

PLANTILLA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

MESA DE SERVICIOS MARI

Para efectos de tener una estructura homogénea en el registro de la información de Gestión del Conocimiento, se establecen los siguientes puntos como los lineamientos que deben ser utilizados:

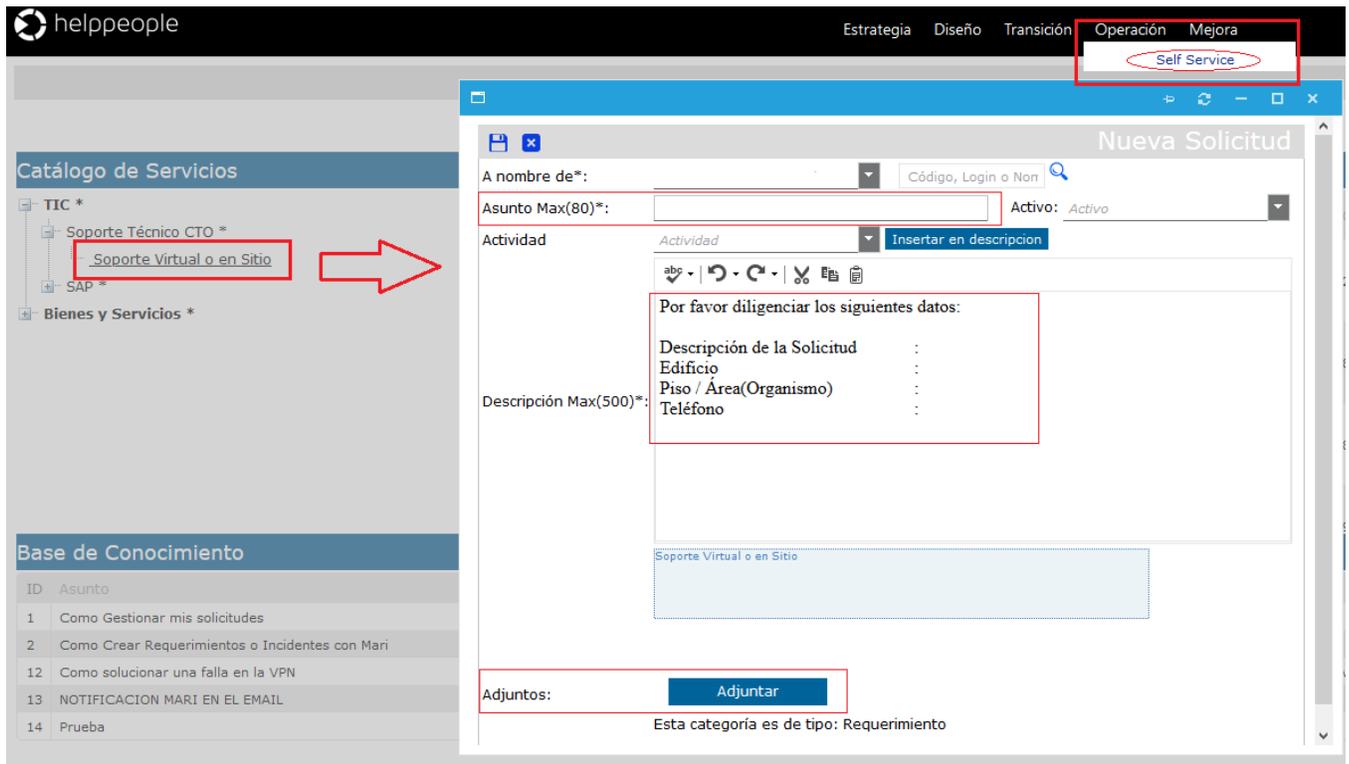
- 1. Título de la temática**
- 2. Imagen ilustrativa del error, problema o proceso a detallar**
- 3. Descripción**
- 4. Sugerencias y/o Recomendaciones**

Nota: Se sugiere utilizar recursos adicionales, para dar una mayor explicación a la descripción de la información a registrar, se pueden agregar gráficos, imágenes, diagramas o cualquier otro elemento que ayude a la ampliación de la temática a tratar.

Ejemplo

- 1. Título de la temática:** Cómo registrar solicitudes en la Mesa de Servicios MARI.

2. Imagen ilustrativa del error, problema o proceso a detallar



3. Descripción: Se describen los pasos necesarios para llevar a cabo el registro de solicitudes en la Mesa de Servicios MARI.

Los pasos son los siguientes:

- Autenticarse en la plataforma Web de la Mesa de Servicios MARI
- Ir a la opción del menú: operación → Self Services
- Ingresar al catálogo de servicios deseado
- Registrar los datos de la solicitud
- Dar clic en el botón Guardar
- Verificar que tu solicitud se haya registrado correctamente.

Imágenes de Apoyo

Para poder ayudarte con tus requerimientos deberás...

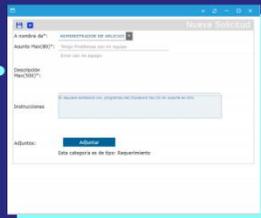
1 ...Ingresar a <https://mari.helpepeoplecloud.com/>



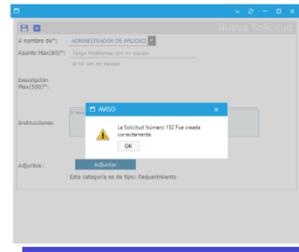
2 Selecciona en el **catálogo de servicios** tu solicitud



3 Agrega un asunto y/o descripción con adjunto si así lo requieres y dale guardar



4 Se generará un código único de **solicitud**



5 Verás tus solicitudes al lado derecho de la pantalla



| Catálogo de Servicios | Mis Solicitudes | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|-----------|-------------------------------|---------------|-------|--------------------------|
| | Solicitud | Fecha de Creación | Fecha de Actualización | Estado | Asunto | Solicitante | Clase | Estado de |
| Asistencia a Vehículos * | 132 | 04/12/2018 | 05/12/2018 | pendiente | Tempo Problemas por la repasa | Requerimiento | 132 | Pendiente por Inspección |



- 4. Sugerencias y/o Recomendaciones:** Recuerde revisar el correo electrónico institucional, para verificar las notificaciones correspondientes a la solicitud realizada.