

Comentarios sobre el servicio de soporte

De los comentarios incluidos en el apartado de Soporte, un 58% se refiere al buen funcionamiento del servicio y a la buena actuación del personal implicado. Nuestro agradecimiento más sincero por apreciar nuestro trabajo.

El 20% de los comentarios es de personas que desconocen la forma de contactar con el servicio. Para ellas una pequeña explicación:

- La forma más eficaz de contacto es el [Acceso directo a nuestro HelpDesk](#) lo que generará automáticamente un “caso” que se asigna a la persona directamente implicada para resolverlo.
- En <https://sdei.unican.es/Paginas/servicios/soporte/Horario-de-atencion.aspx> se indican los horarios, teléfonos y direcciones de contacto. El teléfono de soporte lo atiende personal técnico que puede resolver dudas e incidencias sencillas que no requieran presencia física.
- Tanto las peticiones recibidas por teléfono como por email, se registran en casos prácticamente en el momento de recibirlas, si se reciben dentro del horario de funcionamiento del servicio.

Otro comentario echa en falta atención a los S.O. diferentes de Windows. En la actualidad, esto ya no es así pues tenemos personal técnico especialmente dedicado a gestionar incidencias en equipos Mac o Linux.

Respecto al Autoservicio para instalación de software licenciado para la Universidad, se ha intentado ajustar la aplicación informática de forma que únicamente solicite los datos imprescindibles para completar la instalación. Debe tenerse en cuenta que las instalaciones de las licencias de software adquiridas por la Universidad a precios ventajosos tienen una serie de requisitos que cumplir y estos deben ser controlados.