

Atención al usuario



El centro de atención al usuario (CAU)

es la unidad del SICPD donde se atiende la mayor parte de las peticiones de SOPORTE TIC que hacen los usuarios de la Universidad de Salamanca en relación al Servicio de Informática.

Puedes ponerte en contacto con nosotros:

- Presencialmente en los Servicios Informáticos, Facultad de derecho (semisótano) Campus Miguel de Unamuno.
- Telefónicamente 923 294500 ext 1111
- A través de la aplicación de soporte.usal.es
- o puedes dejarnos un correo en soporte@usal.es

Tipo de incidencias que atendemos

- ✓ Incidencias microinformáticas
- ✓ Problemas con el correo electrónico
- ✓ Problemas con su página web
- ✓ Problemas con las instalación de paquetes licenciados
- ✓ Incidencias con las administración electrónica
- ✓ Incidencias en las aplicaciones de gestión universitaria

Tipo de peticiones se atendemos

- ✓ Solicitud de alojamiento web
- ✓ Solicitud de número IP para máquinas de la red de servidores
- ✓ Solicitudes de programas nuevos en aulas informáticas de la USAL
- ✓ Solicitud de un certificado de servidor
- ✓ Solicitud de cuentas de correo
- ✓ Solicitud de programas licenciados por la Universidad de Salamanca

Funcionamiento del servicio de atención al usuario

Aunque atendemos presencialmente y por teléfono, la manera más recomendable de indicarnos que tiene una incidencia y necesita ser solucionada, es abriendo un «parte» a través de la aplicación web soporte.usal.es

- Al recibir la incidencia:
 - **Si el CAU puede resolverla** tras realizar alguna acción en el SICPD se cerrará la misma informando con una breve indicación al usuario de su resolución a través de un correo electrónico enviado por la aplicación.
 - **Si la incidencia no puede resolverse de manera inmediata por el CAU** se intentará contactar con el usuario/a solicitante por teléfono.
En este nivel se intenta solucionar la incidencia con la colaboración del usuario/a, que debe seguir las instrucciones que le indica el operador/a telefónico o incluso si fuera necesario el técnico puede tomar el control remoto del ordenador del usuario con su consentimiento.
En este punto, se pueden resolver problemas como olvidé mi contraseña, la configuración de un cliente de correo, ayuda en la instalación de programas licenciados, instalación de un certificado digital, actualización de antivirus, problemas sencillos con las impresoras, limpieza de virus, etc.
- Cuando no se consigue resolver la incidencia por las vías anteriores, se escala esta a los operadores/as de soporte in situ para intentar resolver el problema personalmente.
- La aplicación de soporte finalmente enviará un mensaje al usuario/a cuando la incidencia se ha resuelto

Guías y ayudas

💡 Puedes buscar la solución a muchos problemas en nuestra recopilación en la recopilación de guías y ayudas que hemos preparado para ti.



Horario en periodo lectivo



Horario

De lunes a viernes:

MAÑANAS 09:00-14:00 H.

TARDES (de lunes a jueves) 16:00-18:00 H.