

Què passa quan contacto amb el CAS?

Canals de Comunicació

- El CAS disposa de diferents canals de comunicació amb els usuaris per tal de facilitar-vos el contacte:



- **Telèfon – 93 581 21 00**

Podeu contactar amb nosaltres els laborables de dilluns a divendres de 8 a 20.

Durant els períodes de vacances els horaris poden variar, en aquest períodes trobareu els horaris als anuncis publicats a la pàgina www.uab.cat/si



- **Correu electrònic – Cas@uab.cat**

Teniu disponible aquesta adreça de correu les 24h del dia. Cal que indiqueu les vostres dades de contacte i nom complet per tal de poder atendre-us. El missatge que rebreu serà:

*Benvolguts/benvolgudes,
Us confirmem que el CAS ha rebut el vostre missatge.
Rebreu una resposta el més aviat possible.
Gràcies per fer servir els nostres serveis.
Atenció: Aquest missatge és una resposta automàtica*



- **Formularis de Peticions – <http://sd.uab.cat/peticions>**

En aquesta pàgina trobareu els formularis tipificats per a les peticions més freqüents



- **Formulari de Consulta – <http://sd.uab.cat/peticions> - CAS**

Podeu enviar les vostres consultes a través d'aquest formulari

Què passa quan contacto amb el CAS?

Si heu fet una consulta o informat d'una incidència

- En funció del canal de comunicació que hagueu utilitzat rebreu la següent informació



- Si truqueu per telèfon, la persona que us atengui us demanarà algunes dades necessàries per poder resoldre la vostra incidència o consulta i registrarà la vostra trucada. Després del registre, automàticament us arribarà un correu electrònic amb el número que identifica la trucada per si n'heu de fer seguiment.
- Si envieu un correu electrònic, quan arribi a la bústia del CAS rebreu una resposta automàtica perquè tingueu la seguretat de que el vostre correu ha estat rebut. Quan el personal del CAS el llegeixi i el registri rebreu un altre missatge amb el número que identifica el vostre correu per si n'heu de fer seguiment.
- Si empleneu el formulari de consulta cas, caldrà que ens indiqueu tota la informació que sigui necessària per resoldre el vostre dubte.

Què passa quan contacto amb el CAS?

Si heu fet una petició

- A partir del moment en que envieu el formulari podeu fer seguiment de l'estat de la petició



- Per atendre el més ràpid possible les peticions més freqüents teniu disponibles diferents formularis per cada servei que demanen la informació que necessitem.
A la mateixa web on trobareu els formularis <http://sd.uab.cat/peticions> també disposeu d'un apartat perquè pugueu fer seguiment de les vostres consultes i incidències registrats des del CAS.

BMC Remedy Action Request System



UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Inicie sesión.

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión Borrar

Què passa quan contacto amb el CAS?

Seguiment dels vostres casos (peticions, consultes o incidències)

- Ara us explicarem com podeu saber en quin estat es troba el vostre tiquet i afegir aquella informació que considereu necessària per a la resolució de la mateixa.



A la web <http://sd.uab.cat/peticions> disposeu d'un apartat on podeu consultar on-line l'estat del vostre cas. Veieu la imatge a la dreta del text per identificar-lo.

Una vegada us hagueu validat a la eina de gestió de tiquets heu d'accedir a «**Peticions obertes**». Aquí us mostrarà un llistat amb tots els tiquets que teniu oberts en aquest moment

Peticions enviades	
 Requereix atenció	4
 Esborrany	0
 Des de l'última visita	0
 Peticions obertes	5

Si voleu consultar un tiquet ja resolt podeu seleccionar del desplegable «**Mostrar**» les peticions tancades i podeu veure els detalls de tots els casos creats. Podeu trobar més informació sobre el funcionament d'aquesta eina fent clic [aquí](#)

Peticiónes enviadas		
Peticiónes Enviadas		Mostrar
<input type="text" value="Cistella"/>		<input type="text" value="Todas las peticiónes abiertas"/>
ID de petición	Nombre de petición	del estado Fecha de envío Fecha esperada
	<input type="text" value="Todas las peticiónes abiertas"/> <input type="text" value="Peticiónes en estado borrador"/> <input type="text" value="Peticiónes que necesitan atención"/> <input type="text" value="Peticiónes cerradas recientemente"/> <input type="text" value="Peticiónes cerradas desde el último inicio de sesión"/> <input type="text" value="Peticiónes cerradas"/>	
	<input type="text" value="borrar"/>	

Què passa quan contacto amb el CAS?

Notificacions, són totes importants?

- Les notificacions son correus electrònics on el CAS informa de l'estat dels vostres casos.



- Quan registrem el vostre cas automàticament rebreu un correu on us indiquem en número de referència que l'identifica. El missatge que rebreu serà de l'estil:

*Benvolgut/da María,
Hem registrat la vostra Petició amb el número de cas REQ0000000XXXXX, si us heu de posar en contacte de nou amb nosaltres en referència a aquesta petició feu-nos saber aquest número.
Podeu fer un seguiment de la vostra petició a <http://sd.uab.cat/peticions>
Salutacions,*



- Quan les tasques relacionades amb el vostre cas hagin finalitzat rebreu una notificació automàtica on us informarem que el vostre tiquet s'ha resolt o rebutjat en el cas de que no s'hagi pogut dur a terme. La notificació serà similar a:

*Benvolgut/da María,
Us informem que ja hem realitzat la vostra petició REQ0000000XXXXX que fa referència a xxx.
Podeu consultar més informació sobre aquesta petició a la pàgina <http://sd.uab.es/peticions>. Comproveu que sigui així i si no feu-nos-ho saber abans de dos dies.
Us agrairíem que ompliu l'enquesta que hem posat a la vostra disposició a <https://queopineu.uab.cat/> per tal de poder valorar si el servei que us oferim s'ajusta a les vostres necessitats.
Salutacions,*

En el cas que el tiquet no s'hagi pogut resoldre, rebreu una notificació com aquesta:

*Benvolgut/da María,
La petició amb el número de cas REQ000000019365, que vàreu sol·licitar ha estat cancel·lada .
Per més informació podeu fer un seguiment de la vostra petició a <http://sd.uab.cat/peticions> o posar-vos en contacte amb el CAS.
Salutacions,*

Què passa quan contacto amb el CAS?

Notificacions, són totes importants?

- Si considereu que no són necessàries aquestes notificacions podeu demanar no rebre-les.



- Si habitualment feu el control dels vostres casos a través de la pàgina <http://sd.uab.cat/peticions> i considereu que no us cal rebre les notificacions d'obertura a i tancament dels tiquets, podeu enviar un correu a cas@uab.cat fent la petició i us des habilitarem les notificacions automàtiques.