



Manual de USUARIO para Mesa de Servicio



Documentá el Ticket de la siguiente manera:



Tipo : Siempre deberá seleccionar la opción de "Solicitud de Servicio"

Para : Siempre deberá seleccionar la opción de "Mesa de Servicio"

Asunto : Dependencia-Descripción de la solicitud/incidente (Ejemplo: Egresos-Alta de Usuario en el SCG/ Egresos-No se visualiza la página del SCG)

Texto: Describa su solicitud e indique la justificación o en su caso indique el incidente (falla)

Anexo: "Seleccionar archivo"

a) De ser el caso para el Alta de Usuario a un Sistema o Alta de Cuenta de Email usted deberá anexar el respectivo formato

- Los Formatos están disponibles en la siguiente página web www.mesadeservicio.finanzas.cdmx.gob.mx -> Modulo "Formatos"

b) De ser el caso deberá subir archivos relacionados a su incidente (falla), Asistencia Técnica o Solicitud de Información

¡LISTO CASI HAS TERMINADO!

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).

¡IMPORTANTE!

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

Los formatos firmados con tinta azul (originales) deberán permanecer en resguardo del enlace administrativo ó Técnico, así como las actas responsivas.

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 y su correspondiente acta responsiva, deberá ser firmado por el usuario final y dicho documento deberá ser adjuntado (subido) al ticket y permanecer en resguardo del enlace administrativo o técnico.

Adjuntar (subir) el documento al ticket de la siguiente forma:

Abrir la nota más reciente y elegir el módulo "Responder" y documentar:

Asunto: Borrar texto y escribir "Documento Firmado".

Texto: "Documento Firmado"

Anexo: Adjuntar (subir) archivo.

Siguiente estado: Documento Firmado.

Enviar