

Nuevo portal de soporte

Los Servicios informáticos SICPD, te presentamos un nuevo portal de soporte para atender la solicitudes (peticiones e incidencias) que cualquier miembro de la comunidad universitaria necesite de los servicios informáticos. El portal de soporte se han rediseñado y organizado con el objetivo de que presentar una petición sea algo sencillo, claro e intuitivo.

 Para acceder a soporte puedes pinchar directamente en [este enlace](#) o hacerlo desde

En resumen, un nuevo portal que quiere poner en valor la atención que los técnicos del SICPD realizamos a diario para resolver cualquier petición que los usuarios realizan a nuestro servicio.

- **Accesibilidad:** podrás acceder con tu cuenta idUSAL o con el certificado digital.
- **Claridad y sencillez:** en su diseño y en el lenguaje utilizado y si no encuentras lo que buscas, siempre podrás poner una entrada genérica que nuestro CAU escalará en caso necesario.
- **Estar informado:** En todo momento recibirás un correo de lo que está pasando con tu petición.

La herramienta ITMS que hemos seleccionado para proporcionar el nuevo portal es Jira Service Management.



Organización del portal de soporte.

El portal se divide en tres áreas claramente diferenciadas

1. El área de ayudas
2. El área de consulta de nuestras solicitudes
3. El área de Peticiones e Incidencias

El área de ayudas



En el **área de ayudas** cualquier usuario podrá buscar información correspondiente a su necesidad, esta información puede que ya se encuentre publicada en las Guías y Ayudas del SICPD. De esta manera se facilita que nosotros mismos podamos resolver nuestra incidencia o saber un poco más acerca de la misma. Además el portal ofrece aquellas solicitudes ya catalogadas que pueden interesar al usuario en caso de que la ayuda anterior no presente la solución al problema o petición.

¿Con qué necesita ayuda?

wifi

Buscar ayuda

Soluciones de la base de conocimiento

Instalar **WIFI** en mi dispositivo - Eduroam

En este apartado encontrará los servicios y ayudas para conectarse a la Red de la USAL mediante cable o **wifi**, acceso a la red de la USAL mediante VPN ... Además dentro del apartado de sistemas, la solicitud de IAAS.

Puedes consultar información acerca de [redes_125.jpg](#) Redes Redes sistemas_125.jpg Sistemas

WIFI

¿, siendo esta además una red superior en todos los aspectos. Preguntas frecuentes Si dispones de una cuenta en la USAL puede acceder a la **WIFI** con las credenciales de idUSAL. También puede ocurrir que necesites acceso **WIFI** para ocasiones especiales: «a href

Infraestructura: redes y sistemas

¿No encuentra lo que necesita? Eleve una petición

Se muestran los resultados 1-3 de 7 < 1 2 3 >



Acceso y utilización de la wifi

Cualquier incidencia con al **wifi**

El área de las peticiones e incidencias

Destacadas

Acceso a los servicios

Herramientas Colaborativas

Mi equipo

Red, sistemas y alojamiento W...

Gestión Universitaria

Aulas de informática

Si no encuentra lo que busca



Acceso a servicios y aplicaciones
Problemas con las credenciales de acceso (**usuario/contraseña**) a cualquier servicio/aplicación de la USAL: Studium, portal de servicios ...



Docencia virtual: Studium
Para cualquier duda o incidencia en **Studium**



Solicitud de software corporativo
Te ayudamos con el software corporativo: **adquisición, instalación, licencias ...**



Acceso y utilización de la wifi
Cualquier incidencia con al **wifi**



Incidencia de seguridad
Si crees que tienes una incidencia sobre la seguridad de tu cuenta, puesto de trabajo, página web ...

Buscar ayuda

En esta área hemos catalogado de una manera sencilla las peticiones más comunes, dentro de diferentes apartados:

- Destacadas
- Acceso a los servicios
- Herramientas colaborativas
- Mi equipo
- Red, sistemas y alojamiento web
- Gestión universitaria
- Aulas de informática

- **Si no encuentra lo que busca.** Como su nombre indica, si no sabes donde poner una solicitud, no te preocupes, puedes ponerla en este apartado y nosotros la escaremos a los técnicos correspondientes.

- Necesito ayuda.

Centro de atención al usu... / Soporte informático USAL

Necesito ayuda

Resumen

Descripción

Aa B I ... ☰ 🔗 <> + ▾

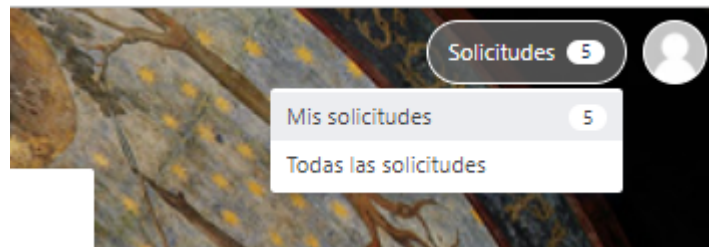
Adjunto (opcional)

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o explore

Crear Cancelar

- Proponer una mejora.

El área de consultar y ver nuestras "Solicitudes"



Tanto el primer apartado (**Mis Solicitudes**) como el segundo (**Todas las solicitudes**) llevan a una pantalla donde el usuario puede consultar todas las solicitudes realizadas, ver el estado de las mismas, y acceder a la propia solicitud. En Mis Solicitudes, muestras las solicitudes "activas" o no terminadas y Todas las solicitudes muestra todas (abiertas y cerradas)

Centro de atención al usu...
Solicitudes

Export

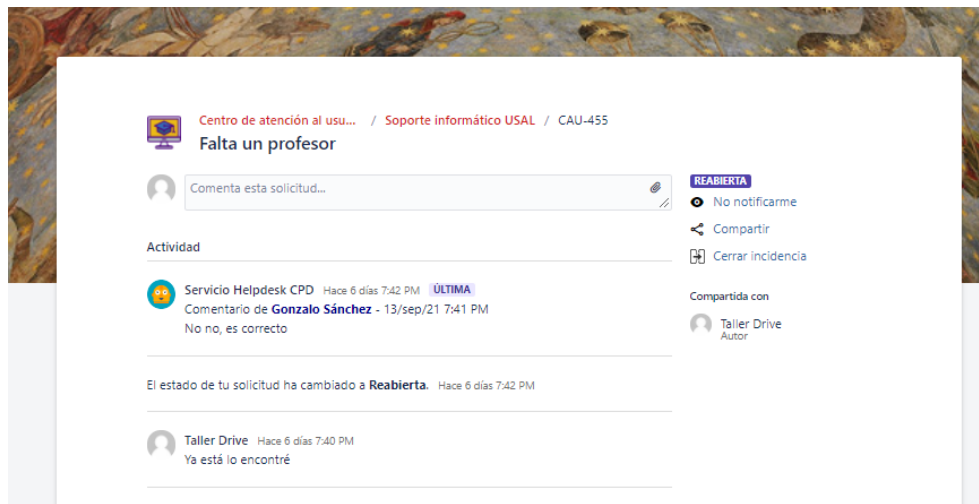
Solicitudes abiertas Creadas por cualquiera Cualquier tipo de solicitud Buscar solicitudes

Tipo	Referencia	Resumen	Proyecto de asistencia	Estado	Solicitante
	CAU-476	Prueba 123	Soporte informático USAL	EN CURSO	Taller Drive
	CAU-470	No me sale tal campo	Soporte informático USAL	REABIERTA	Taller Drive
	CAU-456	ABC	Soporte informático USAL	REABIERTA	Taller Drive
	CAU-455	Falta un profesor	Soporte informático USAL	REABIERTA	Taller Drive
	CAU-448	Necesito reservar un aula	Soporte informático USAL	ESPERANDO POR AYUDA	Taller Drive

1-5 de 5

Ver la solicitud y "hablar con el técnico"

Finalmente pulsando en la solicitud correspondiente, nos abrirá la pantalla de la SOLICITUD.



El usuario desde esta pantalla podrá:

1. Ver el estado de su solicitud.
2. Comunicarse al técnico y el técnico con el usuario.
3. Reabrir la solicitud.
4. Cerrar la solicitud.
5. Adjuntar ficheros.
6. Compartir la incidencia con un compañero o jefe.
7. (no notificarme) para cuando no se desean recibir correo electrónicos.