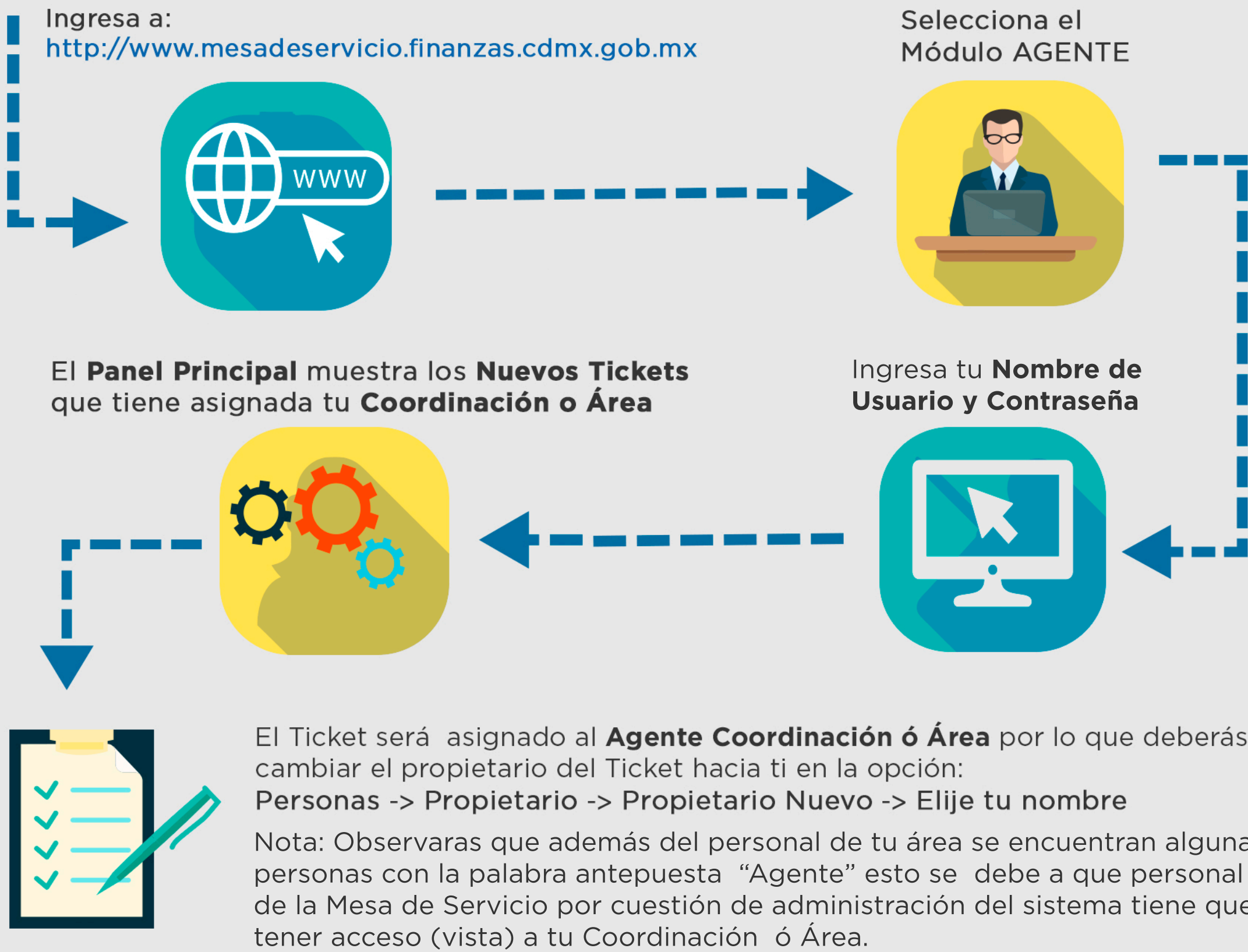


# Manual de AGENTE para Mesa de Servicio



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota  
Siguiendo Estado: **Atendido**  
**Asunto:** Estado Atendido  
**Texto:** Documente la siguiente información bajo el siguiente ejemplo:

- Descripción de la Atención (lo que se hizo) : Aplica para Solicitudes de Servicio
  - a) Para el caso de Alta de un Usuario en algún sistema favor de anexar la siguiente información:
    - URL de acceso: xxxxxxxx
    - Login de acceso al Sistema: xxxxxxxx
    - Contraseña de acceso al Sistema: xxxxxxxxxx
- En caso de que aplique, describa el problema Real (Incidente) ejemplo “Página Web no resuelve por dominio”
- En caso de que aplique, describa la solución Real (Incidente) ejemplo “Se le aplica un reinicio al servidor DNS”

Observara que además del personal de tu área se encuentran algunas personas con la palabra antepuesta “Agente” esto se debe a que personal de la Mesa de Servicio por cuestión de administración del Sistema tiene que tener acceso (vista) a tu Coordinación o Área.

Concluye tu ticket cambiando el propietario al **Agente de Mesa de Servicio**.  
El cambio de Propietario se lleva acabo de la siguiente manera :  
Personas -> Propietario -> Propietario Nuevo -> **Agente Mesa de Servicio**

**Asunto:** Se modifica propietario  
**Texto:** Se modifica propietario

¡LISTO CASI HAS TEMRINADO!

¡**IMPORTANTE!**

El Formato sustituye al Acta Responsiva (en caso de requerirse formato) y deberá ser firmado por el usuario final.

Los formatos estan disponibles en:  
[www.mesadeservicio.cdmx.gob.mx/modulo.formatos](http://www.mesadeservicio.cdmx.gob.mx/modulo.formatos)

NOTA: Adjunta (sube) al ticket, el formato escaneado con la firma del usuario final, y el que se llenó por computadora (editable).

<<FORMATO DEL ALTA DE USUARIO A UN SISTEMA>>

Los formatos firmados con tinta azul (originales) deberán permanecer en resguardo del enlace administrativo ó Técnico.

El correo electrónico ó la impresión de la pantalla del sistema donde se informa del login y contraseña del alta del usuario en un sistema, deberá ser firmado por el usuario final y dicho documento deberá permanecer en resguardo del enlace administrativo o técnico.