

Per a la resolució de les consultes que arriben a l'equip SBD - Inves - Info General es poden donar tres situacions:

1) Consulta que s'assigna a un agent en concret

En aquest cas, si l'assignació és correcta, la respon l'agent i si no la pot reassignar a l'agent que li corresponga.

En cas de dubte, s'assignarà de nou triant l'opció "assignar a equip" i s'actuarà d'acord amb l'epígraf 2).

2) Consulta que entra a través de l'equip SBD- Inves_Info General

La consulta que entra a través de l'equip SBD- Inves_Info General arriba a tots els membres de l'equip a través d'una notificació al correu.

En arribar la notificació, si algú dels membres s'adona que li correspon la seua resolució, se la pot assignar amb l'opció "assignar-me a mi".

Per aquelles consultes que els agents no s'assignen, des de la secció de suport a la investigació, es revisaran cada dia a les 11.00 hores i a les 14.00 hores i es resignaran a un agent seguint el criteri d'adscripció a la biblioteca del PDI.

3) Agent de vacances o baixa laboral (per a biblioteques amb un únic agent)

Si un agent està de vacances en un període diferent al mes d'agost, vacances de Nadal i vacances de Pasqua o en situació de baixa laboral seria desitjable que altre agent puga resoldre la consulta.

En aquest cas, caldrà comunicar al correu sbdsuportinv@uv.es la situació de l'agent i des de la secció de suport a la investigació s'actuarà d'acord amb l'epígraf 2).

D'altra banda, si no és possible resoldre la consulta, des de la secció de suport a la investigació s'informarà l'usuari que en un termini de temps determinat la persona responsable li contactarà i es canviarà l'estat a "esperant a ser atés".

A més, recordar-vos que l'agent que resolga la consulta completarà el tiquet amb les accions següents que es recullen a la guia d'ús de l'eina TiquetingUV:

- Triar l'etiqueta al camp LABEL.
- Comptabilitzar el temps de resposta en la casella "temps de treball"
- Actualitzar la resposta
- I finalment, canviar l'estat de la consulta segons la situació que corresponga: esperant a ser atesa, esperant al client, tancat, etc.