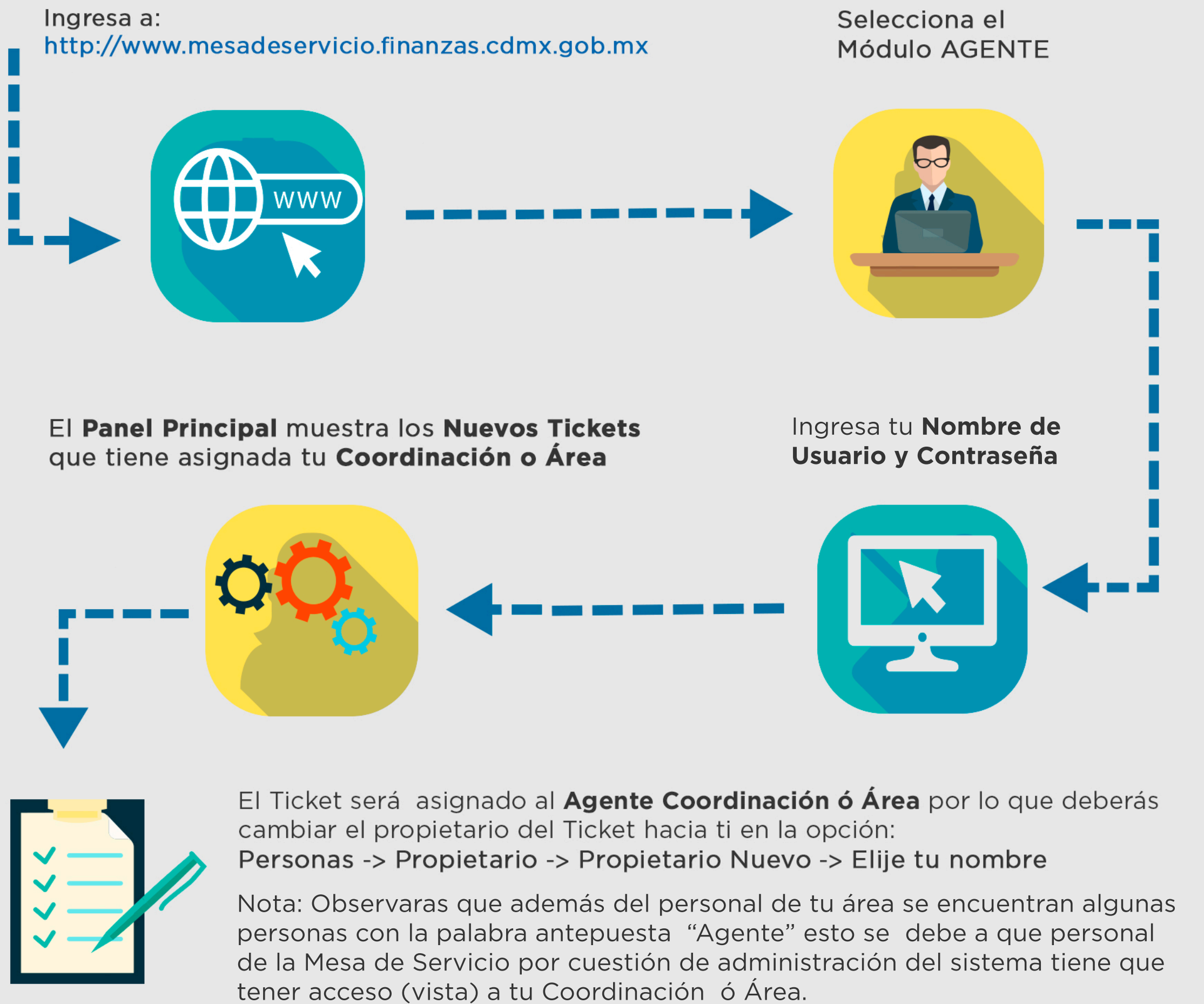




Manual de AGENTE DE SISTEMAS



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota

Siguiente Estado: **Atendido**

Asunto: Estado Atendido

1. Que agente (persona) atendió el ticket:
2. Indique el problema real:
3. Indique la solución real:
4. Indique fecha/hora de la atención del ticket:
5. Indique con qué persona se habló por teléfono (en caso de que aplique)

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 TERMINADO!

✓ ENVIAR