



UNIVERSIDAD DE JAÉN

## ANEXO 22

### Procedimiento en el servicio de telefonía fija

Con la incorporación de la Universidad de Jaén a la Red Corporativa de Andalucía se ha cambiado el procedimiento de atención al usuario en lo referente al servicio de telefonía fija.

Todas las solicitudes relacionadas con este servicio deben canalizarse a través del Servicio de Informática, que tramitará las mismas directamente o indirectamente cuando afecte a otros Servicios implicados en la Universidad.

Para ello debe utilizarse la nueva solicitud que se ha creado para unificar toda la demanda que el usuario pueda tener sobre este servicio, quedando responsable el Servicio de Informática de realizar las actuaciones que de ellas se deriven.

Se pondrá en funcionamiento un servicio Murphy relacionado con la telefonía fija, que permitirá:

- Enviar, por la web, solicitudes indicando problemas/averías; reduciendo al mínimo el tiempo de recepción de las mismas.
- Conseguir la Solicitud de Servicios del S.I. (Modelo completo, en papel)
- Resolver muchos de sus problemas comunes, mediante un asistente.

La persona que actualmente realiza las tareas de atención al usuario del Servicio de telefonía fija, en horario de 8'00 a 15'00 horas:

**Miguel Laserna Latorre**

Servicio de Informática

Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios telemáticos

Edificio D-1, Semisótano, Dep: 9818

Paraje "Las Lagunillas", s/n

<http://www.ujaen.es/sci/redes/telefonía>

e-mail: [telefonía@ujaen.es](mailto:telefonía@ujaen.es)

Tlf: 82565 - Fax: 82274