i així, [“Continuar”](#), [“Modificar”](#) o [“Cancel·lar”](#) la vostra sol·licitud.

CONSULTAR SOL·LICITUDS

- La pestanya [“Seleccionar”](#) de l’apartat [“Veure sol·licitud de servei”](#), us mostrarà un llistat amb totes les sol·licituds realitzades pel vostre usuari i que encara es troben actives.

	Número de sol·licitud	Sol·licitat per	Creat per	Tipus de sol·licitud	Tipus de treball	Estat	Data
Seleccionar	238	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT CLIMATITZACIO	SOL·LICITAT	20/02/2012
Seleccionar	236	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT ARQUITECTURA	SOL·LICITAT	20/02/2012
Seleccionar	226	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	SOL·LICITAT	20/02/2012
Seleccionar	208	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	NETEJA BAIX LLOBREGAT	SOL·LICITAT	17/02/2012
Seleccionar	206	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT ALTRES	SOL·LICITAT	16/02/2012
Seleccionar	205	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	SOL·LICITAT	16/02/2012
Seleccionar	200	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	APROVAT	16/02/2012
Seleccionar	192	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT GAS	SOL·LICITAT	15/02/2012
Seleccionar	191	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	APROVAT	15/02/2012
Seleccionar	171	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	APROVAT	9/02/2012
Seleccionar	151	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT ROTULACIO	SOL·LICITAT	8/02/2012
Seleccionar	147	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	SOL·LICITAT	7/02/2012
Seleccionar	138	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	APROVAT	7/02/2012
Seleccionar	98	JOAN.GIRALT	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT	APROVAT	4/02/2012
Seleccionar	97	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	NETEJA	SOL·LICITAT	4/02/2012
Seleccionar	96	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	REMODELACIONS ESPAYS	EN CURS	4/02/2012
Seleccionar	95	MANOLI.CANO	MANOLI.CANO	SERVICE DESK - MAINTENANCE	MANTENIMENT ALTRES	APROVAT	3/02/2012

2. Premeu [“Seleccionar”](#) per accedir al detall de cada sol·licitud. Aquesta vista, a més de la informació bàsica de la sol·licitud consultada, a l’apartat [“Historial”](#) us mostrarà tots els estats pels quals ha passat la sol·licitud així com el seu estat actual, i als camps [“Descripció”](#) i [“Comentaris”](#) podreu consultar els comentaris que hagin pogut realitzar els gestors de la vostra sol·licitud.

Sol·licituds de servei a FÀCIL

Crear sol·licitud de servei | **Veure sol·licitud de servei**

Veure sol·licitud de servei de manteniment

Seleccionar | **Vista** | Sol·licituds arxivades | Vista

Campus: CN | Edifici: CN-A4
Planta: PS1 | Espai: S105

Descripció

Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE | Tipus de treball: MANTENIMENT|ARQUITECTURA

Estat: **EN CURS**

Descripció: Creació de sol·licitud de servei.

Responsable: JUANMA.RODRIGUEZ

Codi d'equip de treball: CAMPUS NORD

Prioritat: 1 : Normal

Historial

Tràmit gestionat per	En data	Tràmit del flux de treball	Estat	Estat de tràmit posterior	Comentaris
CELIA.MORILLAS	20/02/2012 21:22	Bàsic	SOL·LICITADA		
	20/02/2012 21:44	Editar i aprovar	SOL·LICITADA	Aprobado	
	20/02/2012 21:44	Bàsic	APROVAT		
	20/02/2012 21:46	Bàsic	EN CURS		

Comentaris: La vostra sol·licitud ha estat acceptada.

Per als casos de les sol·licituds que es troben en estat “SOL·LICITAT”, i per tant, que encara no han estat acceptades pel servei al que ha estat tramesa, en cas que ho considereu oportú, tindreu la opció de cancel·lar-la mitjançant el botó [“Cancel·lar sol·licitud”](#).

Veure sol·licitud de servei de treball en demanda

Seleccionar | **Vista** | Sol·licituds arxivades | Vista

Sol·licitud

Número de sol·licitud: 198 | Creat per: ARCHIBUS.ADMINISTRADOR | **Cancel·lar sol·licitud**

Sol·licitat per: ARCHIBUS.ADMINISTRADOR | Telèfon del sol·licitant: 11111

Data de sol·licitud: 16/02/2012 | Hora de sol·licitud: 0:28

Ubicació del treball

Campus: CN | Edifici: CN-A3
Planta: P00 | Espai: 009

Descripció

Tipus de sol·licitud: SERVICE DESK - MAINTENANCE | Tipus de treball: MANTENIMENT|CLIMATITZACIO

Estat: **SOL·LICITAT**

Descripció: Creació sol·licitud de servei.

Responsable: JUANMA.RODRIGUEZ

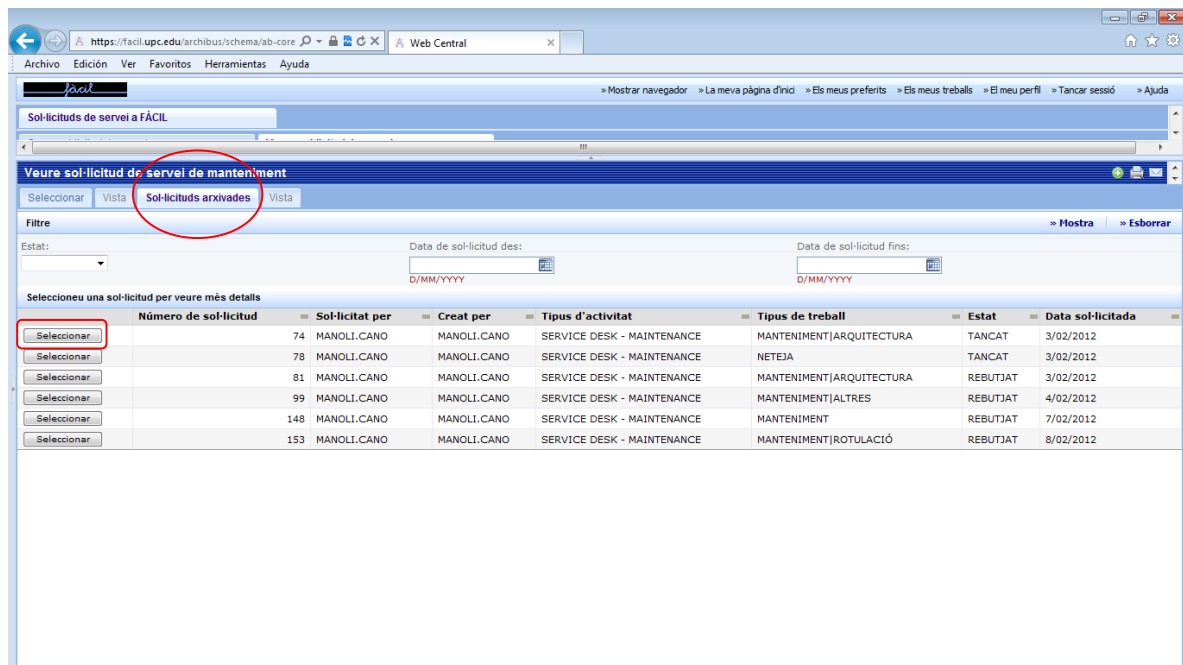
Codi d'equip de treball: CAMPUS NORD

Prioritat: 1 : Normal

Historial

Tràmit gestionat per	En data	Tràmit del flux de treball	Estat	Estat de tràmit posterior	Comentaris
ARCHIBUS.GESTORMANT	16/02/2012 0:28	Bàsic	SOL·LICITAT		
FERRAN.CALAFELL	Pendent	Editar i aprovar	SOL·LICITAT		
JUAN DE LOS ROMAN	Pendent	Editar i aprovar	SOL·LICITAT		

La pestanya [“Sol·licituds arxivades”](#) us mostrarà les sol·licituds creades pel vostre usuari i que han estat tancades (finalitzades) o bé rebutjades pel servei gestor corresponent. Igual que en el cas de les sol·licituds actives, haureu de prémer el botó [“Seleccionar”](#) per accedir al detall de cada sol·licitud.



NOTIFICACIONS

Amb la finalitat de que disposeu sempre d'informació actualitzada, per cada canvi d'estat de les vostres sol·licituds (SOL·LICITAT, APROVAT, REBUTJAT, EN CURS, ACABAT, TANCAT i CANCEL·LAT), rebreu un correu electrònic notificant-vos al respecte, en el que s'inclourà un enllaç a la corresponent vista de les sol·licituds, per tal que pugueu comprovar els detalls.