



APERTURA DE TICKET VÍA CORREO ELECTRÓNICO



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 CORREO ELECTRÓNICO

1. El usuario deberá enviar su solicitud a la cuenta de correo electrónico atencion@cnti.gob.ve, indicando la siguiente información:

Nombre y apellido.

Organismo/Gerencia/Oficina a la que pertenece.

Ubicación Física.

Número telefónico.

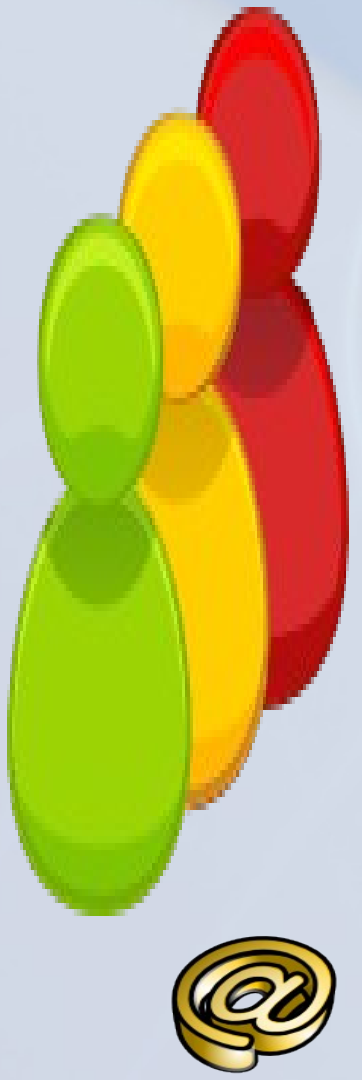
Correo electrónico.

Descripción de la solicitud o requerimiento.

2. El Sistema de Apertura y Gestión de Tickets, recibe el correo y genera número de ticket, que será enviado automáticamente a la cuenta de correo del usuario que realizó la solicitud, para su posterior seguimiento.

NOTA: Por cada correo enviado a la cuenta atencion@cnti.gob.ve se generará un nuevo número de ticket, por lo que se recomienda sea verificada la información antes de ser enviada.

APERTURA DE TICKET VÍA CORREO ELECTRÓNICO



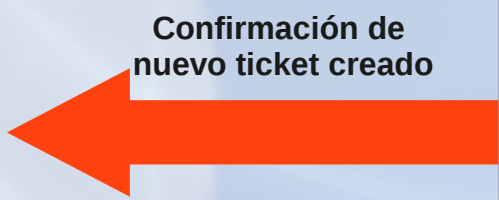
USUARIO FINAL

Envía correo electrónico atencion@cnti.gob.ve

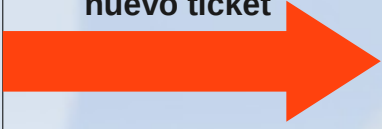
Datos básicos:
 Nombre y apellido
 Organismo/Gerencia/Oficina
 Ubicación física
 Número telefónico
 Correo Electrónico
 Descripción de la solicitud



**S
A
G
T**



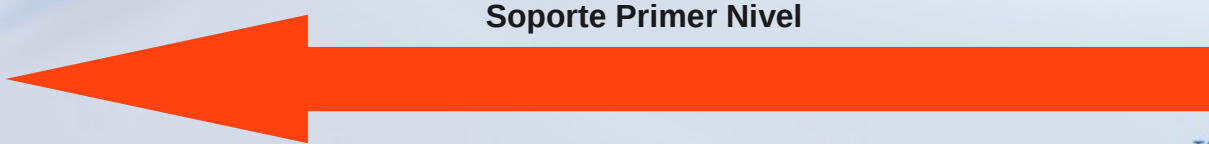
Confirmación de nuevo ticket creado



Notificación de nuevo ticket



CNTI
ANALISTA OAU
 CENTRO NACIONAL DE
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Soporte Primer Nivel



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