



## REGISTRO DE SOPORTE

Código:

IT-RG-0001

Fecha de Aprobación:

Mes 2020

Sub-proceso:


SOFTWARE / INFRAESTRUCTURA

### I. DESARROLLO

- A. Este registro se genera en el sistema de tickets (Help Desk), ahí se apertura un ticket que lleva los siguientes datos:
1. Contacto: Correo electrónico de la persona que solicita
  2. Asunto: Descripción de la solicitud
  3. Tipo: es el tipo de ticket, puede ser:
  4. Estado: Es el estado que tiene el ticket, puede ser:
  5. Prioridad: Es el nivel de importancia que requerirá un ticket y la velocidad de resolución.
  6. Grupo: Es el grupo de soporte que atenderá el ticket, puede ser una solicitud relacionada con Infraestructura o con Software
  7. Agente: Ingeniero que estará asignado para atender el ticket.
  8. Descripción: Es la descripción completa de la solicitud.
- B. Para registro de cambio de configuraciones de software:
1. Tipo: Servicio
  2. Descripción: Incluir nombre del sistema y datos a actualizar.
  3. Etiqueta: #config
- C. Para registro de acceso a aplicaciones de software:
1. Tipo: Servicio
  2. Descripción: Incluir nombre del sistema y nombre de la opción.
  3. Etiqueta: #acceso
- D. El almacenamiento será electrónico.
- E. El identificador único del registro es generado Automáticamente por el sistema de tickets
- F. El registro es accesible en cualquier momento.
- G. Tiene un periodo de retención de 6 meses.
- H. Todos los campos que tengan asterisco (\*) son obligatorios.
- I. Ubicación: <https://sionhelp.freshdesk.com/support/tickets/new>

Creado Por	Revisado Por	Aprobado Por	Versión No: 01
Coordinador de Infraestructura	Gerente de Tecnología	One Consulting	Fecha Mod: --
José Ramos	Cristian Martínez	Ing. Oscar Quan	Página 1 de 2

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de las autoridades administrativas de GRUPO SION, la reproducción parcial o total de este documento.

	REGISTRO DE SOPORTE	
	Código:	IT-RG-0001
	Fecha de Aprobación:	Mes 2020
	Sub-proceso:	SOFTWARE / INFRAESTRUCTURA

Contacto \*

[Añadir nuevo contacto](#) | [Añadir Cc](#)

Asunto \*

Tipo \*

Estado \*

Prioridad \*

Grupo \*

Agente \*

Descripción \*

☐ Crear otro

Cancelar

Crear

Imagen: Formulario de registro de soporte.

Creado Por	Revisado Por	Aprobado Por	Versión No: 01
Coordinador de Infraestructura	Gerente de Tecnología	One Consulting	Fecha Mod: --
José Ramos	Cristian Martínez	Ing. Oscar Quan	Página 2 de 2

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de las autoridades administrativas de GRUPO SION, la reproducción parcial o total de este documento.