

Què és l'atenció a l'usuari?

L'atenció a l'usuari la podem diferenciar segons el marc des d'on ens fan la petició.

Atenció a les Aules

L'atenció a les aules és el servei que la Unitat Informàtica i Audiovisuals ha de donar per un correcte funcionament de les classes.

Afecta principalment a:

- Ordinadors (problemes de xarxa/software). Aquest servei el dona Informàtica
- Projectors (problemes de projecció). Aquest servei el dona Audiovisuals

És un servei que sempre considerem urgent, el bon funcionament de l'activitat docent és la nostra prioritat, s'han de poder desenvolupar el més correctament possible.

Atenció PAS i Professorat

L'atenció al personal de la casa, ja sigui d'administració com professorat, inclou tot el referent a:

- Funcionament de les eines/aplicacions corporatives (correu, Drive, Tickets, EspaisIT, web institucional, IntraIT)
- Funcionament dels equips (portàtils/PCs)
- Funcionament de la xarxa IT (wifi i cablejat)

No donem suport a:

- *Configuració de qualsevol dispositiu personal encara que estigui relacionat amb tasques de l'Institut. No podem garantir el correcte funcionament dels dispositius que no formen part del l'equipament informàtic de l'Institut del Teatre (telèfons mòbils, portàtils, PCs personals)*
- *Consultes personals sobre ofimàtica i/o programes d'ús personal (per exemple aplicacions web externes a l'IT)*
- *Instal·lació de programari que no formi part del catàleg d'aplicacions corporatives*

Atenció Alumnes

L'atenció als alumnes de la casa inclou tot el que fa referència a:

- Funcionament del seu usuari IT (contrasenya)
- Funcionament de la xarxa IT (wifi i cablejat)

No donem suport a:

- *Configuració de qualsevol dispositiu personal encara que estigui relacionat amb tasques de l'Institut del Teatre. No podem garantir el correcte funcionament dels dispositius que no formen part del l'equipament informàtic de l'Institut del Teatre (telèfons mòbils, portàtils, PCs personals)*
- *Consultes personals sobre ofimàtica i/o programes d'ús personal (per exemple, aplicacions web externes a l'IT)*

Atenció a les Escoles

L'atenció a les escoles, es basa principalment en:

- Fer actes d'usuaris externs.

No donem suport a:

- *Problemes relacionats amb el manteniment i/o funcionament de les impressores*