### <u>Acceso</u>

### a) Abre Internet Explorer y accede a la página de la entidad (<u>http://www.puertodeveracruz.com.mx</u>) y accede a la Intranet.



#### b) Ahora haga clic en "Mesa de ayuda"



c) En seguida aparecerá una ventana donde en el margen inferior derecho debe presionar el botón de **"Entrar"** y de inmediato accederás para crear tus incidencias.

| Proactivanet<br>ITSM SOFTWARE                                          | 8                                                                                                                      | PROCESS COMPLIANT GOLD | LEVEL PROCESSES                    |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Acceso a la aplicación                                                 |                                                                                                                        |                        | Acceso usuario                     |
| Puede acceder a ProactivaNET ut                                        | ilizando cualquiera de las dos opciones disponibles:                                                                   |                        | ¿Dispone de un usuario y           |
| Acceso con usuario y password                                          |                                                                                                                        |                        | acceder a ProactivaNET? ¡¡Acceda   |
| Si dispone de un usuario y contras                                     | eña específico para acceder a ProactivaNET, no                                                                         |                        | aqui!!<br>Usuario no autentificado |
| y podrá entrar directamente en el s                                    | sistema. Para conservar su identidad y no tener que                                                                    |                        | Nombre de usuario:                 |
| Adicionalmente, si no recuerda su<br>la opción "¿Ha olvidado su clave? | clave de acceso, o quiere modificarla, puede usar<br>".                                                                |                        | Clave de acceso:                   |
| Acceso con seguridad integrada                                         | ı de Windows                                                                                                           |                        | No cerrar sesión                   |
| Si no dispone de un usuario espec                                      | ífico para acceder a ProactivaNET, pero ya se ha                                                                       |                        | Entrar                             |
| opción de "Acceso integrado Wino<br>necesidad de recordar nuevas con   | o para iniciar sesion en su equipo, puede utilizar la<br>lows", que le dará acceso directo al sistema sin<br>traseñas. |                        | ¿Ha olvidado su clave?             |
|                                                                        | :: Conozca ProactivaNET !!                                                                                             |                        | Acceso integrado Windows           |
|                                                                        |                                                                                                                        |                        | Acceso a ProactivaNET utilizando   |
|                                                                        | que ProactivaNET puede ofrecer. Vea<br>nuestros vídeos y obtendrá una visión                                           |                        | iniciado sesión en su equipo       |
| 0                                                                      | general de las principales funcionalidades.                                                                            |                        | Entrar                             |
|                                                                        |                                                                                                                        |                        |                                    |
|                                                                        |                                                                                                                        |                        |                                    |
|                                                                        |                                                                                                                        |                        |                                    |

Sí deseas evitar este paso las veces siguientes solo debes hacer clic en la casilla "No cerrar sesión".

| ción              |                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|
| a un nombre de us | uario y una                                                    |
| no es privada.    |                                                                |
| apiverdom\sopor   | te01                                                           |
|                   |                                                                |
|                   |                                                                |
|                   |                                                                |
|                   | :ión<br>a un nombre de us<br>no es privada.<br>apiverdom\sopor |

En ocasiones para acceder se debe proporcionar el *usuario* y *contraseña* de dominio (los datos que usa para entrar a la computadora asignada).

Una vez proporcionados los datos de autenticación se muestra la pantalla de inicio de la **Mesa de ayuda**.

| Buscadores Internet 🛛 🔮 API Mesa de Ayuda 🛛 💩 Api                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | iver 🧟 WebCenter 🔅 Nueva Incidencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Bienvenidos al nuevo <b>Portal del Empleado</b> , d<br>relacionadas con los servicios de IT, y acceder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | esde el que se podrán dar de alta todas las nuevas incidencias/peticiones<br>al resto de información corporativa de relevancia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nueva Incidencia |
| rtas / Recordatorios         Ya está operativo el nuevo sistema de recepción de inc         Si necesita ayuda para realizar la incidencia, puede apoya         Manual de la Mesa de Ayuda         Si Siguiendo los procedimientos de calidad, es importante co oprinon, es importante para nosotros.         Para proporcionarte un mejor servicio, cualquier apoyo o recreo electronico soporte@puertodeveracruz.com.mx         En el apartado inferior "Base de Conocimiento", puedes         Para brindarte un mejor servicio, cuando solicites usuarte "Acceso Inalambrico Externos.         Si deseas realizar un Incidencia/Solicitud sobre el sistem | cidencias/peticiones de TI.<br>arse visualizando el siguiente manual, haciendo click en el siguiente link:<br>ontestar la encuesta de evalucación de servicio de las incidencias/peticiones. Recuerda que t<br>duda que tengas, favor de comunicarte al departamento de Soporte Técnico, la extension 730<br>s encontrar algunos manuales de los sistemas internos de la entidad.<br>o inalambrico para personas externas, favor de seleccionar la categoría Servicios>Interner<br>a del área de mantenimiento, selecciona Sistemas>OSTicket: | u<br>95 o vía    |
| s incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 🎓 Base de Conocimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8                |
| Nuevas (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /Sistemas/SIIP Compras/Facturas (2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| 💫 Rechazadas (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | /Sistemas/SIIP Compras/Requisiciones (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
| 💫 Asignadas a un grupo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /Sistemas/SIIP Nomina y Recursos Humanos (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | /Sistamas/SIIP Viáticos (2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |
| Asignadas pendientes de respuesta (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Vi Vostenas em Viaces (2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |

La Mesa de ayuda funciona ahora tanto con **Internet Explorer, Chrome y Firefox,** sin embargo, si no puede cargar la página marque a **Soporte Técnico** al **73095** donde se le apoyara para que pueda acceder de manera normal a la mesa de ayuda.

## Nueva Incidencia

d) Para levantar una incidencia haga clic en el botón de **Nueva Incidencia** ubicado en el recuadro de la imagen siguiente.

| Soporte Tecnico (1), Asesor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 8 8 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERACUZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 🚳 Buscadores Internet 🔹 🚯 API Mesa de Ayuda 🛛 🚳 Apiver                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 🔊 WebCenter 🛛 🌷 Nueva Incidencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bienvenidos al nuevo Portal del Empleado, desde<br>relacionadas con los servicios de IT, y acceder al res                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | el que se podrán dar de alta todas las nuevas incidencias/peticiones<br>to de información corporativa de relevancia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nueva Incidencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Alertas / Recordatorios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Calendario<br>abril de 2016 🗰 💷 🐗                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ya está operativo el <b>nuevo sistema de recepción de incidenci</b> Si necesita ayuda para realizar la incidencia, puede apoyarse vir<br>Manual de la Mesa de Ayuda.  Si guiendo los procedimientos de calidad, es importante contesta<br>opinion, es importante para nosotros.  Para proporcionarte un mejor servicio, cualquier apoyo o duda qu<br>correo electronico soporte@puertodeveracruz.com mx<br>En el apartado inferior "Base de Conoclmiento", puedes encor<br>Para brindarte un mejor servicio, cuando solicites usuario Inala<br>>Acceso Inalambrico Externos.  Si deseas realizar un Incidencia/Solicitud sobre el sistema del á | ias/peticiones de Ti.<br>sualizando el siguiente manual, haciendo click en el siguiente link:<br>ur la encuesta de evalucación de servicio de las incidencias/peticiones. Recuerda que tu<br>ue tengas, favor de comunicarte al departamento de Soporte Técnico, la extension 73095 o via<br>trar algunos manuales de los sistemas internos de la entidad.<br>mbrico para personas externas, favor de seleccionar la categoria Servicios>Internet<br>rea de mantenimiento, selecciona Sistemas>OSTicket. | 29       29       30       31       1       2         4       5       6       7       8       9         11       12       13       14       15       16         20       21       23       20       20       20         25       25       27       28       20       30         Buscador       Image: Control remoto       Image: Control remoto       Image: Control remoto |
| Mis incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 🍍 Base de Conocimiento 🗳                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul> <li>Nuevas (0)</li> <li>Rechazadas (0)</li> <li>Asignadas a un grupo (0)</li> <li>Asignadas pendientes de respuesta (0)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul> <li>&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

e) Para crear la incidencia se deben llenar los campos:

| Título:                                        | Impresion 4                  |
|------------------------------------------------|------------------------------|
| escripción:                                    |                              |
|                                                | no nuedo imprimir documento  |
|                                                | 2 2 2                        |
|                                                | 2.1                          |
|                                                |                              |
|                                                |                              |
|                                                | 5                            |
| Categoría:                                     | জ প ন্দ্র ব                  |
| Categoría:<br>formar a ol                      | tros usuarios: □ ← 4         |
| Categoría:<br>formar a ol                      | s                            |
| Categoría:<br>Iformar a or<br>Anexos<br>Nombre | s<br>del fichero Descripción |

1.-Título (Obligatorio): Un título corto que identificara de primera mano la incidencia por ejemplo: error impresora, falla de monitor, no tengo internet, etc. Evite redactar varias oraciones en este campo.

2.-Descripción (Obligatorio): aquí se debe describir la incidencia o solicitud presentada.

2.1.- Barra de herramientas de edición: en esta botonera te podrás apoyar para mejorar la descripción de la incidencia usando Negritas, espacios, viñetas, sangría, insertado de links, hacer tablas, insertar imágenes, etc.

3.-Categoría (Obligatorio): es la clasificación en la que cae el problema.

Para seleccionar las categorías se te recomienda utilices el icono de la nota 🔄 (recuadro rojo de la imagen siguiente) así las visualizaras en un ambiente gráfico muy amigable en metáfora de árbol.

| Nueva inci   | dencia                               |   |
|--------------|--------------------------------------|---|
| Título:      | impresion                            | 1 |
| Descripción: | no puedo imprimir-prueba             |   |
|              |                                      |   |
| Categoría:   | क ४ ह                                | ) |
|              | 🥩 Categoría                          | T |
| nformar a ot | 🖻 💑 Base de Datos                    |   |
|              | - 🛃 Bloqueo Base de Datos Producción |   |
| Anover       | - 🛃 Hyperion Scripts                 |   |
| Ma Anexos    |                                      |   |
| Nombre       | 🗉 🚜 Equipos Informaticos (Hardware)  |   |
| S Anexar u   | 🙂 🚜 Mediport (Tramites Electronicos) |   |
|              | 🗉 🛃 Servicios                        |   |
|              | 🗉 💑 Sistemas                         |   |
|              | 🗉 💑 Software                         |   |
|              |                                      |   |

Para expandir las categorías solo debes hacer clic en el icono del signo de "+" y veras la familia de la categoría completa.

No se preocupe si le es difícil elegir la categoría, puede seleccionar una categoría madre (tienen el signo de "+") o sino elija cualquiera ya Soporte técnico la re catalogara.

4.-Informar a otros usuarios (Opcional): Si se desea que otro usuario tenga conocimiento sobre la resolución de la incidencia por ejemplo su jefe directo o algún otro compañero.

Al querer usar esta sección, debe seleccionar la casilla ubicada en el recuadro rojo de la imagen siguiente.

| Soporte Tecni  | co (1), Asesor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|------------------|--|
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                | s Internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | API Mesa de Avuda                                                                                               | Apiver                           | WebCenter | Nueva Incidencia |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Guardar        | 💥 Borrar 👩                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cancelar                                                                                                        |                                  |           |                  |  |
| Incidencia     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Nueva inci     | loncia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Nueva mon      | aericia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Título:        | N Province of Prov | internal function because the second function of the second second second second second second second second se | and a second protocol protocol ( | ·         |                  |  |
| Descripción:   | al A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | B / U 🗱 🏙 🔶 🗐 🖃                                                                                                 | = <u>=</u> <u><u></u></u>        |           |                  |  |
|                | HTML                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           | 6.2              |  |
| Categoría:     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 | <b>@♥</b> ₩                      |           |                  |  |
| 3              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Informar a otr | os usuarios:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| 🕼 Usuario      | a informar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Nuevo re       | egistro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| T              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Anexos         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| Nombre         | del fichero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                 |                                  | Desci     | ripción          |  |
| 💊 Anexar u     | in fichero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |
| MPC 2011       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                  |           |                  |  |

Aparecerá el recuadro de "**Usuarios a informar**", en donde debe hacer clic en el icono del signo de "+" de color verde (imagen anterior). Se habilitarán otros campos y para buscar las personas a informar debe hacer clic en el icono de los binoculares (recuadro rojo dela imagen siguiente) de donde aparecerla la ventana de "**Filtrar resultados**"

| 👌 Usuario a informar |     | Filtrar resultados               |
|----------------------|-----|----------------------------------|
| *                    | 010 | Introduzca su cadena de búsqueda |
| Nuevo registro       |     |                                  |
|                      |     |                                  |
| Anexos               |     | Aceptar Cancelar                 |
| Nombre del fichero   |     | Descripción                      |

La búsqueda en la mesa de ayuda es muy eficaz y fácil de usar, con tan solo escribir un nombre, apellido o correo electrónico y presionando el botón de **Aceptar** obtendrá el o los resultados obtenidos de donde selecciona la persona deseada.

| U     | suario a informar                                                                                                                                                                                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8     | ØV                                                                                                                                                                                                             |
|       | carrillo Pérez, Alma Gabriela (apiverdom\acarrillo<br>lernandez Gonzalez, Gabriel (apiverdom\ghernandez)<br>lartinez Cisneros, Martha Gabriela (apiverdom\mmar<br>lorales Perez, Gabriela (apiverdom\gmorales) |
| 1     |                                                                                                                                                                                                                |
| h luu | mbre der nenero                                                                                                                                                                                                |

*5.-Anexar un fichero* (Opcional): Si tiene un archivo digital relacionado con la incidencia puede anexarlo haciendo clic en el icono del clip.

Aparecerá el recuadro de **Anexos** en donde debe hacer clic en el icono del **clip** (recuadro rojo con flecha en la imagen siguiente), se abrirá la ventana para buscar el archivo a anexar, una vez que se ubique se seleccionar presiona el botón de Abrir.



Para crear adecuadamente la incidencia presione el botón de Guardar.

| s Internet | API Mes                | sa de                                          |
|------------|------------------------|------------------------------------------------|
| 样 Borrar   | Cancelar               |                                                |
|            |                        |                                                |
|            | s Internet<br>X Borrar | s Internet 🍼 () API Mes<br>X Borrar 🐼 Cancelar |

Una vez creada se mostrará el número de incidencia (código).

| Incidencia |                                 |
|------------|---------------------------------|
|            | CÓDIGO: INC 2013-000161 (Nueva) |
| impresion  |                                 |

Sí desea salir de la mesa de ayuda presione el botón de **"cerrar sesión"** ubicado en el margen superior derecho de la ventana.



La mesa de ayuda envía en automático un correo electrónico para <u>notificar</u> la creación adecuada de la incidencia, por favor **no conteste** este mensaje ya que solo es **informativo**.



Gracias por utilizar el sistema automático de creación de incidencias del Service Desk.

Cuando se asigna un Agente para resolver la incidencia el sistema envía un correo electrónico para notificar dicha acción.

# [Mesa de Ayuda] Incidencia INC 2013-000161 escalada a segunda línea

| soporte@puertodeveracruz.com.mx       | 2 | 4      | 4            | 4       | Acciones -      |
|---------------------------------------|---|--------|--------------|---------|-----------------|
| Hasta: Ricardo Perales                |   |        |              |         |                 |
| Depto de Soporte                      |   | vierne | es, 14 de ju | unio de | 2013 06:28 p.m. |
| Mensaje enviado con importancia Alta. |   |        |              |         |                 |

La incidencia <u>INC 2013-000161</u> ha sido asignada al ingeniero de soporte Armas Torres, Lucio Alberto.

Puede utilizar el enlace anterior para consultar el estado de la incidencia y su fecha estimada de resolución, o bien entrar directamente al Portal de Usuarios del Service Desk (apartado incidencias asignadas)

Muchas gracias por todo y disculpe las molestias.

## Pregunta de Mesa de Ayuda

En ocasiones el Agente asignado tiene dudas sobre la incidencia y le hará preguntas al respecto, todo esto en la mesa de ayuda. Cuando el Agente hace la pregunta el sistema envía un correo electrónico notificando la acción.

| Respon                    | nder Responder a todos Reenviar 🤻 - 🏭 - 🚖 🍓 🍅 🗙 🏰 🝝 🗇                                                                                                      | 0                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| [Preg                     | gunta de Mesa de Ayuda] Incidencia INC 2013-000161: impresion                                                                                              |                  |
| (com                      | ientario solicitado)                                                                                                                                       |                  |
| soport                    | rte@puertodeveracruz.com.mx                                                                                                                                |                  |
| Hasta:                    | Ricardo Perales<br>vierres, 14 de junio                                                                                                                    | de 2013 07:22 p. |
| - Mensaje                 | aje enviado con importancia Alta.                                                                                                                          |                  |
| El Ingenie<br>el siguient | iero de Soporte ha solicitado información adicional de la incidencia, para contestar dicha pregunta, favor de accesar<br>nte enlace <u>INC 2013-000161</u> | mediante         |
| * Pregunt                 | nta: D<br>siculpe usted ${}_{\dot{c}}$ no puede imprimir en la impresora a color<br>o en el plotter?.                                                      |                  |
| * Titulo: i               | impresion.                                                                                                                                                 |                  |
| * Descipo                 | pción: no puedo imprimir-prueba.                                                                                                                           |                  |
|                           |                                                                                                                                                            |                  |
| Por favor                 | or, acceda al Portal de usuarios y trate de dar respuesta a las preguntas planteadas de la incidencia INC 2013-00010                                       | <u>61</u> .      |
|                           |                                                                                                                                                            |                  |
| Atentame                  | lente                                                                                                                                                      |                  |
|                           |                                                                                                                                                            |                  |
| Soporte                   | Tecnico - APIVER                                                                                                                                           |                  |
|                           |                                                                                                                                                            |                  |

Responda la pregunta haga clic en el código de la incidencia que está en el correo (color azul).

 f. Se abrirá una ventana donde podrá visualizar la pregunta del Agente en el recuadro
 Preguntas pendientes por responder, para escribir la respuesta a dicha pregunta presione el botón de Editar.

| 🔪 Editar 🛛 🕹 Nuevo 🔍 💊 Comentarios                                         |                                 |                        |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                            | CÓDIGO: INC 2013-000161 (Asigna | ada, Respuestas de usu |
| impresion                                                                  |                                 |                        |
| Código: INC 2013-000161                                                    |                                 |                        |
| Titulo: impresion                                                          |                                 |                        |
| Descripción: no puedo imprimir-prueba                                      |                                 |                        |
| Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos                               |                                 |                        |
| Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)             |                                 |                        |
| Estado: Asignada                                                           |                                 |                        |
| Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters          |                                 |                        |
| Fecha estimada: 15/06/2013 12:37                                           |                                 |                        |
| Preguntas pendientes de responder:                                         |                                 |                        |
| Dsiculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter? |                                 |                        |
| Informar a otros usuarios: 🗹                                               |                                 |                        |
| Na Usuario a informar                                                      |                                 |                        |
| Franco Herrera, Jaime                                                      |                                 |                        |
| Fecha última modificación: 14/06/2013 19:22                                |                                 |                        |
| h Lista de acciones                                                        |                                 |                        |
| Descripción                                                                | Fecha                           | Tipo                   |
| Dsiculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter? | 14/06/2013 19:19                | Pregunta al usuar      |
| the Anexos                                                                 |                                 |                        |
| Nombre del fichero                                                         | Descripción                     | Fecha                  |

g) Redacte la respuesta en el espacio que está señalado en un recuadro rojo en la imagen siguiente y al terminar presione el botón de **Guardar** ubicado en el margen superior izquierdo.

| Guardar 💥 Borrar 🧭 Cancelar                                                | (3) Ayr                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Incidencia                                                                 | CÓDIGO: INC 2013-000161 (Asignada, Respuestas de usuario pendiente |
| impresion                                                                  |                                                                    |
| Código: INC 2013-000161                                                    |                                                                    |
| Título: impresion                                                          |                                                                    |
| Descripción: no puedo imprimir-prueba                                      |                                                                    |
| Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos                               |                                                                    |
| Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)             |                                                                    |
| Estado: Asignada                                                           |                                                                    |
| Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters          |                                                                    |
| Fecha estimada: 15/06/2013 12:37                                           |                                                                    |
| Preguntas pendientes de responder:                                         |                                                                    |
| Dsiculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter? | 5                                                                  |
| En la impresora de color , gracias                                         | 5                                                                  |
| Informar a otros usuarios:                                                 |                                                                    |
| Na Usuario a informar                                                      |                                                                    |
| Franco Herrera, Jaime                                                      |                                                                    |
| Vuevo registro                                                             |                                                                    |

Fecha última modificación: 14/06/2013 19:22

Para responder nuevas preguntas repita los pasos f y g.

# Cierre de Incidencia

Cuando se haya resuelto la incidencia se enviará un correo electrónico para notificar la acción.



Para confirmar que la solución de la incidencia *es correcta* haga clic en el número de la incidencia señalado en color azul de la imagen anterior.

h) Se abrirá la siguiente ventana en la que se describe los datos de la incidencia, para proceder a cerrar la incidencia debe presionar el botón **Editar.** 

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                               | CO0500 840 3043                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| A CONTRACT OF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                               | CO0400; MC 2013                                    |
| impresion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                                    |
| Codigo: NC 2013-000161                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                                    |
| Titule impresion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                               |                                                    |
| Descripción: na puedo imprime-pruntia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               |                                                    |
| Notificado por: Perales Rays, Ricardo Cartes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |                                                    |
| Registendo por: Armas Torres, Lucia Aberto (14/06/2013 12:37)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                               |                                                    |
| Estado: Resulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                               |                                                    |
| Categoria: /Eigapos informaticos (Hardware/Impressions y plotters                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                    |
| Resuetta por: Antus Torres, Lucia Albeito (14/06/2013 19:51)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |                                                    |
| Soluçión: Se reven el caso y tema un pedazo de hoja atascada en su interior retirendola re                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | alizando pruebas y resolvendo aut el problema |                                                    |
| and the second s |                                               |                                                    |
| Tiempo de resolucios: 1.43 Plotars según configuración horani: o 50A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                    |
| Tempo de resoluciós: 1.43 Ponars segun configuración horani: o 50.4<br>Resoluciós:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               |                                                    |
| teenpo de resolucios: 142 Postal según contguiscon horas: o SUA<br>Besolución:<br>Comentarios de cierre:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |                                                    |
| Tempo de resolución:<br>Resolución:<br>Convertarios de cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |                                                    |
| Tempo de resolución: 142 Portes según configuración horanii o SUA<br>Resolución:<br>Conventarios de clience<br>Informar a otros vescaños: **<br>Di Ultuario a informar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                                    |
| Teenpo de resolución:<br>Resolución:<br>Comentario de cierce:<br>Informar a utora upsarios: "<br>O Usuario a Informar<br>Pranca Herres, Jame                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                               |                                                    |
| Teenpo de resolución:<br>Resolución:<br>Comentarios de clience<br>Informar a otros vesarios:<br>O Usuario a informar<br>Prench ferena. Jame<br>Fecha última exadificación: 14/05/0313 19:51                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                               |                                                    |
| Teenpo de resolución:<br>Resolución:<br>Comentarios de elerres<br>Ielemar a otros eseránce:<br>O Usuario a informar<br>Franca hieres, Jame<br>Fecha última esolificación: 11/05/2013 19:51                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                               |                                                    |
| Teenpole de resolución:<br>Resolución:<br>Conventarios de clience<br>Informar: o decen vesarios: **<br>© Unuario a informar:<br>Pranca Henrea, Jame<br>Fecha última modificación: 1406/0313 19:51<br>© Lista de acciones<br>Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | feche                                         | Tays                                               |
| Teenpo de resolucion: 142 Porters según configuración horano o SUA<br>Resolución:<br>Comentario de clemer<br>Monario a informar<br>Porte de terrer<br>Recha última modificación: 14/0/0213 19:51<br>Cata de acciones<br>Descripción<br>Acado demotar que hace un helix en particular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Feche<br>14-06/2013 19-45                     | Teps<br>Conventarios de unuario                    |
| Intersponde resolucion: 143 Portan segun configuración horani o SUA<br>Resolución:<br>Comentario de cience:<br>Informar a otros usuarios: *<br>© Usuario a informar<br>Prance Hennia, Jame<br>Fecha oblina modificación: 14/6/2013 19:51<br>© Lista de acciones<br>Interpole<br>Acade denter qui hace un helia en particular<br>Esclandenter qui hace un helia en particular<br>Esclandenter qui hace un helia en particular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fethe<br>54/652013 19-45<br>14.06/2013 19-32  | Teo<br>Convertance de unuare<br>Responte de unuare |

 i) La ventana cambiara al modo edición en donde debe seleccionar el estatus de la Resolución (correcta o incorrecta) además de que puede hacer un Comentario de cierre sobre la incidencia.

| 🛃 Guardar 🛛 💥 Borrar, 🕼 Cancelar                                                                                         |                      | <ul> <li>(i) /</li> </ul>     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Incidencia Información adicional                                                                                         |                      |                               |
|                                                                                                                          |                      | CODIGO: INC 2013-000161 (Resu |
| impresion                                                                                                                |                      |                               |
| Revise las encuestas pendientes de responder en la pestaña "Información adicional".                                      |                      |                               |
| Código: INC 2013-000161                                                                                                  |                      |                               |
| Título: impresion                                                                                                        |                      |                               |
| Descripción: no puedo imprimir-prueba                                                                                    |                      |                               |
| Notificado por: Perales Rayo, Ricardo Carlos                                                                             |                      |                               |
| Registrado por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)                                                           |                      |                               |
| Estado: Resuelta                                                                                                         |                      |                               |
| Categoría: /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters                                                        |                      |                               |
| Resuelta por: Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 19:51)                                                             |                      |                               |
| Solución: Se reviso el caso y tenia un pedazo de hoja atascada en su interior retirandola , realizando pruebas y resolvi | endo asi el problema |                               |
| Tiempo de resolución: 1,43 Hora/s según configuración horario o SLA                                                      |                      |                               |
| Resolución:   Correcta   Incorrecta                                                                                      |                      |                               |
| Comentarios de cierre: Muchas gracias ya quedo solucionado el problema                                                   |                      |                               |
|                                                                                                                          |                      |                               |
| ()<br>()                                                                                                                 |                      |                               |
| Informar a otros usuarios: 🗹                                                                                             |                      |                               |
| No Usuario a informar                                                                                                    |                      |                               |
| Franco Herrera, Jaime                                                                                                    |                      |                               |
| Nuevo registro                                                                                                           |                      |                               |
|                                                                                                                          |                      |                               |
| Fecha última modificación: 14/06/2013 19:51                                                                              |                      |                               |
| A Lista de acciones                                                                                                      |                      |                               |
|                                                                                                                          | Facha                | Tine                          |
| Acabo denotar que bace un mido en particular                                                                             | 14/06/2012 10-46     | Comentarias de vouerie        |
| En la impresora de color, pracias                                                                                        | 14/00/2013 19.45     | Despusate de usuario          |
|                                                                                                                          | 14/06/2013 19:32     | respuesta de usuario          |
| Disculpe usted ¿no puede imprimir en la impresora a color o en el plotter?                                               | 14/06/2013 19:19     | Pregunta al usuario           |

# Encuesta de Servicio

Para cumplir con el proceso de calidad se debe contestar la **Encuesta de Servicio**, para ello haga clic en la pestaña de **Información adicional**.

| ) E | ncuestas                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| R   | /-000001 - Encuesta de Servicio                                                        |
| les | ponder encuesta: 🗹 (Obligatoria)                                                       |
|     | Como califica la atención en la recepción, registro y seguimiento del reporte.         |
|     | Como califica la atención del personal que asistio para resolver el problema reportado |
|     | El tiempo de respuesta para la atención y solución del problema fue:                   |
|     | Como califica la solución proporcionada en relación a sus requerimientos               |
|     | En general el servicio, solución, atención y seguimiento del reporte es                |
|     | Comentarios, sugarencias y observaciones que avuden a majorar el servicio o sistema    |

j) Ya que haya contestado todas las preguntas presione el botón de **Guardar** para cerrar la incidencia.

| Encuesta:         |                                                                                |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| SRV-00000         | I - Encuesta de Servicio                                                       |
| Responder en      | cuesta: 🗵 (Olifiptona)                                                         |
| Como cal<br>BUENA | ifica la atención en la recepción, registro y seguimiento del reporte.         |
| Como cal          | lfica la atención del personal que asistio para resolver el problema reportado |
| BUENA.            | ×                                                                              |
| El tiempo         | de respuesta para la atención y solución del problema fue:                     |
| BUENO             | ~                                                                              |
| Como cal          | fica la solución proporcionada en relación a sus requerimientos                |
| BUENO             | •                                                                              |
| En gener          | al el servicio, solución, atención y seguimiento del reporte es                |
| BUENO             | ¥                                                                              |
| 2000              | ter announder a deservations and a second second second second second          |

Al guardar la información se muestra un resumen de los datos de la incidencia y notara que el botón de editar se encuentra ya deshabilitado, con esto se da por cerrada la incidencia.

| S Editar 🗘 Nuevo       | S Comentarios                                                                                                                             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ncidencia              | CÓDIGO: INC 2013-000161 (Cerrad                                                                                                           |
| Solo pueden            | editarse incidencias que están pendientes de registrar, que tienen preguntas pendientes de responder o que están pendientes de confirmar. |
| impresion              |                                                                                                                                           |
| Código:                | INC 2013-000161                                                                                                                           |
| Título:                | impresion                                                                                                                                 |
| Descripción:           | : no puedo imprimir-prueba                                                                                                                |
| Notificado por:        | : Perales Rayo, Ricardo Carlos                                                                                                            |
| Registrado por:        | : Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 17:37)                                                                                          |
| Estado:                | Cerrada                                                                                                                                   |
| Categoría:             | : /Equipos Informaticos (Hardware)/Impresoras y plotters                                                                                  |
| Resuelta por:          | : Armas Torres, Lucio Alberto (14/06/2013 19:51)                                                                                          |
| Solución:              | . Se reviso el caso y tenia un pedazo de hoja atascada en su interior retirandola ,realizando pruebas y resolviendo asi el problema       |
| Tiempo de resolución:  | : 1,43 Hora/s según configuración horario o SLA                                                                                           |
| Resolución:            | Correcta                                                                                                                                  |
| Comentarios de cierre: | Muchas gracias ya quedo solucionado el problema                                                                                           |