# **GUÍA RÁPIDA PARA LEVANTAR SOPORTES**

#### ACCESO

Se puede acceder desde INTRANET, Aplicaciones Internas, Soportes



O a través del link <u>http://soportes.ciatec.int/upload/index.php</u>

### PÁGINA PRINCIPAL



Para entrar debemos iniciar sesión, para esto, usaremos el usuario y contraseña de dominio (que usamos en nuestro equipo de cómputo), como se aprecia en la imagen el acceso se encuentra en la esquina superior derecha.

☆ Inicio Centro de Soporte	Abrir un nuevo Ticket	Ver Estado de un Ticket	
jn in to Mesa de Ayuda			
etter serve you, we encourage o	ur Clients to register for an a	account.	
Imacias	Soy un ager	ite — Acceda por aquí	
			2
Inicial sesion			

#### **NUEVO TICKET**

S			Luis   p	erfil   Tickets (16) - Cerrar sesiói
	C Centro de Soporte	🔒 Abrir un nue	vo Ticket 📄 Tickets (16)	
		Buscar	Temas de ayuda: — Todos los temas de	e ayuda — 🗸 🗸
C Tickets				🖹 Cerrado (16
Tickets abie	rtos			
Ticket # 🖨	Creado en 🖨	Estado 🗢	Asunto 🗢	Departamento 🗢
La consulta n	o coincide con los reg	jistros		

El sistema está preparado para levantar soportes a las áreas de Mantenimiento y Tecnologías de Información.

Al iniciar la captura del nuevo ticket, encontraremos las opciones de los diferentes servicios, al elegir la necesaria, el ticket será asignado al área correspondiente.

Ċ	Gloria Margarita Rangel Armenta   perfil   Tickets (9) - Cerrar sesión
CIATEC	
🏠 Inicio Centro de Soporte 🛛 🔒 Abrir un nuevo	Ticket 🗋 Tickets (9)
Abrir un nuevo Ticket	
Por favor, complete el siguiente formulario para crear un	nuevo ticket.
Email: Cliente:	grangel@ciatec.mx Gloria Margarita Rangel Armenta
Temas de ayuda	
TIC/Servicio General ✓ — Seleccione un tema de ayuda —	*
Mantenimiento Mantenimiento / Apoyos y servicios generales Mantenimiento / Remodelaciones y Mantenimiento C Mantenimiento / Servicio Eléctrico Mantenimiento / Servicios de Fontanería	
Mantenimiento / Servicios de Infraestructura TIC/Servicio General TIC/Servicio General / Aplicaciones	☑ 🗉 ↔ —
TIC/Servicio General / Archivos / Recuperación TIC/Servicio General / Asesoría TIC/Servicio General / CCTV. TIC/Servicio General / Correo electrónico TIC/Servicio General / Entrega Accesorios	p>
TIC/Servicio General / Firma Digital TIC/Servicio General / Revisión de equipo TIC/Servicio General / Telefonía TIC/Servicio LN	

Se debe capturar el título del soporte y una descripción detallada de la solicitud, o necesidad, posterior damos clic en **Crear Ticket**, esto registra nuestra solicitud en el sistema y la asigna a un asesor.



Una vez registrado el soporte nos llegará un correo electrónico de confirmación.

=	M Gmail		۹	Busca	ricame	10						
+	Réductar		÷		0		8	0	¢,	Þ	•	ŧ
	Recibidos Pospuestos Enviados Borradores PRTG Mesa de ayuda Todo el correo, inclu Més	11 20 90	(1)	Nu Man para Luis Se h Unix Man Man	evo : tenimis ni = t, a creadi groseri Lorogre toranta tenanta	Sopor mito y asigna tante hard de Departm comiener	do una s un segu atickat unt	gistr olicitud amianto	ado ( de sopo con uste	#OOC	1692] 182 182 as posible	<ul> <li>Becaling</li> <li>Usted puede</li> <li>of problems, rec</li> </ul>
Meet	Nueva reunión Mis reuniones Juta Jis Emasto -	4		*	Resp	onder		Reenv	ier.			

## CONSULTA DE SOPORTES ABIERTOS.

En el portal, seleccionamos la opción TICKETS, ahí nos mostrará los tickets que tenemos abiertos.

erfil   Tickets (17) - Cen sesi	ŝ					
<b>(</b>					С	CIATE
		Tickets (17)	uevo Ticket	🔒 Abrir un n	Centro de Soporte	🏡 Inicio
- *	s temas de ayuda	e ayuda: 🗕 Todos lo	Temas de	Buscar		
 rir (1)   ≧ Cerrado (1	s temas de ayuda	e ayuda: 🗕 Todos lo:	Temas de	Buscar		Tickets
 rir (1)   ≧ Cerrado (1	s temas de ayuda	e ayuda:  — Todos lo	Temas de	Buscar	1 - 1 de 1 Tickets al	Tickets Mostrando 1
rir (1)   E Cerrado (1	s temas de ayuda	e ayuda: ( <u>— Todos lo</u>	Temas de Asunto ♦	iertos Estado ≎	1 - 1 de 1 Tickets al Creado en ≑	C Tickets Mostrando 1 Ticket # ♦

O terms Canada as West Line	17. 16.00.00		11 17 Tank	Citeria Citeri		_
13 moo Centro de sopone	April up	unicatio unice	ind taxes	100		
Apoyo para cambiar	pizarron #	000092			A traine	OP durin
nformación básica del ticket			Información	de usuario		
Estado des Open Ticket Departamento Mantenimiento Creado en 2/7/21 15 44			Nombre Email Teléfono	Luis Ernesto Macias Imacias@ciatec mx 477100011 x12405	Villegas	
Me podriari apoyar en	cambiar un pizz	erto a nóra	ubicación			
Z Creade por 🕅 U	uis Ernesto Ma	icias Villeg	<b>as</b> 2/7/21 15 44			
Z Creado por Fillu Escriba una respuesta	uis Emesto Ma	cias Villeg	<b>as</b> 2/7/21 15 44			
Creado por III u Escriba una respuesta Para ayudarie mejor, in pedimos	uis Emesto Ma que sea especi	icias Villeg Roo y detai	aab///21 15 44			
Creado por Pillu Escriba una respuesta Para ayudarie mejor, le pedmos (> 1	uis Emesto Ma que sea especi / Li	icias Villeg fico y detail 5	1942/7/21 15 44	∞ -		
Creado por Pillu Escriba una respuesta Para ayudarie mejor, le pedmos	uis Emesto Ma que sea espec / Li	icias Villeg Nco y detal % ≡	1945)/7(21 15 44	∞ –		
Creado por Pilu Escriba una respuesta Para ayudarie mejor, ie pedmos C 1 0 Ar B	urs Ernesto Ma que sea especi / U	icias Villeg Rco y detal 5 ≡	as2/7/21 15 44	∞ –		
Creado por Pillu Escriba una respuesta Para ayudario mejor, in profimos <> 1 🖸 Ar B	uts Emesto Ma que sea especi 7 U	icias Villeg Roo y detai & ≣	as2///21 15 44	oo —		
Creade por Pillu Escriba una respuesta Para ayudarie mejor; ir pedmos <> 11 🖸 Ar B	uis Emesto Ma que sea especi / 12	icias Villeg Roo y detail 5 🛛 🗮	as2///21 15 44	∞ -		
Creado por Pilu Escriba una respuesta Para ayudarte mejor, re pretmos <> 11 🖸 Ar B	uts Ernesto Ma que sea especi / 및	icias Villeg Noo y defail	as2///21 15 44	∞ -		

#### SOPORTES CERRADOS

Cuando un soporte es atendido o cerrado, nos llega un correo electrónico de notificación con una descripción de las acciones realizadas y con el link para responder la encuesta de satisfacción.

Cabe mencionar que, si la encuesta no es respondida, se tomará como un 100% de satisfacción.

Si el usuario no está de acuerdo con la solución, el ticket se puede reabrir.

Firma:	Ninguno O Firma del Departamento (Soporte)
Estado del Ticket:	Resolved (actual) 🐱
	Publicar Respuesta Restablecer
	Popular Perspectation

Cualquier duda sobre el tema, se puede consultar en mesa de ayuda.