

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	EMISIÓN: 16-05-11	

“Centro de Atención a Usuarios buenos (Días, Tardes, Noches) le atiende: (Nombre del operador telefónico) De que Escuela o Centro nos llama: \_\_\_\_\_ (Si es docente ó administrativo solicitar su extensión). En que le puedo ayudar.


PROBLEMÁTICA	SONDEO	POSIBLES SOLUCIONES
Soporte para acceso a cuentas de correo electrónico	<p>1.- Identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si es usuario que ya se había comunicado anteriormente.</li> <li>Si es la primera vez que se comunica.</li> </ul> <p>2.- Identificar tipo de usuario:</p> <p>a) Alumno b) Docente c) Administrativo</p> <p>3.- Identificar problemática del usuario.</p> <p>I. Suspensión de la cuenta por inactividad. II. Tipo de Navegador que utiliza. III. Migrar cuenta (solo alumnos y egresados)</p>	<p>I. Preguntar ¿Cuándo fue la última vez que ingreso correctamente? Ya que las cuentas se suspenden por inactividad a los 3 meses. Si supera este tiempo hay que levantar una nueva solicitud de servicio para reactivar la cuenta si no probar con paso II.</p> <p>II. Los navegadores permitidos son: Explorer 8 y versiones anteriores para Mozilla las versiones anteriores a la 3.6, para docentes con versiones IE 9 y Mozilla posterior a la 3.6 con cuenta comunigate ingresar en la barra de direcciones <a href="http://www.mail.ipn.mx/pronto">www.mail.ipn.mx/pronto</a> y llenar formulario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de entrada: <u>correo electrónico.</u></li> <li>Contraseña: <u>password.</u></li> <li>Lenguaje: <u>no llenar campo.</u></li> <li>Habilitar compatibilidad con proxy y entrar.</li> </ul> <p>Si no ingresa, crear nueva SS. Para restablecer la cuenta.</p> <p>II. Se crea un nuevo ticket y se le toman todos sus datos, adicionando en el campo de especificaciones los siguientes datos:</p> <p>a) Alumno: Número de boleta b) Docente y Administrativo: Número de empleado.</p> <p>Finalmente se otorga número de SS. Y se transfiere a la ext.51402,51439,51429</p>
Solicitan crear cuentas de correo electrónico Exchange.	Identificar si es el responsable de la UDI quien está solicitando (1er requisito; de otra forma indicar que tiene que ponerse en contacto con él para hacer la solicitud)	A) Se crea un nuevo ticket y se le toman todos sus datos, adicionando en el campo de especificaciones los datos correspondientes al nombre completo de la persona, RFC, No. empleado.
Solicitan reactivar cuentas de correo electrónico Exchange, soporte a la cuenta.	Este correo trabaja bajo plataforma Exchange.	A) Se levanta el ticket correspondiente y se agrega en el campo de especificaciones el tipo de correo Exchange, se transfiere a la 51402, ellos en su caso resolverán o canalizarán el servicio a la ext. 51411, al Depto. de Redes e Infraestructura de Cómputo.

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	EMISIÓN: 16-05-11	


Solicitan extensiones	<p>¿Cuenta en este momento con acceso a Internet?</p> <p><b>A)</b> Si <b>B)</b> No</p>	<p><b>A)</b> Indicarle la ruta del directorio: <a href="http://www.ipn.mx/">http://www.ipn.mx/</a> , clic en directorio para realizar la búsqueda.</p> <p><b>B)</b> 1-. Transferir con la operadora y mencionar que la extensión es la 0 “cero”, si tiene dificultades que se vuelva a comunicar con nosotros.</p> <p>2-. Si se comunica nuevamente o no tiene acceso a Internet, nosotros buscamos el directorio en nuestro equipo, para proporcionarle la extensión.</p>
Problemas con equipos telefónicos	<p>¿Podría ser más específico?</p> <p>(Identificar si el problema es el aparato o la línea, verificando si el usuario ya cambio el aparato por otro)</p> <p><b>A)</b> Problema con la línea <b>B)</b> Problema con el aparato</p>	<p><b>A)</b> Verificar en problemáticas con la línea.</p> <p><b>B)</b> 1. Realizar pruebas básicas: 1.1 Cambiar el aparato por otro ya sea equipo completo o auricular. 1.2 Realizar pruebas de volumen. 1.3 Identificar si los botones del teclado están dañados. 1.4 Verificar si no hay daño en la roseta o cable.</p> <p>Si no se logra solucionar en el primer contacto, se toman sus datos y se le indica que su ticket ya quedo asignado, no olvidar proporcionar numero de ticket.</p>
Problemas con la línea telefónica analógico convencional	<p>¿Podría ser más específico?</p> <p>Identificar si efectivamente el teléfono es convencional o IP (Lo indica el usuario o se le pregunta si el cable es como el de su casa).</p> <p>Identificar si el problema es el aparato o la línea, (verificando si el usuario ya cambio el aparato por otro)</p> <p><b>A)</b> Problema con el aparato <b>B)</b> Problema con la línea</p>	<p><b>A)</b> Verificar en problemáticas con equipos telefónicos</p> <p><b>B)</b> 1.1 Realizar pruebas básicas: 1.2 Conectar y desconectar el cable. 1.3 Verificar si no hay roseta o cable dañado o desconectado.</p> <p>Si no se logra solucionar en el primer contacto, se toman sus datos y se le indica que su ticket ya quedo levantado, no olvidar proporcionar numero de ticket.</p>
Asesoría sobre el uso de aparatos telefónicos	<p>Identificar si:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificación de teclas programadas</li> <li>2. Tipo de timbrado</li> <li>3. Asignación de nombre</li> <li>4. Líneas de apariencia</li> <li>5. Memoria</li> </ol>	<p>Para los primeros 6 puntos, se asigna su ticket, indicando en el campo de descripción la información proporcionada por el usuario. Punto 7, en esta opción no se levanta ticket. Informar al usuario la necesidad del oficio solicitando el servicio y señalando la justificación de su petición, firmado por el director de su Centro,</p>


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	EMISIÓN: 16-05-11	

	6. Función jefe secretaria 7. Cambio de cobertura telefónica externa	Escuela o Unidad (ECU) y dirigirlo al Ing. José Martín Haro Martínez, Director de Cómputo y Comunicaciones (DCyC), debiendo anexar la Solicitud de Acceso a Servicios Telefónicos Externos. Esta última se encuentra a su disposición en la dirección <a href="http://www.sopORTE.ipn.mx">http://www.sopORTE.ipn.mx</a> , cabe señalar que además de la firma del director de la ECU se requiere el visto bueno del director de área según corresponda (Secretario Académico, de Administración, de Extensión y Difusión, etc.).
Problemas con cableado de Volp (Voz sobre IP)	¿Podría ser más específico?  Identificar si efectivamente el teléfono es convencional o IP, (Lo indica el usuario o se le pregunta si el cable es como el de su casa).  Identificar si el problema es el aparato o la línea, (verificando si el usuario ya cambio el aparato por otro)  <b>A)</b> Problema con el aparato <b>B)</b> Problema con la línea	<b>A)</b> Verificar en problemáticas con equipos telefónicos  <b>B)</b> 1.- Realizar pruebas básicas: 1.1.- Conectar y desconectar el cable. 1.2.- Verificar si no hay roseta o cable dañado o desconectado.  Si no se logra solucionar en el primer contacto, se toman sus datos y se le indica que su ticket ya quedo levantado, no olvidar proporcionar número de ticket.
Red caída	Verificar que estén conectados los cables	<b>A)</b> Solicitar su dirección IP para hacer un barrido de direcciones con un ping, para corroborar si es todo el segmento o solo su equipo. <b>B)</b> Verificar con el usuario si cuenta con IP desde MSDOS con el comando ipconfig. <b>C)</b> Verificar que este habilitado el servicio la red, desde el panel de control, conexiones de red, clic izquierdo (verificar si está habilitada o deshabilitada) <b>D)</b> Verificar que el segmento de red se encuentre actualizado y de acuerdo a la IP asignada por el responsable de la UDI (Proyecto de sumarización). Así mismo que se haya llevado a cabo la migración de direccionamiento con éxito en todos los equipos de la unidad.  Si no se logra solucionar en el primer contacto, se toman sus datos y se le indica que su ticket ya quedo levantado, no olvidar proporcionar número de ticket.
La llamada no entra a la extensión correcta	Identificar si la extensión está enrutada	Indicar al usuario que realice la siguiente prueba: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuelgue la bocina del aparato, al tono de marcado presionar las teclas “#2”, esto</li> </ul>

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	EMISIÓN: 16-05-11	

		<p>es primero “#” y posteriormente “2” y cuelgue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde otra línea telefónica marque la extensión del aparato que reporta, si aquel hubiese estado enrutado al marcar la extensión ahora, esta deberá entrar al aparato correspondiente. De otra forma, la línea podría estar cruzada y para regresarla a la original, deberá registrar el servicio y asignarlo al área de atención según corresponda la adscripción del usuario que reporta.</li> </ul>
Crear grupo de capturas	Identificar si es grupo de Cobertura o Captura	<p>Se levanta el ticket correspondiente, agregando los siguientes datos en el campo de descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos indica que extensiones quedarán dentro del grupo de (captura o cobertura).</li> <li>Nos indica donde quedan ubicadas (Edificio, en qué nivel).</li> </ul>
Reubicación de extensiones	<p>Nos indica si la extensión que desea reubicar es de hasta 7 m?</p> <p><b>A) SI</b> <b>B) No</b></p>	<p><b>A) SI</b> Se levanta el ticket correspondiente y se le proporciona al usuario.</p> <p><b>B) No</b> Se le indica al usuario que para realizar este procedimiento es necesario enviar un oficio a la DCyC (Dirección de Cómputo y Comunicaciones), dirigida al M.C. José Martín Haro Martínez solicitando tal servicio. En esta opción no se levanta ticket.</p>
Información relacionada con sistemas SASHI o SAETI	<p>Identificar :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría</li> <li>Crear o dar de alta</li> <li>Recordar contraseñas.</li> </ul>	Se levanta el ticket correspondiente agregando este dato en el campo de especificaciones para finalmente transferirlo al área de Monitoreo y Servicios computacionales en la extensión de “Sistemas SASHI y SAETI” (51425).
Recuperar una licencia para software o antivirus		Se levanta el ticket correspondiente y se le pregunta el software que requiere, agregando este dato en el campo de especificaciones para finalmente transferirlo a la extensión de “Licencias de Software” (51425).
Problemas con el ambiente físico	<p>Identificar el problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aire acondicionado</li> </ul> <p>Sistema eléctrico</p>	Se levanta el ticket correspondiente, agregando este dato en el campo de especificaciones, se le proporciona su número de ticket.
Equipo de computo dañado	<p>¿Podría ser más específico?</p> <p>Identificar que parte del equipo de cómputo se trata.</p>	<p><b>A)</b> 1. Verificar que este bien conectado</p> <p><b>B)</b></p>

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	FO-CAU-01-01
	SCRIPT DE ATENCIÓN	EMISIÓN: 16-05-11	

	<b>A)</b> Problema con el CPU <b>B)</b> Problema con el monitor <b>C)</b> Problema con el teclado <b>D)</b> Problema con el mouse	1. Verificar que este encendido 2. Realizar pruebas con los botones de ajuste del monitor  <b>C) y D)</b>  1. En ambos casos es necesario verificar que estén bien conectados y seguir indagando.  Se levanta el ticket correspondiente.
Actualización de antivirus	Identificar el icono del antivirus en la barra de tareas para acceder al antivirus 	La actualización se puede hacer de forma manual dando click derecho al icono en la opción "Iniciar actualización", de esta forma dará inicio la actualización, siempre y cuando se tenga vigente la última versión de antivirus distribuida previamente por el departamento de seguridad informática. En caso de no actualización reportarlo con el encargado de informática de su unidad para que sea reinstalado el agente.
Asesoría de páginas web	Cabe mencionar que este servicio requiere ser registrado y asignado al área de coordinación portal web.	La coordinación de portal web se encuentra en una etapa de difusión de la plataforma (herramienta) WebSphere para la homologación en la presentación de la información en las escuelas, centros y unidades del Instituto, de acuerdo a los criterios establecidos. En este sentido, se registrará el servicio como "Elaboración de páginas web" y se asignará al área coordinación portal web.