

CONTROL DEL SERVICIO

FOLIO / TICKET

FECHA Y HORA DE REPORTE

PRIORIDAD

☐

Baja

☐

Media

☐

Alta

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

EMPRESA / RAZÓN SOCIAL

RFC

CONTACTO PRINCIPAL

TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO

DOMICILIO / SUCURSAL

MODALIDAD Y UBICACIÓN DEL SERVICIO

☐

Remoto

☐

En sitio

☐

Taller

UBICACIÓN ESPECÍFICA

EQUIPO O ACTIVO INVOLUCRADO

TIPO	MARCA	MODELO	NÚM. SERIE	ACTIVO	USUARIO

SISTEMA OPERATIVO

DIRECCIÓN IP / NOMBRE DE EQUIPO

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

FALLA, SÍNTOMAS, MENSAJES DE ERROR Y AFECTACIÓN OPERATIVA

☐

Operación detenida

☐

Impacto parcial

☐

Consulta / ajuste

☐

Evidencia adjunta

ASIGNACIÓN TÉCNICA

TÉCNICO RESPONSABLE

FECHA DE VISITA / ATENCIÓN

HORA DE INICIO

DIAGNÓSTICO TÉCNICO

CAUSA PROBABLE / HALLAZGOS

ACTIVIDADES REALIZADAS

PROCEDIMIENTO, CONFIGURACIONES, PRUEBAS Y CAMBIOS EFECTUADOS

MATERIALES, REFACCIONES O LICENCIAS

CANT.	DESCRIPCIÓN	MARCA / MODELO	SERIE / LICENCIA

TIEMPOS, RESPALDO Y AUTORIZACIONES

HORA DE TÉRMINO

TIEMPO TOTAL

☐ Respaldo realizado

☐ No aplica

☐ Cambios autorizados

☐ Cargo adicional

RESULTADO Y PENDIENTES

☐ Resuelto

☐ Solución parcial

☐ Pendiente

☐ Escalado

☐ Requiere cotización

PENDIENTES, RIESGOS Y PRÓXIMOS PASOS

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

ACCIONES PREVENTIVAS, MEJORAS Y SEGUIMIENTO SUGERIDO

VALIDACIÓN DEL SERVICIO

☐ Equipo probado ☐ Red / internet ☐ Impresión ☐ Correo ☐ Accesos ☐ N/A

RESULTADO DE PRUEBAS Y OBSERVACIONES DEL CLIENTE

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

Declaro que recibí la atención descrita, fui informado de los trabajos realizados y tuve oportunidad de validar el resultado. Los pendientes, exclusiones o recomendaciones quedaron asentados en este formato.

☐ Servicio recibido de conformidad ☐ Servicio recibido con observaciones ☐ Seguimiento

EVALUACIÓN RÁPIDA

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1 = Deficiente 5 = Excelente ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

FIRMAS Y CIERRE

NOMBRE DEL CLIENTE / REPRESENTANTE

PUESTO

FECHA

NOMBRE DEL TÉCNICO

NÚMERO DE TICKET

FECHA

Firma de conformidad del cliente

Firma del técnico Soportech