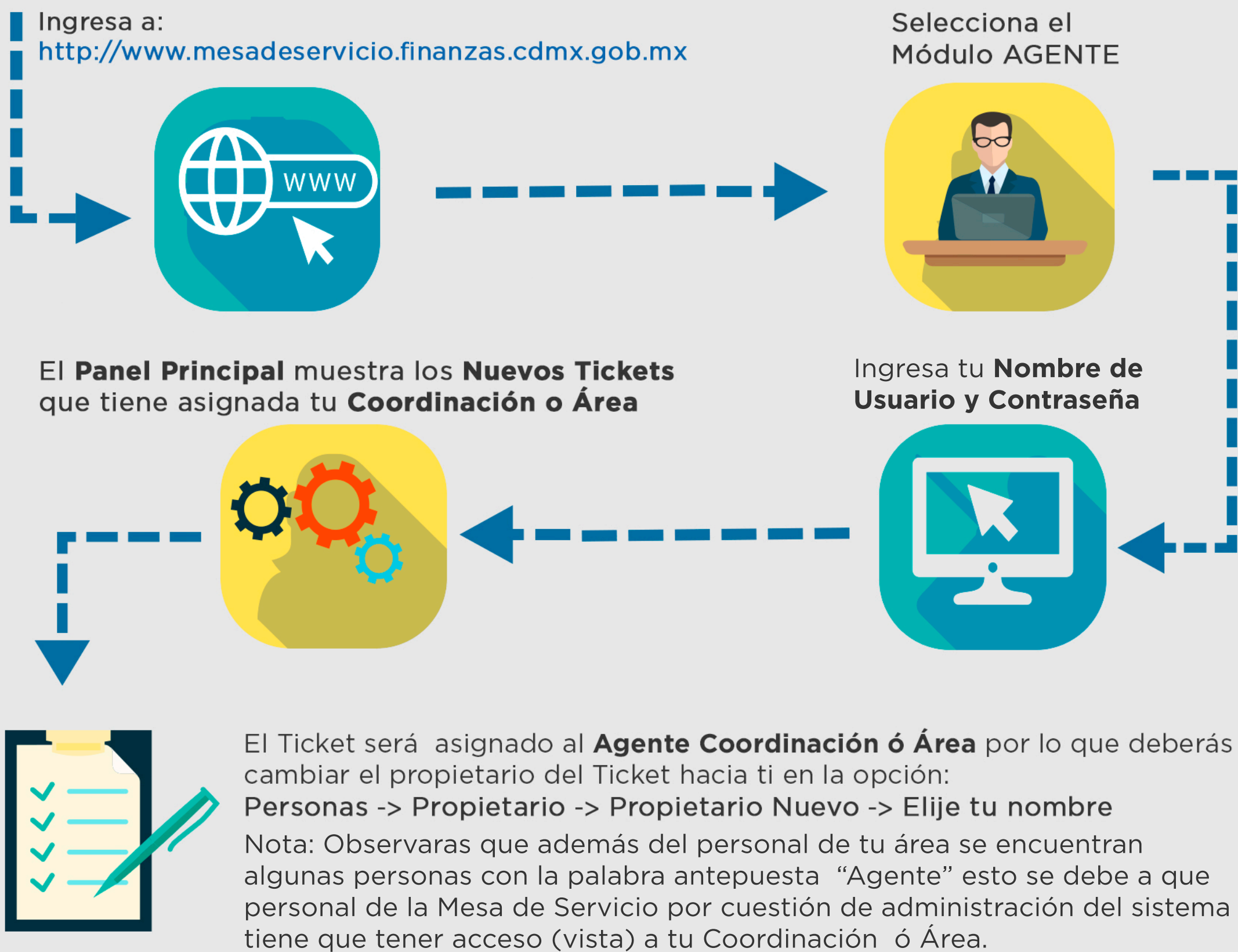


Manual de **Soporte Técnico** para Mesa de Servicio



DOCUMENTA LA ATENCIÓN DE TICKET DE LA SIGUIENTE MANERA:

Comunicación -> Nota

Asunto : Siguiente Estado: Atendido

Texto:

Documente la siguiente información bajo el siguiente ejemplo:

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

Una flecha horizontal de puntos guía desde la sección anterior hacia esta. El texto indica: 'Concluye tu ticket cambiando el propietario al **Agente de Mesa de Servicio**'.

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!



¡¡IMPORTANTE!

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

Los formatos están 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.