

GUÍA DE USO DEL SISTEMA MESA DE AYUDA



INTRODUCCIÓN

LA MESA DE AYUDA ES UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LOS USUARIOS DE LA CGR.

PARA ELLO CUENTA CON UN SISTEMA QUE SIRVE COMO ÚNICO PUNTO DE ACCESO PARA QUE EL USUARIO REALICE SU SOLICITUD DE ATENCIÓN CUANDO SE LE PRESENTE UN INCIDENTE INFORMÁTICO.

ESTE SISTEMA PERMITE CENTRALIZAR LA INFORMACIÓN, ORGANIZAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, RECIBIR Y DISTRIBUIR SOLICITUDES ASÍ COMO MEDIR Y EVALUAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ENCARGADO DE DAR EL SOPORTE EN LA SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL.



INGRESO AL SISTEMA DE MESA DE AYUDA

Cuando el usuario tenga algún inconveniente informático de hardware, software y red de datos, deberá ingresar al Sistema de Mesa de Ayuda el cual se encuentra ubicado en la intranet.

INICIAR SESION

- Una vez que el Sistema de Mesa de Ayuda se encuentra activo aparecerá la ventana solicitando que ingrese su usuario y clave, la cual es la misma que usa para ingresar a la red de la CGR.

Ejemplo:

Usuario : 12345 (sin la U)

Clave : ***** (clave de red)



Tivoli. software IBM.

Bienvenido



Nombre de usuario:

Contraseña:

Seleccionar idioma: Español ▼

© Copyright IBM Corp. 2007-2013. Reservados todos los derechos. Consulte la licencia del producto para obtener información detallada.

ENCUESTA

Una vez que el especialista ha solucionado el incidente, de manera automática le llegará un correo electrónico, para que llene una encuesta y con ello pueda evaluar la atención recibida.

Encuesta de Servicio 151662



MesadeAyuda@contraloria.gob.pe

Lun 03/05/2021 11:04

Para: Catherine Tatiana Gutierrez Tuesta



Estimado(a) Colaborador(a):

Es muy importante para nosotros que se registre la Encuesta sobre la atención recibida en el procedimiento de Mesa de Ayuda. Este procedimiento forma parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución.

Usted tiene un ticket que ha sido atendido recientemente por lo que le agradeceremos conteste la Encuesta haciendo clic en el siguiente link:

<http://cdcgrsr.contraloria.gob.pe/maximo/webclient/survey/jspsurvey.jsp?userId=maxadmin&lan=ES&sid=1001&recordclass=SR&recordkey=151662>

Numero de Requerimiento: 151662

Resumen: SOPORTE EN LAS TAREAS DE USUARIO

Gracias por su comprensión

Area de Atención al Usuario

Departamento de Tecnologías de la Información.

Contraloría General de la República.

Jr. Camilo Carrillo 114 - Jesus Maria

Lima 11 Peru

Responder

Reenviar

ENCUESTA

El usuario llenará una breve encuesta y una vez que termine de llenarla presionará el botón de enviar. Con lo cual se cierra la solicitud (ticket)



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Contraloría General de la República CGR

Contraloría General de la República CGR

1. ¿Cuanto tiempo espero para ser atendido?

Menos de una hora
 2 – 4 horas
 Más de 4 horas
 Más de un día

2. ¿Como calificaría usted la manera en que su analista de soporte asignado a su caso, realizó preguntas para definir su problema ?

Excelente
 Muy bien
 Regular
 Pobre

3. ¿El analista asignado a su caso conocía la respuesta a su problema inmediatamente?

SI
 NO

4. Si el analista de soporte asignado a su caso tuvo que investigar y regresar. ¿Cuanto tiempo se demoro?

Menos de una hora
 El mismo día
 Al siguiente día
 Más de dos días

5. ¿Como calificaría en totalidad la atención recibida?

Excelente
 Muy bien
 Regular
 Pobre

6. Basado en su experiencia, que sugerencias y recomendaciones nos brindaría

Gracias por su colaboración, tomaremos en cuenta sus observaciones para el futuro. CGR Lima, Peru



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Contraloría General de la República CGR

Contraloría General de la República CGR

1. ¿Cuanto tiempo espero para ser atendido?

Menos de una hora
 2 – 4 horas
 Más de 4 horas
 Más de un día

2. ¿Como calificaría usted la manera en que su analista de soporte asignado a su caso, realizó preguntas para definir su problema ?

Excelente
 Muy bien
 Regular
 Pobre

3. ¿El analista asignado a su caso conocía la respuesta a su problema inmediatamente?

SI
 NO

4. Si el analista de soporte asignado a su caso tuvo que investigar y regresar. ¿Cuanto tiempo se demoro?

Menos de una hora
 El mismo día
 Al siguiente día
 Más de dos días

5. ¿Como calificaría en totalidad la atención recibida?

Excelente
 Muy bien
 Regular
 Pobre

6. Basado en su experiencia, que sugerencias y recomendaciones nos brindaría

Gracias por su colaboración, tomaremos en cuenta sus observaciones para el futuro. CGR Lima, Peru