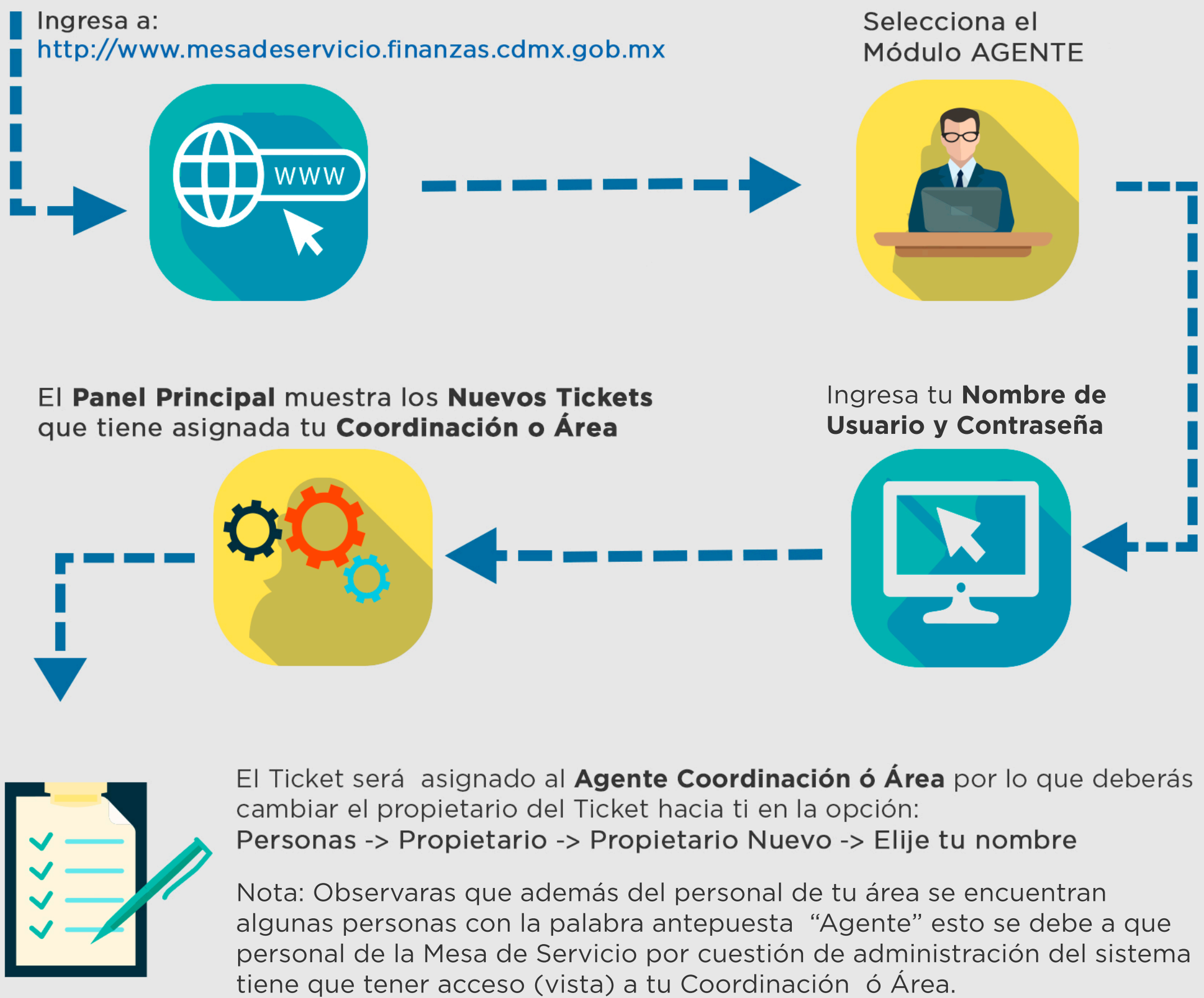




Manual de **Soporte Técnico** para Mesa de Servicio



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota

Siguiente Estado: **Atendido**

Asunto: Estado Atendido

Texto: Documente la siguiente información bajo el siguiente ejemplo:

- Agente de Soporte Técnico que atendió el Ticket
- Horario en que el Ticket fue atendido
- Descripción de la Atención: (Solicitud de Servicio)
- Describe el problema Real: (Incidente) ejemplo “Daño en la fuente de poder del CPU”
- Describe 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.

Concluye tu ticket cambiando el propietario al **Agente de Mesa de Servicio**

El cambio de Propietario se lleva a cabo 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