



11 Actividades para la administración de tickets.

1**Abre un nuevo ticket.**

- Ticket de correo electrónico nuevo: Anexa el email al nuevo ticket como "reenviado". Nomenclatura: TCE-Asunto (Ticket de correo electrónico).
- Ticket telefónico nuevo: Utilízalo cuando el usuario hable por teléfono. Nomenclatura: TT-Asunto (TT=Ticket telefónico).

Nota: Recuerda que las solicitudes de servicio no podrán ser tramitadas vía telefónica, solo por el sistema de la Mesa de servicio o por Correo electrónico.

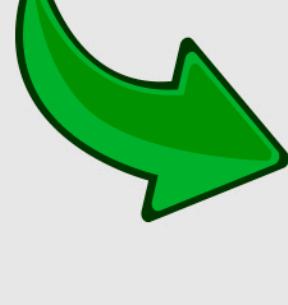
Si el ticket fue abierto por el usuario desde el sistema de la Mesa de Servicio proseguir con el Paso 2.

**2****Notifica al usuario su número de Ticket.**

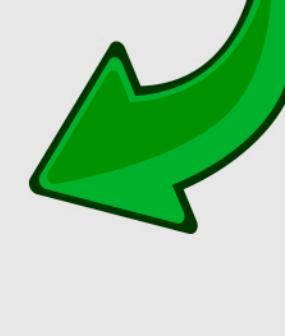
Una vez abierto el Ticket utiliza la plantilla "Responder con el número de Ticket" y elimina el reenvío de la solicitud del usuario.

**3****Aplica el soporte técnico de 1er Nivel.**

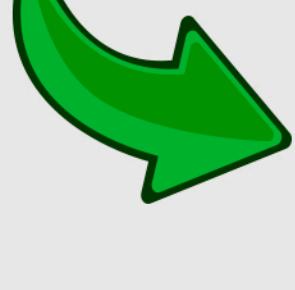
Con la información proporcionada por el usuario replica la falla en tu computadora.

**4****Asigna la Fila al Ticket (Escalación al 2º Nivel).**

Asegúrate que la información proporcionada por el usuario es la que solicita el área (Fila).

**5****Cambia de Propietario.**

Cambia el propietario al "Agente del Área" que corresponde a la Fila asignada.

**6****Modifica el estado del ticket (Estado Asignado).**

En una Nota asigna el Servicio y el SLA además modifica el estado del ticket a "Asignado", tanto en el módulo de Estado "Estado Asignado" como en el Asunto del ticket "Estado Asignado".

**7****Identifica que el Ticket ya fue atendido (Seguimiento).**

Cuando el ticket ya fue atendido se mostrará en el estado "Atendido" y el propietario será "Agente Mesa de Servicio".

**8****Notifica al usuario de la atención de su reporte.**

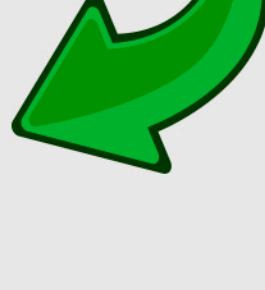
Utiliza la plantilla correspondiente al servicio o incidente reportado, no olvides que si esperas una respuesta firmada por el usuario, el estado será "En espera de documento firmado".

**9****De ser el caso notifica al usuario que el servicio ya fue activado.**

Utiliza la plantilla "Notificación de servicio activado" cuando el área correspondiente halla activado el servicio solicitado y cambia el estado del Ticket a "Notificado al Usuario".

**10****Documenta el Ticket.**

- Additional ITSM Fields: Documentar los tiempos
- Decisión: Documenta la información general del usuario.

**11****Cierra el Ticket.**

Asegúrate que el ticket fue documentado como lo indica el paso 6 y estar todo bien procede a cerrar el Ticket.



LISTO!!
HAS TERMINADO