

Crea i gestiona els teus contactes

Cas d'ús 10. Introducció



Pla de
capacitació
digital

GenOffice

DXC
TECHNOLOGY



Finançat per
la Unió Europea
NextGenerationEU



Pla de Recuperació,
Transformació
i Resiliència



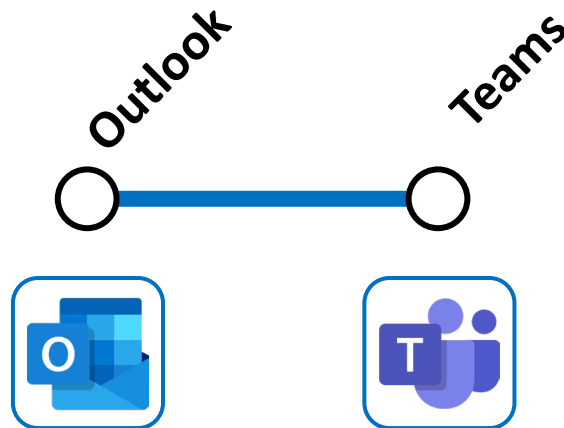
Next Generation
Catalunya



Generalitat
de Catalunya

CU10. Crea i gestiona els teus contactes

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 és un text important.



CU10. Crea i gestiona els teus contactes

10. Introducció

10.1. Cerca i gestió de contactes

10.2. Creació i ús de grups de contactes

10.3. Secció Grups d'Outlook



Objectius

- Conèixer les **eines que proporciona** la Generalitat per gestionar els contactes i fer-ne un bon ús.
- **Crear i gestionar els contactes interns i externs** a la pestanya Persones d'Outlook.
- Entendre la **importància d'administrar llistes i grups** de contactes.
- **Compartir i exportar** grups de contactes.
- Consultar i modificar contactes mitjançant el **telèfon mòbil**.
- Adquirir bones pràctiques per a una **bona comunicació**.



Importància de la gestió de contactes

La gestió eficient dels contactes és clau per a una comunicació fluida i un treball més àgil. Sense una bona organització es pot perdre temps cercant informació o contactant amb persones inadequades. Si seguim algunes **bones pràctiques** podem optimitzar l'accés als contactes i millorar la coordinació dins dels equips de treball.

Clica el menú inferior per llegir-ne algunes:

Contactes classificats

Eines corporatives

Accés als contactes més freqüents

Utilitzar grups de Teams

Evitar duplicats o obsolets

Importància de la gestió de contactes

Impacte d'una mala gestió

Una gestió deficient dels contactes pot generar **ineficiències i problemes** que afectin la productivitat i la comunicació dins de l'organització. La manca d'una estructura clara o d'un ús adequat de les eines disponibles pot derivar en situacions que dificultin el treball diari i comprometin la seguretat de la informació.



Pèrdua de temps en la cerca de contactes. Quan els contactes no estan classificats, trobar informació es converteix en una tasca lenta i poc eficient.
“Un usuari triga 15 minuts a localitzar un contacte perquè no està ben organitzat”.



Retards en la comunicació i els processos. Si els equips no tenen accés ràpid als contactes necessaris, la coordinació se'n veu afectada.
“Un projecte s'endarrerix perquè els responsables no poden contactar a temps amb les persones clau”.



Riscos en la protecció de dades. Compartir contactes incorrectament pot exposar informació confidencial a persones no autoritzades.
“Un contacte extern rep informació sensible per error perquè era en una llista equivocada”.



Duplicació d'informació i inconsistències. La falta de manteniment dels contactes genera registres duplicats i confusió en les comunicacions.
“Un mateix contacte apareix diverses vegades amb dades diferents, tot provocant enviaments repetits”.



Errors en la comunicació
Les llistes desactualitzades poden fer que informació important no arribi als destinataris correctes.
“Un missatge crític no arriba a tots els membres de l'equip perquè s'envia a una llista obsoleta”.

Importància de la gestió de contactes

Una bona gestió de contactes marca la diferència

Gestionar correctament els contactes no només simplifica el dia a dia, sinó que també **millora l'eficiència i l'organització** dins de l'entorn de treball. Actualitza periòdicament la teva llista de contactes i elimina'n els contactes obsolets.



Eficiència en la comunicació corporativa. Disposar d'un sistema ordenat facilita la ràpida localització de les persones adequades.

“Un treballador pot contactar amb el suport tècnic en qüestió de segons, sense haver de buscar manualment la informació”.



Optimització dels processos de treball. Un accés ràpid als contactes evita pèrdues de temps i millora la coordinació interna.

“Llistes de distribució ben estructurades permeten enviar immediatament informació rellevant als equips”.



Menys errors i duplicitats. Mantenir una base de dades actualitzada evita confusions i garanteix una informació fiable.

“Revisa si ja tens el contacte abans de crear-ne un de nou”.



Facilita la col·laboració entre equips. Un sistema ben gestionat permet accedir fàcilment als contactes necessaris per treballar amb agilitat.

“Una cerca ràpida a l'Outlook permet trobar un expert en una matèria específica en qüestió de segons”.



Millor organització per a reunions i projectes

Disposar de contactes ben classificats permet programar reunions i coordinar tasques amb eficàcia.

“Un equip pot enviar convocatòries a tots els membres en pocs segons i facilitar així la planificació”.

Diferència entre comunicació interna i externa

Distingir entre comunicacions internes i externes és essencial per garantir una transmissió d'informació clara, efectiva i adequada al públic destinatari, ja que cada tipus de comunicació té objectius, canals i nivells de formalitat diferents.

Coordinació i gestió dins de l'organització

La base de legitimació per comunicar-se amb personal intern és, molt probablement, el **compliment d'una obligació legal**. Segons el **Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre**, les comunicacions internes poden considerar-se part de la funció pública i no requeririen un consentiment específic.

“Una notificació enviada als treballadors sobre formació obligatòria o procediments interns està justificada per obligació legal”.

Enviament d'informació a la ciutadania o a empreses

Quan es contacta la ciutadania amb finalitats informatives o promocionals, cal definir:

1. **La finalitat concreta del tractament de les dades.**
2. **La base legal que habilita aquest tractament (ex.: consentiment exprés).**

“Si es vol enviar un butlletí informatiu a ciutadans, cal assegurar-se que aquests hagin acceptat explícitament rebre aquestes comunicacions”.

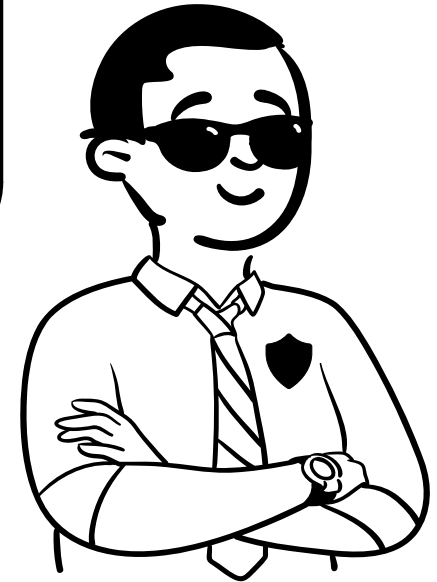
Tractament de dades en la comunicació externa

Qualsevol **comunicació externa dirigida a una base de dades de contactes**, ja sigui un butlletí informatiu o un correu massiu, implica el tractament de dades personals.

Per tal de garantir que aquest tractament es faci de manera legítima, **cal complir amb el que estableix el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)**. Això significa que no es poden enviar comunicacions de caràcter promocional o informatiu sense una base legal que ho justifiqui.

*Per a més informació, pots adreçar-te a la [Base jurídica per al tractament de dades](#).

L'obtenció del **consentiment explícit dels destinataris o l'existència d'un interès legítim** són alguns dels criteris que poden permetre aquest tipus d'enviaments.



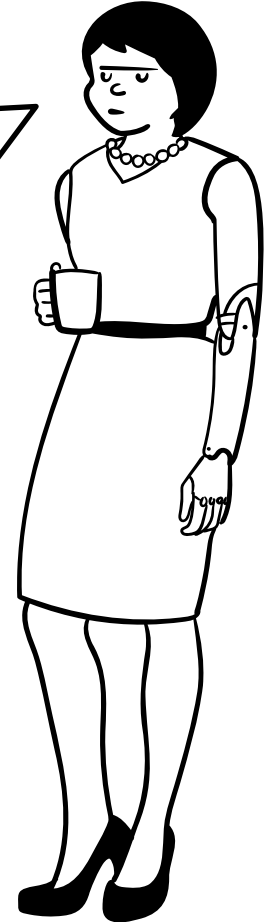
L'exigència del consentiment en el RGPD

Quan la **base legal** per al tractament de dades és el **consentiment**, el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)** estableix que aquest ha de ser inequívoc i requerir una acció afirmativa clara per part de l'interessat. Això significa que no es pot interpretar per defecte ni assumir-se pel simple fet de no manifestar el contrari. Per tant, **no són vàlides pràctiques com les caselles ja marcades automàticament en un formulari o el consentiment tàcit basat en la inacció de l'usuari**.

Per entendre millor la diferència, considerem dos escenaris:

- En el primer, un ciutadà rep un **butlletí informatiu** sense haver donat el seu **consentiment exprés**, simplement perquè la seva adreça electrònica havia estat recopilada en una altra comunicació. Aquesta situació no compleix la normativa, ja que el consentiment ha de ser voluntari i explícit.
- En canvi, en un exemple correcte, el ciutadà **tria activament inscriure's** en un formulari on, per acceptar rebre comunicacions, ha de seleccionar manualment una casella que inicialment es troba desmarcada.

Aquest enfocament garanteix que el consentiment sigui donat de manera conscient i informada, complint així amb la regulació i protegint els drets dels usuaris en matèria de privacitat.



Des de la **Generalitat de Catalunya** s'ofereixen l'ús de **Microsoft Teams** i **Microsoft Outlook** com a eines de gestió de contactes 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, amb 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, tot facilitant la planificació i el seguiment de les activitats professionals.

Eines de comunicació

La Generalitat de Catalunya posa a la teva disposició diverses eines de comunicació. **Per garantir la seguretat de la informació, és recomanable utilitzar únicament les eines corporatives aprovades** i evitar-ne les que no hagin 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, amb el compliment de totes les polítiques en matèria de seguretat de la Generalitat. En canvi, pel fet de recórrer a eines no corporatives es 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.](#)

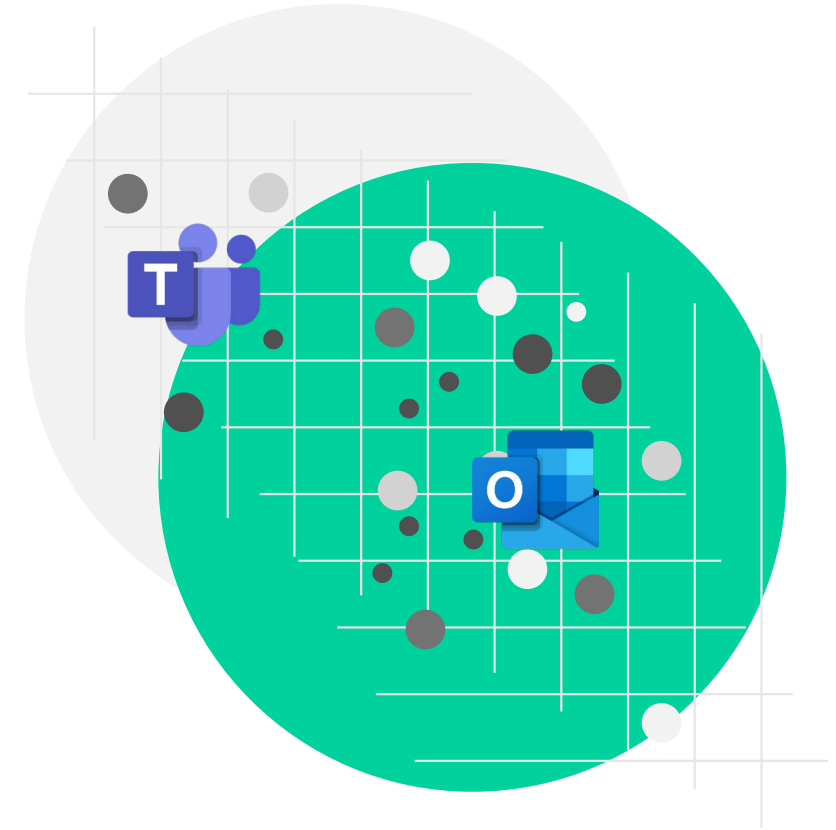
Cerca i consulta de contactes

La correcta gestió i consulta de contactes és fonamental per garantir una comunicació eficient dins de l'organització. A la Generalitat, hi ha diverses eines de Microsoft 365 que faciliten aquest accés i permeten trobar ràpidament els contactes interns i externs necessaris per al treball diari.

Les principals eines que es fan servir per a aquesta gestió són **Persones (Agenda d'Outlook), Outlook, Teams i el Portal Microsoft 365**. A través d'aquestes plataformes, es pot consultar la informació de contacte que l'organització ofereix, incloent-hi el **nom, el càrrec, el departament i l'adreça electrònica corporativa**. És important destacar que aquesta informació s'extreu directament dels sistemes de la **Generalitat**, més concretament del **GICAR**, i **no pot ser modificada pels usuaris**.



Pots trobar més informació sobre la cerca i consulta de contactes en el proper [**Cas d'ús 10.1**](#)



Cerca i consulta de contactes

A més de la consulta de dades, una de les funcionalitats clau d'aquestes eines és la possibilitat de veure **l'estat de disponibilitat dels contactes al Teams**. Aquesta opció permet saber si un company o companya de treball està disponible, ocupat/da o desconnectat/da, ajudant així a optimitzar la comunicació i evitar interrupcions innecessàries.

Una cerca eficient de contactes contribueix a la millora de la productivitat, facilita la col·laboració i garanteix que la informació de les persones amb qui interactuem diàriament sigui fàcilment accessible i fiable. Per aquest motiu, **és recomanable fer ús de les eines corporatives** per tal d'assegurar-se que la informació consultada estigui sempre actualitzada i sigui correcta.



Pots trobar més informació sobre l'estat de disponibilitat dels contactes al **Teams** en el [Cas d'ús 9.3](#)

- ✓ Disponible
- En una reunió
- No disponible
- No molestar
- Ara torno
- Mostra'm com a absent
- ⊗ Mostra'm fora de línia.

Comunicació i col·laboració

En l'entorn de Microsoft 365, **Teams i Outlook** ofereixen diferents opcions per mantenir una comunicació fluida, ja sigui a través de xats ràpids, grups de contactes o equips de treball. **Triar l'opció adequada depèn de diversos factors, com la durada de la interacció, el nombre de persones implicades i la necessitat de gestionar documentació o recursos compartits.**

Xats ràpids al Teams: comunicació àgil i temporal

Els xats ràpids al **Microsoft Teams** són la millor opció quan cal una interacció immediata amb una o diverses persones sense necessitat de crear un espai de treball formal. **Són ideals per a consultes puntuals, coordinacions informals o discussions àgils entre companys i companyes.**

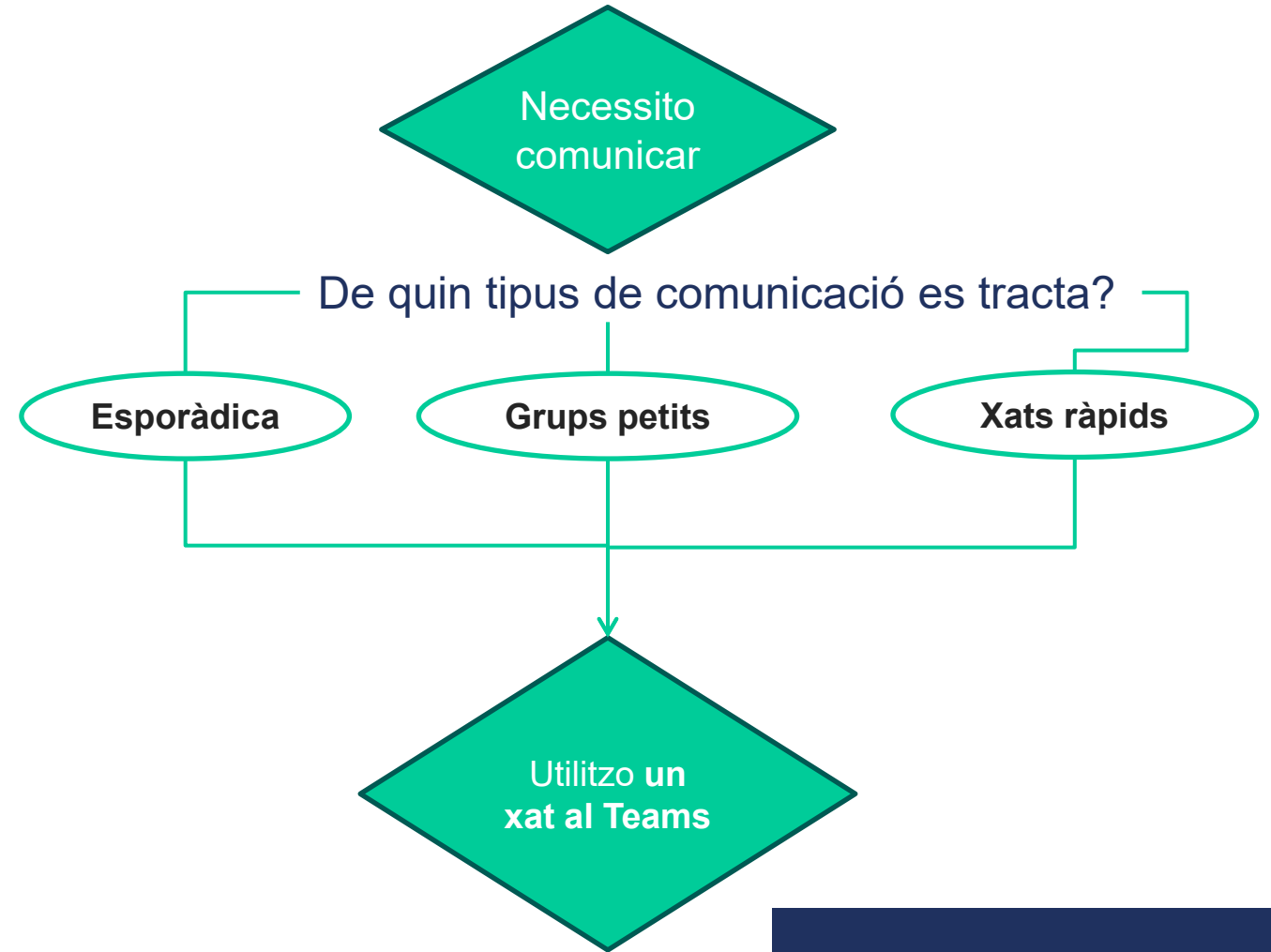


Comunicació i col·laboració

Quan cal fer servir un xat en comptes d'un equip de Teams?

- Quan la **comunicació és esporàdica** i no requereix un espai de treball estructurat.
- Quan es tracta de **petits grups que no necessiten compartir documents** ni eines col·laboratives.
- Per a **discussions ràpides** que no impliquen una organització a llarg termini.

Per contra, quan la col·laboració és recurrent i implica **gestió documental, assignació de tasques o una comunicació estructurada**, pot ser més adequat crear un **equip de Teams**.



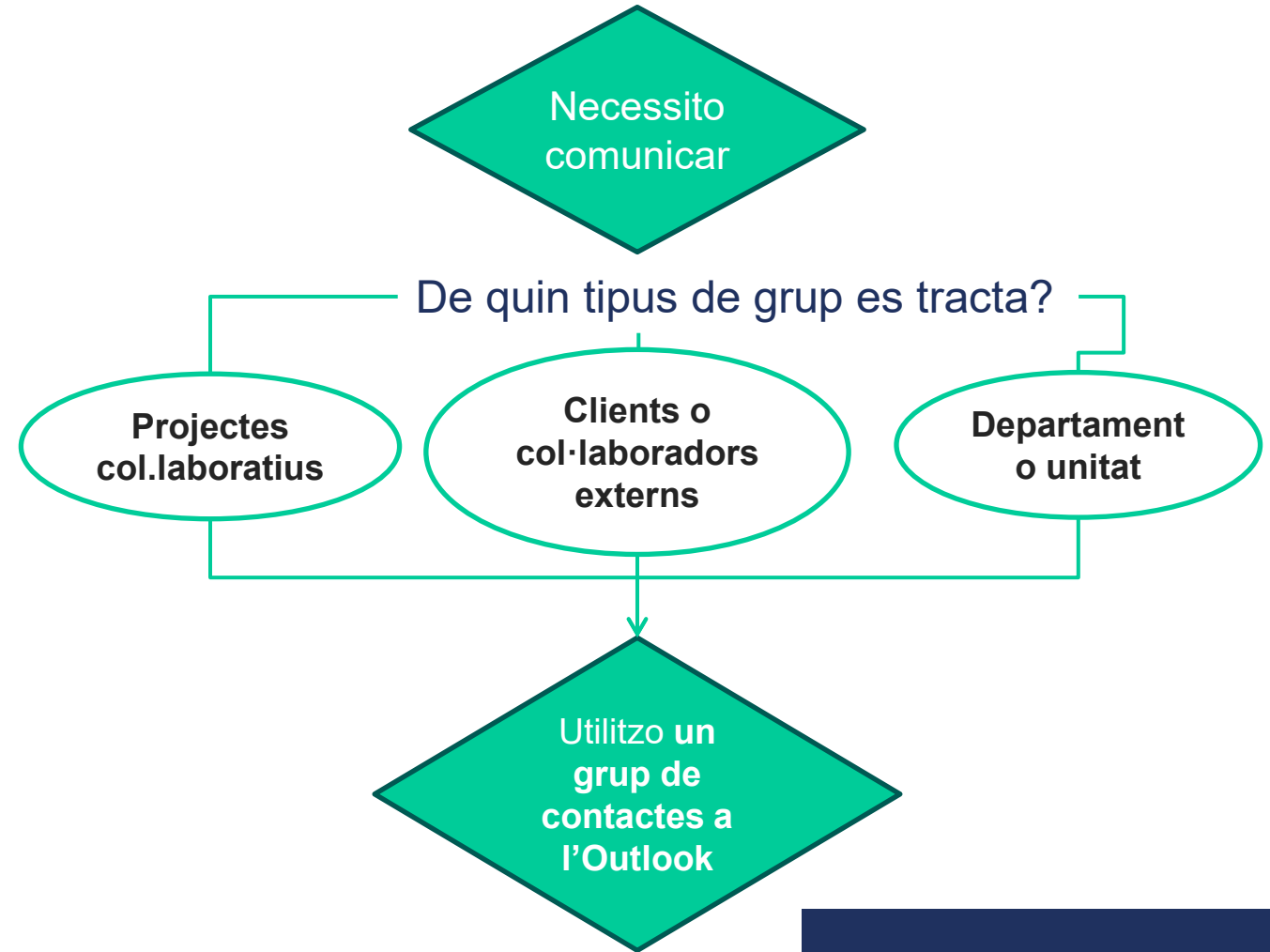
Comunicació i col·laboració

Grups de contactes a l'Outlook: millorar la comunicació interna

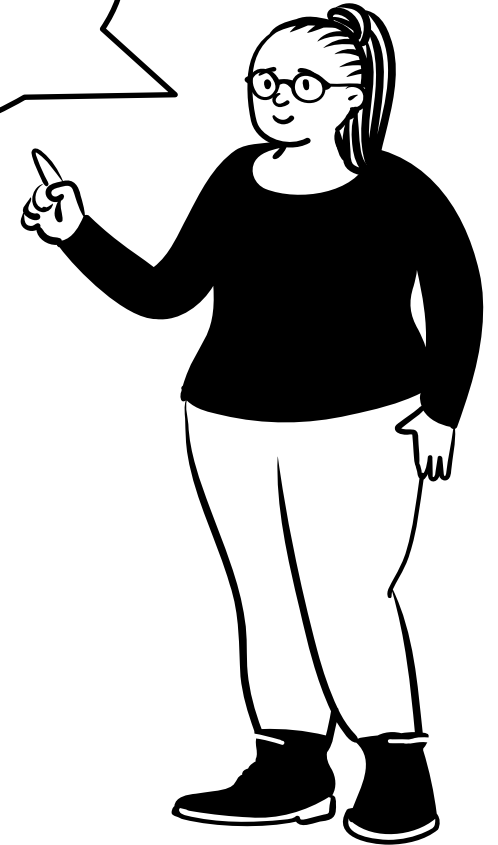
Els **grups de contactes** a l'**Outlook** són una eina útil per enviar correus electrònics a diversos destinataris sense haver d'afegir-los un per un. Aquesta funcionalitat permet gestionar millor la comunicació dins de l'organització, agrupant persones segons la seva funció o necessitat de comunicació.

Quan és útil crear un grup de contactes?

- **Projectes col·laboratius:** per coordinar equips de diferents àrees sense perdre cap actualització.
- **Clients o col·laboradors externs:** per enviar novetats o avisos de manera eficient.
- **Departaments o unitats:** per compartir informació de manera eficient entre membres d'un mateix departament.



Aquestes restriccions ajuden a garantir el correcte funcionament dels sistemes i a evitar pràctiques que puguin afectar el lliurament de correus electrònics dins de l'organització



Limitacions tècniques en l'enviament de missatges des de l'Outlook

Per evitar l'enviament massiu incontrolat de correus electrònics, hi ha certs límits establerts a la plataforma:

-  **Límit de destinataris interns:** 400 per correu (no configurable).
-  **Límit de destinataris externs:** 200 per hora.
-  **Límit de mida de missatge:** Outlook: 150MB Outlook Web App (OWA): 112MB
Missatges externs: 20MB

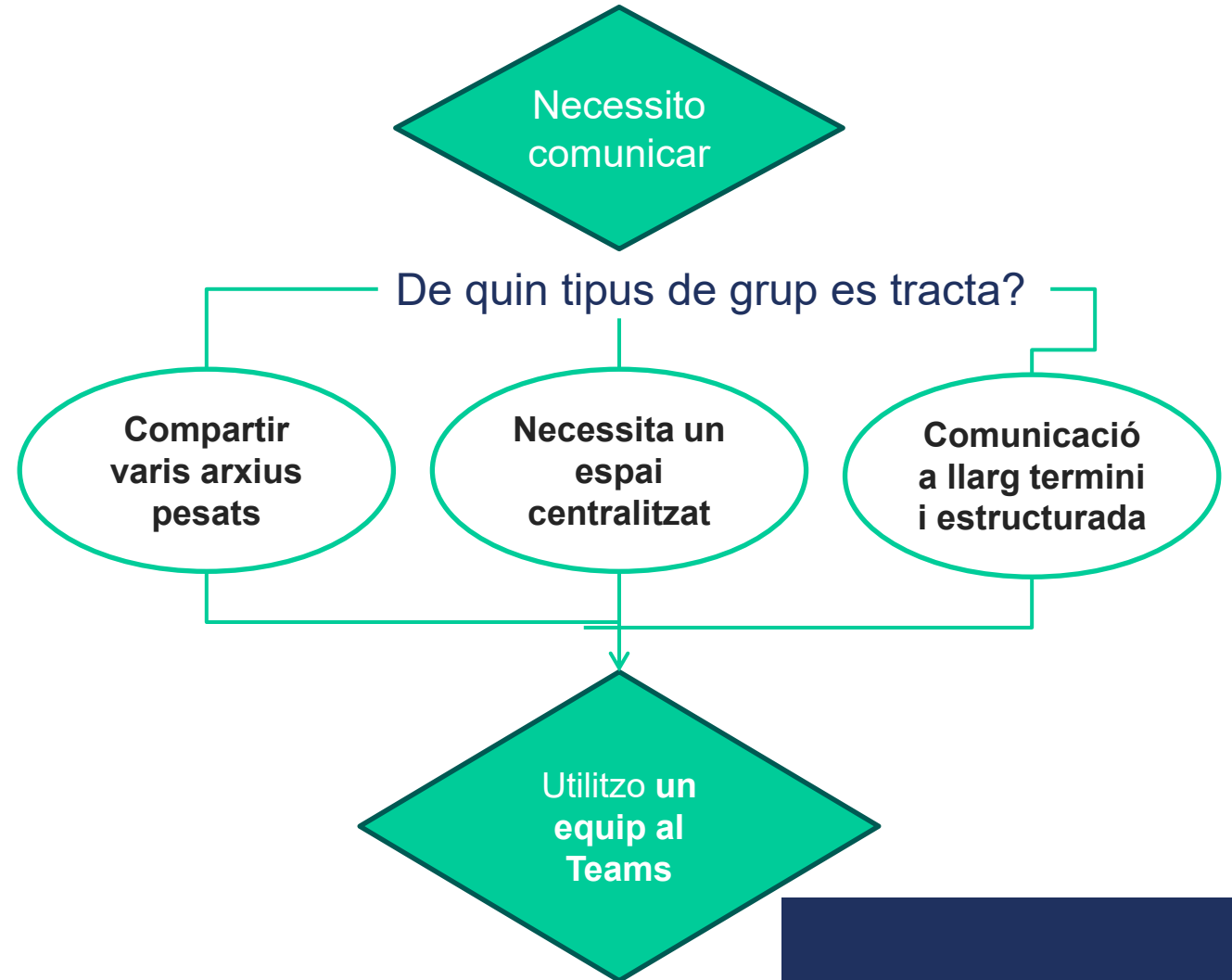
Comunicació i col·laboració

Equips de Teams: col·laboració organitzada i estructurada

Quan la comunicació requereix més que un simple intercanvi de missatges, **crear un equip al Teams** és la millor opció. Un equip de Teams ofereix un entorn complet per a la col·laboració que inclou un espai per compartir documents, assignar tasques i estructurar converses en diferents canals.

Quan cal utilitzar un equip de Teams en comptes d'un xat o un grup de contactes?

- Quan el **grup de treball necessita compartir arxius** de manera recurrent.
- Quan es **requereix un espai centralitzat** per a la coordinació de tasques i reunions.
- Quan la **comunicació s'ha de mantenir a llarg termini i estructurada** en diferents temes o canals.



Comparació resumida: Xat, grup de contactes i equip de Teams

Per garantir una comunicació efectiva, és fonamental escollir la millor eina segons cada situació, tot aprofitant les funcionalitats que Microsoft 365 posa a disposició dels treballadors.

Funció	 Xat de Teams	 Grup de contactes (Outlook)	 Equip de Teams
Ús principal	Converses ràpides i informals	Enviament massiu de correus electrònics	Treball col·laboratiu a llarg termini
Durada	Curt termini	Curt o mitjà termini	Mitjà o llarg termini
Gestió documental	No disponible	No disponible	Espai de treball compartit
Facilitat d'ús	Instantani	Fàcil de gestionar	Requereix configuració inicial
Nombre d'usuaris	Fins a 250 participants	Fins a 400 interns / 200 externs per hora	Fins a 10.000 participants

Compartició i exportació de contactes

La gestió eficient dels contactes no només n'implica l'organització, sinó també la possibilitat de compartir-los amb altres persones i exportar-los per utilitzar-los en altres eines. L'**Outlook permet compartir grups de contactes de manera senzilla i exportar-los en formats compatibles com ara CSV o Excel i facilitar-ne així la reutilització en altres aplicacions o entorns de treball.**

Funció	Compartir grups de contactes	Exportar grups de contactes
Ús principal	Facilitar l'accés als mateixos contactes dins de l'organització	Utilitzar els contactes en altres aplicacions o eines
Format	Outlook (directe)	CSV o Excel
Avantatges	Evita duplicitats i errors en les llistes	Permet l'ús extern i còpies de seguretat
Limitacions	Només disponible per a usuaris d'Outlook	No es poden sincronitzar automàticament els canvis

Compartició i exportació de contactes

Exportació de grups de contactes a CSV o Excel

Els grups de contactes es poden **exportar en formats CSV o Excel** per permetre'n l'ús en altres aplicacions o per gestionar-los externament. Aquesta funcionalitat és útil en situacions on es necessita integrar contactes en sistemes de gestió externa o fer-ne un ús més analític.

Clica el menú inferior per llegir quan n'és recomanable l'ús:

Còpia de seguretat

Anàlisi de dades

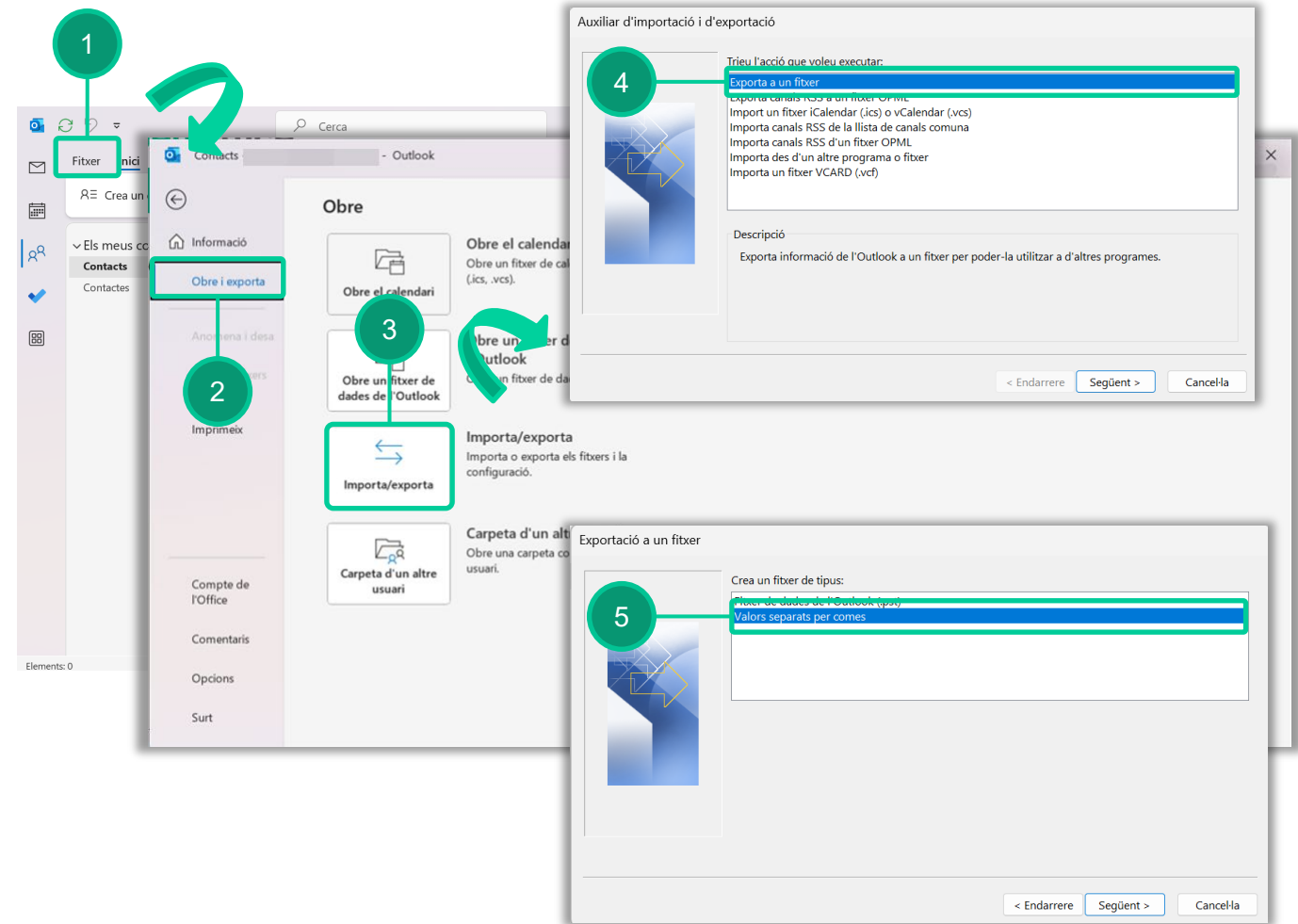
Importar contactes de forma massiva

Compartició i exportació de contactes

Com exportar un grup de contactes a CSV

Per exportar un grup de contactes a l'Outlook d'escriptori, obre l'aplicació i ves a **Fitxer** (1), després accedeix a **Obre i exporta** (2) i selecciona **Importa/Exporta** (3).

A continuació, tria l'opció **Exporta a un fitxer** (4) i selecciona el format desitjat, com ara **valors separats per comes** (5).

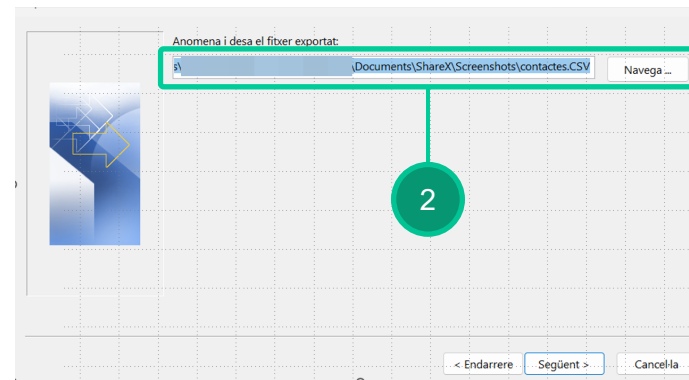
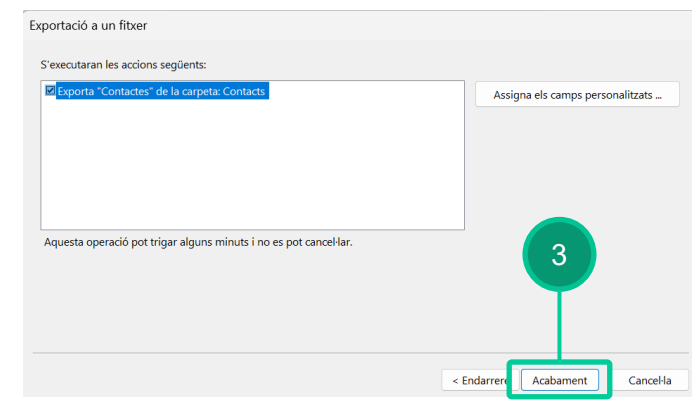
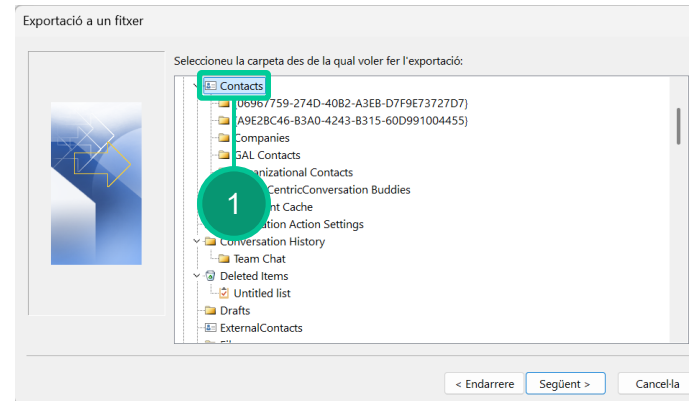


Compartició i exportació de contactes

Un cop fet això, **selecciona el grup de contactes (1)** que vols exportar i **desa el fitxer en el teu dispositiu (2)**.

Finalment, **prem Acabament (3)** per exportar el fitxer en format **CSV**.

Podràs fer servir aquest fitxer amb altres eines o en altres plataformes segons les teves necessitats.



Compartició i exportació de contactes

Compartició de grups de contactes a l'Outlook

En entorns col·laboratius, és freqüent que diversos membres d'un mateix equip necessitin accedir a una mateixa llista de contactes. Per això, **Outlook permet compartir grups de contactes** amb altres usuaris de l'organització, evitant així que cadascú hagi de crear les seves pròpies llistes des de zero.

Clica el menú inferior per llegir quan n'és recomanable l'ús:

Assegura l'accés

Manté la coherència

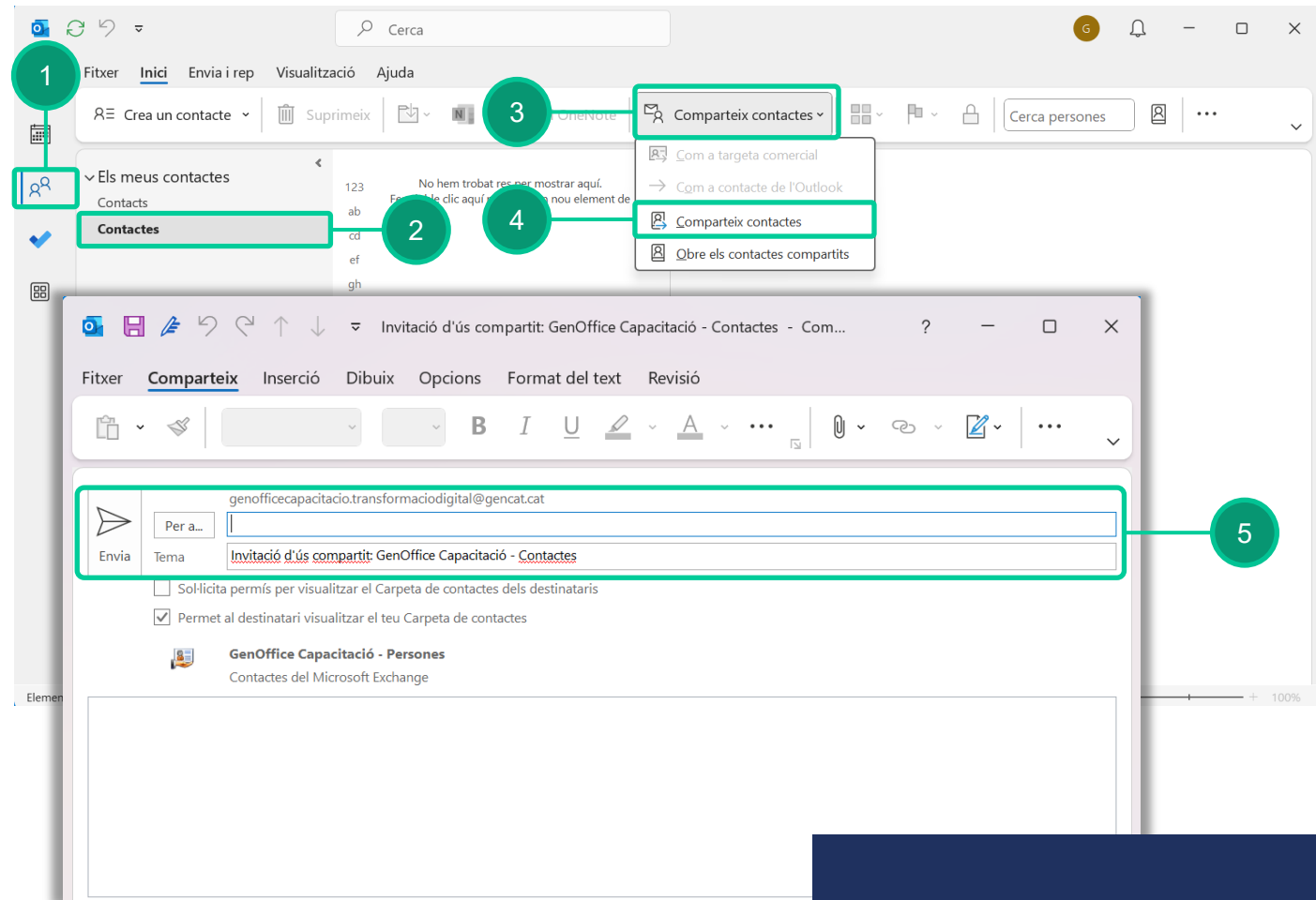
Evita errors

Compartició i exportació de contactes

Com compartir un grup de contactes a l'Outlook

Per compartir un grup de contactes a l'Outlook, obre l'aplicació i ves a la secció de **Persones** (1). Un cop allà, **selecciona el grup** (2) que vols compartir i fes clic a “**Comparteix contactes**” (3) i clica dins del desplegable “**Comparteix contactes**” (4).

A continuació, **escriu l'adreça electrònica del destinatari i envia el fitxer** (5). Quan el destinatari el rebi, podrà afegir el grup de contactes al seu Outlook amb un sol clic.



Recomanacions i bones pràctiques

- Mantén la informació dels contactes **sempre actualitzada**.
- **Elimina o arxiva contactes** inactius per evitar duplicitats.
- **Afegeix notes als contactes** per recordar detalls rellevants.
- **Utilitza etiquetes i categories** per classificar els contactes.
- **Crea llistes i grups de contactes** per agilitzar la comunicació.
- **Comparteix i exporta contactes** de manera segura i només amb persones autoritzades.
- **Evita acumular contactes duplicats** ja que els revisa abans d'afegir-ne de nous.
- **Sincronitza els contactes** amb el telèfon mòbil per facilitar-ne l'accés.
- **Protegeix la informació confidencial** tot evitant compartir dades sensibles per canals no segurs.



Els 4 pilars GenOffice

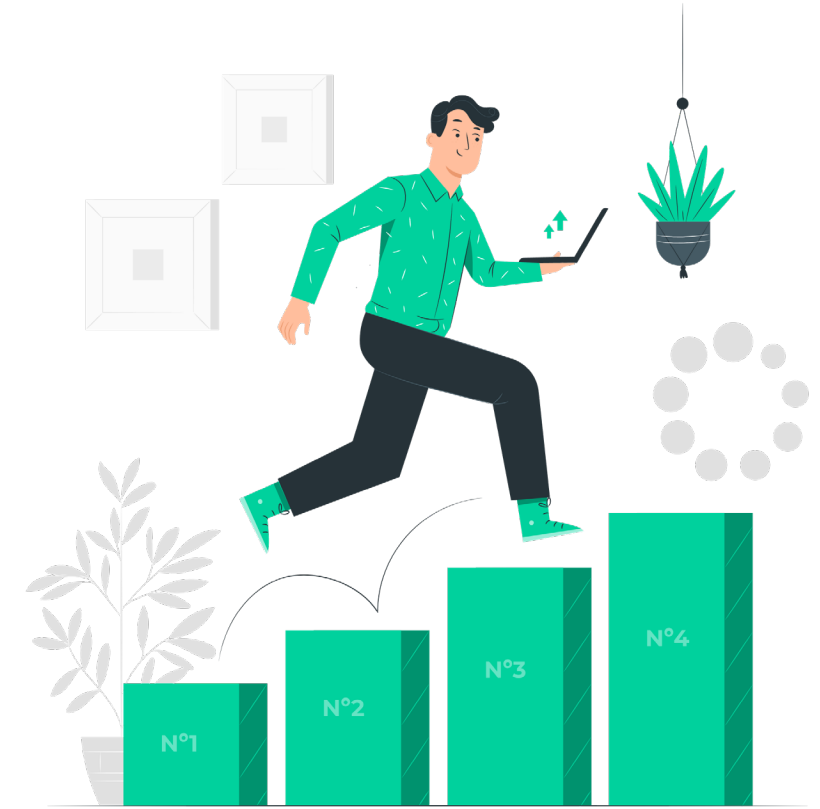
És important recordar els quatre pilars sobre els quals es fonamenten les formacions dels casos d'ús **GenOffice**:

- 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 a...

- **Conèixer les eines que proporciona la Generalitat** per gestionar els contactes de manera eficient i fer-ne un bon ús.
- Crear i gestionar **contactes interns i externs** des de la pestanya Persones de l'Outlook.
- Comprendre la **importància d'administrar correctament les llistes i els grups de contactes**.
- **Compartir i exportar grups de contactes** de manera segura i eficient.
- Consultar i modificar la informació dels contactes des del **telèfon mòbil**.
- Aplicar **bones pràctiques per millorar la comunicació** i l'organització dels contactes.



Gràcies per viatjar amb nosaltres!

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 10.1, que trobaràs just a sota d'aquesta a la mateixa pàgina del cas d'ús.

Esperem que tornis a viatjar amb nosaltres!

Equip GenOffice

