

Organitza la recepció d'informació

Cas d'ús 9. Introducció



Pla de
capacitació
digital

GenOffice

DXC
TECHNOLOGY



Finançat per
la Unió Europea
NextGenerationEU



Pla de Recuperació,
Transformació
i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya

CU9. Organitza la recepció d'informació

Aquest cas d'ús es desenvolupa a la línia blava.



Estudi dels casos d'ús GenOffice

Els casos d'ús GenOffice estan desenvolupats de manera didàctica perquè l'aprenentatge sigui eficient.

És important que, conforme vagis treballant els casos d'ús, tinguis les aplicacions obertes i vagis practicant alhora.

A les pàgines et trobaràs moltes imatges amb apartats numerats i text amb referències a cadascun dels apartats.

Per exemple, a la imatge inferior, el text fa referència al punt 2 que trobes a la imatge.

Des d'aquí pots obrir la carpeta de l'escriptori de OneDrive (2).



Estudi dels casos d'ús GenOffice

Altres coses que hi pots trobar són botons d'acció. Cada vegada que en vegis un, en clicar sobre ell, apareixerà una imatge, una nova informació o bé canviarà. El botó porta una descripció sobre el que fa.

Botó d'acció

El text important el trobaràs emmarcat i amb un símbol d'admiració, tal com ho veus a sota. Aquest text pot contenir informació addicional sobre el que s'està tractant a la pàgina i tenir-hi una relació directa.



Aquest es un text important.



CU9. Organitza la recepció d'informació

9. Introducció

9.1. Organitza la safata d'entrada del teu correu

9.2. Crea normes/regles d'Outlook per a l'eficiència de la feina

9.3. Gestiona els estats i les notificacions a l'entorn de Microsoft 365



Objectius

- Aprendre a **gestionar i organitzar la informació** rebuda a través de diversos canals.
- Prendre consciència de les **bones pràctiques** per optimitzar la gestió de la informació.
- Aprendre a **classificar correctament la informació** i adquirir bones practiques en la gestió de correus i notifikacions.
- Ser capaç de **detectar i actuar davant d'un cas de *phising***.
- Aprendre bones practiques per a la **gestió eficient de l'espai de la teva bústia**.



Importància d'organitzar la informació

Una gestió eficaç de la informació no només **optimitza el flux de treball**, sinó que també **contribueix al benestar professional i personal**. Un entorn digital ben estructurat permet aprofitar millor els recursos disponibles i minimitzar les distraccions. Establir un sistema clar i estructurat per rebre i processar la informació és essencial tant per a la productivitat com per al benestar de les persones.

Eficiència i productivitat

Quan la informació arriba de manera ordenada i estructurada, **es facilita la presa de decisions**. Clica el menú inferior per llegir alguns dels beneficis que ofereix:

Menys temps de recerca

Millor gestió de prioritats

Reducció d'errors

Automatització de processos

Importància d'organitzar la informació

Benestar personal i professional

Una correcta gestió de la informació no només afecta l'eficiència del treball, sinó també el benestar i la salut mental.

Clica el menú inferior per llegir alguns dels beneficis que ofereix:

Reducció d'interrupcions

Major concentració

Millor gestió del temps

Menys estrès i ansietat

Des de la **Generalitat de Catalunya** s'ofereixen l'ús de **Microsoft Teams** i **Microsoft Outlook** com a eines de gestió de tasques i informació basades en la tecnologia **Microsoft 365**.



Microsoft Teams

Microsoft Teams és una plataforma de col·laboració que facilita la comunicació i el treball en equip, mitjançant la integració d'eines de missatgeria, videotrucades i gestió de documents en un entorn unificat.



Microsoft Outlook

Microsoft Outlook és una eina de gestió del correu electrònic i la productivitat que permet organitzar i coordinar la comunicació de manera eficient. Integra funcions de correu, calendari, contactes i tasques en un mateix entorn amb l'objectiu de facilitar la planificació i el seguiment de les activitats professionals.

La ruta cap a un dia productiu

Començar la jornada és com agafar el metro cada matí: **si segueixes el millor recorregut, arribes a destí sense entrebancs. Des de GenOffice recomanem seguir aquestes pautes a l'inici de la jornada.**

1

Primer, consultes el tauler d'informació a Teams

Abans de pujar al metro, sempre mires si hi ha retards o incidències per evitar sorpreses. A la feina, aquest pas equival a **revisar Teams en primer lloc**. Aquí trobaràs missatges nous, xats d'equip i reunions programades. Això et permet detectar si hi ha alguna qüestió urgent que necessiti una resposta immediata o un canvi de plans.

2

Després, planifiques el trajecte amb Outlook

Un cop tens clara la situació, arriba el moment de planificar el trajecte. De la mateixa manera que quan decideixes la millor ruta per arribar a la teva destinació, a la feina és el moment de **revisar l'Outlook**. Aquí podràs classificar els correus electrònics, assignar tasques derivades i establir prioritats segons la importància i urgència.



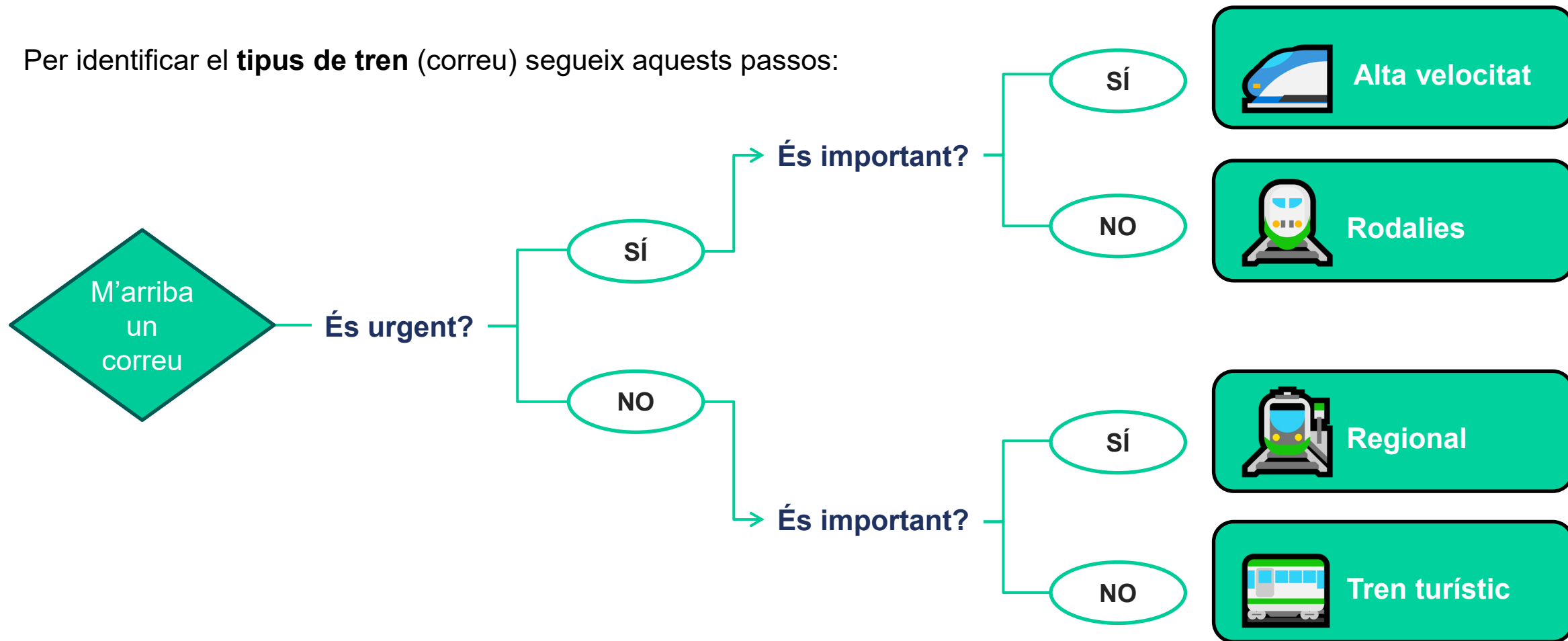
Gestionar el correu electrònic

Rebre correus electrònics forma part del dia a dia, però si no els gestionem bé, poden saturar-nos i fer-nos perdre temps. Una bona estratègia per optimitzar el temps és **prioritzar, eliminar o actuar ràpidament** en funció de la **importància** de cada missatge. Gestionar el correu és com gestionar una xarxa ferroviària. Hi ha **trens d'alta velocitat**, que són urgents i necessiten atenció immediata, **trens regionals**, que són importants però poden esperar, i **trens turístics**, que no tenen cap pressa.

Tipus de correu	Exemple	Com actuar
 Alta velocitat	Reunió imminent, sol·licitud d'informació crítica.	Cal un processament immediat i la màxima prioritat.
 Rodalies	Recordatoris d'eines automàtiques, notifikacions de sistemes.	No requereixen acció immediata, però revisa'ls ràpid.
 Regional	Informes mensuals, actualitzacions de projectes.	Planifica quan revisar-los, però no són urgents.
 Tren turístic	Butlletins informatius, correus comercials.	Arxiva'ls o elimina'ls si no són rellevants.

Gestionar el correu electrònic

Per identificar el **tipus de tren** (correu) segueix aquests passos:



Optimitza la gestió del correu

Una safata d'entrada desordenada pot ser una font de distraccions i estrès. Amb uns hàbits senzills, pots millorar l'organització del correu i optimitzar el temps.



Evita la sobrecàrrega

Arxiva o elimina els **correus innecessaris** per mantenir la safata d'entrada neta i funcional.



Automatitza la classificació

Configura **regles a l'Outlook** perquè certs correus es dirigeixin automàticament a les carpetes corresponents.



Classifica correctament

Crea carpetes específiques per a **correus pendents, informatius, corporatius o externs**. Aplica colors i etiquetes per identificar-los ràpidament.



Planifica moments per revisar el correu

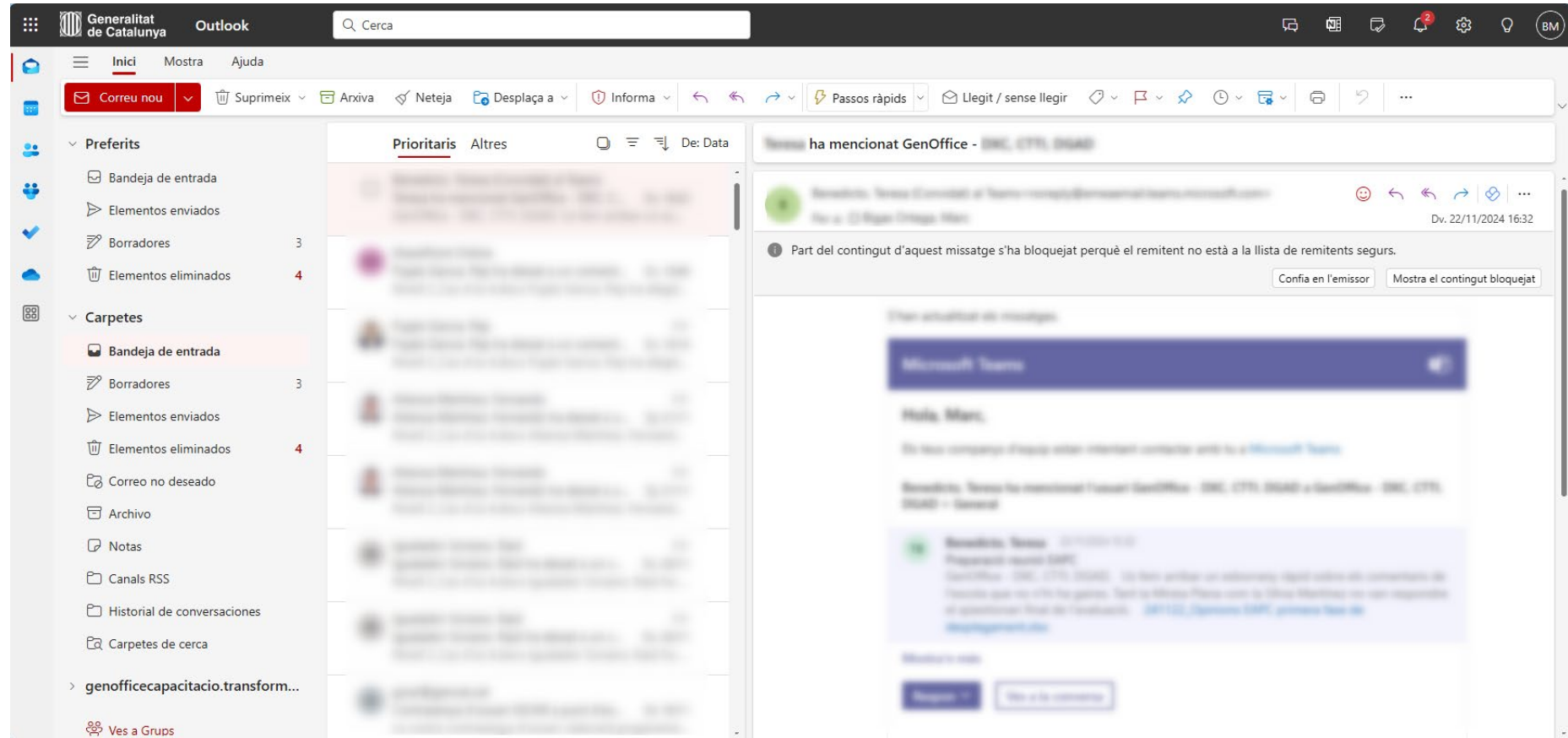
Evita revisar el correu constantment. Estableix **franges horàries concretes** per gestionar-lo i minimitza les interrupcions.

Versions d'Outlook disponibles

Cal tenir en compte que actualment trobem diferents versions d'Outlook disponibles al mercat.

Outlook Web

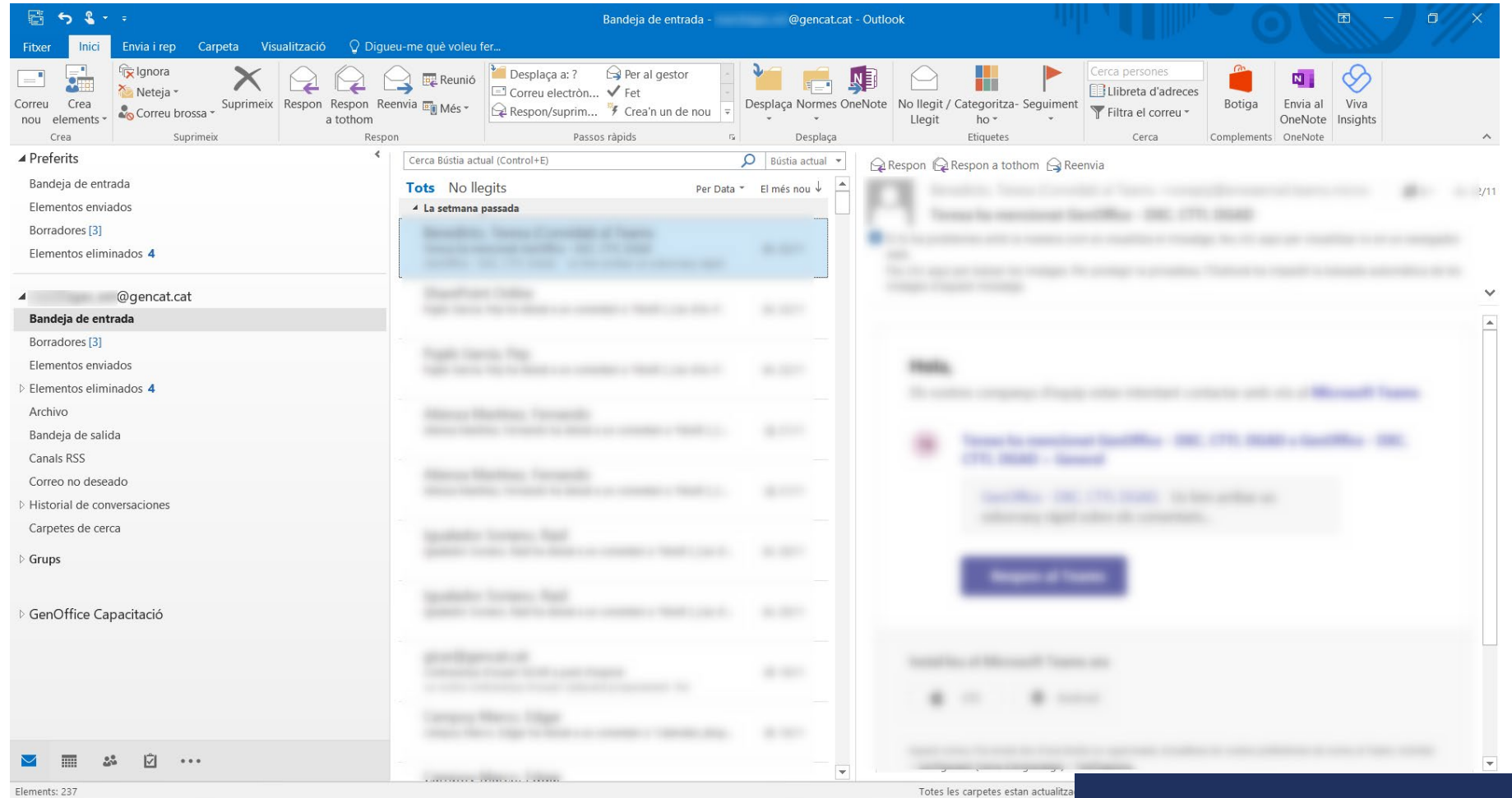
Accessible des del portal de Microsoft 365, aquesta **és la versió d'Outlook al núvol**.



Versions d'Outlook disponibles

Outlook 2016

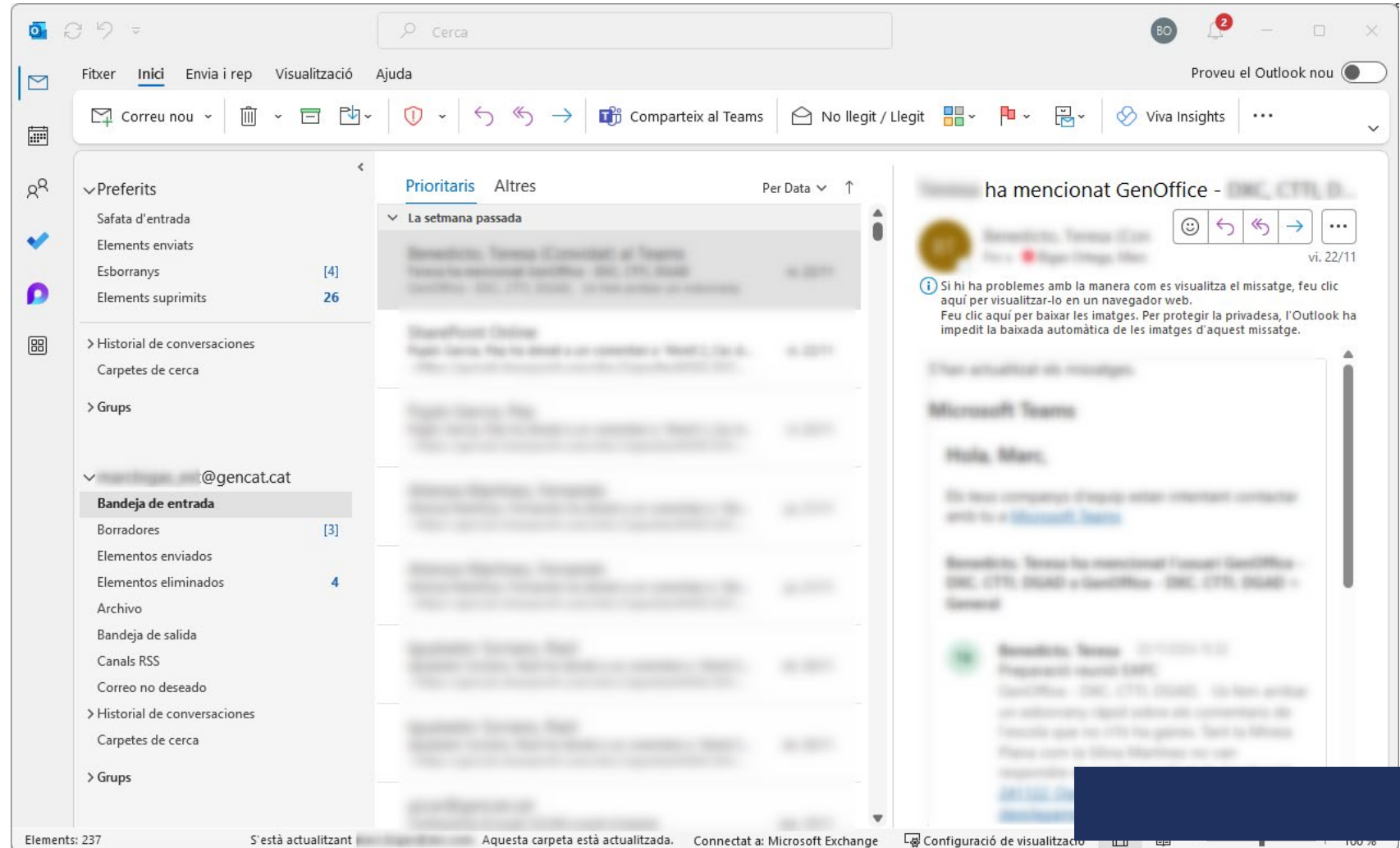
Disponible per a les versions d'escriptori d'Office 2016, aquesta opció és més limitada que la versió 365 i la versió web. Està previst que aquesta versió sigui substituïda per la versió d'escriptori de Microsoft Outlook 365.



Versions d'Outlook disponibles

Outlook 365

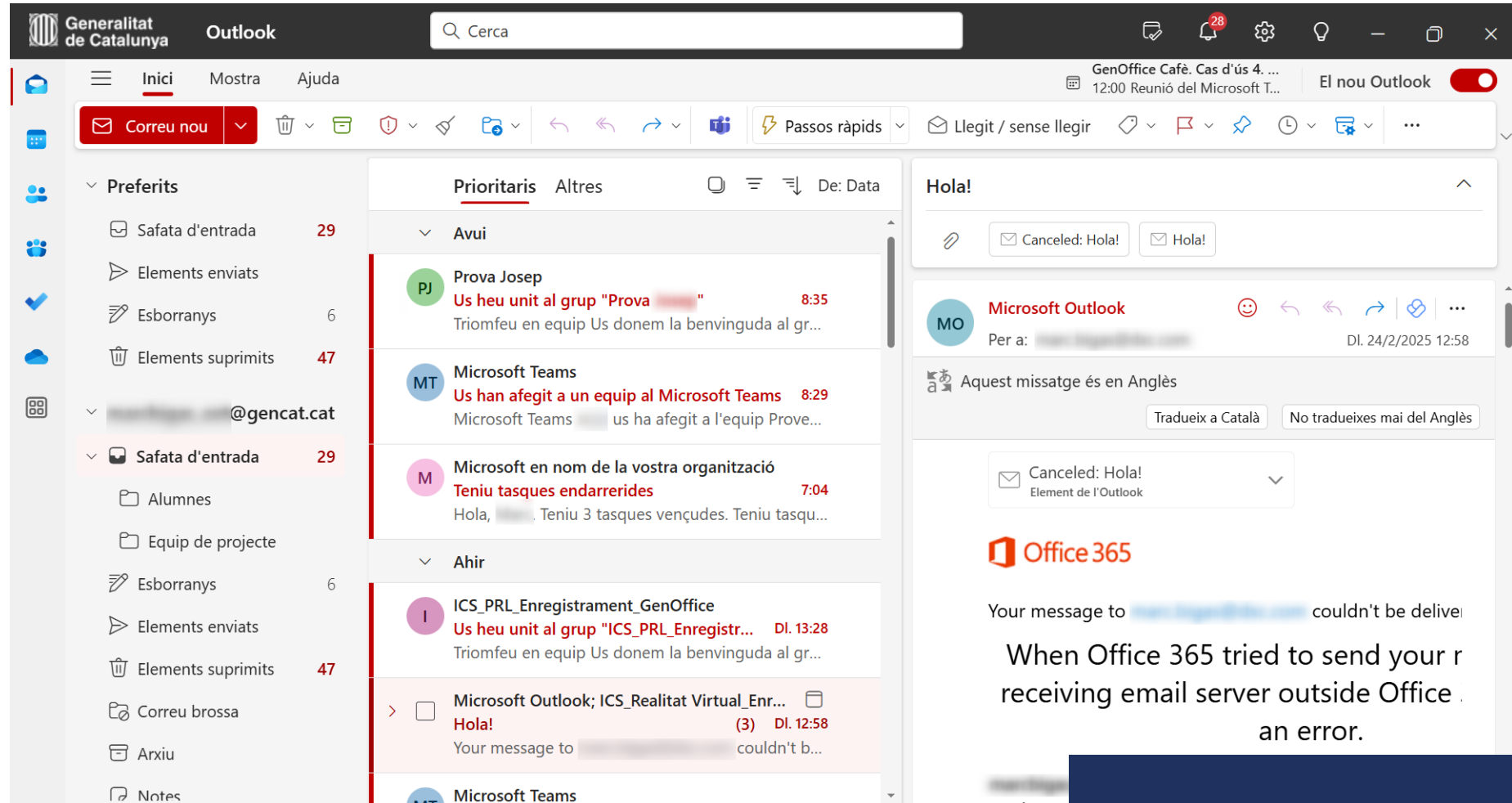
La versió d'escriptori de **Microsoft Outlook 365** és més completa i ofereix una àmplia gamma d'eines de col·laboració. **Integra diverses aplicacions** disponibles a Microsoft 365, com ara To Do, per facilitar la gestió de tasques.



Versions d'Outlook disponibles

El nou Outlook

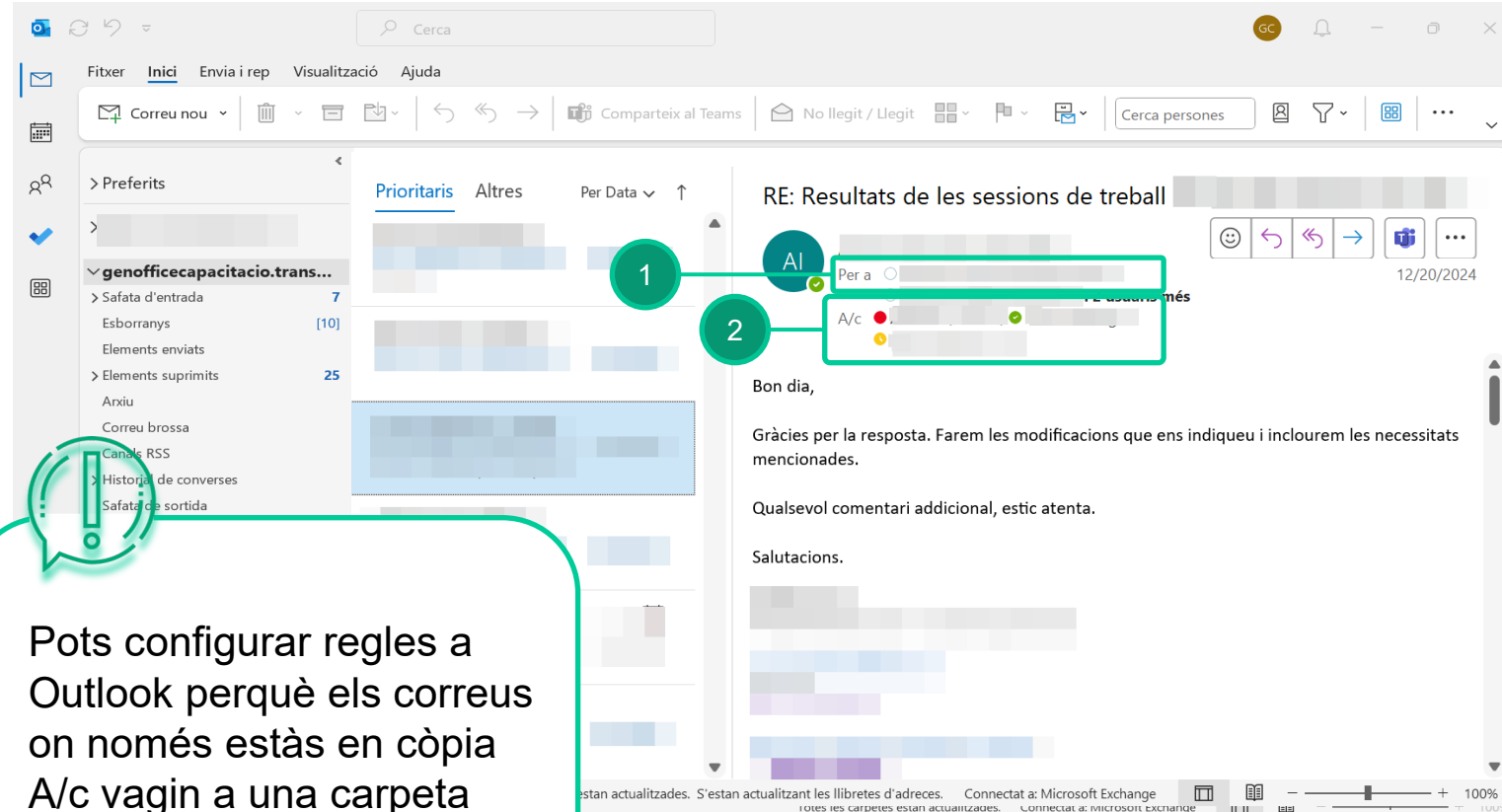
Aquesta és la fusió definitiva entre Outlook Web i la versió d'escriptori de Microsoft Outlook 365, que integra totes les opcions d'Outlook Web a la versió d'escriptori. **No està disponible per a tothom;** per activar-la, cal seleccionar l'opció "El nou Outlook" des de la versió d'escriptori de Microsoft Outlook 365.



Tipus de correus i com gestionar-los

Pots conèixer quin rol et toca adoptar davant d'un correu si pares atenció a:

- **Destinatari principal “Per a” (1):** Quan ets el destinatari principal, el correu està dirigit directament a tu i **s'espera que prenguis alguna acció o bé que responguis**. Aquests correus solen ser els més prioritaris i requereixen la teva atenció immediata.
- **Destinatari en còpia “A/c” (2):** Quan estàs en còpia, el correu no està dirigit directament a tu, però el remitent vol mantenir-te informat. **No s'espera que prenguis una acció immediata**, però és important que llegeixis el correu per estar al corrent de la informació. Aquests correus poden ser prioritzats després d'aquells dels quals n'ets el destinatari principal.

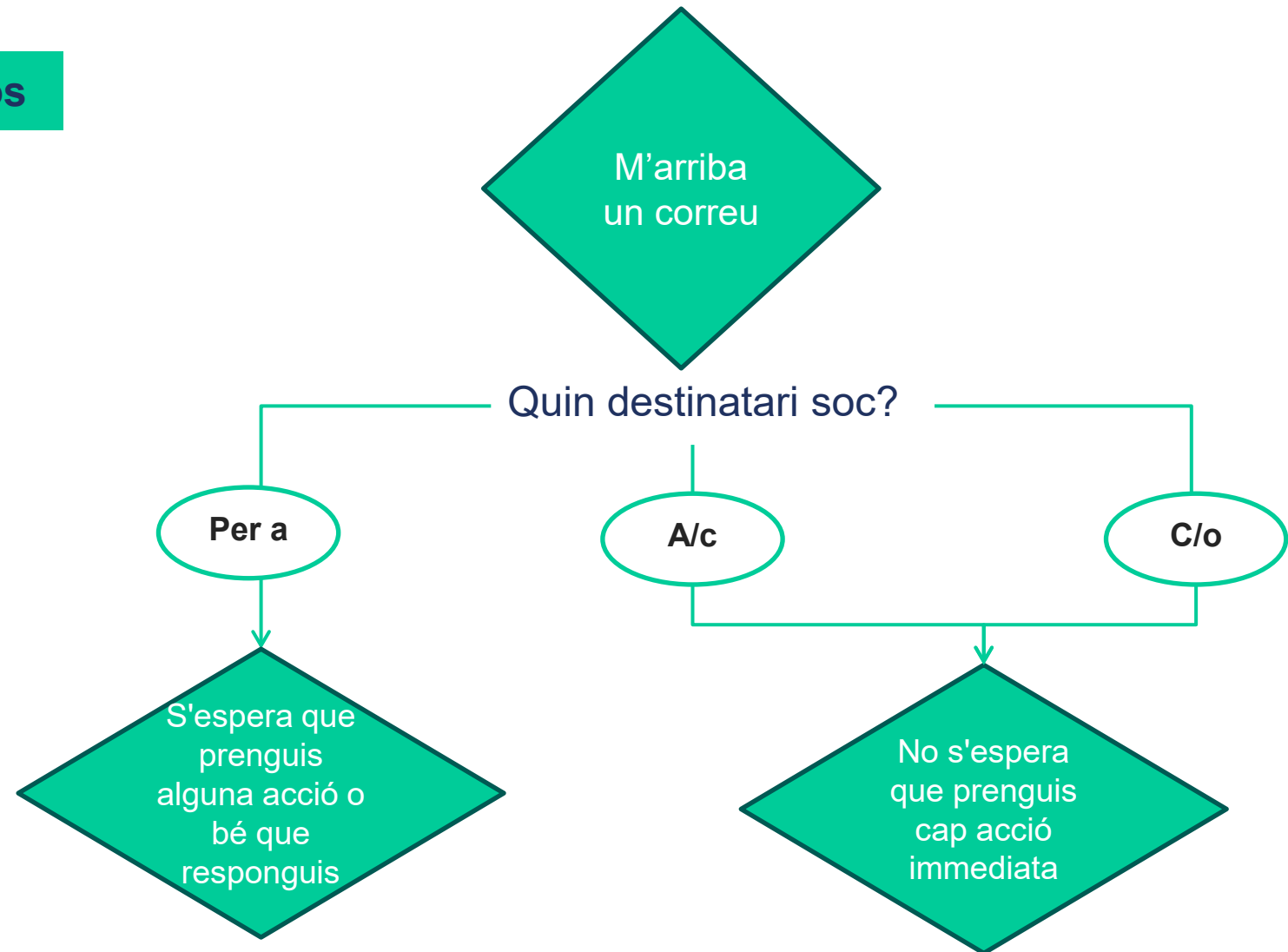


Tipus de correus i com gestionar-los

Destinatari en còpia oculta “C/o”:

Quan estàs en còpia oculta, rebràs el correu sense que els altres destinataris ho sàpiguin. Això es fa sovint per motius de privacitat o per enviar informació a un grup gran sense revelar les adreces electròniques. **No s'espera que prenguis cap acció immediata**, però és important que revisis aquests correus per assegurar-te de no perdre't informació rellevant.

Comprendre aquestes interaccions t'ajudarà a gestionar millor la teva safata d'entrada, per prioritzar els correus que requereixen una atenció immediata i mantenir-te informat dels que són menys urgents.



Tipus de correus i com gestionar-los

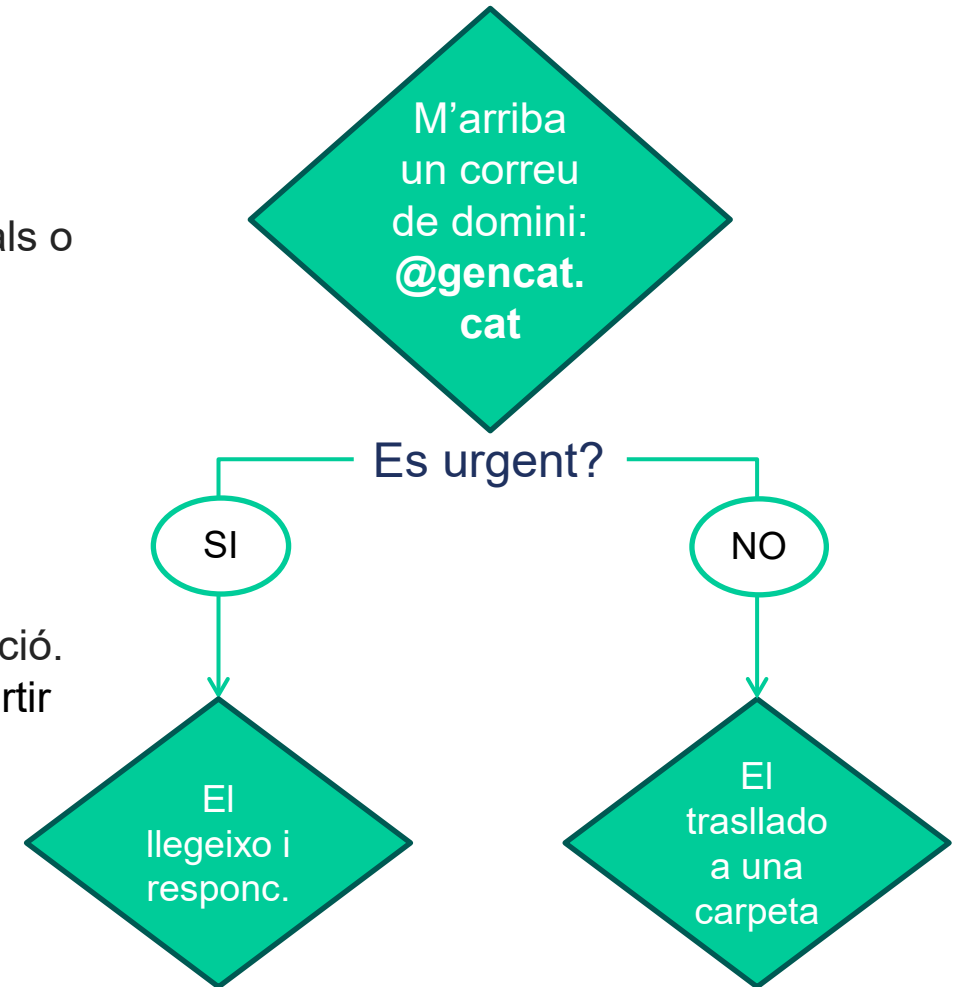
Correus de l'organització

Aquests correus són els oficials de l'administració, comunicats institucionals o notificacions internes, que acabaran amb el domini “**@gencat.cat**”. És important gestionar-los adequadament per estar constantment informat i complir amb les obligacions institucionals. Per exemple:

- **Canvis en normatives internes:** actualitzacions sobre polítiques de l'empresa, procediments o regulacions que afecten el teu treball diari.
- **Recordatoris de formacions obligatòries:** avisos sobre sessions de formació que has de completar per satisfer els requisits de la teva posició.
- **Missatges de companys i companyes** per coordinar tasques, compartir informació important o resoldre dubtes.

S'haurien de gestionar de la manera següent:

- **Si són urgents:** llegeix-los i adopta les accions necessàries.
- **Si són informatius:** trasllada'ls a una carpeta de “Comunicats corporatius” per tenir-los organitzats i accessibles per a futures consultes.

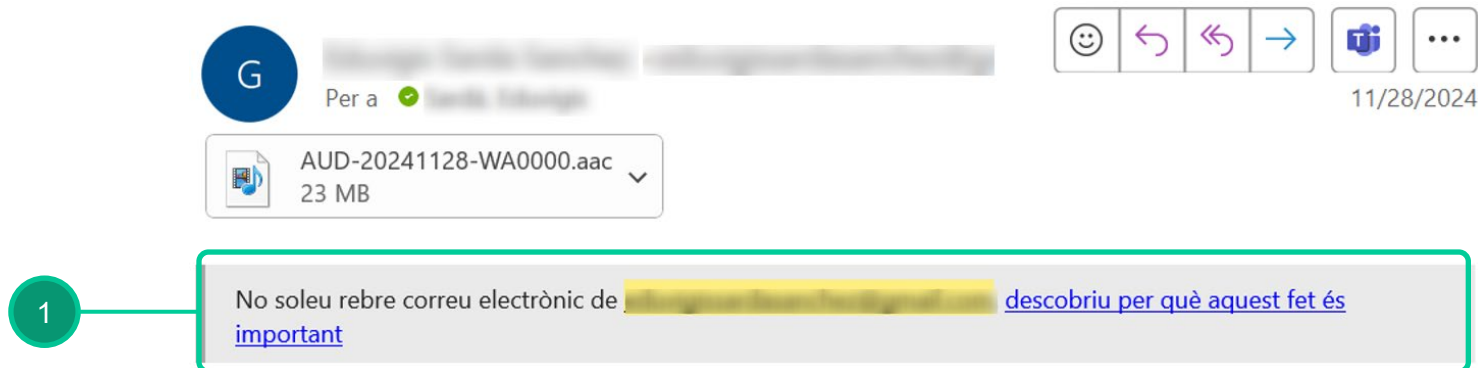


Tipus de correus i com gestionar-los

Correus externs

Aquests correus poden ser de persones conegudes (col·laboradors, proveïdors) o desconegudes. És important saber com identificar-los i gestionar-los adequadament.

- **Correus d'externs coneguts:** gestiona'ls com els correus interns. Assegura't de respondre a temps i mantenir una comunicació clara i professional.
- **Correus d'externs desconeguts:** Outlook t'avisarà quan detecti que és un correu d'un remitent del qual no sols rebre missatges **(1)**. Aquests correus poden ser legítims o sospitosos.



Tipus de correus i com gestionar-los

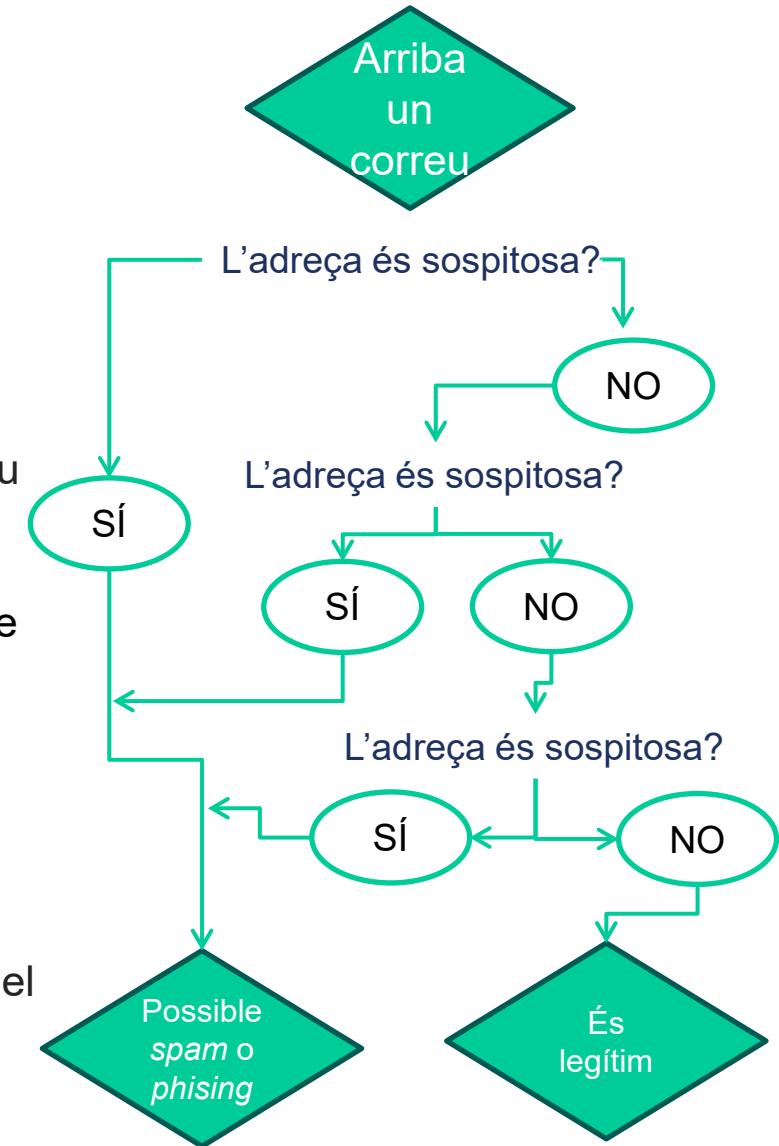
Correus externs sospitosos

Els podem identificar parant l'atenció en:

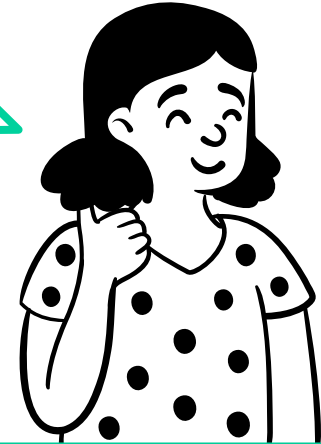
- **Adreça electrònica:** Revisa l'adreça electrònica del remitent. Si prové d'un domini desconegut o sospitós, tingues precaució. D'altra banda, estaves esperant un correu d'una persona externa? Si la resposta és no, probablement sigui un correu fraudulent.
- **Et demana que enviïs informació personal:** Si et demanen dades sensibles sense un motiu clar, probablement sigui *phishing*. No comparteixis informació personal.
- **Enllaços o adjunts sospitosos:** No facis clic ni descarreguis enllaços o arxius desconeguts. Podrien contenir *malware* o portar-te a llocs falsos.

Un cop identificat, decidim com actuar:

- **Si sembla legítim:** Revisa'l amb atenció i contesta si cal. Pots verificar la identitat del remitent mitjançant cerques a internet si tens dubtes.
- **Si sembla sospitós (*phishing* o *spam*):** No obris enllaços ni descarreguis arxius adjunts. Marca'l com a correu brossa i, si cal, informa'n el departament de TI.



Aturem-nos un moment en alguns conceptes clau.



Ciberseguretat és la pràctica de protegir sistemes, xarxes i programes d'atacs digitals. Aquests atacs solen tenir com a objectiu accedir, canviar o destruir informació sensible, extorsionar els usuaris o interrompre els processos normals de negoci. La ciberseguretat és crucial per mantenir la integritat i la confidencialitat de la informació en l'entorn laboral.

Phishing és una tècnica utilitzada pels ciberdelinqüents per enganyar les persones perquè revelin informació personal, com ara contrasenyes i dades de targetes de crèdit. Els correus de *phishing* sovint semblen provenir de fonts legítimes, però contenen enllaços o fitxers adjunts maliciosos.

Ciberseguretat i *phishing*

Com detectar el *phishing*.

En l'era digital actual, el *phishing* s'ha convertit en una de les amenaces més comunes i perilloses per a la seguretat de la informació. És crucial estar ben informat i preparat per detectar i gestionar aquests intents de frau. A continuació, es presenten algunes tècniques que permeten detectar el *phishing* i s'indica com actuar en conseqüència.

Cal prestar atenció als detalls. Per evitar el *phishing*, es recomana prestar atenció a:

R

evisa l'adreça del remitent.

Verifica si l'adreça electrònica del remitent és sospitosa o desconeguda.

E

nllaços i fitxers adjunts

No facis clic en enllaços ni obris fitxers adjunts de correus sospitosos.

E

rrors gramaticals i ortogràfics

Els correus de *phishing* sovint contenen errors gramaticals i ortogràfics. O bé estan redactats en un idioma estranger.

S

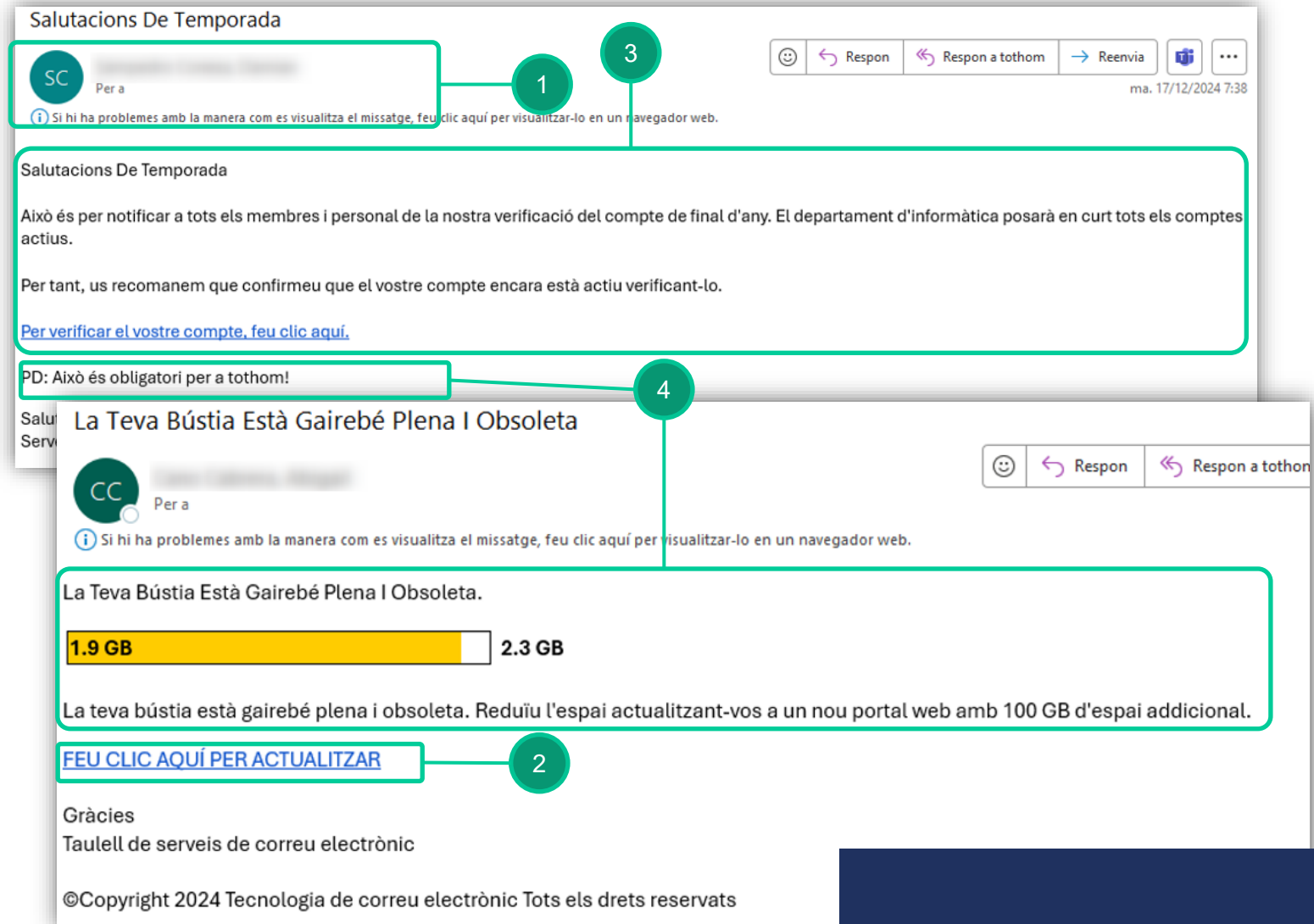
ol·licituds urgents o inusuals

Desconfia de correus que demanin informació personal o financera de manera urgent.

Ciberseguretat i phishing

Practiquem

- **Revisem l'adreça** per comprovar-ne la legitimitat (1). Moltes vegades poden haver suplantat la identitat d'algun company o companya.
- **Veiem que els enllaços són sospitosos** pel format i per com estan redactats (2).
- **Conté errors ortogràfics** (3).
- Es fa **una sol·licitud sospitosa** (per exemple, una bústia no queda obsoleta) acompanyada d'una certa sensació d'urgència (4). Busquen la urgència o la obligatorietat.



Com actuar en detectar un cas de *phishing*

1. **No interactuar amb el correu:** No facis clic en enllaços ni responguis al correu.
2. **Reenviar el correu al SAU:**
 - **Enviar al SAU:** Envia el correu nou amb l'adjunt a l'adreça sau.tic@pautic.gencat.cat per a una anàlisi segura.

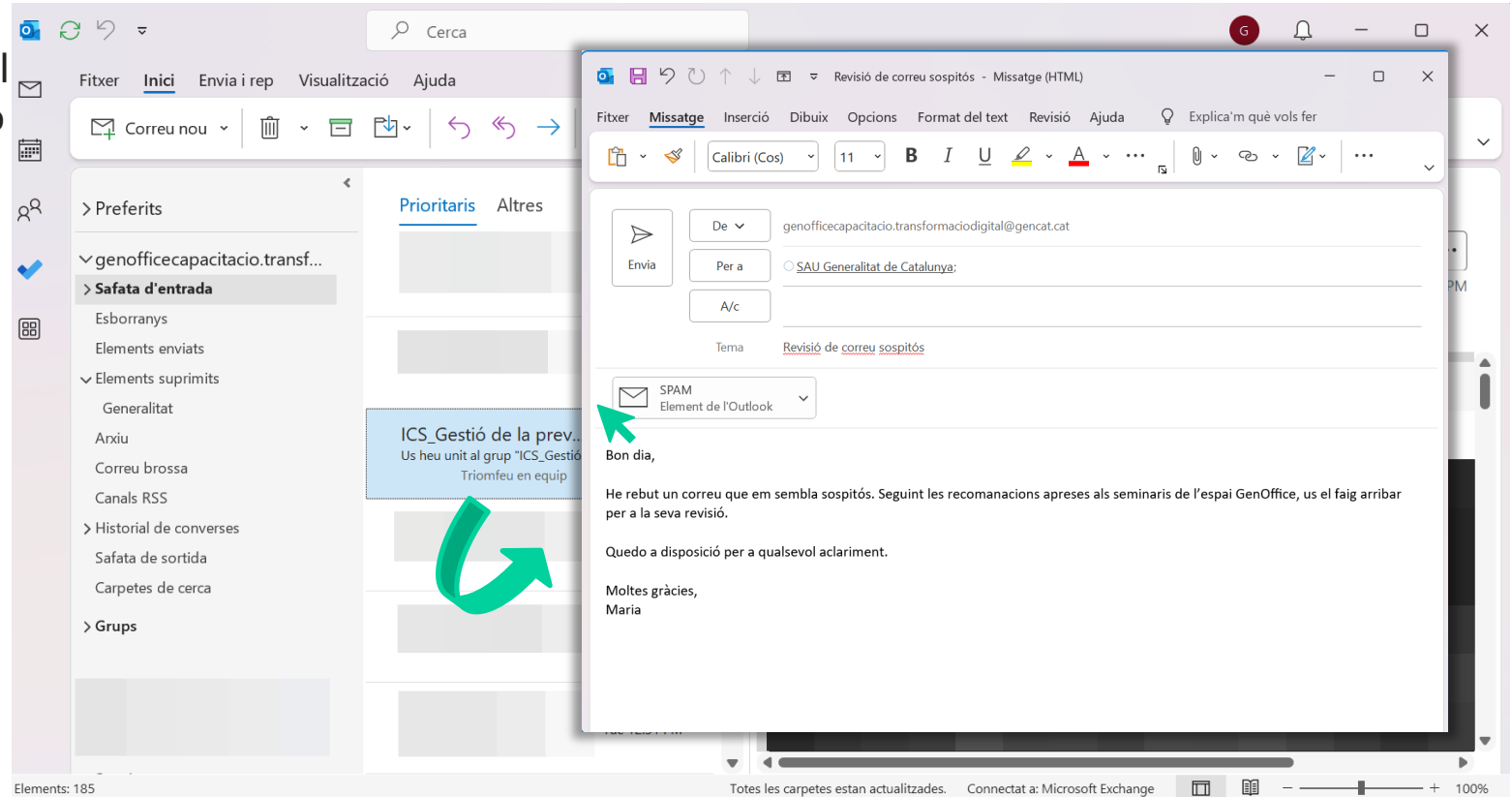
El Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) analitzarà el correu sospitós i et proporcionarà una resposta adequada. Recorda que no has d'obrir ni interactuar amb cap enllaç del correu sospitós fins que el SAU hagi completat l'anàlisi.



Ciberseguretat i *phishing*

- **Adjuntar el correu:** Obre el correu sospitós a l'Outlook, crea un correu nou, arrossega el correu sospitós al correu nou per adjuntar-lo com un fitxer.

Per arrossegar-lo, clica sobre el correu detectat, manté el clic (punxa) i arrossega'l fins al correu que estàs enviant al SAU. Quan el tinguis al cos, deixa anar el botó del ratolí per adjuntar-lo.



Notificacions

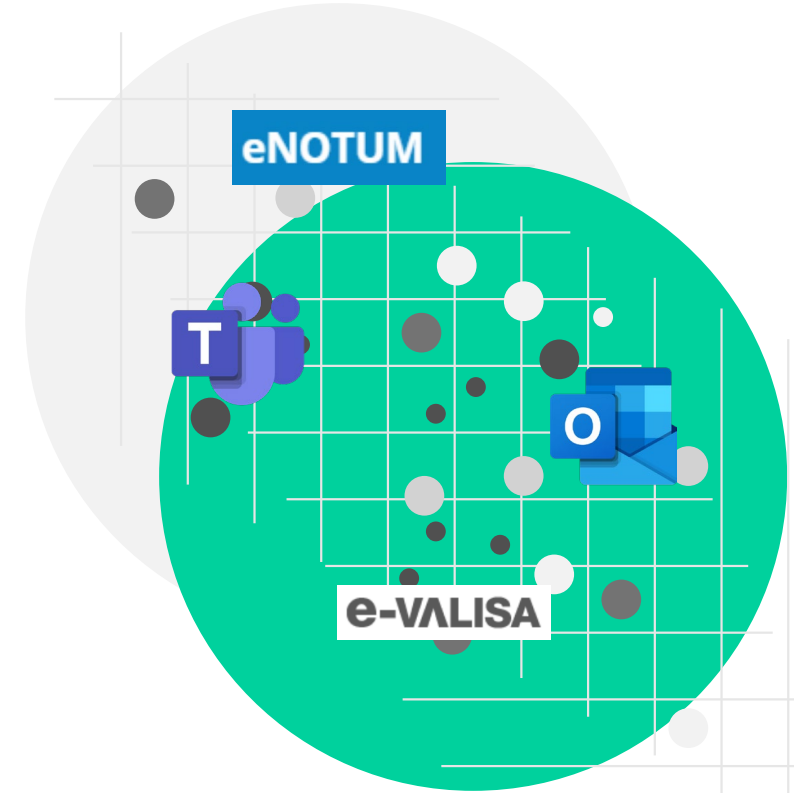
Les notificacions són alertes que ens informen sobre activitats o canvis en les nostres eines digitals. Gestionar-les adequadament ens ajuda a mantenir-nos informats sense distraccions innecessàries.

Notificacions de Microsoft 365

Microsoft 365 ens envia notificacions per diverses activitats, com ara correus electrònics d'**Outlook**, missatges al **Teams** i altres alertes relacionades amb Teams. **Aquestes notificacions ens mantenen al dia pel que fa a les col·laboracions i comunicacions dins de l'equip.**

Notificacions d'Eines Corporatives de la Generalitat

La Generalitat de Catalunya utilitza diverses eines per gestionar les notificacions electròniques, com ara **eNotum** per a comunicacions amb la ciutadania i **eValisa** per a notificacions internes entre departaments. **Aquestes eines ens permeten rebre avisos sobre notificacions administratives, seguiment de tràmits i comunicacions oficials, amb l'objectiu de garantir una gestió eficient i segura de la informació.**



Notificacions

Tipus de notificacions de l'entorn Microsoft 365

L'entorn Microsoft 365 ofereix una àmplia varietat de notificacions per facilitar la comunicació, la col·laboració i la gestió eficient del treball. Des d'alertes sobre modificacions en documents i assignacions de tasques fins a recordatoris de reunions i avisos de seguretat, aquestes notificacions ajuden els usuaris a mantenir-se informats i a gestionar millor el seu temps i les seves responsabilitats dins de l'organització.

- | | |
|--|--|
|  Reunions i esdeveniments a Microsoft Teams o Outlook Calendar |  Modificacions en Documents de SharePoint o OneDrive |
|  Missatges i mencions a Microsoft Teams |  Assignació de tasques a Microsoft Planner o To Do |
|  Actualitzacions en equips i canals de Microsoft Teams |  Mencions en comentaris de documentació (Word, Excel, PowerPoint) |
|  Compartició i accés a documents o carpetes de SharePoint/OneDrive |  Correus electrònics a Outlook |

Bones pràctiques

Les notificacions són útils per estar al dia, però un excés pot generar distraccions i reduir la productivitat. Seguir aquestes bones pràctiques ajuda a gestionar-les de manera eficient.

Clica el menú inferior per llegir-ne algunes:

Configura les notificacions

Actua només sobre les notificacions importants

Agrupa i revisa en moments concrets

Mode concentració

Desactiva les notificacions innecessàries

Classificació i gestió de la informació

Quan treballes amb documents i correus electrònics, **és important fer servir l'eina adequada per a cada necessitat**. Això garantirà una millor organització, seguretat i accés als fitxers quan els necessitis. A continuació, et detallem on haurien d'emmagatzemar-se els diferents tipus de documents:

Eina	Ús principal	Característiques
 SharePoint	Documents compartits i treball col·laboratiu	Permet que un equip tingui accés als fitxers, edició conjunta i gestió de versions.
 OneDrive	Documents personals o d'ús individual	Emmagatzematge privat amb accés des de qualsevol dispositiu, opcionalment compartible.
 Unitat de xarxa o File	Documents oficials i estructurats	Repositori per a informació sensible o amb estructura concreta, amb gestió controlada.

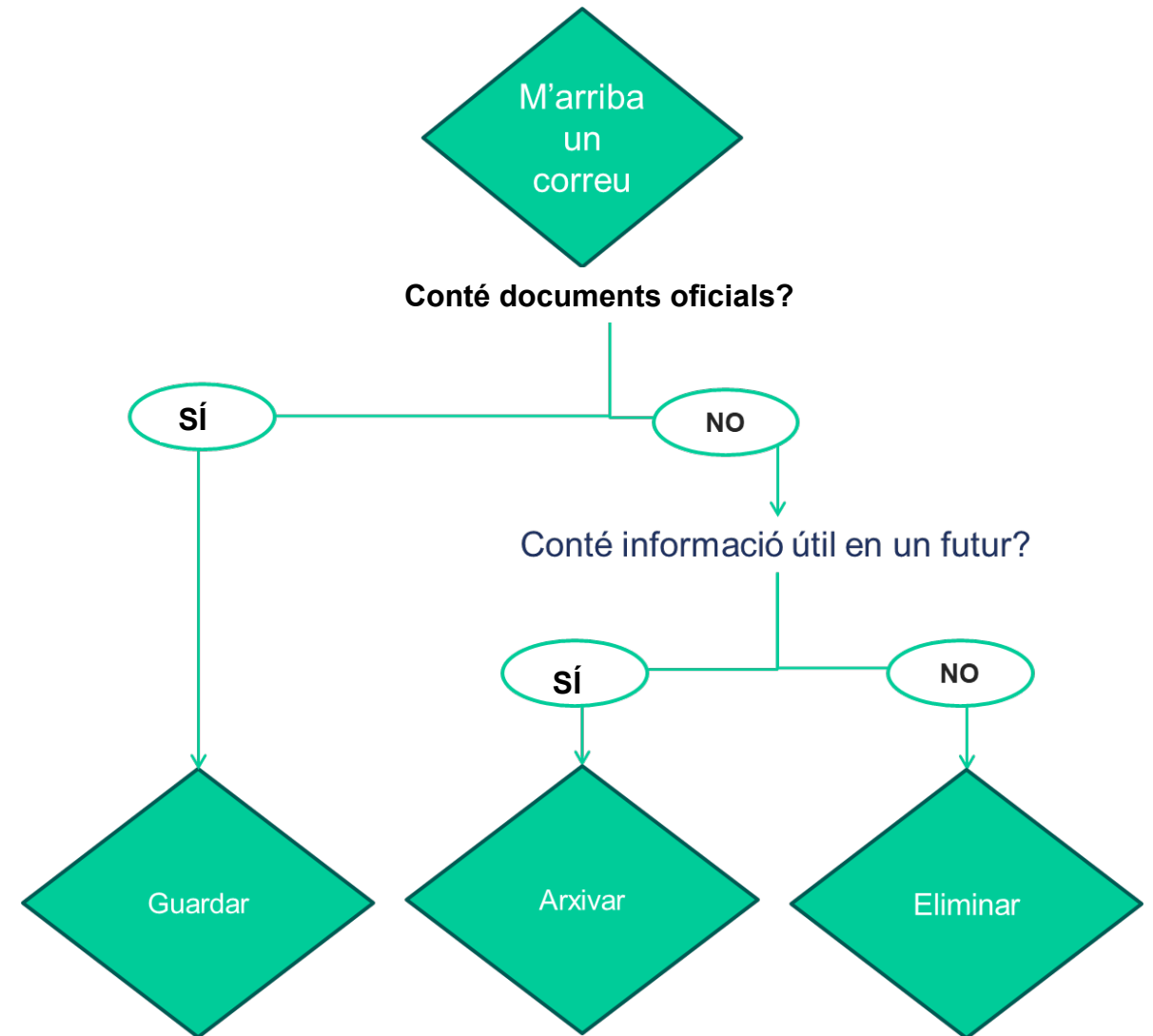
És important recordar que **l'Outlook no s'ha d'utilitzar com a repositori de documents**. Si necessites guardar un fitxer rebut per correu, descarrega'l i desa'l a l'eina corresponent per tal d'evitar pèrdues d'informació o dificultats en la recuperació.

Per més informació, pots consultar el [Cas d'ús 2](#).

Eliminar, arxivar o guardar correus

Quan és recomanable eliminar un correu electrònic, mantenir-lo o arxivar-lo?

Per garantir la seguretat, integritat i traçabilitat, **els documents oficials s'han d'emmagatzemar en repositoris corporatius adequats**. D'altra banda, la gestió eficient del correu electrònic és essencial per mantenir l'ordre i facilitar l'accés a la informació important. Els **correus temporals**, com ara notificacions o anuncis, poden ocupar espai innecessari i dificultar la cerca de missatges rellevants, per la qual cosa **es recomana eliminar-los regularment**. Quan un **correu conté informació útil per al futur**, però que no cal que estigui a la safata d'entrada, és millor **arxivar-lo** per mantenir així l'organització sense perdre dades importants.



Bones pràctiques

És important saber quan eliminar, mantenir o arxivar un correu electrònic per mantenir la safata d'entrada organitzada i optimitzar l'espai d'emmagatzematge al núvol. Aquí tens algunes recomanacions:



Eliminar correus de notifikacions temporals, anuncis i informació ja processada. També és útil ordenar-los per mida i eliminar els correus grans innecessaris, així com ordenar-los per data i eliminar-ne els més antics que no siguin necessaris.



Arxivar informació rellevant per a projectes en curs o per a referència futura. Fes servir SharePoint o OneDrive per a documents oficials i a llarg termini.

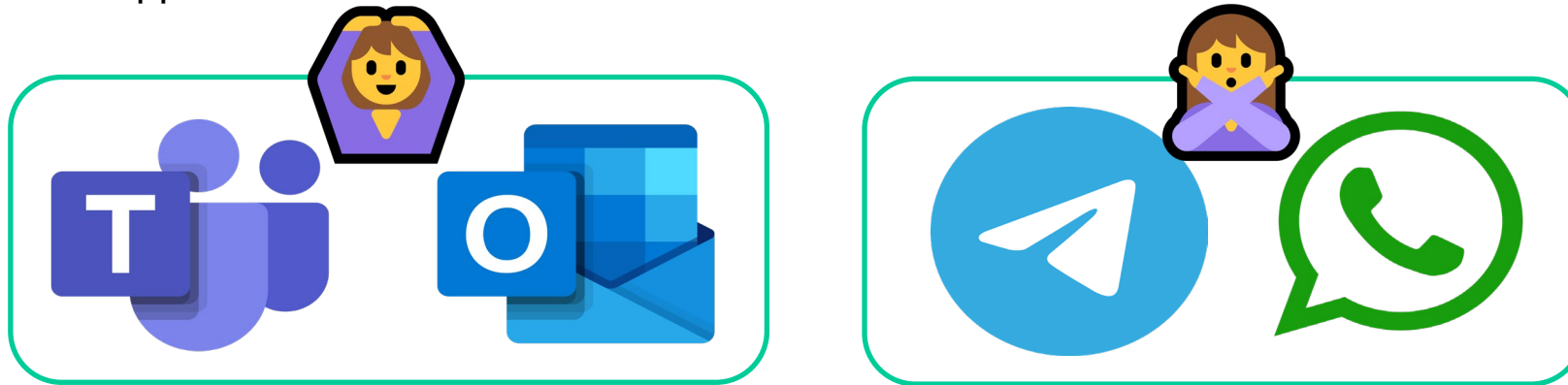


No desar-los a l'Outlook. Utilitza SharePoint o OneDrive per a documents oficials i a llarg termini.

Amb aquestes bones pràctiques, podràs gestionar els teus correus electrònics de manera més eficient i mantenir la teva safata d'entrada organitzada.

Canals de comunicació

La Generalitat de Catalunya posa a la teva disposició diverses eines de comunicació, tant per a interaccions en temps real com per a comunicacions diferides: Teams, Outlook, etc. **Per garantir la seguretat de la informació, és recomanable utilitzar les eines corporatives aprovades** i evitar l'ús d'aquelles que no han estat validades com ara Telegram, Whatsapp o altres xarxes.



Aquestes eines asseguren la identitat tant de l'emissor com del receptor i protegeixen la informació, ja que compleixen amb totes les polítiques de seguretat de la Generalitat. En canvi, recórrer a eines no corporatives pot posar en risc la confidencialitat de les dades i exposar informació sensible a accessos no autoritzats.

Per a més informació sobre els canals de comunicació adequats, adreça't al [Cas d'ús 3](#).

Creació de tasques

Per què és important transformar correus en tasques?

Implementar aquestes pràctiques a l'**Outlook** i el **Teams** aporta nombrosos beneficis en la gestió diària del treball. Convertir-los en tasques permet optimitzar el temps i mantenir un millor control sobre les responsabilitats.

Clica el menú inferior per llegir-ne alguns dels avantatges:

Millor seguiment

Reducció de correus pendants

Organització eficient

Millor col·laboració

Estalvi de temps i productivitat

Recomanacions i bones pràctiques

Organitzar la recepció d'informació de manera eficient facilita la gestió del dia a dia i evita la dispersió de dades. Per tal de garantir un procés ordenat i funcional, cal seguir algunes bones pràctiques:

- **Centralitza la informació** mitjançant l'ús de canals oficials i evita la dispersió en missatges personals o eines informals.
- **Classifica i prioritza** la informació amb criteris clars per identificar ràpidament allò que requereix atenció immediata.
- **Garanteix la traçabilitat**; registra l'origen, la data i l'estat de la informació rebuda per facilitar-ne el seguiment.
- **Assegura la seguretat i la privacitat**; revisa que els documents rebuts no continguin dades sensibles compartides inadequadament.
- **Defineix protocols de resposta**; estableix responsables i terminis per gestionar la informació de manera estructurada.
- **Esborra periòdicament correus** per mantenir una bona gestió de la memòria de la bústia.

Si segueixes aquestes recomanacions, la recepció d'informació serà més eficient, estructurada i segura, cosa que et facilitarà el treball diari i la presa de decisions.



Els 4 pilars GenOffice

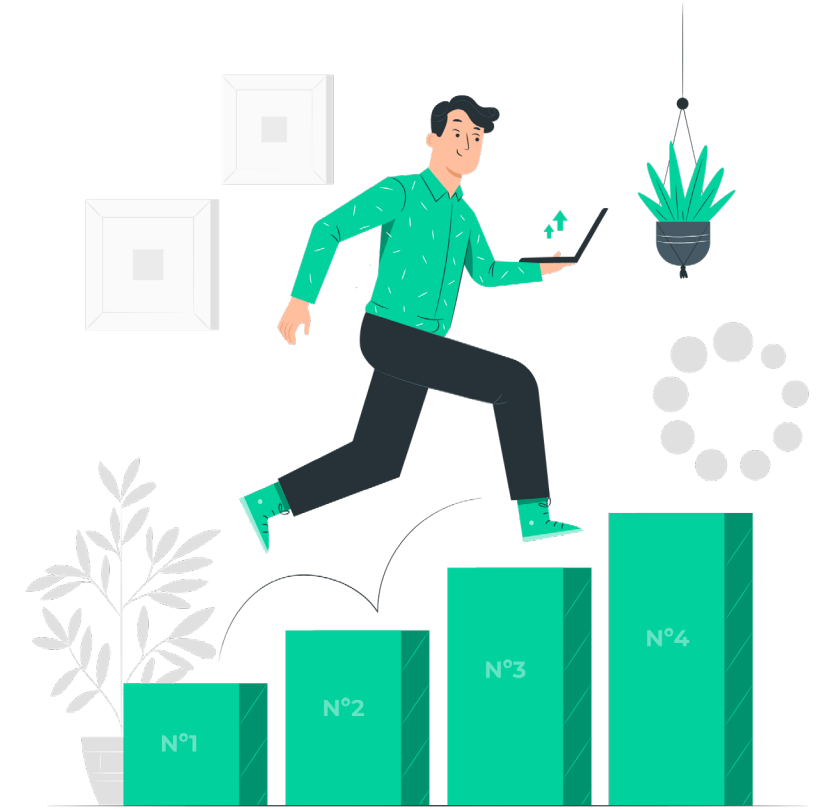
És important recordar els quatre pilars sobre els quals es fonamenten les formacions dels casos d'ús **GenOffice**:

- És necessari que segueixis les directrius del teu organisme o departament al respecte de la gestió documental.
- Una desconnexió digital eficient ens ajudarà a ser més productius durant l'horari laboral. Col·labora gràcies a les eines que expliquem en els casos d'ús.
- La gestió de dades és un dels punts més importants a la Generalitat. Ves amb compte amb qui comparteixes les dades i tingues-ne cura. La llei de protecció de dades és vital per a un correcte funcionament de l'organització.
- A la Generalitat disposem de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. Pots accedir-hi des d'aquí i veure les formacions i els tallers que imparteix en aquesta matèria: [Accés a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya](#)



En aquest cas d'ús has après que...

- Una bona organització digital **millora la productivitat i el benestar dels treballadors.**
- És recomanable **utilitzar eines corporatives** com ara Outlook, Teams, Planner i SharePoint.
- **Classificar correctament la informació** i centralitzar documents en repositoris segurs facilita l'accés i la gestió.
- **Adoptar bones pràctiques en la gestió de notificacions i correus** ajuda a reduir distraccions.
- **Mantenir una ciberseguretat òptima**, tot detectant i evitant intents de *phishing*, és clau per protegir la informació.



GenOffice

T'agraïm el temps que ens has dedicat i esperem que el trajecte hagi estat agradable i que hagi aprofitat al màxim aquest viatge per les diferents eines d'M365.

T'animem a continuar la formació amb la següent unitat didàctica 9.1, que trobaràs just a sota d'aquesta a la mateixa pàgina del cas d'ús.

Esperem que tornis a viatjar amb nosaltres!

Equip GenOffice

