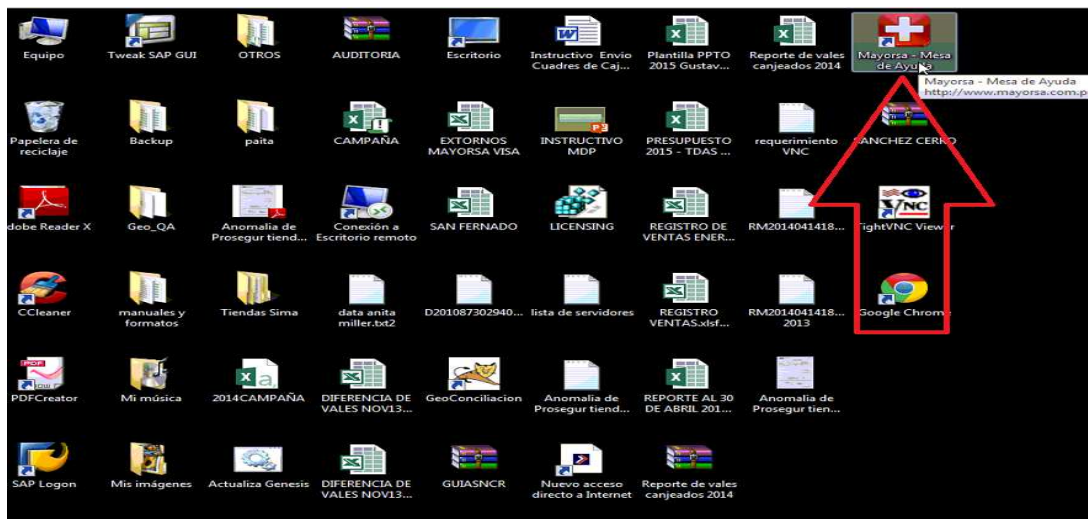


Sistema de Mesa de Ayuda

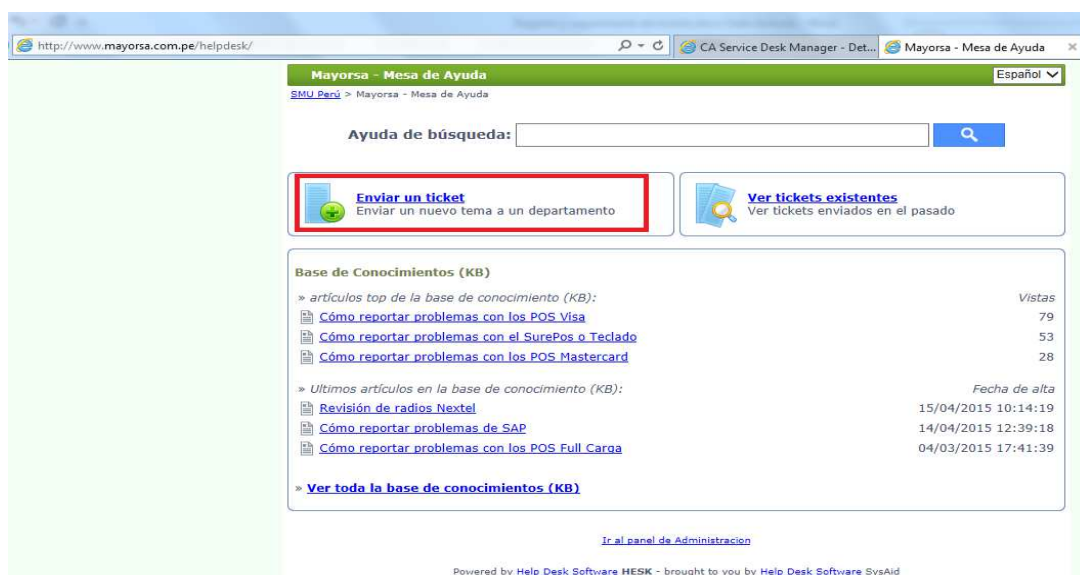
1. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema de Mesa de Ayuda deberá seguir los siguientes pasos:

- a. Abra Internet Explorer o ingresar por el icono de “Mayorsa – Mesa de Ayuda”



- b. Ingrese la siguiente dirección Web: <http://www.mayorsa.com.pe/helpdesk/> en la barra de navegación del Internet Explorer.
- c. En la pantalla que se muestra a continuación, seleccione la opción enviar un ticket.



- d. Ingrese los datos de la incidencia y adjunte los archivos que evidencien la incidencia. Si se trata de un requerimiento, debe adjuntar el correo con la debida autorización del Subgerente o Gerente de Área.

desk/index.php?a=add CA Service Desk Manager - Det... Esperando a mayorsa.com.pe

Enviar un ticket

SMU Perú > Mayorsa - Mesa de Ayuda > Enviar un ticket

Utilice este formulario para enviar una solicitud de soporte. Los campos obligatorios están marcados con *

Nombre: *

E-mail: *

Categoría: *

Prioridad: *

Teléfono de contacto: *

Local: *

Tema: *

Mensaje: *

Sres.

Por favor crear cuenta de correo para el nuevo colaborador de Contabilidad.

Nombres: Jorge López Ruiz

DNI: 11111111

Cargo: Asistente

Asimismo adjunto correo con la autorización del Sr. Luis Torres - Gerente de Area

artículos sugeridos de la base de conocimiento (KB):

[Cómo reportar problemas de SAP](#)
A tener en cuenta Los problemas SAP son reportados a Chile y deben describirse de un modo claro y completo para que los resolutores los entiendan y puedan resolver. La Mesa de Ayuda de SMU Chile d...

[Cómo reportar problemas con los POS Mastercard](#)

- e. Presionar el botón enviar ticket.

Adjuntos:

	Examinar...
	Examinar...
	Examinar...
	Examinar...
	Examinar...

[Límite de carga de archivos](#)

Antes de enviar por favor, asegurese de lo siguiente

- Toda la información necesaria ha sido rellenaada.
- Toda la información es correcta y libre de errores.

Hemos registrado:

- 64.76.70.4 como su dirección IP
- registrado el tiempo de envío

Enviar ticket

- f. El sistema registrará la incidencia y enviará un correo al colaborador de Sistemas asignado con copia al usuario, con los datos de la incidencia y los archivos que fueron adjuntados. También mostrara el link a través del cual se puede hacer seguimiento del ticket.

2. SEGUIMIENTO DEL TICKET

Hay dos modos de acceder al estado del ticket.

- a. En la primera pantalla al ingresar puede dar clic en el link “Ver tickets existentes”. Aquí deben ingresar el código del ticket.

The screenshot displays the 'Mayorsa Help Desk' interface. At the top, there is a green header with the text 'Mayorsa Help Desk' and a language dropdown menu set to 'Español'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'SMU Perú > Mayorsa Help Desk'. A search bar labeled 'Ayuda de búsqueda:' is followed by a blue search button with a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two main action buttons: 'Enviar un ticket' (with a green plus icon) and 'Ver tickets existentes' (with a blue magnifying glass icon). The 'Ver tickets existentes' button is highlighted. Below these buttons is a section titled 'Base de Conocimientos (KB)' which contains two lists of articles. The first list, 'artículos top de la base de conocimiento (KB)', shows three articles: 'SurePos, Teclado' (11 views), 'POS Mastercard' (9 views), and 'POS Visa' (8 views). The second list, 'Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB)', shows three articles with their upload dates: 'POS Full Carga' (2015-03-04 17:41:39), 'POS Mastercard' (2015-03-04 17:23:40), and 'POS Visa' (2015-03-04 17:15:23). At the bottom of the KB section, there is a link to 'Ver toda la base de conocimientos (KB)'.

Base de Conocimientos (KB)	
» artículos top de la base de conocimiento (KB):	
SurePos, Teclado	Vistas: 11
POS Mastercard	9
POS Visa	8
» Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB):	
POS Full Carga	Fecha de alta: 2015-03-04 17:41:39
POS Mastercard	2015-03-04 17:23:40
POS Visa	2015-03-04 17:15:23
» Ver toda la base de conocimientos (KB)	

- b. Dando clic en el link que aparece en el mensaje que envía el sistema después de registrar el ticket.

[#93G-YQ1-5E1D] Ti

ARCHIVO MENSAJE Análisis de correo electrónico de McAfee

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión Mover a: Correo electrón... Responder y eli...

Eliminar Responder Pasos rápidos

jueves 28/05/2015 07:19 p.m.

SMU Peru - Mesa de Ayuda <mesadeayuda@mayorsa.com>
[#93G-YQ1-5E1D] Ticket recibido: Problema computadora

Para Juan Carlos Salguero Zapata

C.

----- Responder arriba de esta línea -----

Juan Carlos, gracias por contactar con mesadeayuda.mayorsa.com.pe

Su ticket de soporte "Problema computadora" ha sido recibido.
Responderemos en plazo máximo de 72 horas.

Su ticket ID para seguimiento es: 93G-YQ1-5E1D

Usted puede ver, RESPONDER y añadir mas información a su ticket aquí:
<http://www.mayorsa.com.pe/helpdesk/ticket.php?track=93G-YQ1-5E1D&Refresh=77125>

Detalles del contenido de su ticket

Nombre _____ Juan Carlos
Asunto _____ Problema computadora
Ticket ID para rastreo __ 93G-YQ1-5E1D tracking

Descripción de la consulta:

No enciende PC

Para cualquier duda o consulta comuníquese con:

*Juan Salguero,
Sistemas Mayorsa
jsalguero@smu.pe*