



CIRCULAR C_INF-003-2016

De: CARLOS MONTERO DELGADO
Para: JEFES Y ENCARGADOS / Y TODO EL PERSONAL
Asunto: Manual de usuario para uso del software Portal de Mesa de Ayuda para Soporte Técnico Freshdesk
Fecha: 20 DE SETIEMBRE DEL 2016

.....

Estimados Compañeros:

Con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios en aspectos de soporte técnico y cumplir con los SLA (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio) entre Informática y las distintas direcciones, se ha adquirido un software de portal de mesa de ayuda que facilitará la atención de los tickets que sean elevados al área de Informática en lo referente a problemas con:

- Los Equipos de Cómputo y sus periféricos (Impresoras, escaners, switches).
- La conectividad con la red, la Internet y los exploradores
- Servicios de correos
- Sistemas operativos Windows
- Antivirus y otros Anti malwares
- Seguridad de acceso, contraseñas de los usuarios e infraestructura de conectividad
- Paquetes de Ofimática (MS Office y Adobe)
- Problemas del Portal Web específicamente.
- Acceso a Sistemas Externos, SICOP(MER-LINK), Integra, Marcas y SIBINET.

Nota: Se excluyen de este los problemas ligados con las aplicaciones de Sistemas Integrados (Financiero-Administrativo, Recursos Humanos, Producción y Servicio al Cliente) o sea aquellos desarrollados por el consorcio GBSYS-TECAPRO, ya que estos se atenderán por su propia mesa de ayuda indicada en la Circular CINF002-2016.

Los tickets serán atendidos en sistema PEPS Primero en Entrar- Primero en Salir, o sea por cola de atención, excepto aquellos tickets de unidades de servicio al cliente y las establecidas como prioritarias, que se atenderán con la prontitud requerida.

Cada uno recibirá un correo para registrarse como usuario y obtener su contraseña. Favor y compartir esta circular y el manual enviado con sus colaboradores, su utilización será a partir del día miércoles 21 de setiembre del 2016.

Atte:

Master Carlos Montero D.
Jefe de Informática