

SAU Funcional per al suport d'INDIC



Ha seleccionat el Departament d'Educació:

- Per temes d'Esfera o SAGA, premi 1.
- Per temes d'equipament informàtic, impressió, connectivitat o telefonia, premi 2.
- Per temes d'aplicacions com **INDIC**, XTEC, Borsa de Treball, RALC o GEDAC, **premi 3**.
- Per altres temes resti a l'espera i en breu serà atès per un dels nostres agents. L'informem que per a millorar el nostre servei la seva trucada pot ser enregistrada.

Què fa?

- Resol totes les **consultes** que els centres tinguin sobre el funcionament de les aplicacions
- Assisteix als centres en **identificar millor els problemes** que tenen, per definir correctament davant de quina incidència s'hi troben.

Exemples de suport:

- ✓ Problemes d'accés a INDIC:
 - Comprovacions a AWA i protocol de diagnosi per saber si el coordinador digital té permisos o no
 - En cas de tenir permisos i no poder accedir-hi, derivar a Telefonica
- ✓ Resoldre consultes sobre el mòdul de desplegaments
- ✓ Revisar l'estat d'un desplegament
- ✓ Matrícula viva:
 - Com demanar un equip per a un alumne nou. Ara només actiu per MIFIs, properament, portàtils també
- ✓ Comprovació d'alumnes que no apareixen a INDIC
- ✓ Comprovació de docents que no apareixen a INDIC
- ✓ Resolució de dubtes sobre assignació d'equips a alumnes i docents

Com ho fa?

- El nombre d'agents a ampliar anirà en funció de les necessitats de servei, segons trucades rebudes i franges horàries més crítiques.
- El SAU té accés de consulta a INDIC, i pot visualitzar la mateixa informació que el centre
- El SAU té accés a GICAR i a AWA, i pot revisar problemes d'accés dels coordinadors a l'eina INDIC
- El SAU coneix i dona a conèixer als centres tota la informació del projecte publicada al portal <https://projectes.xtec.cat/edc/>
- El SAU pot informar als centres de directrius, criteris, o bones pràctiques que Cultura Digital vulgui transmetre als centres