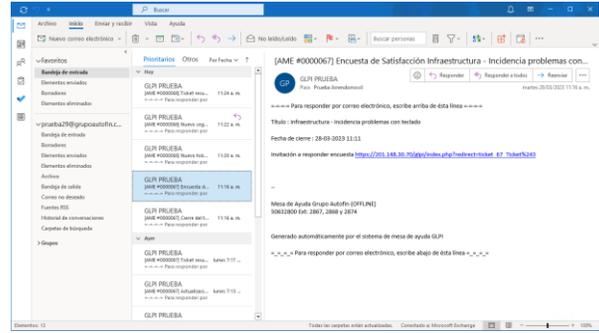




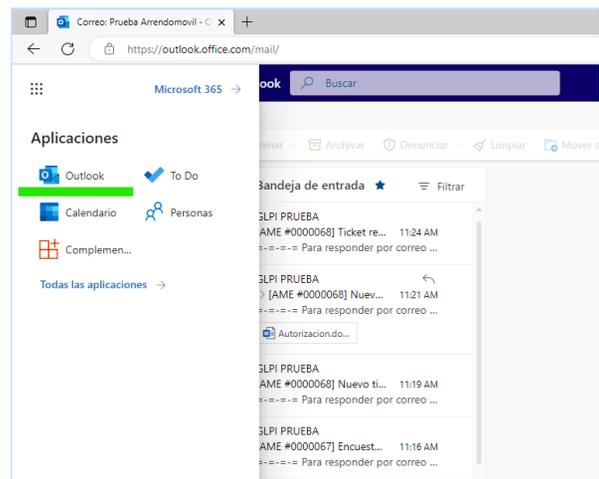
Bienvenido a la Guía Rápida del Sistema de tickets **GLPI** aquí encontrarás los principales pasos que debes de seguir para levantar tickets al área de soporte a través de correo electrónico.

► **¿Cómo registro un ticket en la Mesa de Servicio por correo electrónico?**

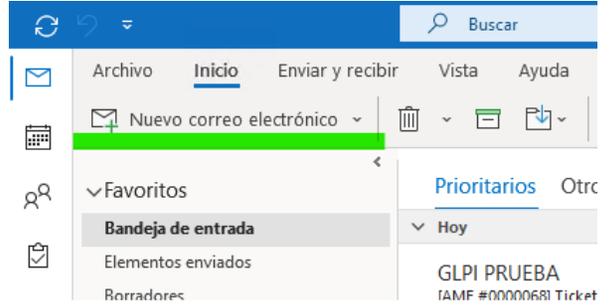
- Ingresas a tu cliente de correo Outlook



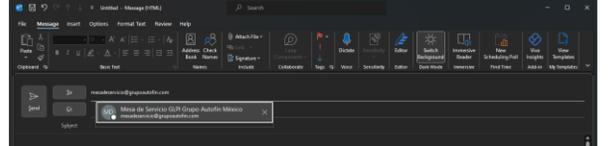
- O desde el portal de Outlook en Office365



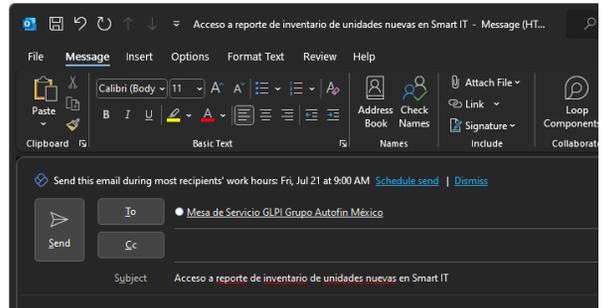
- Da clic en **“Nuevo correo electrónico”**



- En la opción **“Para:”** escribir la siguiente dirección de correo electrónico:
mesadeservicio@grupoautofin.com



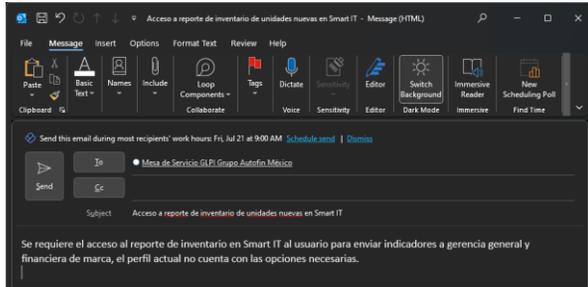
- **Título:** Descripción corta de la solicitud o incidencia.



Módulo:
Mesa de servicio GLPI – Tickets por correo electrónico

Asistencia Técnica
50.63.28.00 ext. 2874, 2867, 5758
msantader@grupoautofin.com

- Cuerpo del mensaje: deberá contener de forma detallada la solicitud o incidencia de acuerdo con el título del correo electrónico.



Ejemplo:

Para: mesadeservicio@grupoautofin.com

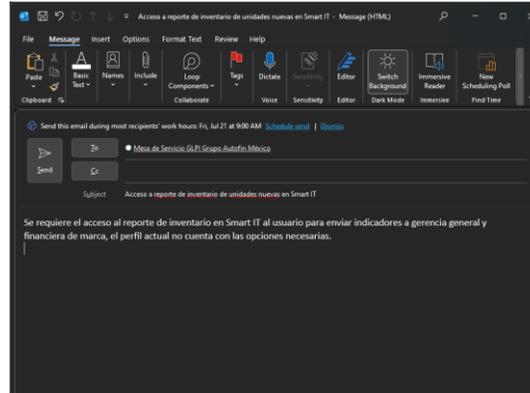
Asunto: Acceso de reporte de inventario de unidades nuevas en Smart IT

Mensaje: Se requiere el acceso al reporte de inventario en Smart IT al usuario para enviar indicadores a gerencia general y financiera de marca, el perfil actual no cuenta con las opciones necesarias.

El sistema cuenta con categorías o etiquetas, esto con el fin de que se haga una asignación automática del ticket por lo que de acuerdo al título de tu ticket deberás considerar las siguientes palabras clave para la asignación directa de la solicitud:

- Smart IT
- Meta 4
- Casas
- Autos
- SIGE

- Control GAS
- Infraestructura (Equipos de cómputo, móviles, redes, etc.)
- SPIA

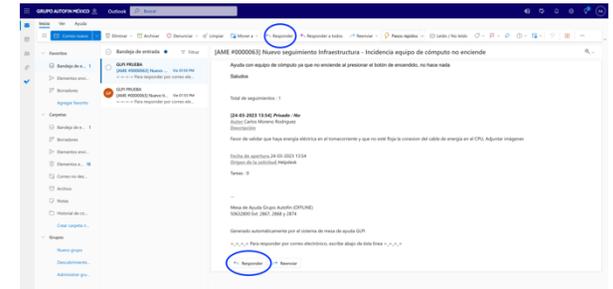


NOTA: No adjuntar la firma, sólo imágenes que hagan referencia a la solicitud o incidencia.

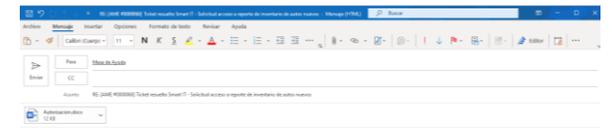
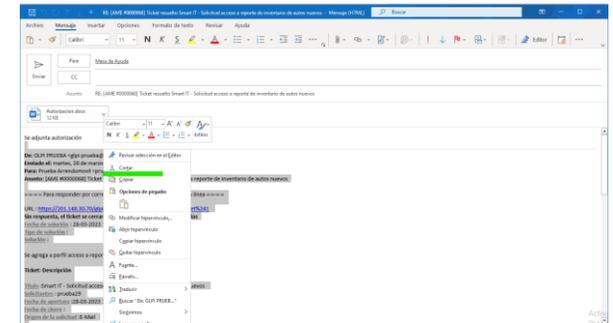
Una vez enviado el correo, el sistema enviara un mensaje indicando la recepción del ticket. En el cuerpo del mensaje contiene los datos de Título, descripción, si es solicitud o incidencia y el técnico a cargo del ticket.



Cuando el área de soporte solicite información adicional, deberás dar clic en "Responder".



Como se muestra en el correo deberás responder el mensaje eliminando todo el contenido como se muestra en la imagen:

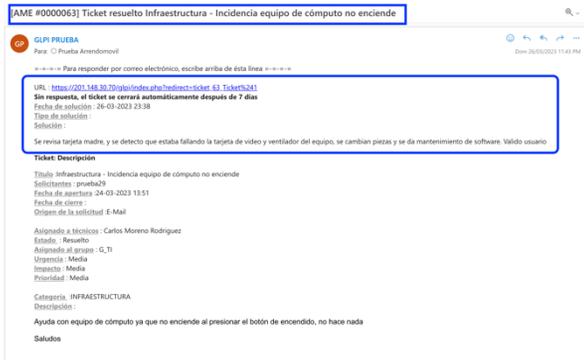


Dar clic en enviar y se ha generado un seguimiento en el portal de GLPI, indicando el siguiente paso que el técnico debe realizar para solucionar el incidente o solicitud. Los seguimientos dependen del grado del detalle que se redacte el ticket, para evitar demasiados seguimientos, se recomienda describir lo más preciso posible.

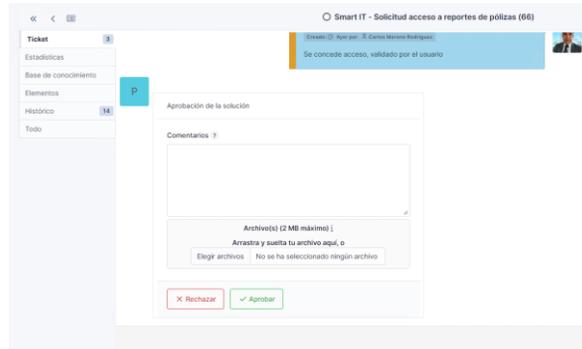


¡Recuerda! tienes 7 días para responder los seguimientos que te solicita el área de soporte, de lo contrario al no recibir respuesta el sistema cierra los tickets automáticamente por falta de seguimiento.

Cuando se haya resuelto el ticket no será necesario responder el correo.



Por último, aparecerá un correo de satisfacción de la atención, para ello deberás dar clic en el vínculo que aparece en el cuerpo del mensaje



También puedes consultar tus tickets a través de <https://glpi.divisionautomotriz.com>

