



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Ús del Portal Àtom

Contingut

1. Portal Àtom
2. Fer una sol·licitud
3. “Les meves sol·licituds”



1. Portal Àtom : Accés

- L'usuari o usuària pot accedir al portal Àtom de dues maneres:
 - Des de la web: <https://atomgencat.onbmc.com/>
 - O des de la intranet corporativa de l'àmbit.
- Un cop arriba al portal, haurà d'iniciar sessió:
 - Introduint l'usuari corporatiu (DNI) i contrasenya.
 - O bé utilitzant una signatura digital.

Generalitat de Catalunya

Autenticació d'usuaris

Accés amb certificat

Si disposeu de certificat digital reconegut pel **Consorci AOC**, podreu accedir a l'aplicació.

Accedeix

Accés amb credencials corporatives

Usuari*

DNI o NIE

Contrasenya*

Accedeix

[Canvi de contrasenya](#)

[Heu oblidat la contrasenya?](#)

1. Portal Àtom : Contacte



atomgencat.onbmc.com



Xat conversacional

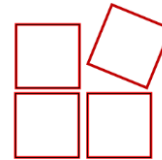
El trobaràs al xat de Teams i al portal



[assistència@atom.gencat.cat](mailto:assistencia@atom.gencat.cat)



900.82.82.82



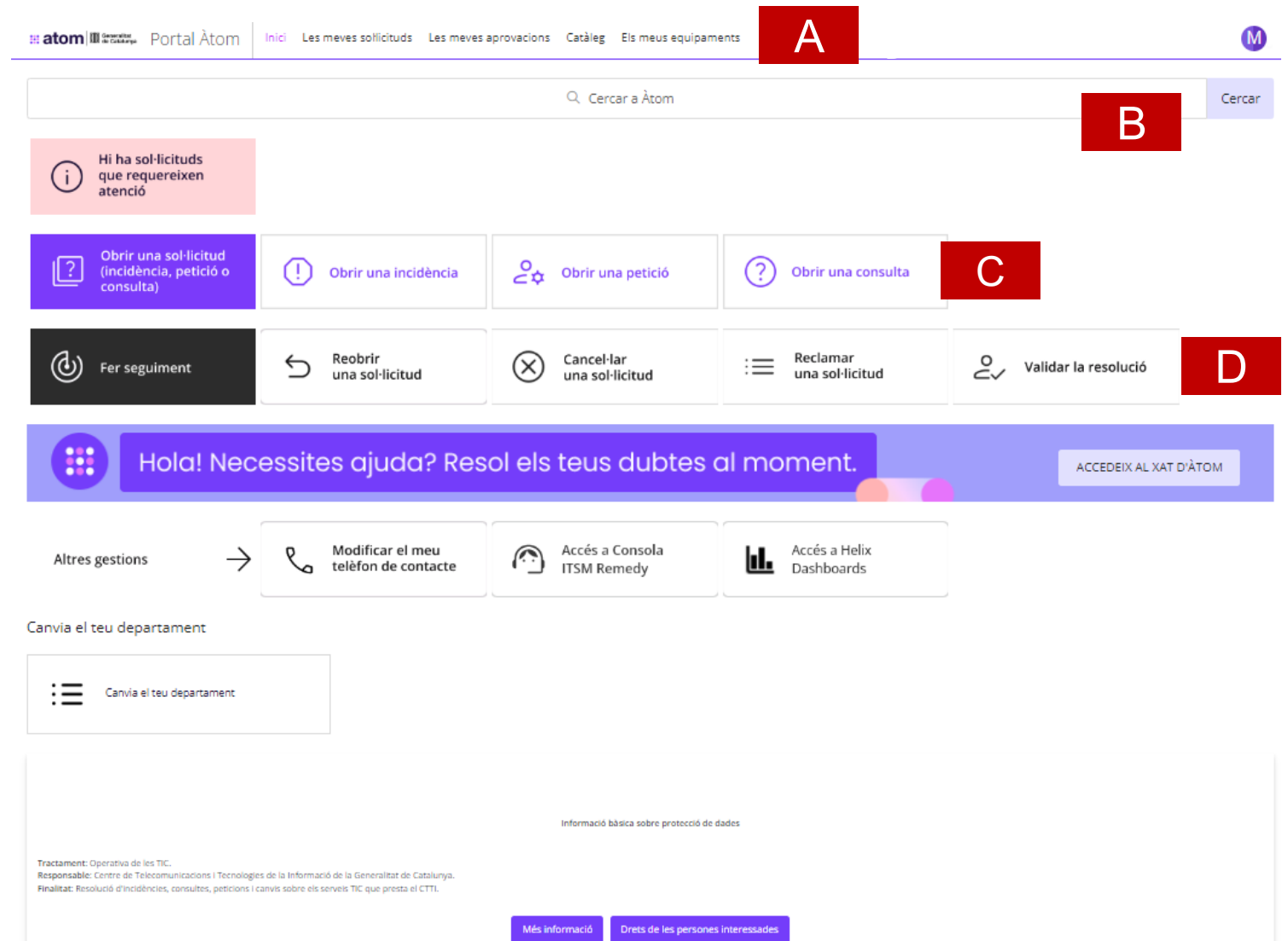
A l'escriptori del teu equip



1. Portal Àtom: Pàgina principal i estructura (I)

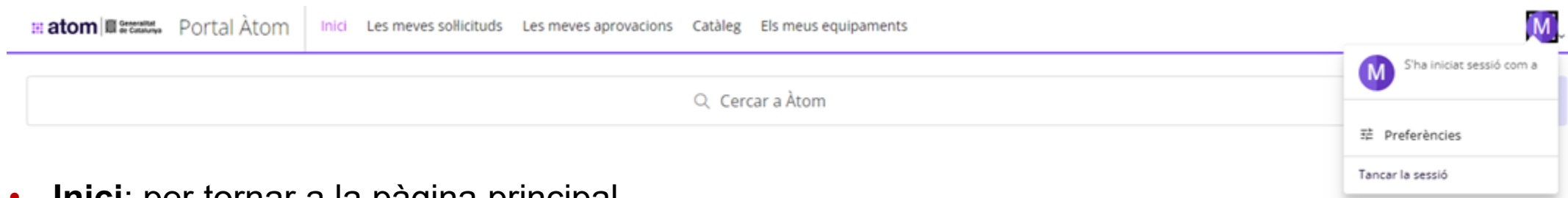
El Portal Àtom segueix la següent estructura:

- A. Part superior amb les opcions de contingut de l'usuari i les seves sol·licituds.
- B. Cercador que permet buscar paraules clau.
- C. Apartat per obrir incidències, peticions i consultes.
- D. Part de seguiment i gestió dels tiquets oberts.



1. Portal Àtom: Pàgina principal i estructura (II)

El **Menú superior** permet les següents opcions:

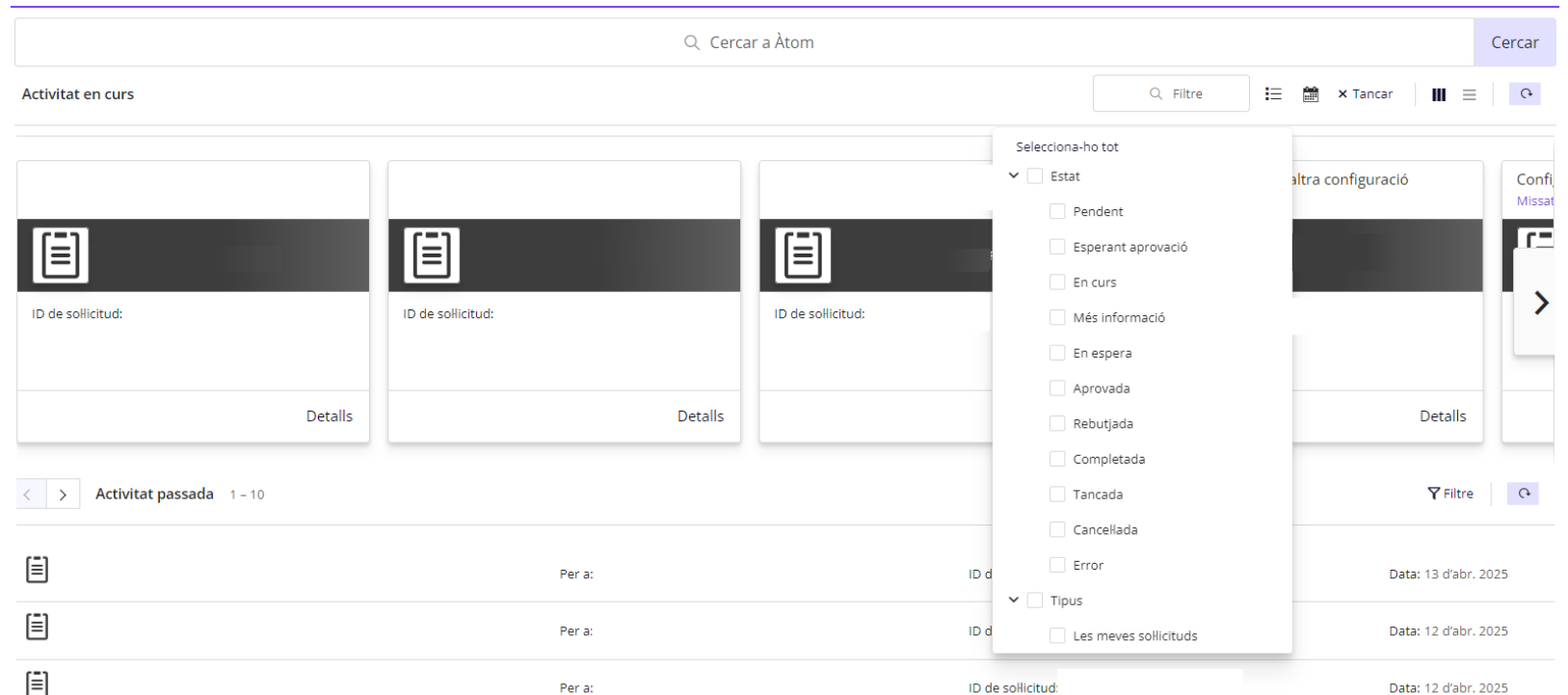


- **Inici:** per tornar a la pàgina principal.
- **Les meves sol·licituds:** espai per a consultar les sol·licituds pròpies o les creades en representació de*.
- **Les meves aprovacions:** en aquesta secció es mostren totes les sol·licituds rebudes i pendents d'aprovació per part de l'usuari.
- **Catàleg:** es mostren totes les peticions, incidències i consultes que es poden generar.
- **Els meus equipaments:** equipament assignat a l'usuari o usuària.
- **Preferències:** per definir el perfil a Àtom.
- **Tancar sessió:** per tancar la sessió i sortir del portal.

1. Portal Àtom: Pàgina principal i estructura (III)

A **Les meves sol·licituds** l'usuari pot:

- **Cercar** sol·licituds pel seu ID o per paraula clau fent clic sobre el cercador.
- **Filtrar** les sol·licituds per estat amb el desplegable “Filtre”, on es mostren les sol·licituds d'acord amb l'opció que l'usuari seleccioni.
- **Gestionar** les sol·licituds accedint a “Detalls”.



2. Fer una sol·licitud: Apartat “Obrir una sol·licitud”



- L'apartat “**Obrir una sol·licitud**” i l'apartat “**Catàleg**” (a la part superior del portal) permeten navegar pel catàleg de sol·licituds disponibles al portal d'autoservei.
- És la pàgina predeterminada que es mostra en obrir el portal i s'accedeix en qualsevol moment utilitzant els botons “**Inici** o **Catàleg**”.
- Es poden generar Incidències, peticions o consultes.



2. Fer una sol·licitud: Navegació per les categories

Apartat “Obrir una sol·licitud”

Navegació per les categories

Omplir el formulari

- Les categories de navegació fan referència a incidències, peticions o consultes.
- En seleccionar una de les categories disponibles, es mostraran les sol·licituds disponibles. L'usuari o usuària haurà de seleccionar l'adient en funció de la necessitat a resoldre.



Obrir una incidència

Comunicar una incidència



Incidència amb el programari de l'ordinador CISE



Incidència d'accés a l'ordinador



Incidència en aplicació



Obrir una petició

Fer una petició



Alta de punt de xarxa



Alta Persona



Baixa Persona



Obrir una consulta

Registrar una consulta



Consulta de switch



Consulta sobre el funcionament del meu ordinador o perifèrics



Consulta sobre el Servei de Connectivitat de Veu



2. Fer una sol·licitud: Omplir el formulari

Apartat “Sol·licitar servei”

Navegació per les categories

Omplir el formulari

- La **capçalera** mostra la informació de l'usuari.
- El **detall de la petició** presenta els camps a omplir per fer la sol·licitud.
- A totes les sol·licituds es poden **adjuntar fitxers** (arxius, imatges...), i en alguns casos es donaran més instruccions per omplir la sol·licitud.
- També es poden **afegir col·laboradors** perquè puguin rebre la informació sobre l'estat de la petició/incidència/consulta.

< Comunicar una incidència Procés de tramitació de la sol·licitud ☆ Favorit ➦ Compartir

Incidència amb el programari de l'ordinador CISE

Sol·licitud per a Quantitat

1

Centre

DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ

Adreça

EDIFICI VIA AUGUSTA 202-226 (BARCELONA)

Missatge

BARCELONA

Detall de la incidència

Problema (requerit)

Seleccionar

Nom del programari (requerit)

Indiqui l'ordinador

** Tecleji directament els dígits del codi Sace

Seleccionar

Tipus de hardware

Model

Fabricant

Ha trobat el seu equip?

☐ Sí

☐ No

Descripció del problema o error que es mostra a la pantalla (requerit)

Enviar sol·licitud

Col·laboradors

Afegir/eliminar

Esborrar la selecció

Utilitzar el grup predeterminat

Es gestiona a les preferències d'usuari



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

3. Les meves sol·licituds

A l'apartat **Les meves sol·licituds** l'usuari pot visualitzar les seves sol·licituds i fer diferents accions:

- **Filtrar** les sol·licituds per estat amb el desplegable “Filtre”, on es mostren les sol·licituds d'acord amb l'opció que l'usuari seleccioni.
- **Cercar** sol·licituds pel seu ID o per paraula clau fent clic sobre el cercador.
- **Visualitzar** els comentaris de la seva petició i donar resposta als requeriments addicionals.
- **Gestionar** les sol·licituds accedint a “Detalls” per:
 - Afegir comentari (també per requeriments d'informació).
 - Cancel·lar la sol·licitud

The screenshot displays a user interface for managing requests. At the top, there is a search bar labeled 'Cercar a Àtom' with a 'Cercar' button. Below it, a section titled 'Comentaris (2)' shows a comment from 'Servei d'atenció a l'usuari'. Another section titled 'Comentaris (0)' has two buttons: 'Afegir comentari' and 'Cancel·lar'.

3. Les meves sol·licituds

- Els requeriments d'informació es visualitzaran com a comentaris i l'usuari o usuària haurà de donar resposta afegint un nou comentari.
- En qualsevol moment, mentre una sol·licitud estigui **oberta**, es pot **cancel·lar**.

Comentaris (2)



Servei d'atenció a l'usuari
Requeriment d'informació

Comentaris (0)

Afegir comentari

Cancel·lar la sol·licitud del servei



Est

Comentaris (0)

Sol·licitud?

Afegir comentari

Tancar

Cancel·lar la sol·licitud



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Gràcies per la vostra atenció

gencat.cat