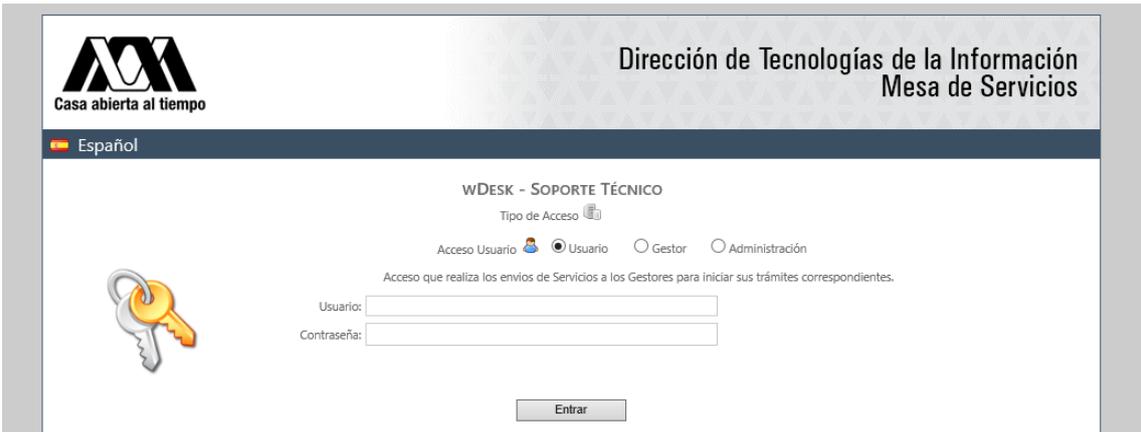


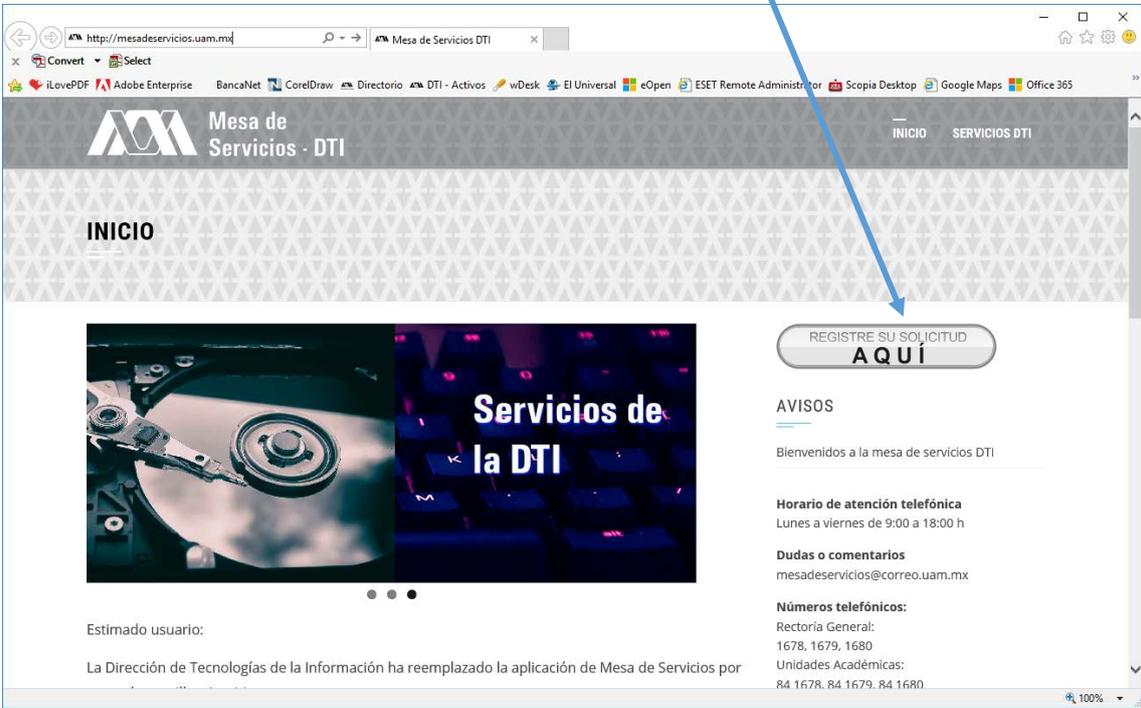
MESA DE SERVICIOS TI

Ingresar a la página Web <http://mesadeservicios.uam.mx>

NOTA: Si al ingresar a la página Web de mesa de servicios sigue apareciendo esta pantalla (aplicación anterior WebDesk), usted deberá reiniciar su equipo para que se actualice la nueva página.



Deberá aparecer la siguiente página que le dará información general y noticias importantes acerca de los servicios que ofrece la DTI, dar clic en el botón **REGISTRE SU SOLICITUD AQUÍ** para solicitar un servicio



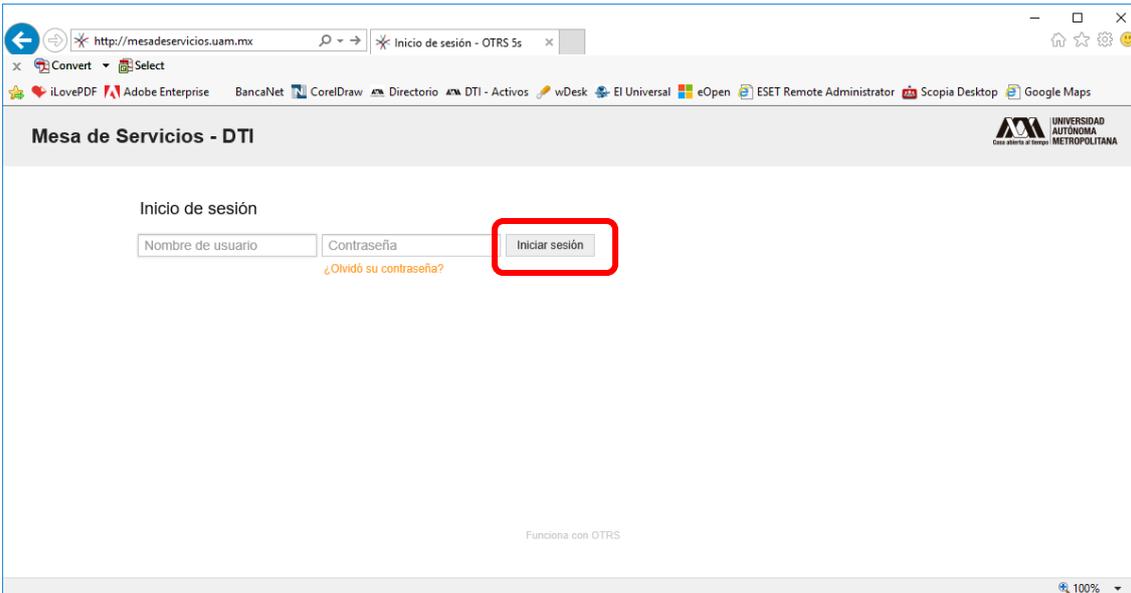
La aplicación le dará la bienvenida para que inicie la apertura de un nuevo ticket de servicio.

Aparecerá la pantalla donde tendrá que ingresar sus credenciales de acceso:

Nombre de usuario: **número económico**

Contraseña: **UAM_mes@2017**

Dar clic en el botón de **Iniciar sesión**



Mesa de Servicios - DTI

Inicio de sesión

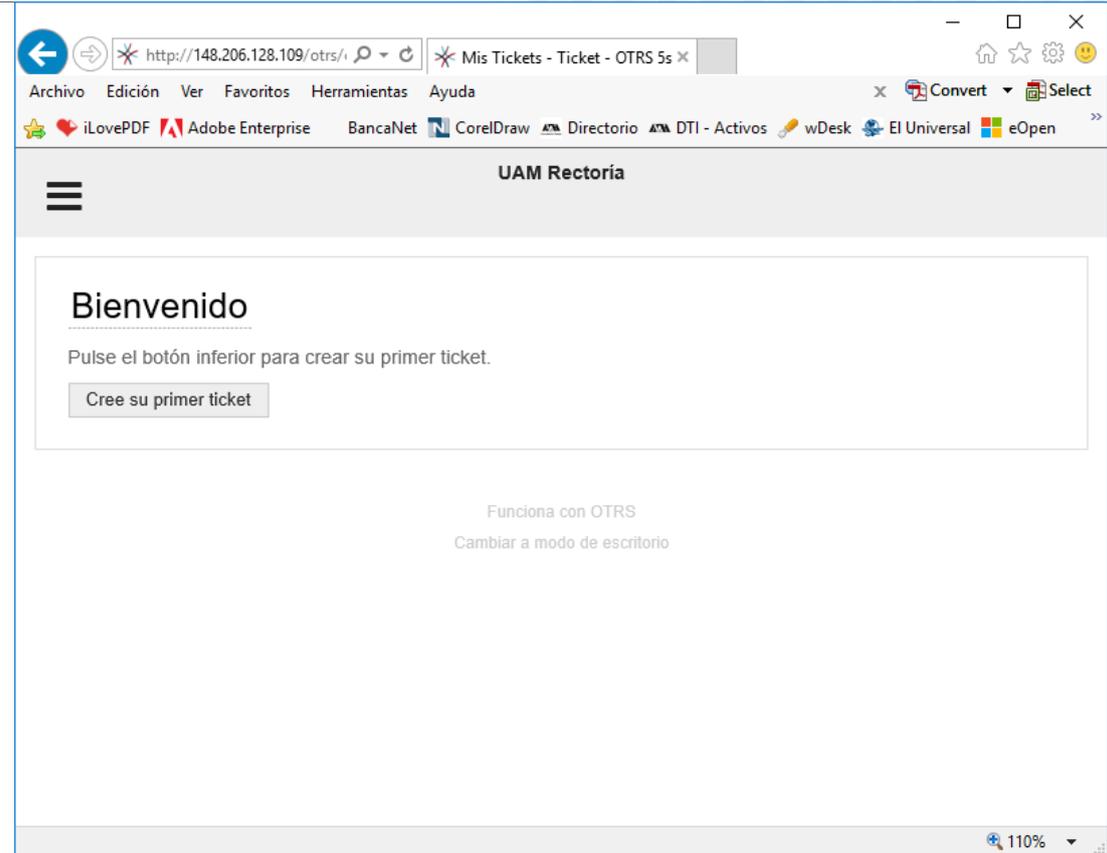
Nombre de usuario

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Iniciar sesión

Funciona con OTRS



Deberá llenar o seleccionar los campos que le indique la aplicación

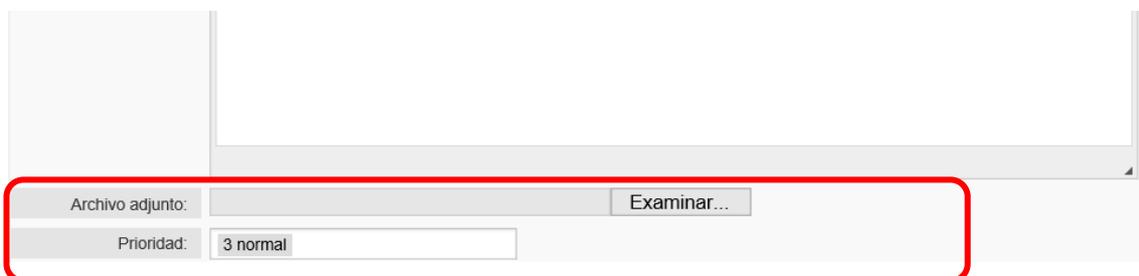
Campos

Para: Deberá seleccionar la categoría y subcategoría del servicio que desea reportar, en las categorías usted verá una flecha que indica que existen más opciones para seleccionar.

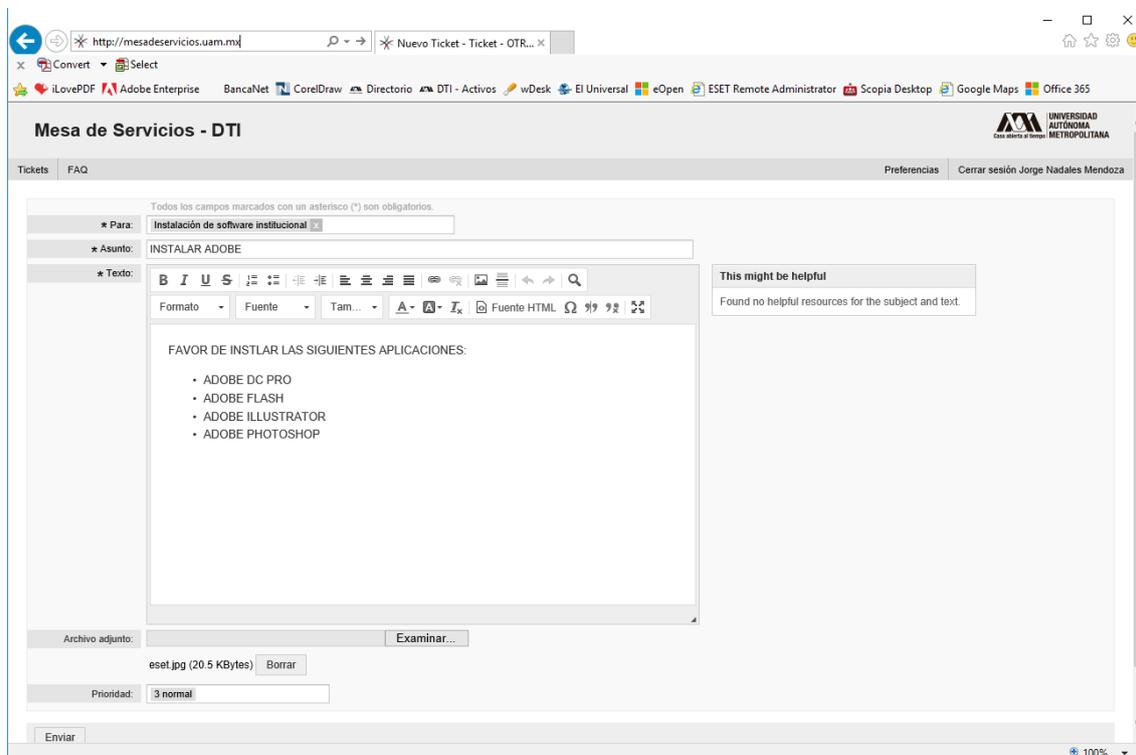
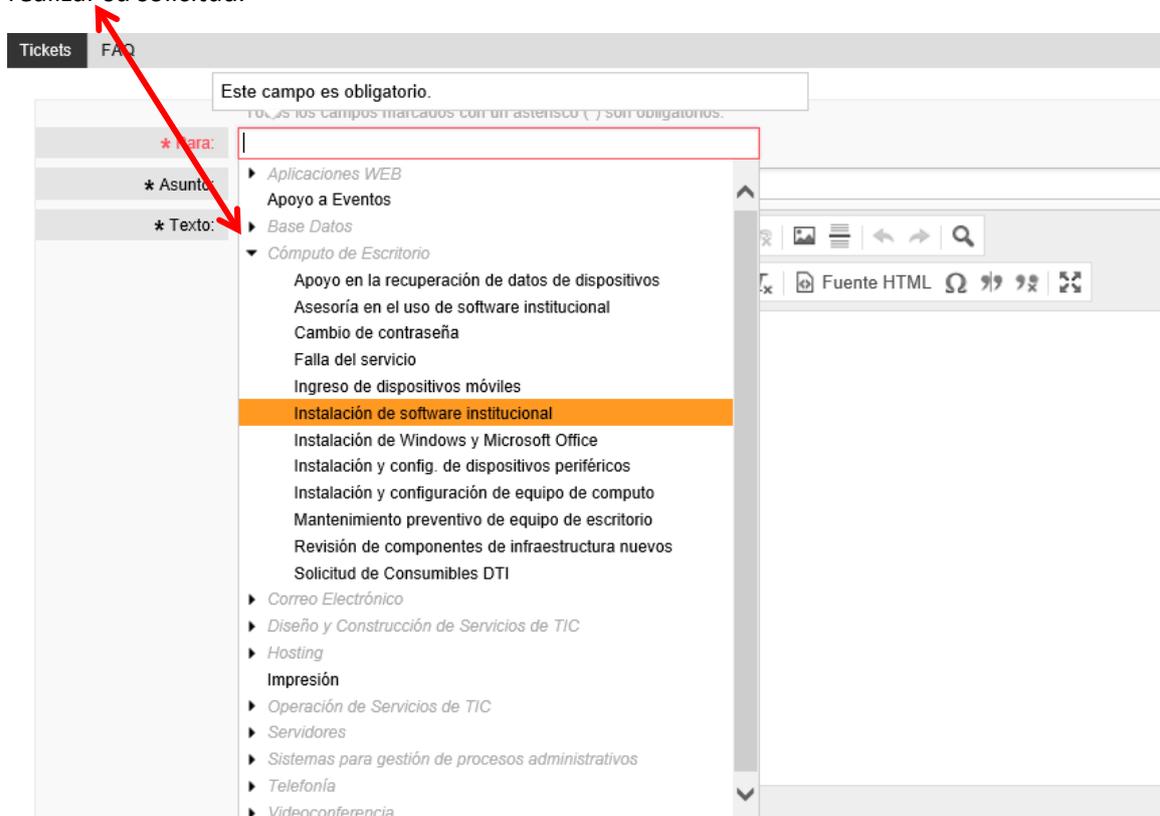
Asunto: Deberá poner brevemente que desea solicitar

Texto: Podrá describir a detalle la solicitud, problema o duda que tenga y requiera del apoyo

Adicionalmente usted podrá enviar un archivo adjunto si así lo requiere o lo cree necesario para poder describir más a detalle el incidente, problema o solicitud que este registrando.



Cada categoría tiene un triángulo que despliega las subcategorías que podrá seleccionar para realizar su solicitud.



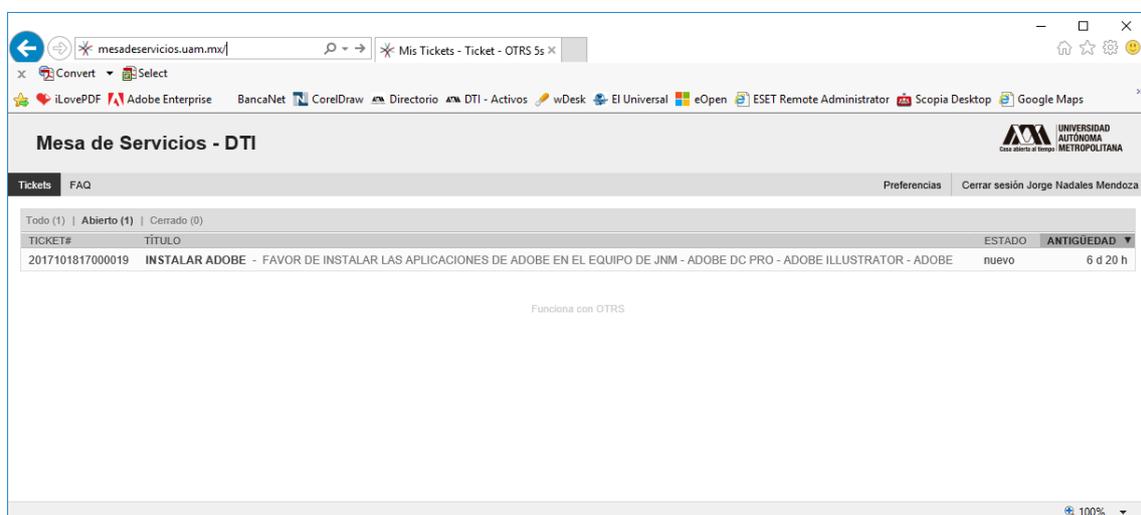
Una vez que termino de llenar los campos solicitados seleccionar **Enviar** para registrar el ticket.

Le mostrará el ticket registrado en la mesa de servicios con un número único, una vez registrado personal de la DTI lo atenderá a la brevedad.

Su número de ticket está integrado por la fecha en que lo registro y un número consecutivo único.



TICKET#	TÍTULO
2017101817000019	INSTALAR ADOBE - FAVOR DE INSTALAR



Mesa de Servicios - DTI

Tickets | FAQ | Preferencias | Cerrar sesión Jorge Nadales Mendoza

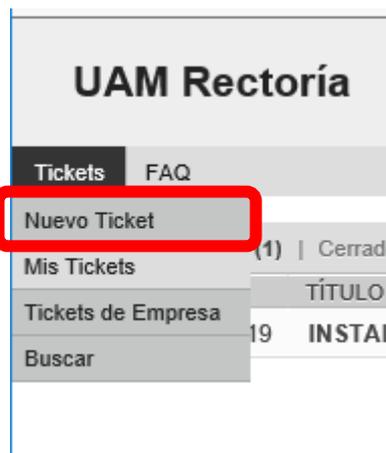
TICKET#	TÍTULO	ESTADO	ANTIGÜEDAD
2017101817000019	INSTALAR ADOBE - FAVOR DE INSTALAR LAS APLICACIONES DE ADOBE EN EL EQUIPO DE JNM - ADOBE DC PRO - ADOBE ILLUSTRATOR - ADOBE	nuevo	6 d 20 h

Funciona con OTRS

Si usted da un clic en el ticket le mostrara una ventana con el resumen de su solicitud.

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://148.206.128.109/otrs/custom`. The page title is "UAM Rectoría". The browser's address bar shows the ticket ID "2017101817000019". The page content includes a navigation menu with "Tickets" and "FAQ" selected. The main heading is "INSTALAR ADOBE". Below this, there is a confirmation message: "Mesa de Servicios - Ticket Created: INSTALAR ADOBE". The message details include: "De: Mesa de Servicios", "Para: jnadales@correo.uam.mx", and "Asunto: Ticket Created: INSTALAR ADOBE". A right-hand sidebar provides ticket information: "Ticket#: 2017101817000019", "Estado: nuevo", "Prioridad: 3 normal", and "Cola: Cómputo de Escritorio: Instalación de software institucional". The main content area contains a confirmation message in Spanish: "Hi Jorge, ticket [Ticket#2017101817000019] has been created in queue Cómputo de Escritorio: Instalación de software institucional. Jorge Nadales Mendoza wrote: FAVOR DE INSTALAR LAS APLICACIONES DE ADOBE EN EL EQUIPO DE JNM - ADOBE DC PRO - ADOBE ILLUSTRATOR - ADOBE PHOTOSHOP - ADOBE MUSE GRACIAS BUEN DÍA". A link is provided at the bottom: `http://localhost.localdomain.localdomain/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=12`.

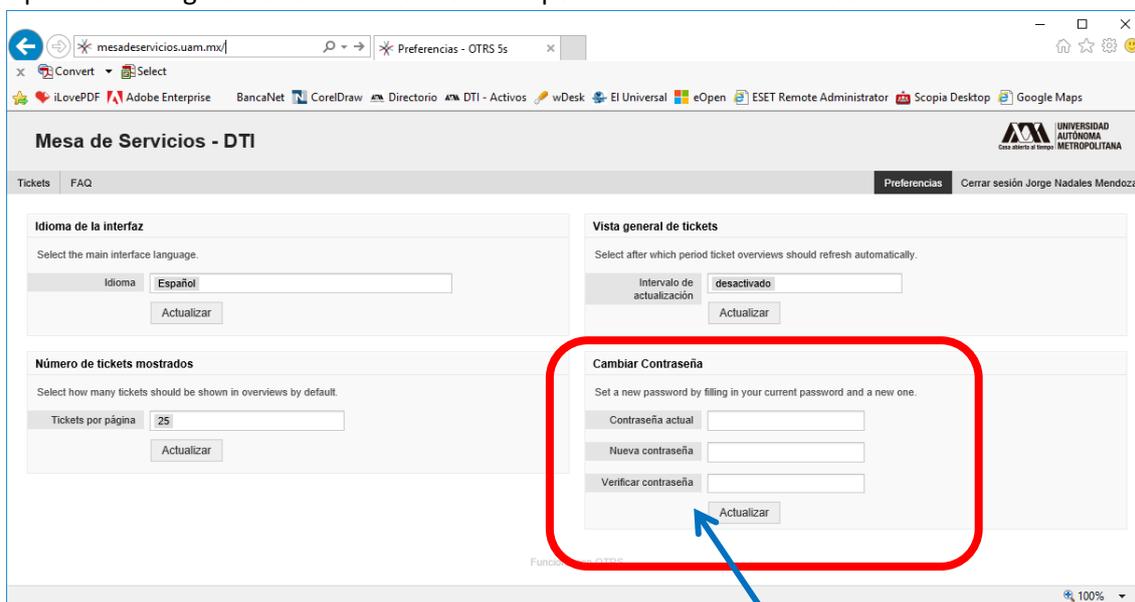
Si desea generar un nuevo ticket vaya al Menú de **Tickets** y elija **Nuevo Ticket**



Para cambiar la contraseña de acceso a la mesa de servicios usted deberá ir a menú de **Preferencias** que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.



Aparecerá la siguiente ventana donde usted podrá cambiar su contraseña.



Contraseña Actual: UAM_mes@2017 (si es la primera vez que la cambia)

Nueva contraseña: contraseña de 8 caracteres alfanuméricos

Verificar Contraseña: repetir contraseña nueva

Dar clic en el botón **Actualizar** para realizar el cambio de contraseña

Para salir de la aplicación deberá dar clic en **Cerrar sesión**



Horario de atención telefónica

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

Usted podrá registrar un ticket por los tres medios que ofrece la DTI.

Página Web: <https://mesadeservicios.uam.mx>

.Correo electrónico: mesadeservicios@correo.uam.mx

Telefónicamente

- Rectoría General: 1678, 1679, 1680
- Unidades Académicas: 84 1678, 84 1679, 84 1680
- Casas de Cultura, Cendis y externos: 54834000 ext. 1678, 1679, 1680

Cualquier duda o comentario estamos a sus órdenes a través de:

mesadeservicios@correo.uam.mx

Números telefónicos:

- Rectoría General: 1678, 1679, 1680
- Unidades Académicas: 84 1678, 84 1679, 84 1680
- Casas de Cultura, Cendis y externos: 54834000 ext. 1678, 1679, 1680