

Nuevo apartado en el Sistema de Tickets

Author:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Created On: 25 Apr 2016 11:30 AM

Nuevo apartado en el Sistema de Tickets: Sistemas nuevos en transición

Estimado RTIC:

Por este medio se le informa que hemos puesto a su disposición un nuevo apartado en el Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (sistema de tickets) denominado "Incidentes de nuevos sistemas en transición", este apartado se apertura para recibir vía ticket incidentes o problemas relacionados con nuevos sistemas implementados por la DTIC en la UAEM, la DTIC le estará notificando cada vez que un sistema entre en transición y cuando salga de este estado, ya que al terminar el periodo de transición, se tendrán que generar los tickets al servicio normal, "Atención a fallas e incidentes de sistemas y sitios web". Un ejemplo de sistema en transición es el Sistema FISE (firma electrónica) entonces para este caso, los incidentes se deben levantar en el apartado "Sistemas nuevos en transición", mientras no haya otra indicación.

Aprovechando la oportunidad se le informa que a partir del 2 de mayo de 2016 y hasta nuevo aviso, entra en Transición el Sistema de Correspondencia Institucional, por lo que los reportes de incidentes con este sistema deben ser levantados con el esquema antes mencionado.

Nota: se le recuerda que el manual de usuario y el video de capacitación se encontrarán disponibles en la página principal del sistema de correspondencia <https://correspondencia.uaemex.mx>, para que Usted pueda proporcionar el soporte a sus usuarios, antes de levantar un ticket.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

Atentamente

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones