

## 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](http://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.



- **Formularis de Peticions – <https://si-peticions.uab.cat/>**

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



- **Formulari de Consulta – <https://si-peticions.uab.cat/> - Consulta 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. El missatge que rebreu serà com aquest:

*Assumpte: Petició REQ000000000000 oberta*

*Benvolgut/da,*

*Hem registrat la vostra Petició xxx amb el número de cas REQ000000000000, si us heu de posar en contacte de nou amb nosaltres en referència a aquesta petició feu-nos saber aquest número.*

*Dades de la petició:*

...

- Si envieu un correu electrònic, quan el personal del CAS el llegeixi i el registri rebreu un missatge automàtic amb el número que identifica el vostre correu per si n'heu de fer seguiment. El missatge que rebreu serà el mateix que si contacteu telefònicament.

- 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.

**UAB** Universitat Autònoma  
de Barcelona

Serveis TIC: Peticions de servei



Serveis TIC:  
Preguntes més freqüents

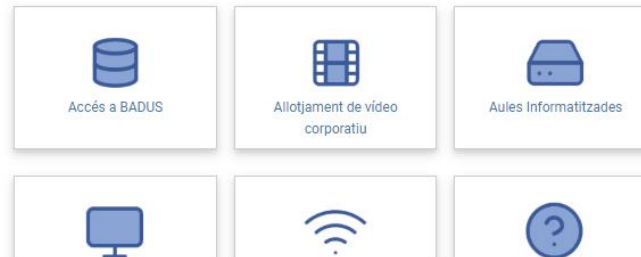


NECESSITES AJUDA?

✉ Email: cas@uab.cat  
☎ Telèfon: 93 581 21 00  
📅 Horari: laborables de dilluns a  
divendres de 9 a 20h  
🌐 Web: Servei d'Informàtica  
📺 Web: Canal DTIC

Benvingut/da al servei de Peticions de la UAB,  
sessió).

(tancar



## 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 REQ000000XXXXX, si us heu de posar en contacte de nou amb nosaltres en referència a aquesta petició feu-nos saber aquest número.*

*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 REQ000000XXXXX que fa referència a xxx.*

*Podeu consultar més informació sobre aquesta petició trucant al CAS. 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 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 considereu que no us cal rebre les notificacions d'obertura a i tancament dels tiquets, podeu enviar un correu a [cas@uab.cat](mailto:cas@uab.cat) fent referència a la petició i us des habilitarem les notificacions automàtiques.