

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



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

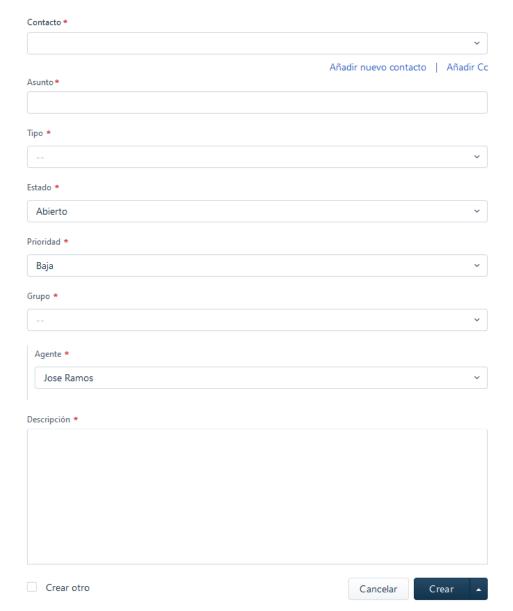


Imagen: Formulario de registro de soporte.

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.