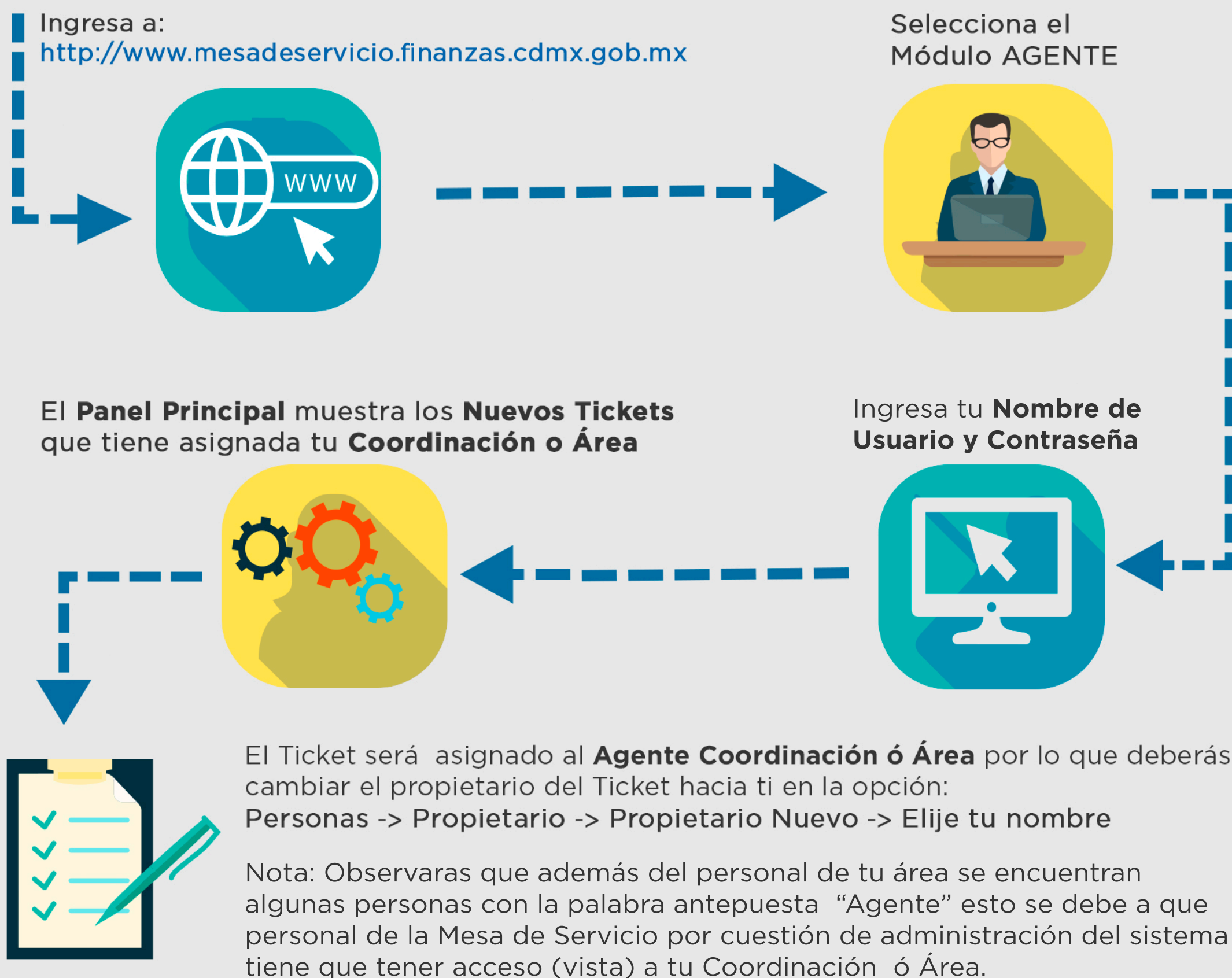




Manual de Soporte Técnico / Infraestructura para Mesa de Servicio



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota

Siguiente Estado: Atendido

En los campos con la anteposición **ST/INFRA** se deberá ingresar la información solicitada.

En caso de que no aplique el concepto de “consumibles” favor de ingresar el texto “No aplica”.

Asunto: Estado Atendido

Texto: Aquí se deberá ingresar la misma información ingresada en los campos con anteposición del texto ST/INFRA.

Nota: En caso de que alguna información solicitada no sea ingresada o en el área de Texto no contenga toda o la misma información contenida en los campos con anteposición ST/INFRA la Mesa de Servicio tomará como incompleto la atención del servicio o incidente.

Al terminar de documentar el área de texto seleccionar el módulo “Enviar”

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.

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!

✓ ENVIAR