

Mesa de ayuda

Objetivo:

Proporcionar a los usuarios un punto único de contacto para resolver sus necesidades en relación al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, a través de una comunicación eficaz entre agentes productivos y clientes satisfechos.

1 Iniciar sesión con credenciales correspondientes:

Correo electrónico

Contraseña

Ingresar

Tickets resueltos

#	ASUNTO	FECHA	ESTATUS
15	No da de alta proveedor	11/jun./2021	Resuelto
14	Artículo no muestra Autor	08/jun./2021	Resuelto

6 Cuando se cierra el ticket en la pestaña 'resueltos' se mostrará la lista de los tickets atendidos.

Escribe un comentario

Agregar comentario

2 Clic en el botón 'Nuevo ticket':

Nuevo ticket

Nuevo ticket

3 Llenar formulario:

Categoría: Red-internet, correo, telefonía y servidores

Subcategoría: Forticlient

Asunto: Problemas con VPN

Descripción: Al colocar mis accesos a la VPN no me deja conectar.

Archivo(s): **Se tiene la opción de adjuntar evidencia (archivos, pantallas, mensaje, etc.).**

Selecciona archivo(s)
o arrastra archivos (PNG, JPG, PDF, hasta 1 Mb.)

Problemas VPN.png

Se ha registrado el ticket

4 Mandar ticket en 'Agregar ticket':

Agregar ticket

5 Una vez dado de alta se muestra en una lista el ticket 'abierto' para darle seguimiento por medio de un chat en tiempo real.

Mesa de ayuda **Nuevo ticket**

#	ASUNTO	FECHA	ESTATUS
17	Problemas con VPN	07/sep./2021	En curso ...
16	Prueba impresora	11/jun./2021	En curso ...