

# Manual de **Soporte Técnico** para Mesa de Servicio



El Ticket será asignado al **Agente Coordinación ó Área** por lo que deberás cambiar el propietario del Ticket hacia ti en la opción:  
**Personas -> Propietario -> Propietario Nuevo -> Elige tu nombre**

Nota: Observaras 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 ó Área.

## DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

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

- Agente de Soporte Técnico que atendió eñ Ticket
- Horario en que el Ticket fué atendido
- Descripción de la Atención: (Solicitud de Servicio)
- Describa el problema Real: (Incidente) ejemplo “Daño en la fuente de poder del CPU”
- Describa la solución Real: (Incidente) ejemplo “Se cambia fuente de poder del CPU”
- Indique la Persona (usuario) que validó el servicio.

Observará 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.

