
Experiencia del User Support en el IFIC

Mohammed Kaci, Elena Oliver, Miguel Villaplana

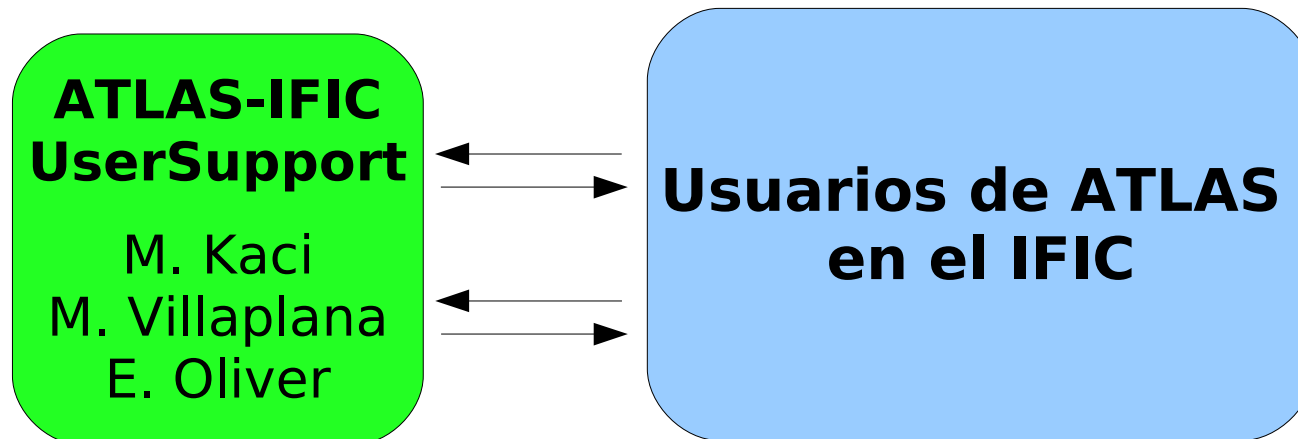
Reunión presencial ES-T2 22-23 Junio 2009

Indice

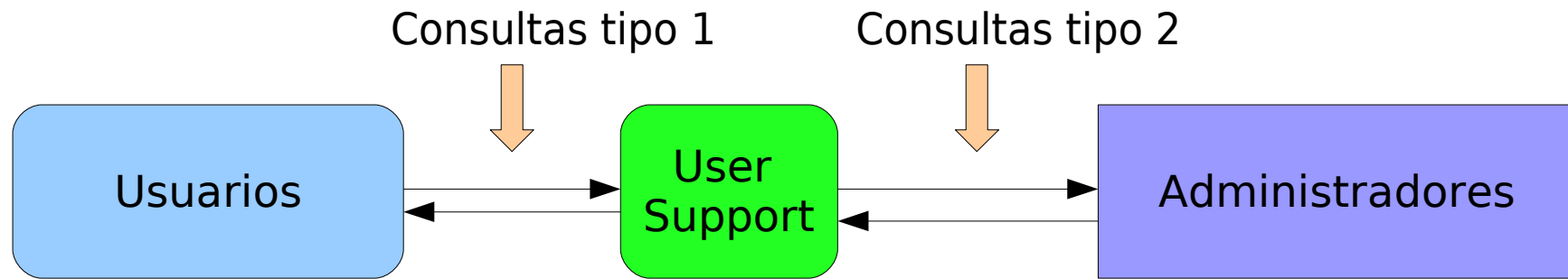
- Descripción
- Organización
- Temas de ayuda
- Logros y dificultades
- Propuestas

Descripción

- El User Support ha sido creado para dar soporte a los usuarios de **ATLAS** en la utilización de los recursos de computación, **Grid** en concreto, para facilitarles su trabajo



Organización



vías de contacto:

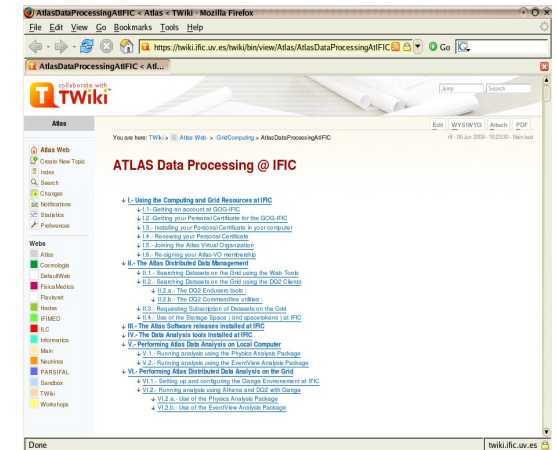
- E-mail
- Teléfono
- Cara a Cara

Temas de ayuda

Todo lo necesario para que el usuario de ATLAS pueda trabajar en el **IFIC**

- Acceso a los recursos de Computación GRID
 - Certificado, VO, renovación....
- Disponibilidad de los Datos
 - LFC, DQ2,
- Uso de las herramientas de ATLAS
 - Los 'paths' utilizados, las versiones instaladas...
- Documentación y links de ATLAS
- Twiki:

<https://twiki.ific.uv.es/twiki/bin/view/Atlas/AtlasDataProcessingAtIFIC>



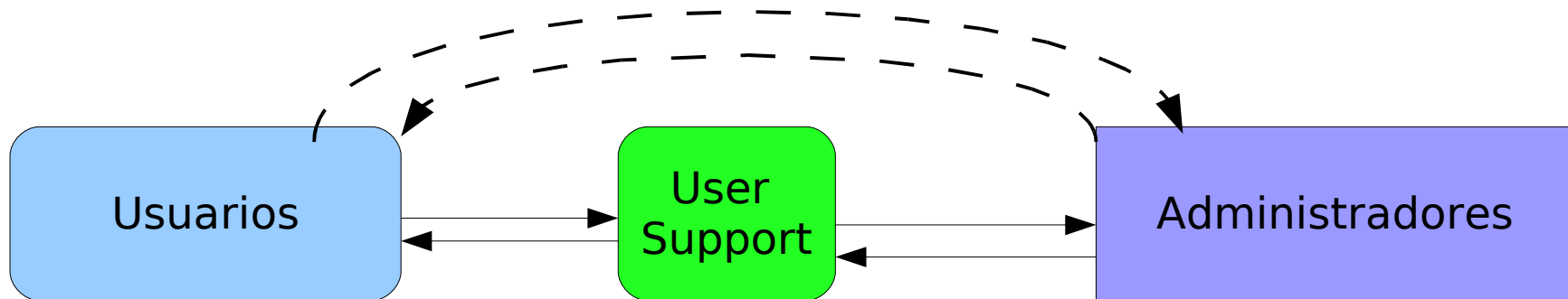
Logros y dificultades



- Resuelto problemas de usuarios.
- Aprendemos de la experiencia en el US.



- Falta un registro de consultas realizadas al US.
- Las consultas que no pasan por el US.



Propuestas

- Crear una **FAQ**
- Tener email propio US: **user.support.ific.atlas@ific.uv.es**
- Espacio web donde **cualquier usuario** pueda *preguntar y/o contestar*.

