		Mesa de Ayuda	03/09/19		
		Manual de uso           Samsonite México         Versión: 1.00           Elabora: Rodrigo García	Page 1 of 2		
No		Descrinción			
1.0	Acceso	Description			
1.0	<ul> <li>Acceso</li> <li>En el escritorio se encuentra un icono que dice "Mesa de ayuda" con el cual podemos acceder de forma automática.</li> <li>Usando cualquier navegador de internet ingresamos a la página: <u>http://helpdesk.samsonite.com</u></li> </ul>				
2.0	Usuario y Contraseña				
	• El usuario para el acceso a la mesa de ayuda se envió a cada usuario por correo electrónico (si no lo tiene favor de				
	escribir a <u>sistemas.mexico@sams</u>	<u>onite.com</u> para que se asigne uno).			
	• La contraseña es la misma que se	usa para desbloquear la computadora o ingresar al correo electrónic	20.		
	Login				
	Lisorramo				
	Disemante				
	Eassword	<u>Remember my login on this computer</u>			
		Not a member? To request an account, please contact your Jira administrators.			
		Log in			
3.0	Creación de Ticket				
	• Al entrar al portal de tickets mues	tra la selección de región, para nuestro caso seleccionamos América	1 Latina.		
	Welcome to Help Desk				
	What do you need help with? Q				
	Popular				
	America Latina North America				
	Asia/Pacific Photography				
	Browse all				
	• En la sigurente pantana seleccionamos la opción de que corresponda ( <i>para los usuanos del corporativo</i>				
	seleccionamos Casa Matriz ).				
	Samsonite He America I	Ip Center			
	iBienvenidol f	uede presentar una solicitud en Latinoamérica de las opciones proporcionadas.			
	What de	o you need help with? Q			
	SAP	SAP SAP ISSUES OPERATIVO (NO MASTERDATA, NO USER			
	SAP - Datos N Support II - C	SOLO PROBLEMAS DE OPERACIÓN SAP - SIN MASTEDATA, SIN ase Matriz - RESETEAR CONTRASEÑA, SIN CAPACITACIÓN, SIN PROBLEMA CONTRASEÑA, SIN CAPACITACIÓN, SIN PROBLEMA			
	Support TI - C	entro de Di			
	Support TI - T Support TI - E	SAP USUARIO - Transaction Code, Password, VPN           Commerce         SOLO PROBLEMAS DE USUARIO DE SAP - RESETEAR           Commerce         CONTRACEÑO ACONCOR DE TANDA CONCORDE TANDA CONTRACEÑO ACONCORDE TANDA CONCORDE TANDA CO			
	Support TI - F	Requerimi PROBLEMAS DE VPN DE SAP			
	Support TI - I	icidentes co			
1					

Samsonte	Mesa de Ayuda		03/09/19
	Manual de uso		
	Somoonito Mávico	Versión: 1.00	Page <b>2</b> of <b>2</b>
	Samsonite Mexico	Elabora: Rodrigo García	

• 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.

Samsonite Help Center / America Latina Computer				
Business Organization				
Mexico	Ŧ			
Summary				
Description				
	li			
Priority (optional) Medium - standard request	-			
Attachment (optional)  Ø Drag and drop files, paste screenshots. or browse				

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