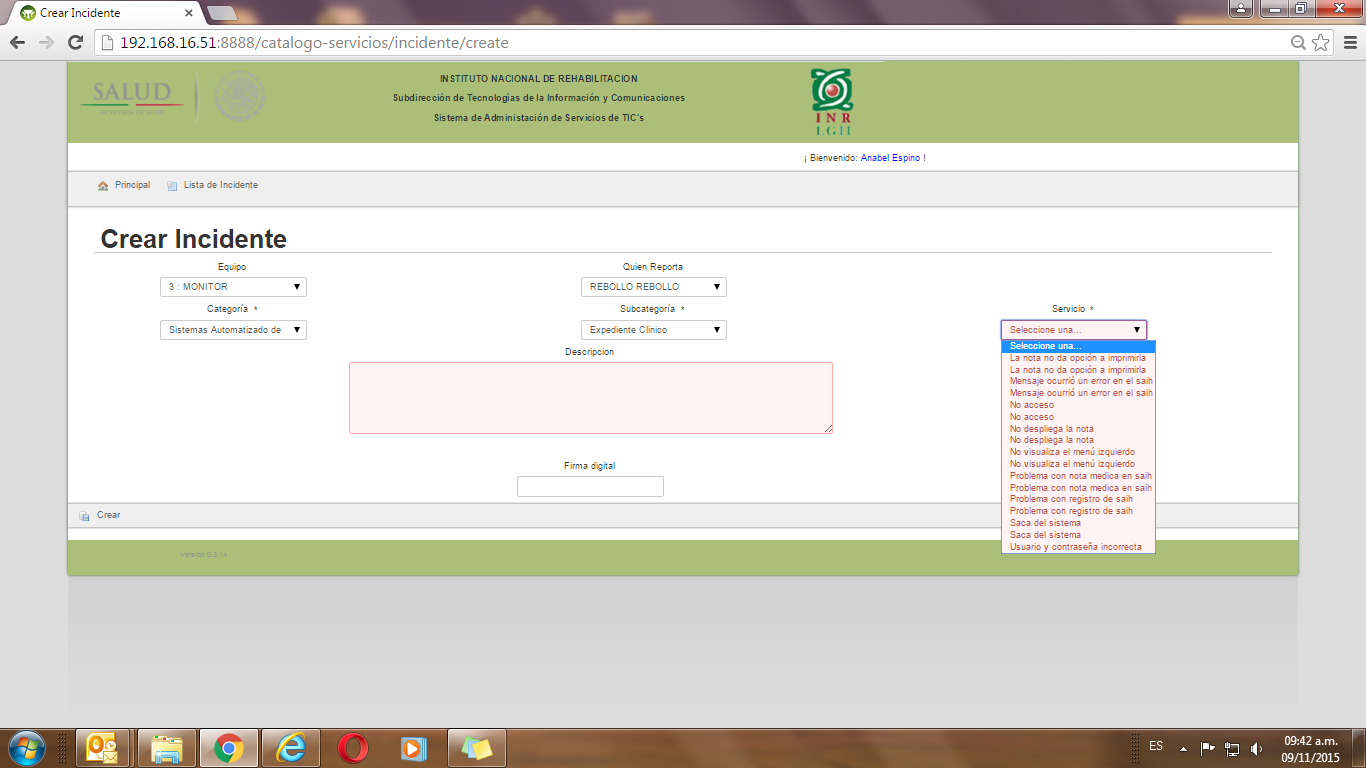
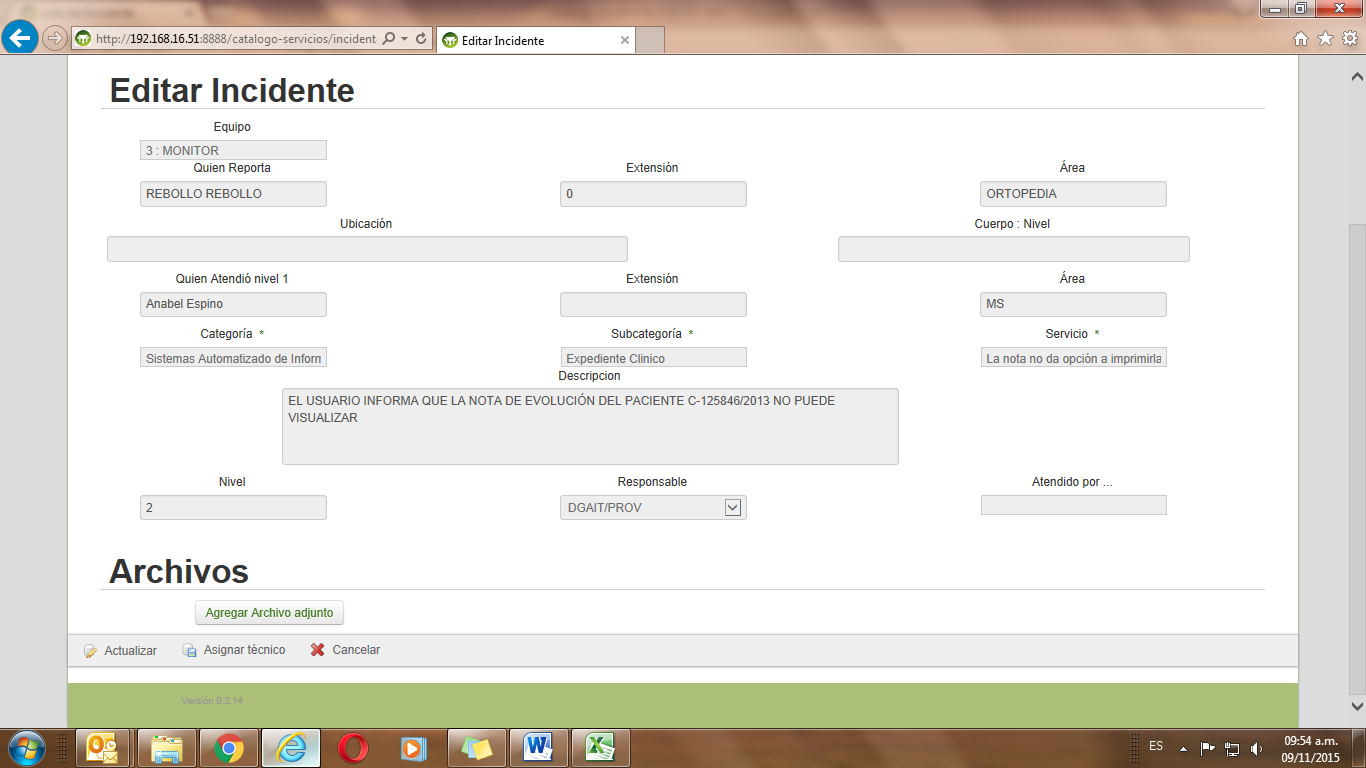
REVISIÓN DEL SAST CON RESPECTO AL INCIDENTE VER. 0.3.14

09/11/15



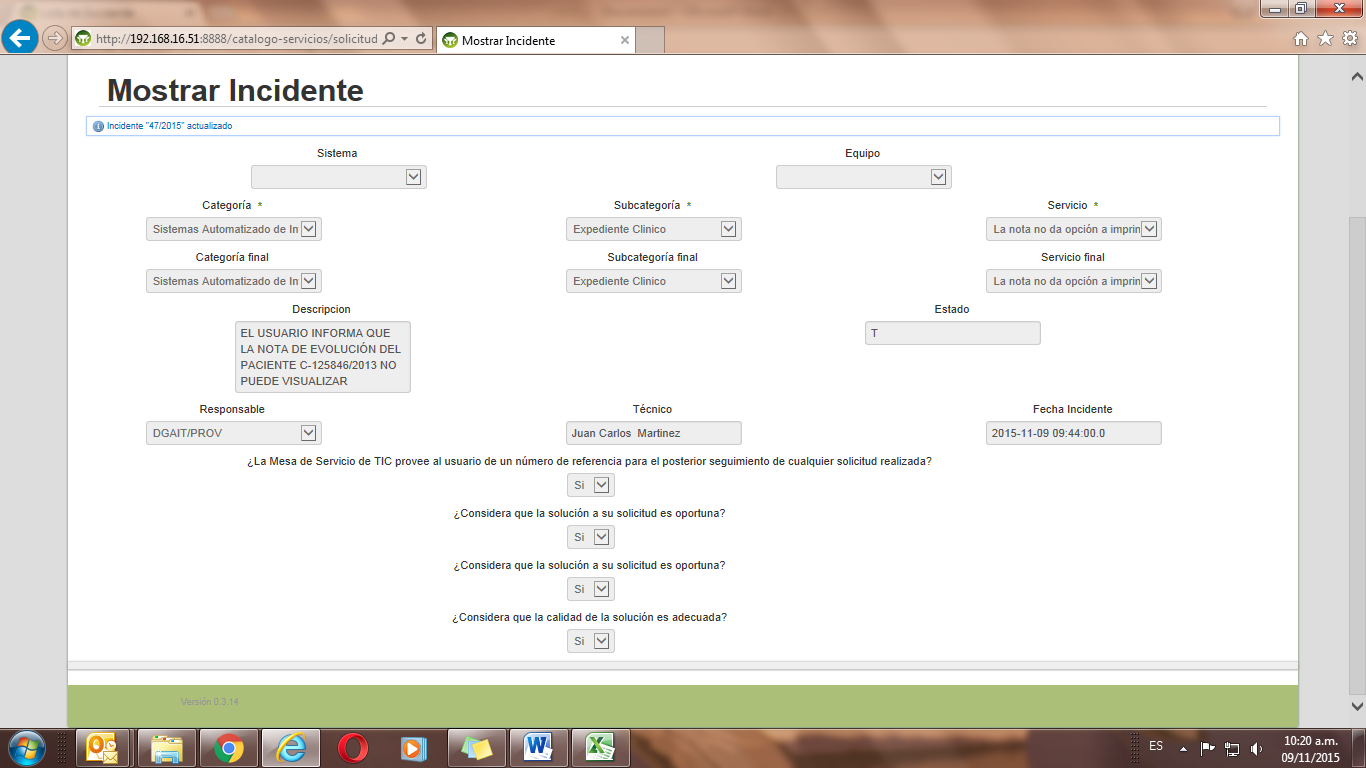
Revisar duplicados en categoría del SAIH



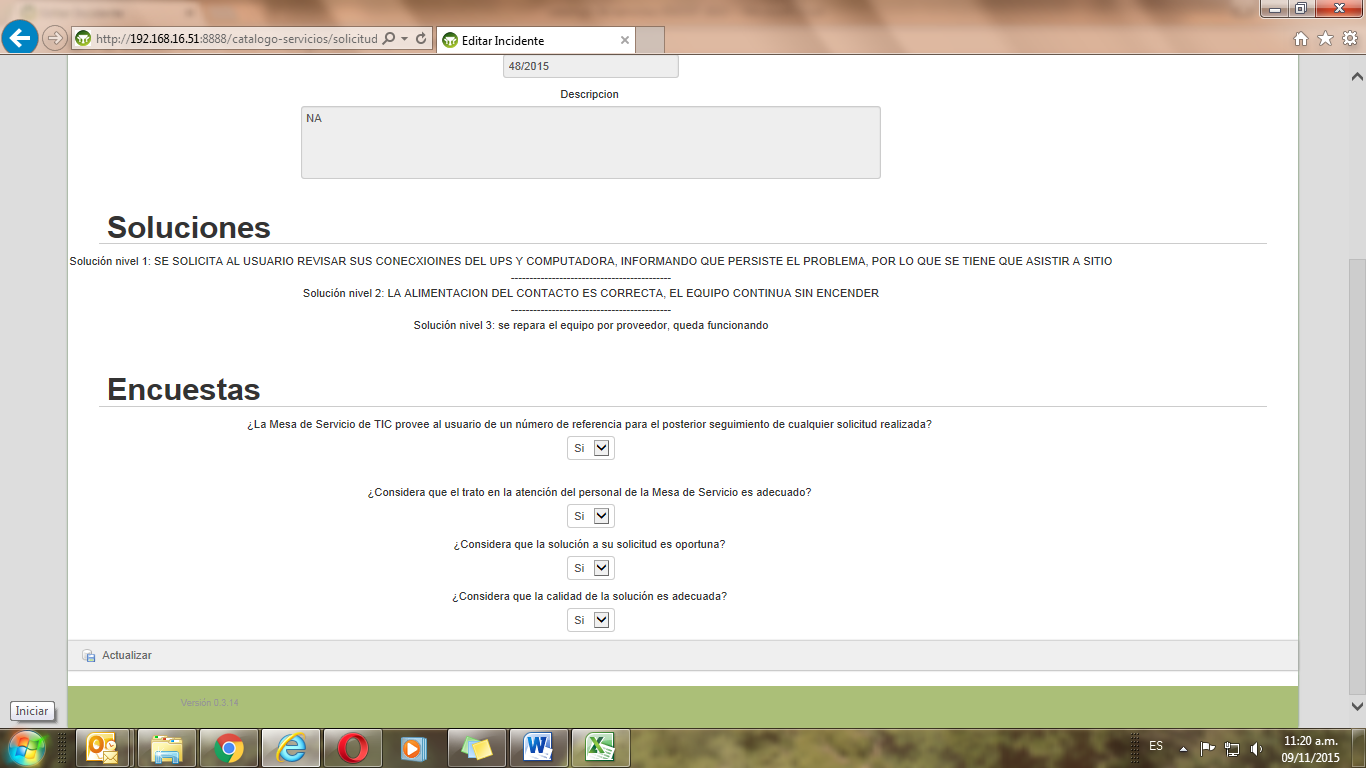
Cuando se escala el servicio no muestra las acciones realizadas en primer nivel, por lo que el coordinador del área correspondiente, ni el técnico asignado que atenderá segundo nivel no va tener antecedente de lo que ya se realizó para resolver el reporte.



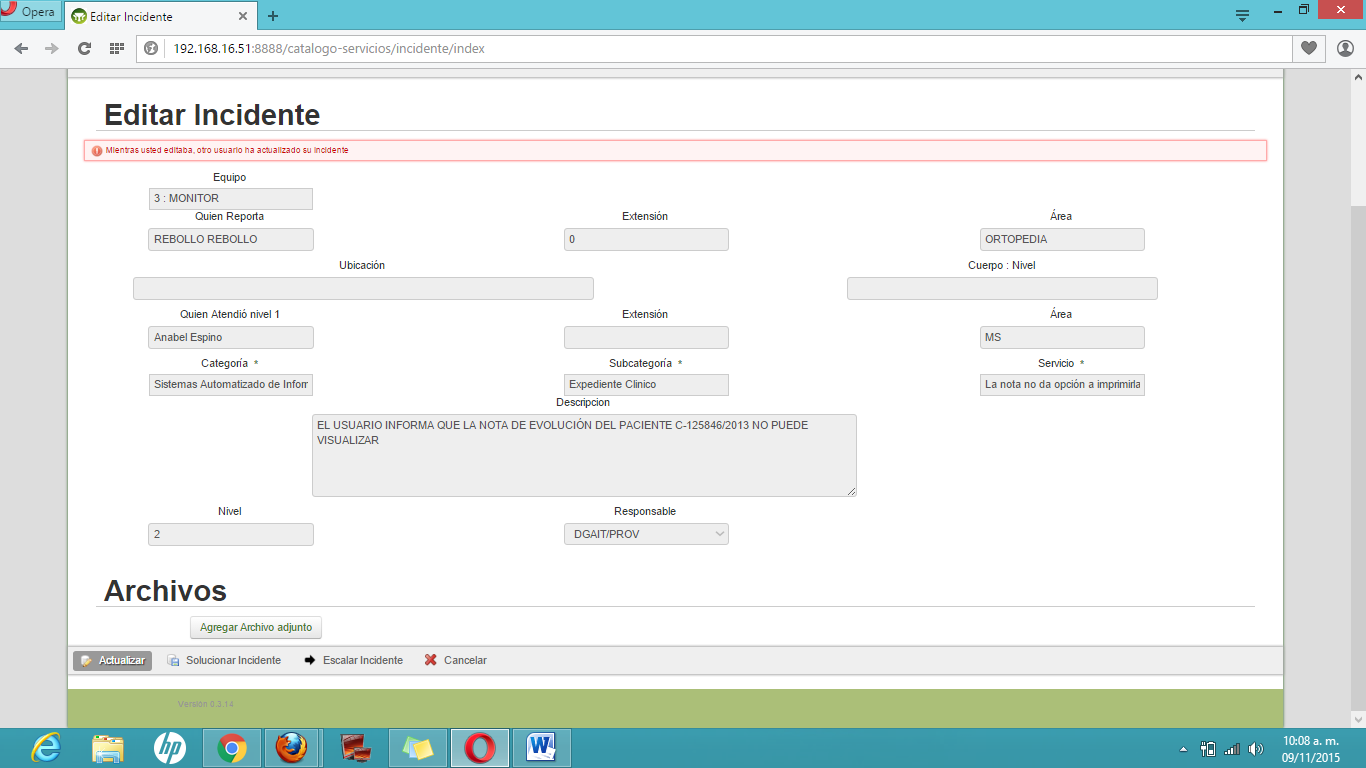
Cuando se manda la encuesta muestra el campo de sistema, el cual ya debe ser eliminado, y en la celda del equipo no refiere el equipo con el que se registró el incidente, servicio cambiar etiqueta a Categoría de tercer nivel.



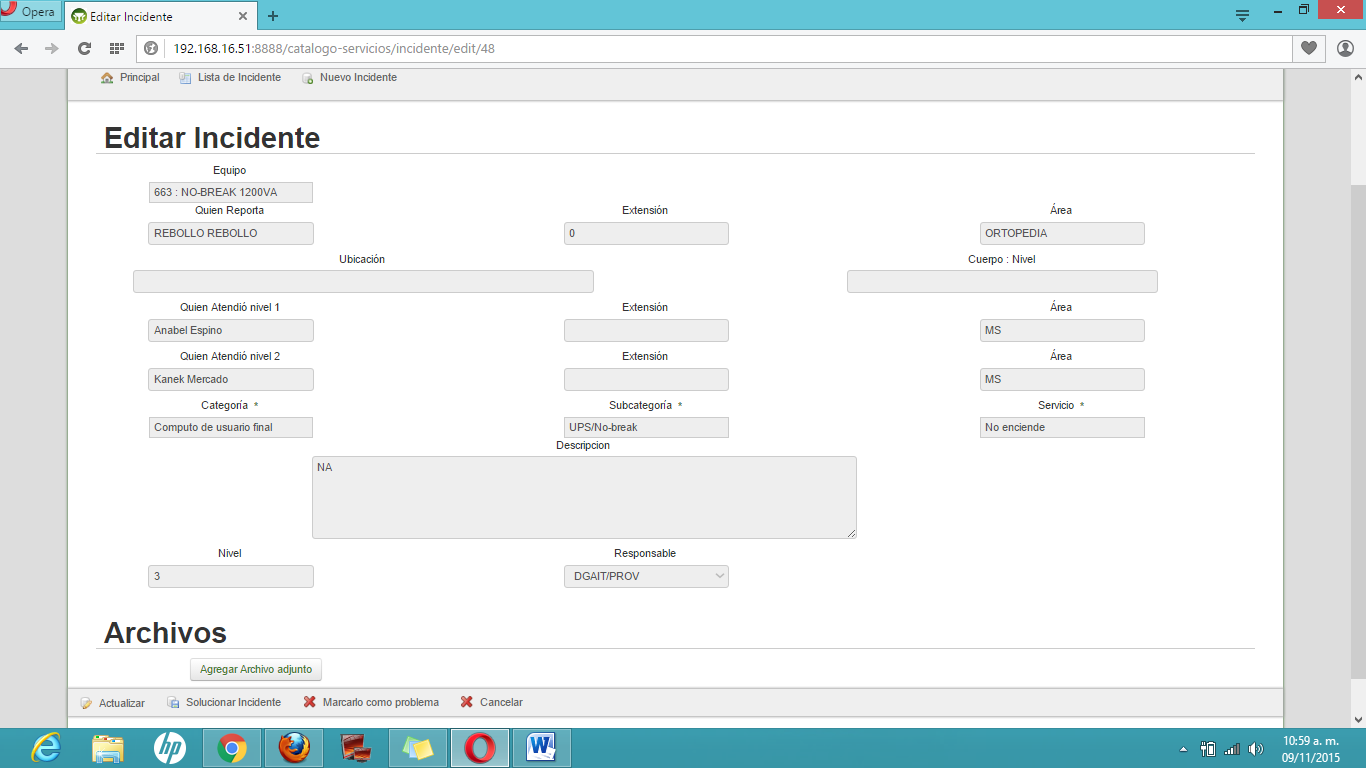
Revisar la encuesta ya que la segunda esta repetida con la tercera, cuando debe decir: “Considera que el trato en la atención del personal de la Mesa de Servicio es adecuada?.



En un segundo ejercicio realizado hasta el tercer nivel, la encuesta si es correcta.



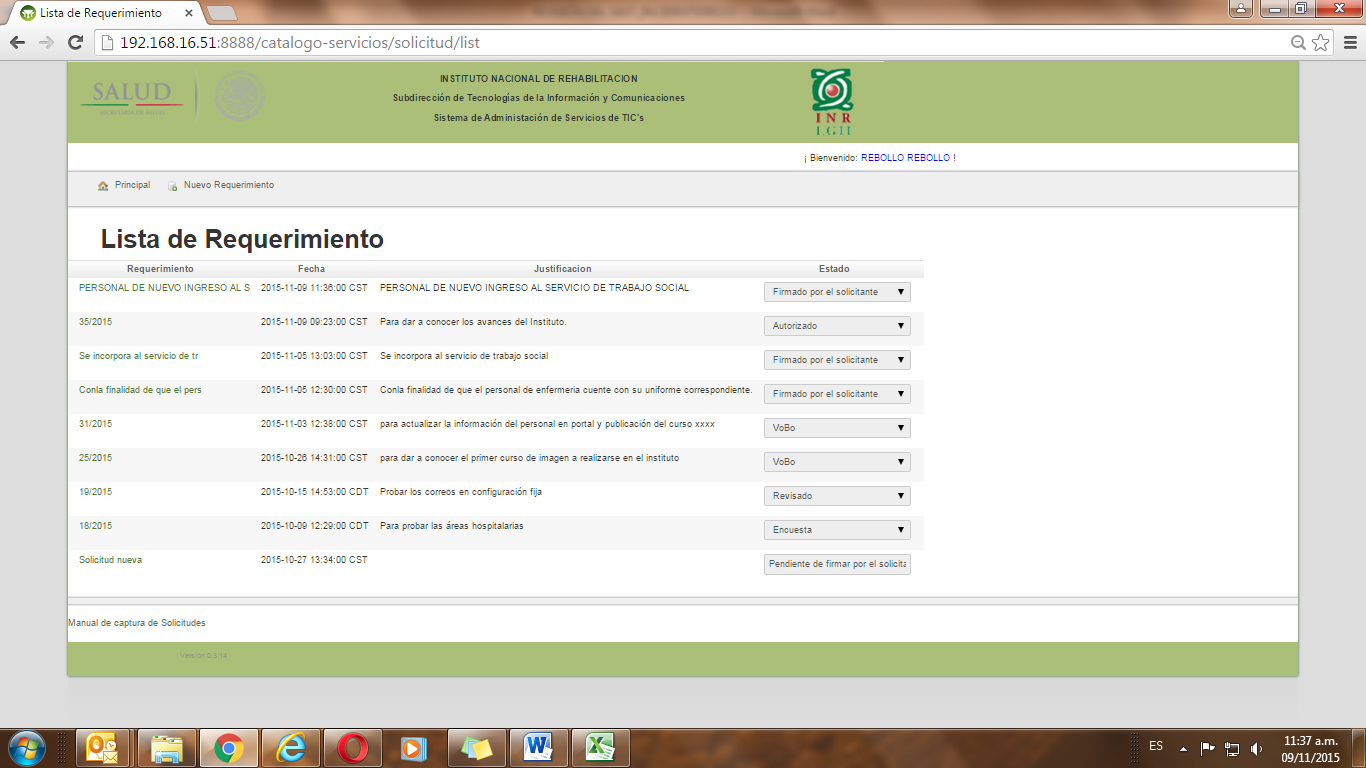
Cuando cerró Juan Carlos le envió el error.



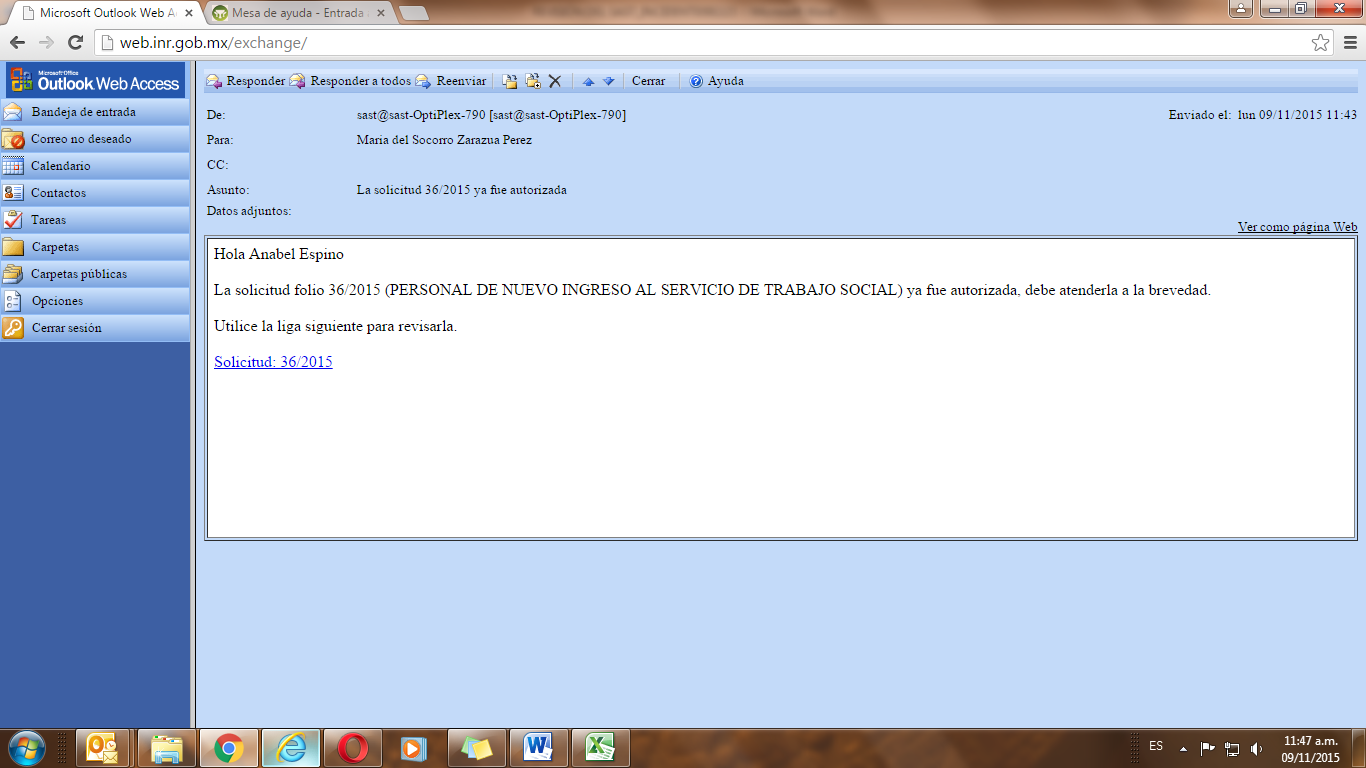
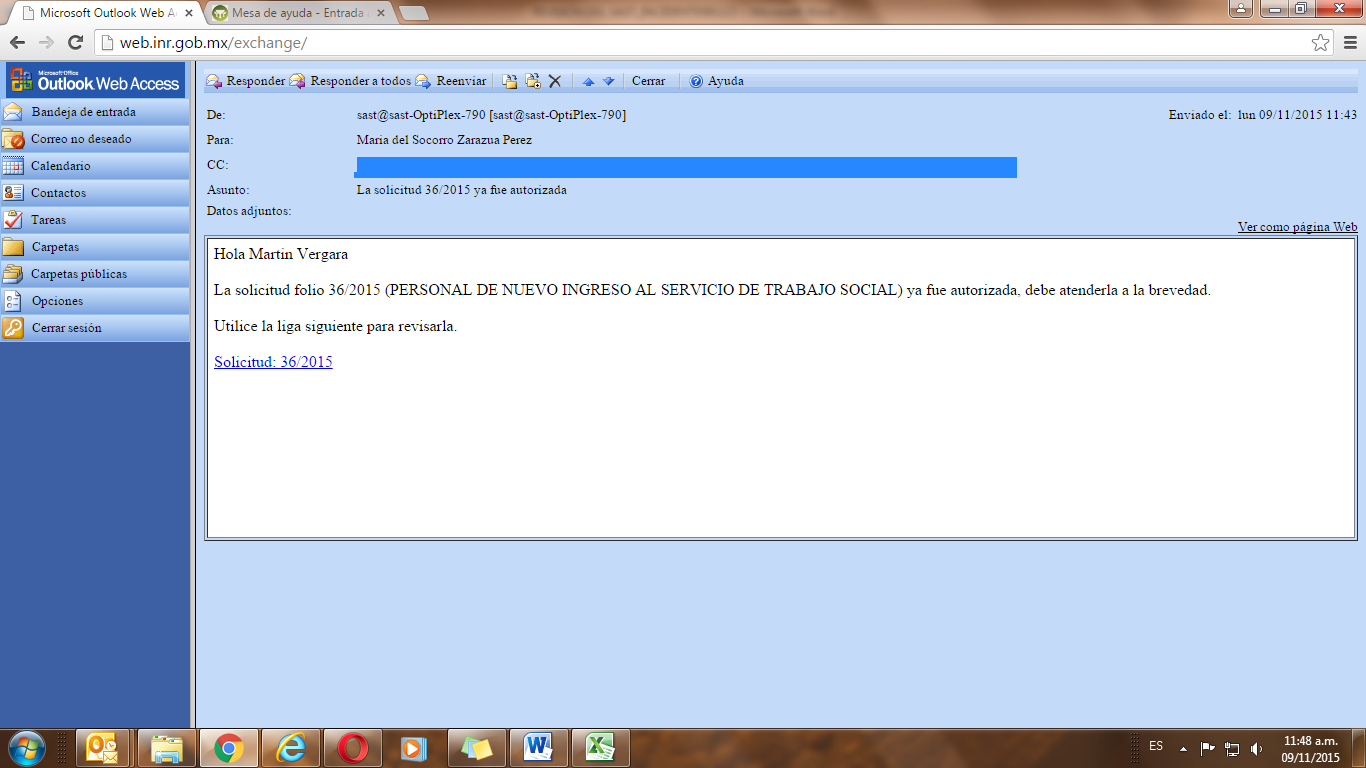
Agregar el tiempo de solución para el nivel actual.

Agregar correo al usuario en el módulo de incidentes después de que el técnico especializado soluciona, con el mensaje su solicitud (núm. De solicitud) ya ha sido atendida, para mejorar la calidad del servicio se solicita conteste la siguiente encuesta, usando la siguiente liga:

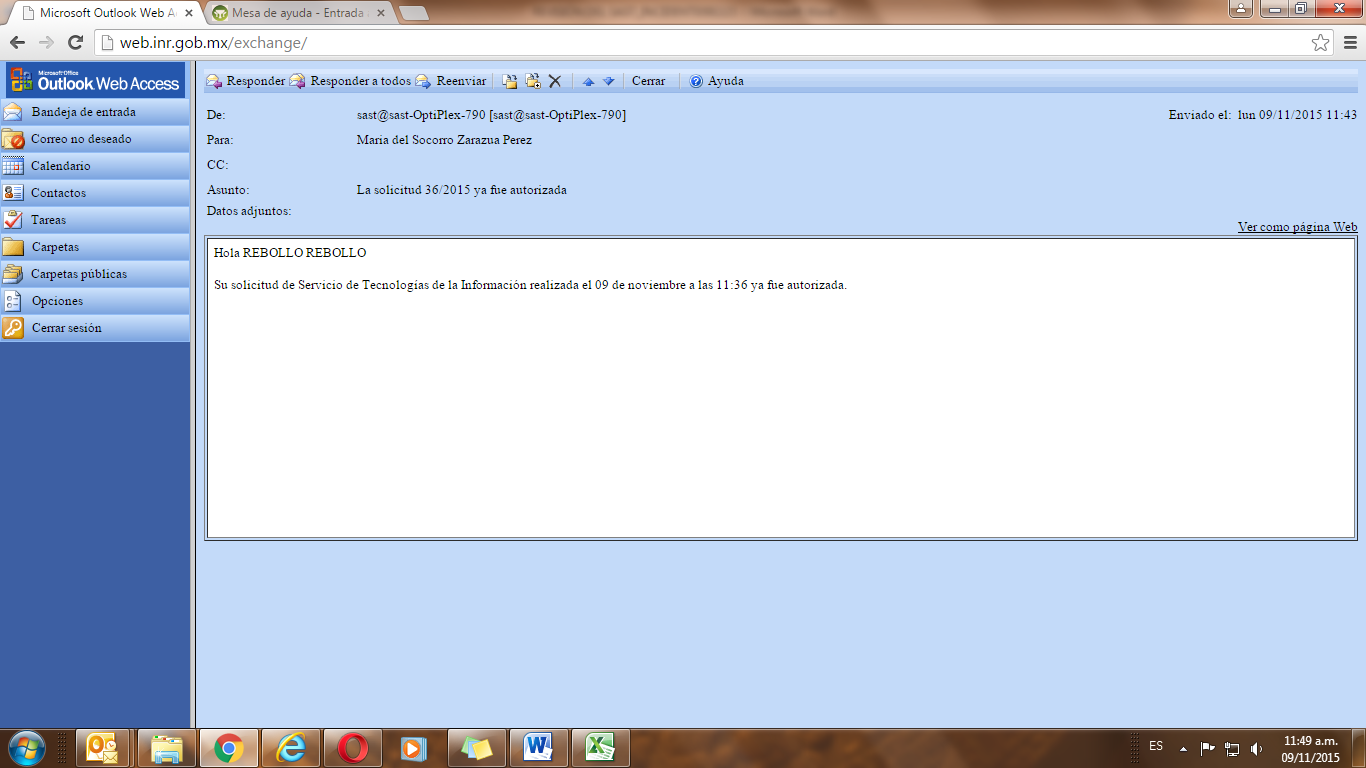
REVISION DE REQUERIMIENTO



Cuando un requerimiento es autorizado, eliminar las notificaciones por correo electrónico al gestor.

Pero el correo que se envia al usuario sigue vigente, ok

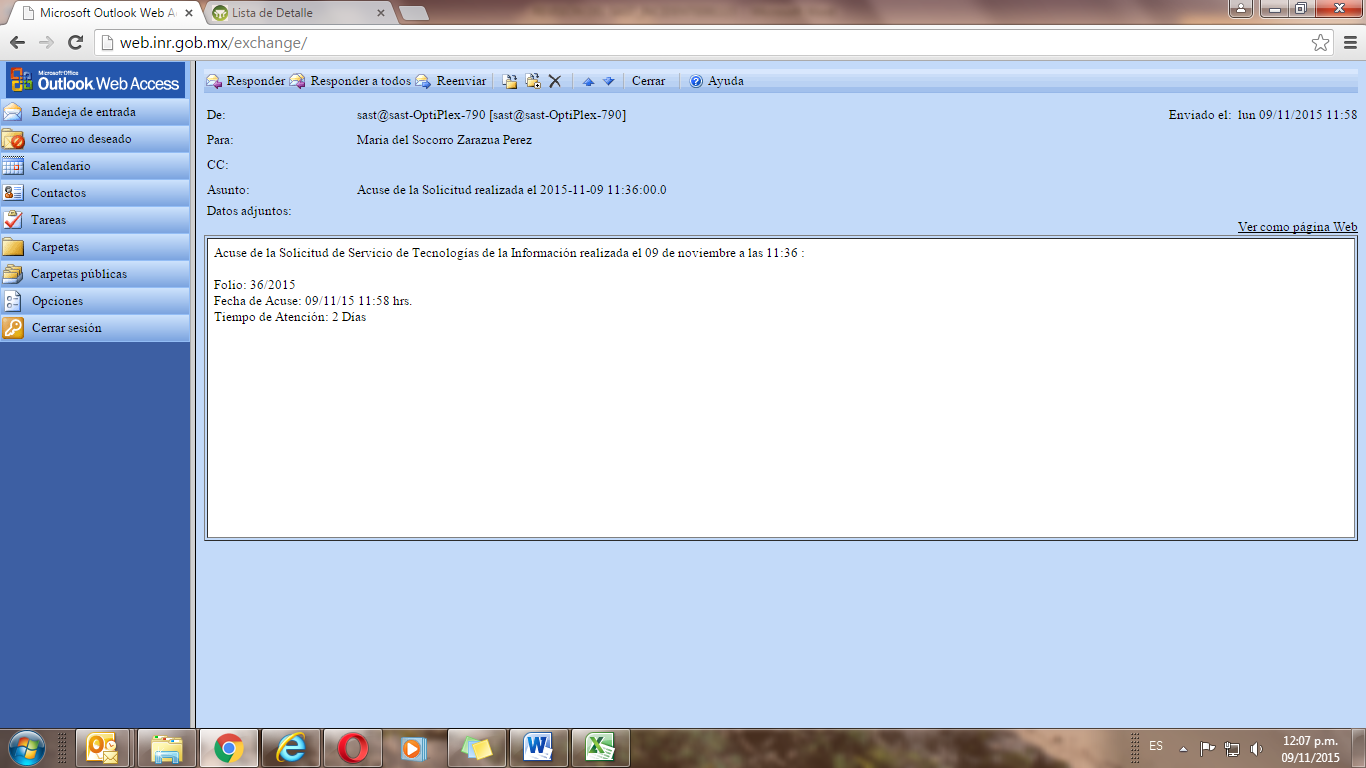


Se realizó un requerimiento con 3 servicios diferentes, enviando un correo por cada uno de estos sin saber a qué servicio se refiere con un tiempo de atención que no se identifica a que servicio pertenece, por lo que se solicita enviar un solo correo incluyendo los servicios que se solicitan con sus respectivos tiempos de atención, como se muestra:

Servicio: Categoría/ Subcategoría/ Categoría de 3er nivel: xx xx tiempo de solución.

PE:

Servicio: Sistemas Automatizado de Información Hospitalaria (SAIH)/ Trabajo Social/Alta de cuenta de usuario: 60 minutos de tiempo de solución.



Después de un Vo.Bo., se presenta el correo al usuario donde se deberá eliminar del correo la justificación y el texto “pronto serás contactado con relación a esta solicitud”.

