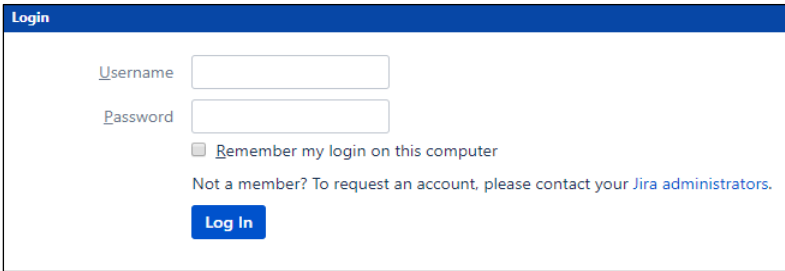
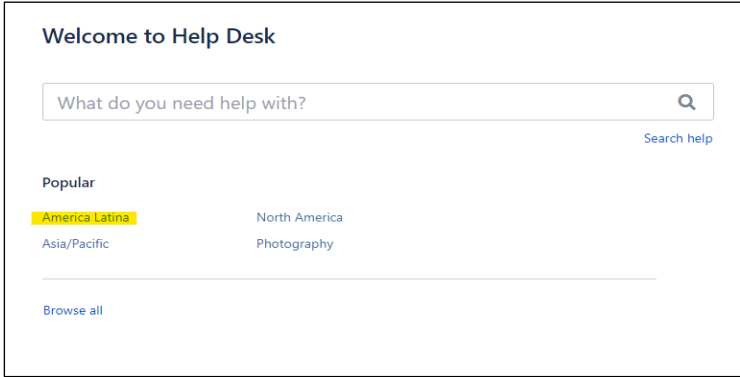
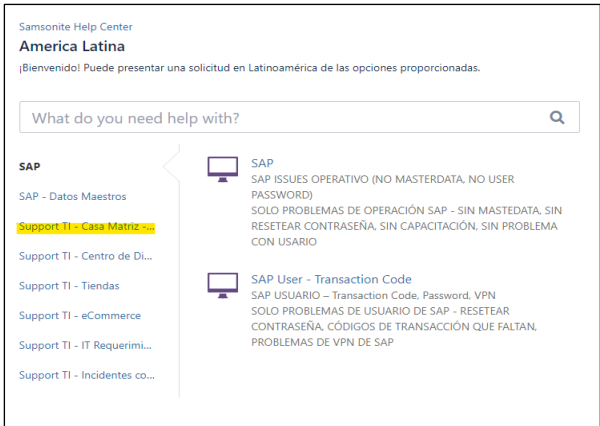
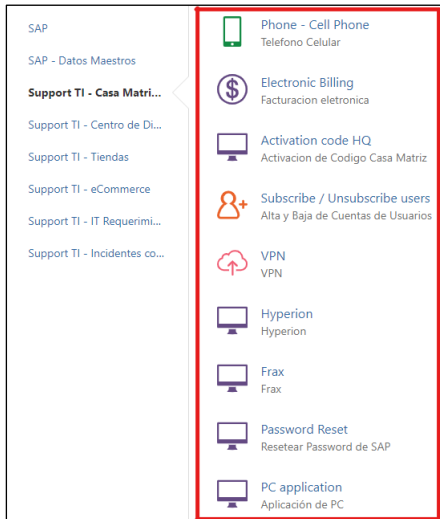


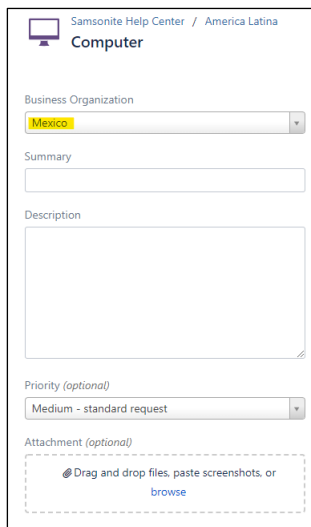
	Mesa de Ayuda		03/09/19
	Manual de uso		Page 1 of 2
	Samsonite México	Versión: 1.00 Elabora: Rodrigo García	

No.	Descripción
1.0	Acceso - En el escritorio se encuentra un icono que dice “Mesa de ayuda” con el cual podemos acceder de forma automática. - Usando cualquier navegador de internet ingresamos a la página: http://helpdesk.samsonite.com
2.0	Usuario y Contraseña - El usuario para el acceso a la mesa de ayuda se envió a cada usuario por correo electrónico (<i>si no lo tiene favor de escribir a sistemas.mexico@samsonite.com para que se asigne uno</i>). - La contraseña es la misma que se usa para desbloquear la computadora o ingresar al correo electrónico. 
3.0	Creación de Ticket - Al entrar al portal de tickets muestra la selección de región, para nuestro caso seleccionamos América Latina.  - En la siguiente pantalla seleccionamos la opción de que corresponda (<i>para los usuarios del corporativo seleccionamos “Casa Matriz”</i>). 

- Al seleccionar una opción del lado derecho se desplegará un apartado con opciones, de las cuales se debe seleccionar la que mas se adecue a la incidencia que se quiere reportar.



- Cuando ya seleccionamos la incidencia a reportar nos aparecerá una ventana donde haremos la descripción del problema lo mas detallado posible para facilitar su resolución.
 - Si es cambio de contraseña, favor de indicar el usuario y el sistema.
 - Si es activación de roaming, favor de indicar numero de teléfono, destino y fechas del viaje.



- Es de suma importancia seleccionar el país correcto en la parte superior de lo contrario el ticket no será atendido en tiempo y forma.