

## 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. 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 |  |   |
|--------------------|--|---|
|                    | <a href="#">Requereix atenció</a>      | 4 |
|                    | <a href="#">Esborranys</a>             | 0 |
|                    | <a href="#">Des de l'última visita</a> | 0 |
|                    | <a href="#">Peticions obertes</a>      | 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](#)

| Peticiones enviadas |                    |  |          |                |                |
|---------------------|--------------------|--|----------|----------------|----------------|
| Peticiones Enviadas |                    | Mostrar  | Cistella |                |                |
| ID de petición      | Nombre de petición | del estado   |          | Fecha de envío | Fecha esperada |
|                     |                    | Todas las peticiones abiertas<br>Peticiones en estado borrador<br>Peticiones que necesitan atención<br>Peticiones cerradas recientemente<br>Peticiones cerradas desde el último inicio de sesión<br><b>Peticiones cerradas</b><br>[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](mailto:cas@uab.cat) fent la petició i us des habilitarem les notificacions automàtiques.