

Abrir una incidencia en ayudIca

19/03/2018 - 04:09:49

Imprimir el artículo FAQ

Categoría:	Atención de incidencias del puesto de trabajo::ayudIca	Última Actualización:	Mié, 19 Feb 2014 - 23:29:17
Estado:	public (all)		

Solucion (público)

En [1]<https://ayudica.unizar.es> puede autenticarse con su usuario y contraseña del correo unizar.

Una vez dentro de la aplicación puede:

- Crear un nuevo ticket, seleccionando "Nuevo ticket"
- Consultar sus tickets en la opción "Mis tickets". Se presentan agrupados por estado, abierto (sin resolver todavía) y cerrado (ya resueltos, historia reciente).
- Consultar las FAQs (preguntas frecuentes) para obtener información de nuestros servicios.

En caso de tener problemas para autenticarse en ayudIca puede llamar al teléfono 976 010451 donde intentarán ayudarle.

Escoger el servicio adecuado y facilitar los datos solicitados es importante para agilizar la resolución del mismo, actualmente están disponibles:

1.- Atención al puesto de trabajo:

- Asistencia técnica (Hardware, Software, Comunicaciones, Configuración)

Cualquier incidencia o petición que haga referencia al equipo de trabajo del cliente, periférico o infraestructura de la que haga uso en su puesto. Si la solicitud requiere intervención del técnico, sea presencial o mediante soporte remoto, se le solicitará el número de inventario del equipo.

- Compra de equipamiento homologado

Peticiones al SICUZ de equipamiento (PC/Mac), que figura en la lista de equipamiento mostrada en

[2]<http://sicuz.unizar.es/atencionpuestotrabajo/homologado.html>

2.- Apoyo a la Docencia:

- Anillo Digital Docente - Apoyo gestión usuarios/cursos del ADD

Altas y bajas de usuarios. Creación, eliminación y acceso a los cursos.

- Anillo Digital Docente - Apoyo técnico/docente al ADD

Aspectos técnicos y docentes de las herramientas incluidas en los cursos y diseño de los mismos.

- Atención a Aulas Informáticas y Salas de Usuario

Solicitudes de cambio de software o notificaciones de problemas en aulas y salas.

- Lectura de exámenes

Peticiones de lectura de exámenes.

3.- Gestión Universitaria:

- Gestión de calidad de las titulaciones

Solicitudes e incidencias respecto al sistema de calidad de las titulaciones titulaciones.unizar.es.

- UXXI - Económico

Solicitudes e incidencias respecto UXXI y gestión económica.

4.- Servicios Web:

- Alojamiento WEB

Solicitudes de alojamiento web unizar (hosting).

- Gestión contenidos WEB

Peticiones e incidencias referentes a contenidos de sitios web unizar y sobre la web del SICUZ.

5.- Otros:

- Reclamación sobre un ticket

Solicitud de reclamación sobre un ticket ya procesado.

- Solicitud genérica al SICUZ

Peticiones genéricas al SICUZ que no corresponden a ninguna de las categorías específicas disponibles para los usuarios. Si se consideran necesarios más datos es posible que se anule la "solicitud genérica" y se solicite la apertura de una nueva en el apartado correspondiente para poder recopilar los datos necesarios.

[1] <https://ayudica.unizar.es>

