

PREGUNTAS FRECUENTES SOPORTE INFORMÁTICO

¿Qué es el soporte informático?

Todo servicio y/o requerimiento que involucre tecnologías de la información, tiene directa relación con el soporte informático. Entiéndase por ello: problemas de software y hardware de equipamiento computacional y/o de telecomunicaciones. Dentro de los requerimientos habituales se encuentran las impresiones para alumnos y funcionarios, problemas de conectividad, percances en la proyección en auditorios, salas de clases y temas afines a los ya mencionados, como por ejemplo los cambios concernientes a anexos telefónicos.

¿Quiénes pueden hacer uso de este servicio?

Docentes, ayudantes, funcionarios y estudiantes.

¿Cómo solicitar asistencias para temas de cuentas genéricas?

Las solicitudes deben realizarse mediante mensajería a través de WhatsApp al teléfono +56962505243 o a través del correo electrónico ticket.informatica.fcom@uc.cl.

¿Las solicitudes tienen rango de prioridad?

Cada solicitud tiene distintas características, empezando por la prioridad correspondiente al estado y tipo de problema.

Por lo mismo, cada solicitud debe detallar con los siguientes marcadores:

Urgente/ Normal/ Aplazable, ya que todos tienen distintos tiempos de respuesta y resolución de casos.

¿Quién determina el cierre de un requerimiento?

Toda solicitud se trabaja en conjunto con el usuario. La unidad informática determina las posibles soluciones, pero el usuario final es quien valida la resolución del caso.

¿La unidad informática puede dar asistencia remota?

La unidad informática está en condiciones de dar soporte a distancia, siempre y cuando el usuario cuente con alguna de las alternativas de asistencia remota como lo son Anydesk, Teamviewer o Rustdesk. Esta última opción es la que se va a recomendar debido a los beneficios del software Open Source.