

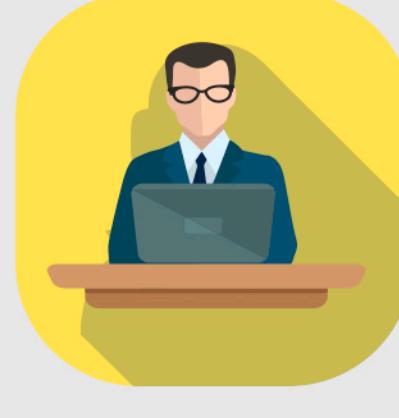


# Manual de Soporte Técnico / Infraestructura para Mesa de Servicio

Ingresá a:  
<http://www.mesadeservicio.finanzas.cdmx.gob.mx>



Selecciona el  
Módulo AGENTE



El Panel Principal muestra los Nuevos Tickets que tiene asignada tu Coordinación o Área

Ingresá tu Nombre de Usuario y Contraseña



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 -> Elije tu nombre

Nota: Observarás 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

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.

Para comprobar la atención del ticket se deberá imprimir la primer hoja del ticket solicitando la siguiente información de la persona que valida la atención de dicho ticket:

- Nombre Completo
- Cargo, Fechas, Firma

El documento se digitalizará (escanear) y anexarlo (subirlo) al ticket a través de la opción: **Anexo "Seleccionar Archivo"**.



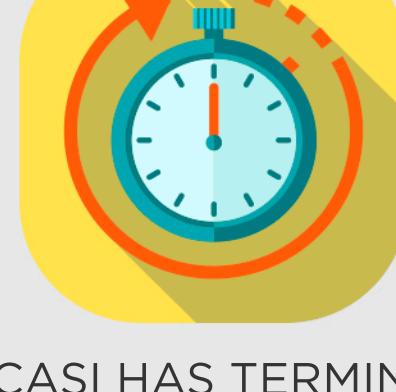
Concluye tu ticket cambiando el propietario al Agente de Mesa de Servicio

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!

