



Manual d'ús del nou sistema de Tickets

GLPI 11

Data: 20 d'abril de 2026

Sistemes

Índex

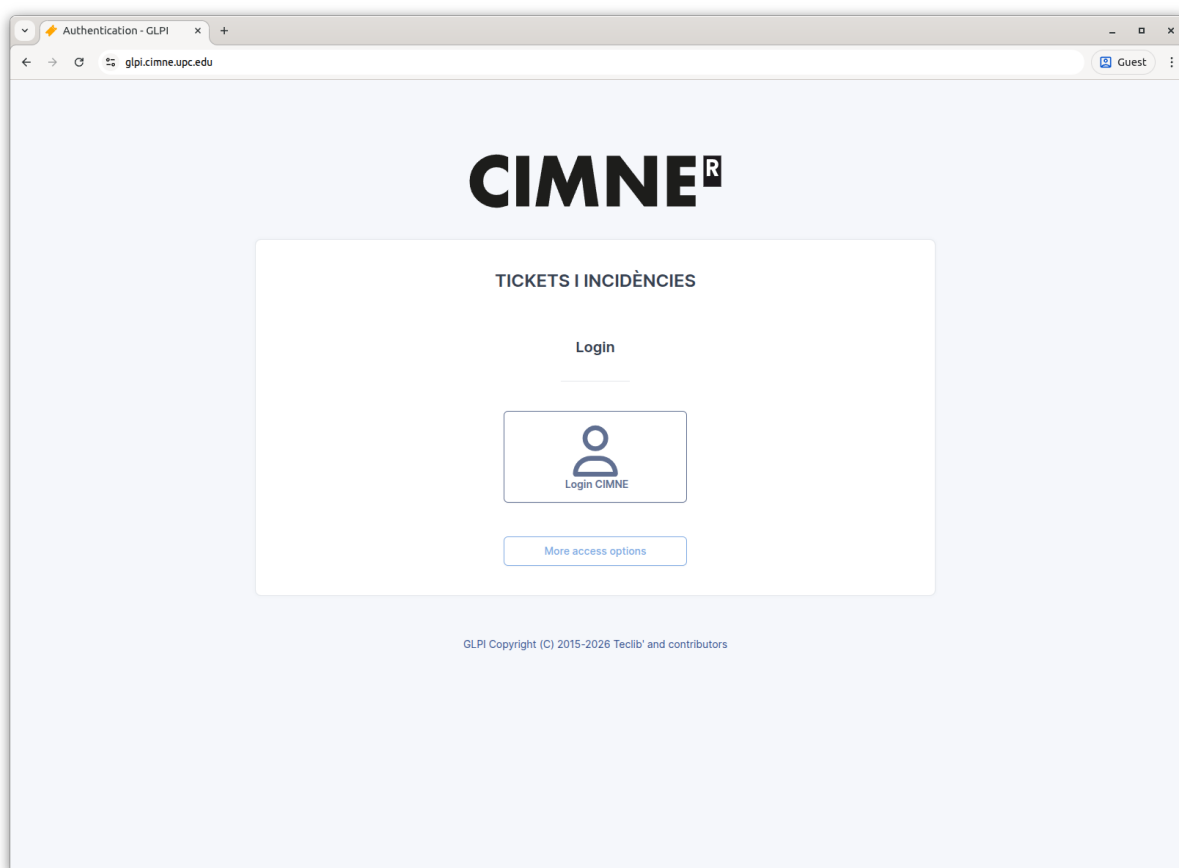
1	Accés a Tickets	2
1.1	Accés web	2
1.2	Nova autenticació	2
2	Crear un ticket	4
2.1	Pàgina d'inici	4
2.2	Nous formularis	6
2.3	Tickets per correu	7
3	Consultar tickets	8
4	Altres serveis	9
4.1	Correus de notificació	9
4.2	Reserves	9
5	Enllaços útils	11

1. Accés a Tickets

És **important** destacar que el nou sistema de tickets només permetrà l'accés a usuaris individuals, i no a comptes genèrics de departaments o grups. Per tant, a partir d'ara no es poden crear tickets des de adreces de correu genèriques de departaments o grups, sinó que s'ha de fer des de comptes individuals.

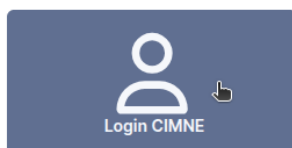
1.1. Accés web

Accedeix al portal de tickets mitjançant el navegador fent servir aquest enllaç: <https://tickets.cimne.upc.edu>

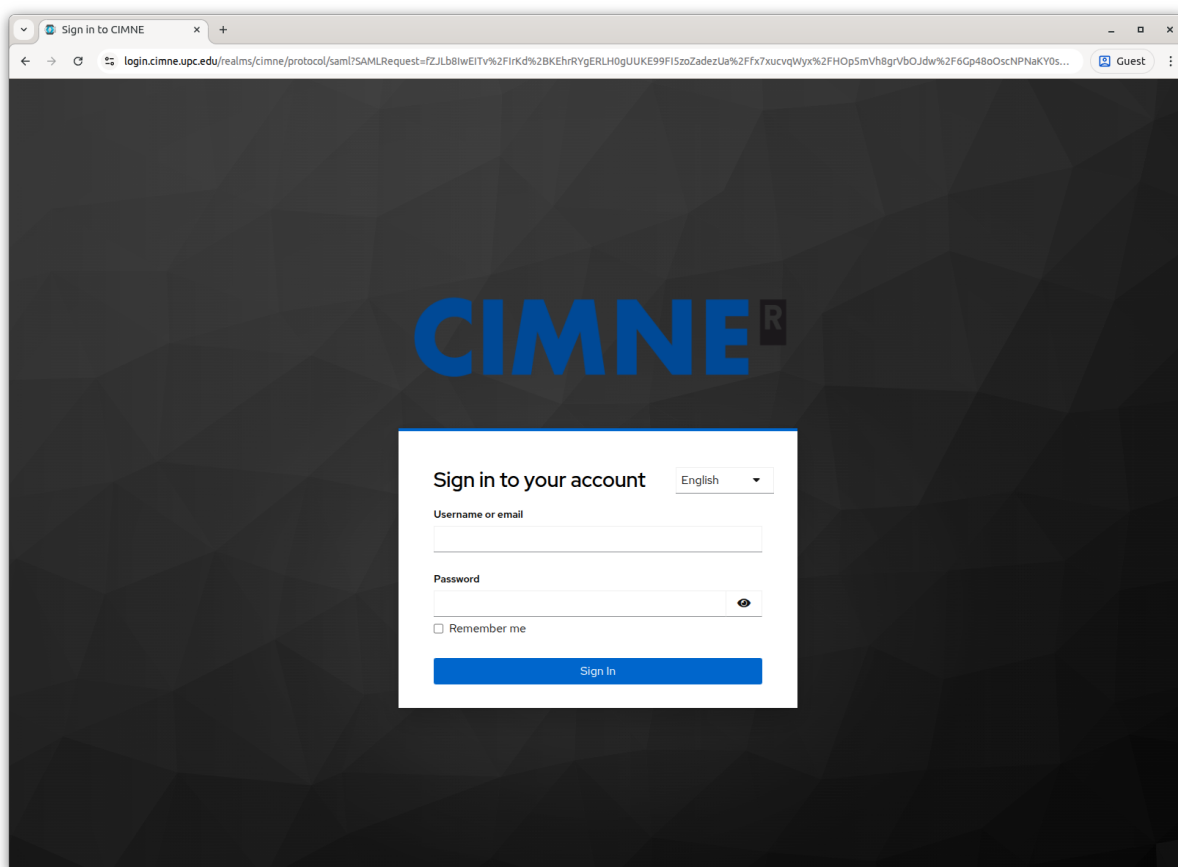


1.2. Nova autenticació

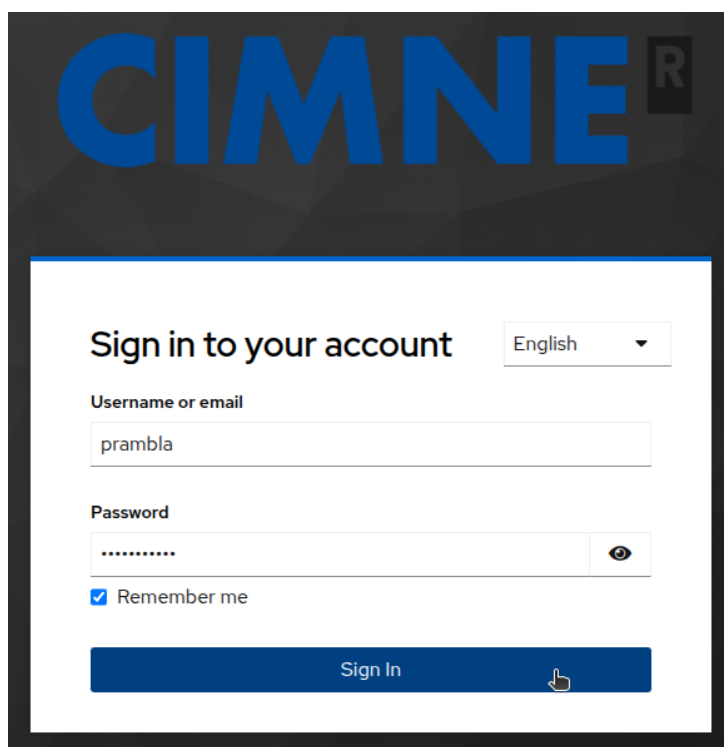
El sistema de tickets fa servir un sistema d'autenticació centralitzat (*SSO*). Per iniciar sessió, utilitza el botó **Login CIMNE**:



Et redirigirà a la pàgina d'autenticació del sistema *SSO* (Keycloak), que presenta el següent aspecte:



Caldrà que introduueixis les teves credencials de CIMNE:



2. Crear un ticket

Si tot va bé i has pogut iniciar sessió, accediràs a la pàgina d'inici del sistema de tickets.

2.1. Pàgina d'inici

La nova pàgina d'inici que ens trobarem un cop iniciada la sessió és la següent:



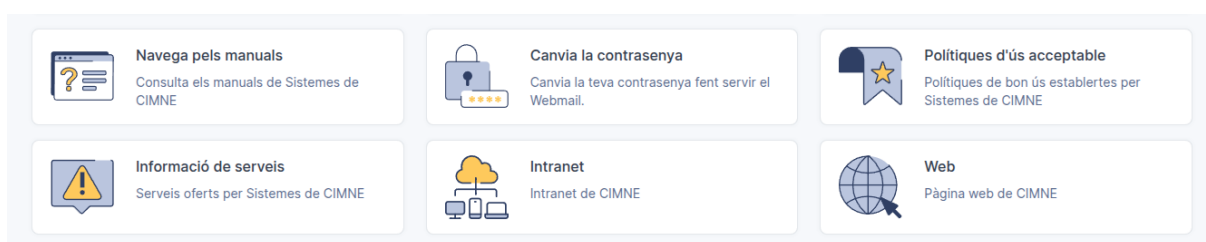
En aquesta pantalla d'inici podràs seleccionar entre diferents opcions.

Les 3 primeres opcions et permeten:

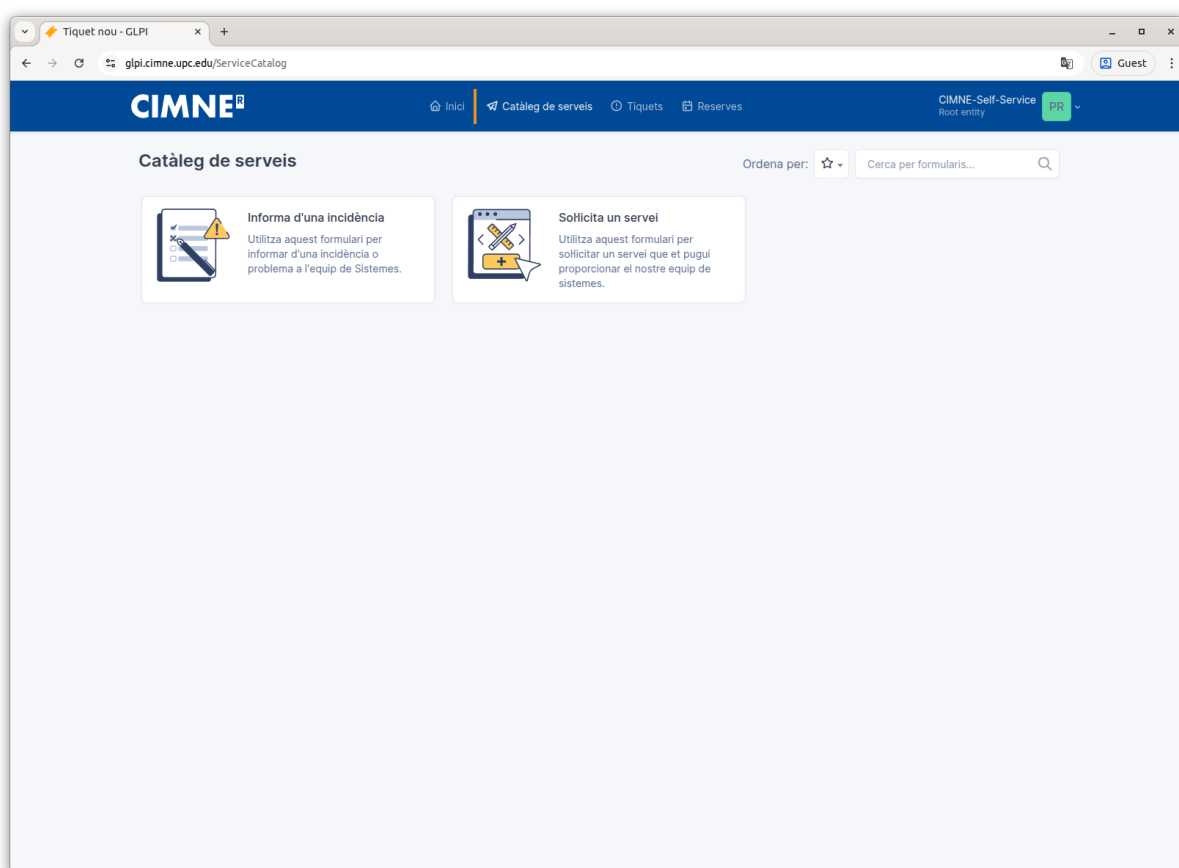


- **Crear un nou ticket.** Et dirigeix a la pàgina de serveis [2.1](#).
- **Sol·licitar un servei.** Et redirigirà directament al formulari de sol·licitud de servei [2.2](#). Aquest formulari serveix per omplir qualsevol petició a Sistemes que no sigui una incidència. Disposa de diferents categories que pots seleccionar per classificar la teva petició.
- **Informar d'una incidència.** Et redirigirà directament al formulari d'informar incidències [2.2](#). Aquest formulari serveix per omplir qualsevol petició a Sistemes que sigui una incidència. Disposa de diferents categories que pots seleccionar per classificar la teva petició en funció la incidència amb que et trobis.

Les altres opcions et permeten accedir a altres enllaços de sistemes o de CIMNE (veure [5](#)):



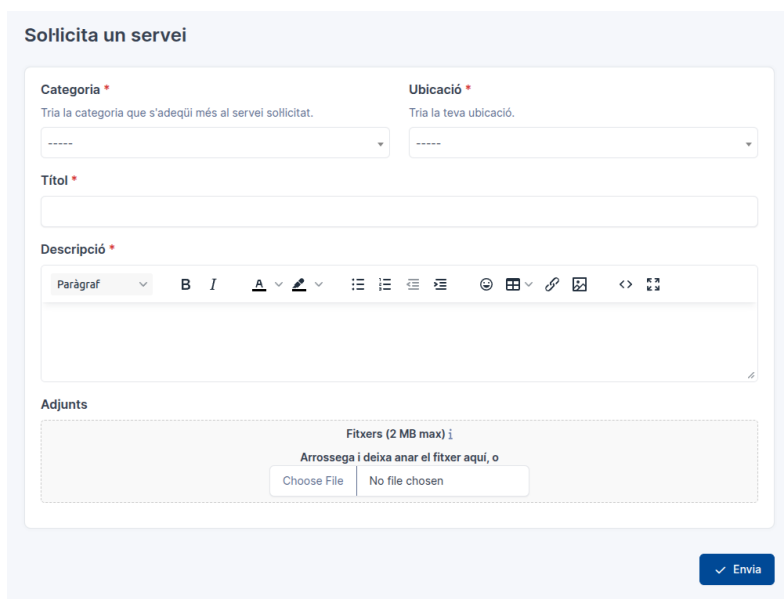
Aquesta és la pàgina de serveis, on podràs seleccionar novament entre diferents formularis per crear un ticket:



2.2. Nous formularis

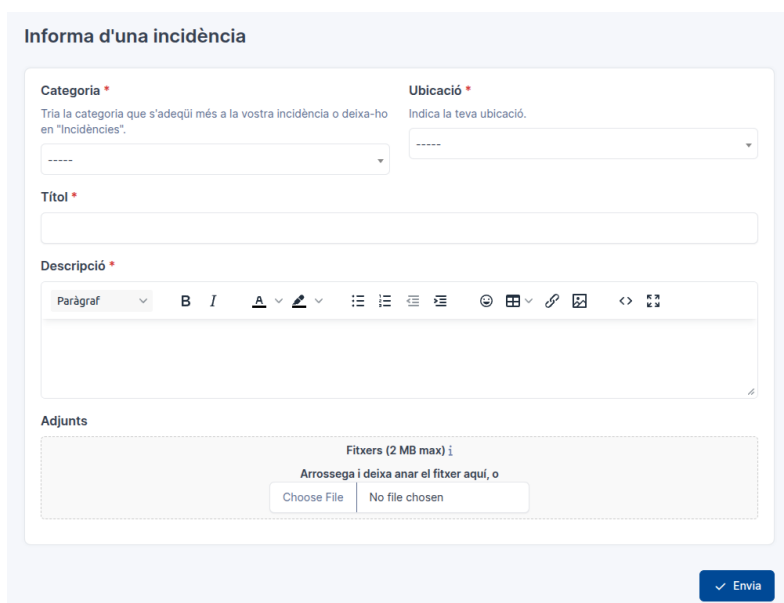
Els nous formularis de tickets són més senzills i intuïtius, i disposen de categories i ubicacions actualitzades per classificar les peticions.

Formulari *Sol·licita un servei* Aquest formulari serveix per sol·licitar peticions com la modificació dels permisos de les carpetes compartides, sol·licituds de comptes de correu o llistes de distribució, millores de maquinari o programari, credencials VPN, peticions relacionades amb servidors virtuals o l'HPC, entre d'altres.



Formulari per sol·licitar un servei. El formulari té un títol "Sol·licita un servei" a la part superior esquerra. A sota, hi ha dos camps de selecció: "Categoria" i "Ubicació", amb instruccions per triar la categoria més adequada i la ubicació. A continuació, hi ha un camp "Títol" i un camp "Descripció" amb una barra d'eines de formatge (paràgraf, negreta, cursiva, color, alineació, etc.). A la part inferior, hi ha una secció "Adjunts" amb un botó "Choose File" i un text "No file chosen". A la part inferior dreta, hi ha un botó "Envia" amb una icona de verificació.

Formulari *Informa d'una incidència* Amb aquest formulari podràs informar d'incidències relacionades amb els serveis que ofereix el departament de Sistemes, com ara incidències amb el correu electrònic, amb el maquinari (PCs, portàtils, perifèrics, impresores, etc.), amb la xarxa i la VPN, amb l'HPC, problemes de seguretat o d'accés, entre d'altres.



Formulari per informar d'una incidència. El formulari té un títol "Informa d'una incidència" a la part superior esquerra. A sota, hi ha dos camps de selecció: "Categoria" i "Ubicació", amb instruccions per triar la categoria més adequada i la ubicació. A continuació, hi ha un camp "Títol" i un camp "Descripció" amb una barra d'eines de formatge (paràgraf, negreta, cursiva, color, alineació, etc.). A la part inferior, hi ha una secció "Adjunts" amb un botó "Choose File" i un text "No file chosen". A la part inferior dreta, hi ha un botó "Envia" amb una icona de verificació.

El resum dels formularis és el següent:

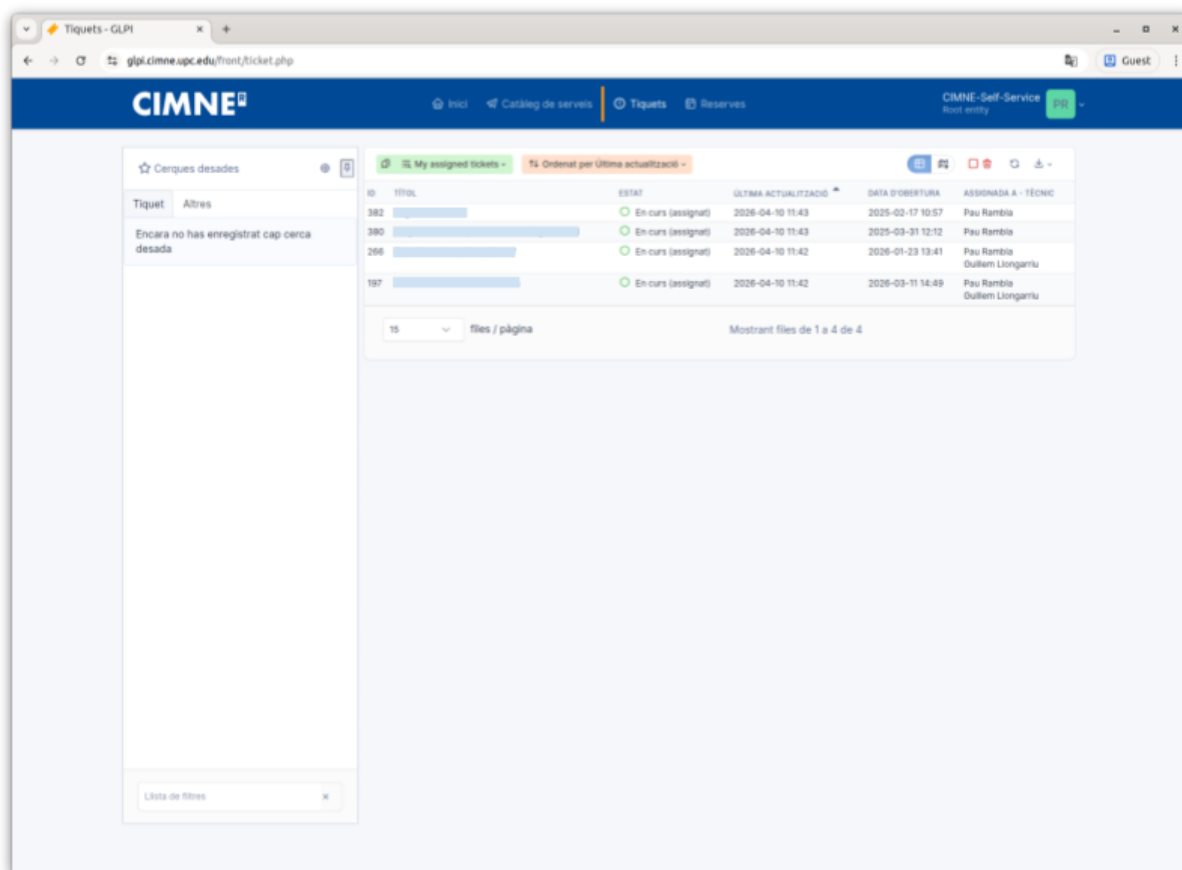
- **Formulari *Sol·licita un servei***: per sol·licitar peticions a Sistemes.
- **Formulari *Informa d'una incidència***: per informar d'incidències a Sistemes.

2.3. Tickets per correu

També es poden crear tickets enviant un correu electrònic a <mailto:cau@cimne.upc.edu>.
Recomanem utilitzar aquesta opció només per a casos puntuals, ja que el formulari web és més complet i ens permet classificar millor les peticions rebudes.

3. Consultar tickets

Pots consultar els teus tickets des de la secció Tiquets, on podràs veure l'estat de les teves peticions i les respostes del departament de Sistemes.:



The screenshot shows the 'CIMNE Self-Service' portal. The main navigation bar includes 'Inici', 'Catàleg de serveis', 'Tiquets', and 'Reserves'. The 'Tiquets' section is active, showing 'My assigned tickets' and a sorting option 'Ts Ordenat per Última actualització'. The left sidebar has a search bar and a list of tickets. The main content area displays a table of tickets.

ID	TITOL	ESTAT	ÚLTIMA ACTUALITZACIÓ	DATA D'OBERTURA	ASSIGNADA A - TÈCNIC
382		En curs (assignat)	2026-04-10 11:43	2025-02-17 10:57	Pau Rambla
380		En curs (assignat)	2026-04-10 11:43	2025-03-31 12:12	Pau Rambla
266		En curs (assignat)	2026-04-10 11:42	2026-01-23 13:41	Pau Rambla Oullem Llongariu
197		En curs (assignat)	2026-04-10 11:42	2026-03-11 14:49	Pau Rambla Oullem Llongariu

15 files / pàgina Mostrant files de 1 a 4 de 4

4. Altres serveis

4.1. Correus de notificació

Rebràs notificacions per correu amb l'estat dels teus tickets, com ja passava amb el sistema anterior, però amb un format més modern i visual.

Títol: Títol problema

[View Ticket in GLPI](#)

Sol·licitants:	Pau Rambla
Estat:	Nou
Origen de les sol·licituds:	Helpdesk
Categoria:	Incidències > Maquinari > Impressora
Data d'obertura:	2026-04-20 07:19

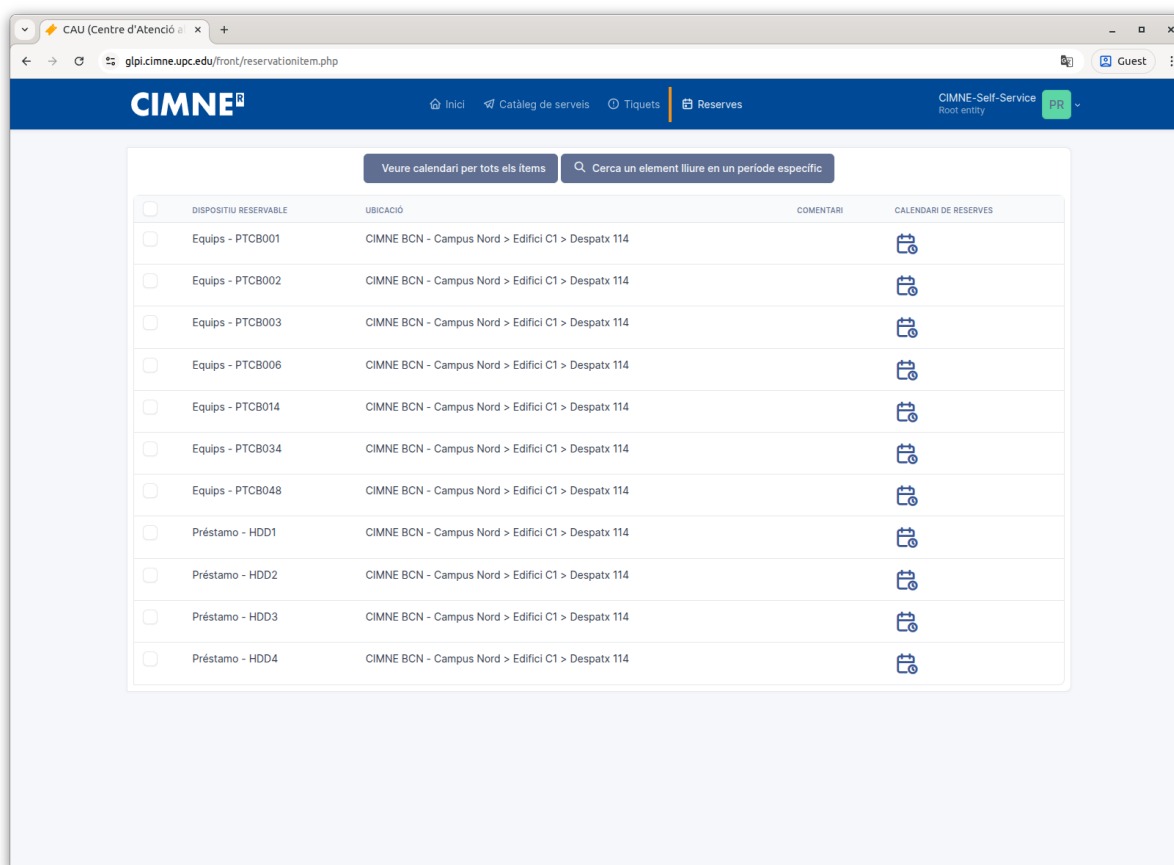
Tiquet: Descripció

Descripció problema

Nombre de seguiments : 0 | Nombre de tasques : 0

4.2. Reserves

El sistema de tickets també permet visualitzar les reserves de material. Les reserves les gestionarà el departament de Sistemes, però es poden consultar des del mateix portal de tickets:



The screenshot displays the 'CIMNE Self-Service' web application. The browser address bar shows the URL 'glpi.cimne.upc.edu/front/reservationitem.php'. The page header includes the 'CIMNE' logo and navigation links: 'Inici', 'Catàleg de serveis', 'Tiquets', and 'Reserves'. The user is logged in as 'Guest'. Below the header, there are two buttons: 'Veure calendari per tots els ítems' and 'Cerca un element lliure en un període específic'. The main content area features a table with the following columns: 'DISPOSITIU RESERVABLE', 'UBICACIÓ', 'COMENTARI', and 'CALENDARI DE RESERVES'. The table lists various equipment items, including 'Equips - PTCB001' through 'Equips - PTCB048' and 'Préstamo - HDD1' through 'Préstamo - HDD4', all located at 'CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114'. Each row has a checkbox in the first column and a calendar icon in the last column.

☐	DISPOSITIU RESERVABLE	UBICACIÓ	COMENTARI	CALENDARI DE RESERVES
☐	Equips - PTCB001	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB002	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB003	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB006	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB014	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB034	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Equips - PTCB048	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Préstamo - HDD1	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Préstamo - HDD2	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Préstamo - HDD3	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		
☐	Préstamo - HDD4	CIMNE BCN - Campus Nord > Edifici C1 > Despatx 114		

5. Enllaços útils

Altres enllaços útils del departament de Sistemes o CIMNE que pots trobar interessants.

- Manuals: <https://web.cimne.upc.edu/groups/sistemes/>
- Webmail: <https://webmail.cimne.upc.edu/>
- Canvi de contrasenya: <https://registme.cimne.upc.edu/>
- HPC: <https://hpc.cimne.upc.edu/>
- GitLab: <https://gitlab.cimne.upc.edu/>
- Intranet: <https://intranet.cimne.com/>
- Web: <https://www.cimne.com/>