



APERTURA DE TICKET VÍA TELEFÓNICA



OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
MAYO 2010



OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (OAU)

Es el primer punto de contacto del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), encargado de atender, canalizar y brindar efectivas soluciones a los requerimientos e incidencias realizadas por los usuarios internos y externos.

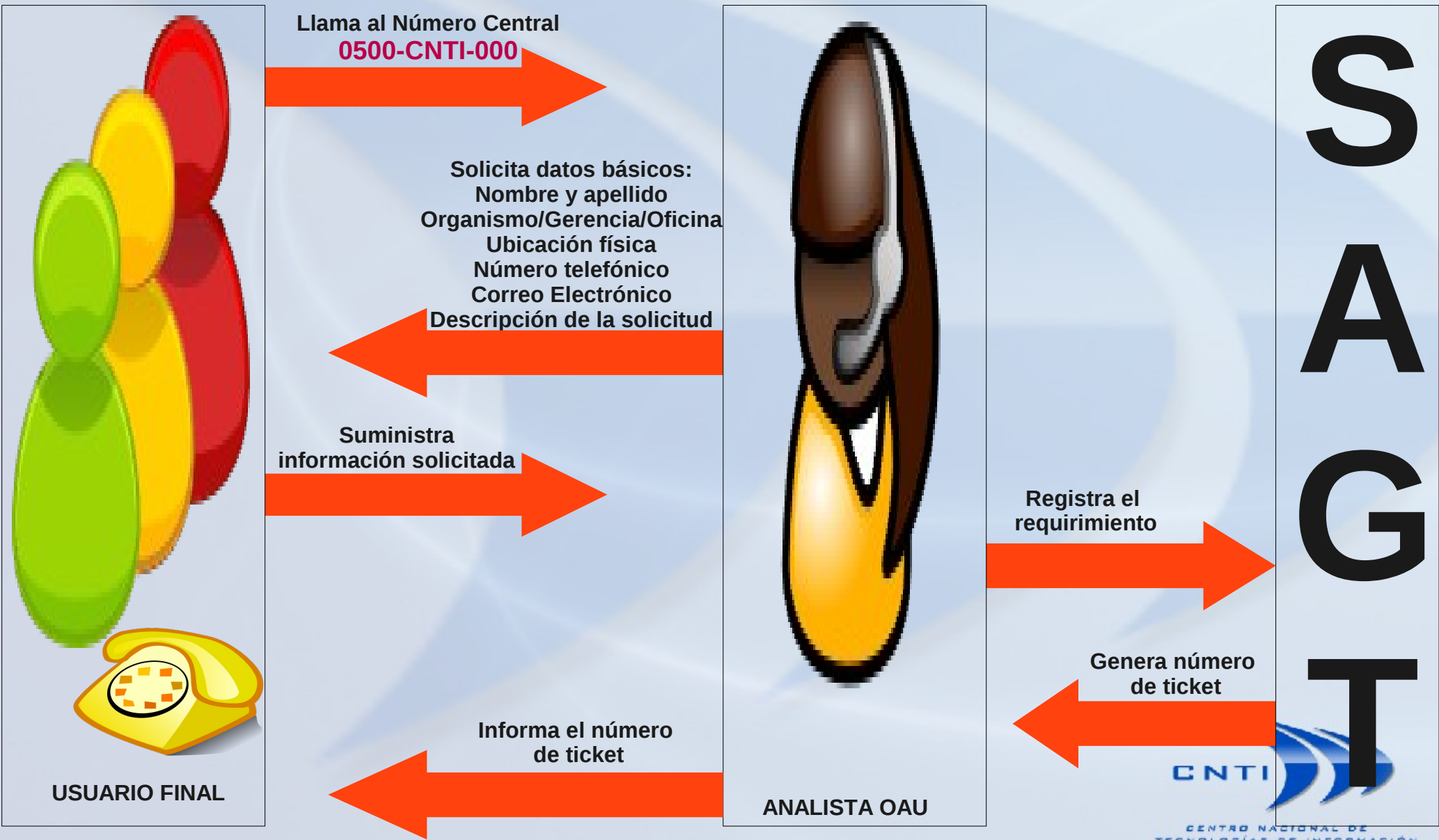
SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE TICKETS (SAGT)

El Sistema de Apertura y Gestión de Tickets, es la Mesa de Ayuda utilizada por la Oficina de Atención al Usuario, por medio de la cual se registran, clasifican, diagnostican, escalan, monitorean, resuelven y cierran los requerimientos e incidencias reportadas por los usuarios internos y externos, del CNTI.

PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE TICKET VÍA TELEFÓNICA

1. El usuario deberá establecer contacto telefónico por medio del número central 0500-CNTI-000, para ser atendido por un analista de atención al usuario.
2. El usuario deberá indicar la siguiente información:
 - Nombre y apellido.
 - Organismo/Gerencia/Oficina a la que pertenece.
 - Ubicación Física.
 - Número telefónico.
 - Correo electrónico.
 - Descripción de la solicitud o requerimiento.
3. Una vez suministrados los datos requeridos, el analista de atención al usuario registrará el caso en el Sistema de Apertura y Gestión de Tickets, informándole al usuario el número del ticket.

APERTURA DE TICKET TELEFÓNICO



CONTACTOS OAU



atencion@cnti.gob.ve



Número telefónico
0500-CNTI-000



Lunes-Viernes
8:00 a.m – 5:30 p.m

Gracias por su atención...

Centro Nacional de Tecnologías de Información
Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias
Intermedias
www.cnti.gob.ve