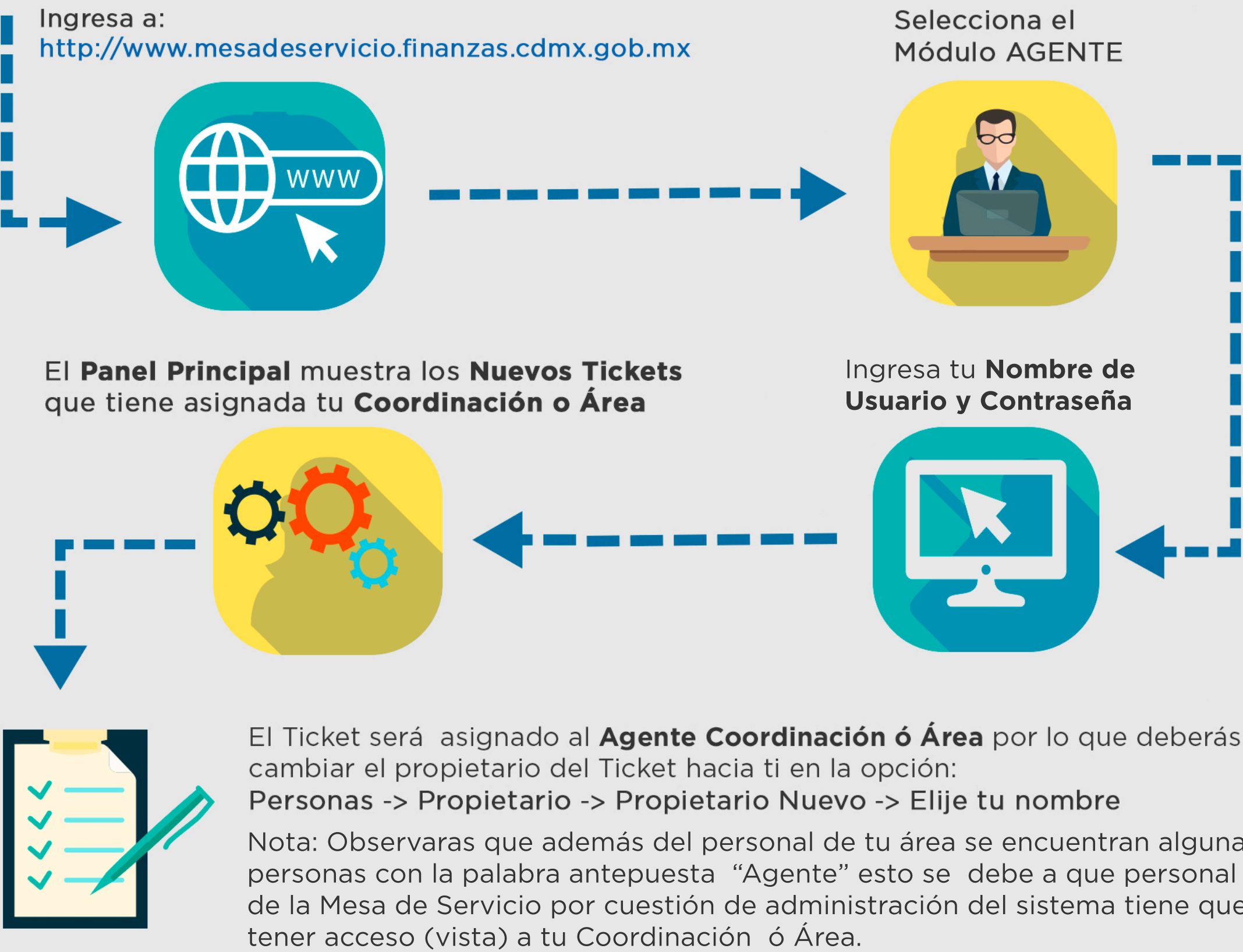


Manual de AGENTE para Mesa de Servicio



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

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

- Descripción de la Atención (lo que se hizo) : Aplica para Solicitudes de Servicio
 - a) Para el caso de Alta de un Usuario en algún sistema favor de anexar la siguiente información:
 - URL de acceso: xxxxxxxx
 - Login de acceso al Sistema: xxxxxxxx
 - Contraseña de acceso al Sistema: xxxxxxxxxx
- En caso de que aplique, describa el problema Real (Incidente) ejemplo “Página Web no resuelve por dominio”
- En caso de que aplique, describa la solución Real (Incidente) ejemplo “Se le aplica un reinicio al servidor DNS”

Nota: Se tomará como horario de **Atendido** cuando se concluya (envíe) esta **Nota** 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!

¡**IMPORTANTE!**

El Formato sustituye al Acta Responsiva (en caso de requerirse formato) y deberá ser firmado por el usuario final.

Los formatos estan disponibles en:
www.mesadeservicio.cdmx.gob.mx/modulo.formatos

NOTA: Adjunta (sube) al ticket, el formato escaneado con la firma del usuario final, y el que se llenó por computadora (editable).

<<FORMATO DEL ALTA DE USUARIO A UN SISTEMA>>

Los formatos firmados con tinta azul (originales) deberán permanecer en resguardo del enlace administrativo ó Técnico.

El correo electrónico ó la impresión de la pantalla del sistema donde se informa del login y contraseña del alta del usuario en un sistema, deberá ser firmado por el usuario final y dicho documento deberá permanecer en resguardo del enlace administrativo o técnico.