GC-F-004v.04

COMPETENCIA:

Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico

Ing. Leli Liliana Díaz Izquierdo

Mesa de ayuda y sus niveles

Lugar donde se le da asesoría o soporte técnico, se solucionan los inconvenientes a todos los usuarios de la empresa, en cuanto a la parte de tecnología.



Comunicación por llamada telefónica, correo electrónico o un chat



Atender requerimientos, abrir un ticket (caso), recopilar la mayor cantidad de información posible y dar una solución inicial al inconveniente que tiene el usuario.
Si no resuelve escala el caso al personal de nivel 2.

Verificar información recibida del nivel 1, ponerse en contacto con el usuario, dar una solución al inconveniente del usuario.

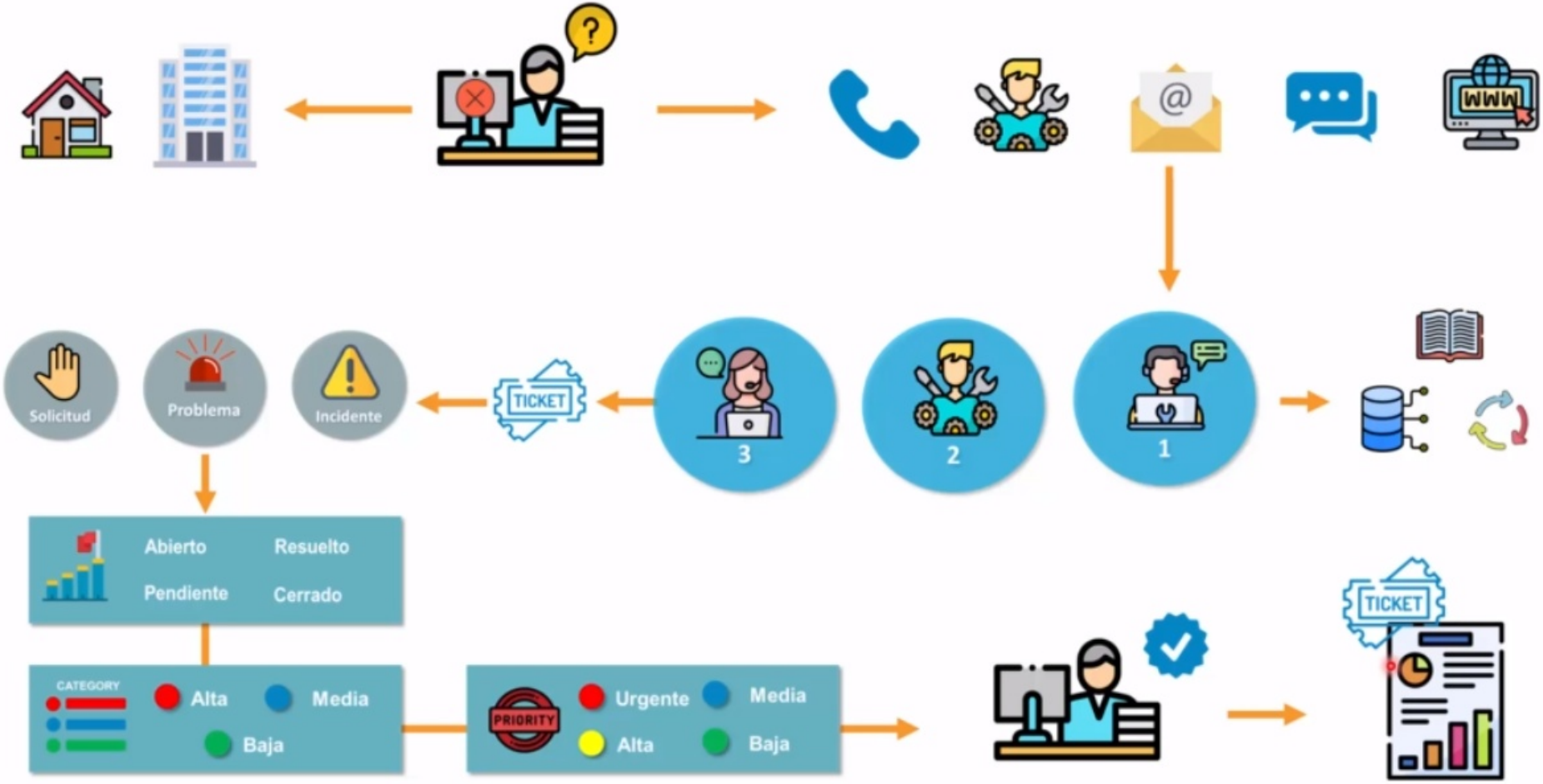


Si se le da solución al requerimiento se cierra el caso. En caso de que no se de solución al inconveniente del usuario se escala el caso al nivel 3.

Cuenta con personal más capacitado (servidores, aplicativos, bases de datos, etc.)



Dan solución al requerimiento y cierran el caso.


WWW
@
Solicitud
Problema
Incidente
TICKET
3
2
1
Abierto
Resuelto
Pendiente
Cerrado
CATEGORY
Alta
Media
Baja
PRIORITY
Urgente
Media
Alta
Baja
TICKET

Canales de comunicación del departamento de TI

Telefónico



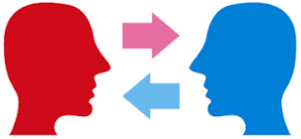
Correo electrónico



Chat en línea



Presencial



Redes sociales



Portal web



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co