



Guía de Usuarios

Actualizado
Febrero 2006

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| Ingreso al Help Desk:..... | 4 |
| Ingreso a Conexión Union | 4 |
| Ingreso a Help Desk..... | 4 |
| Panel del Analista | 6 |
| Encabezado General..... | 7 |
| Registro de una Nueva Solicitud..... | 8 |
| Ingreso de Solicitudes a través de Contáctanos | 9 |
| Ficha detallada de la Solicitud: | 10 |
| • Datos de Solicitud (Fig S.1):..... | 12 |
| • Detalles (Fig. S.2): | 12 |
| • Historial de Avances (Fig S.3):..... | 13 |
| • Asignaciones (Fig. S.4):..... | 13 |
| • Comunicación (Fig S.7):..... | 15 |
| • Otras acciones – Escalamiento y Registro de Avances (Fig S.8): | 16 |
| Ficha detallada del Solicitante | 17 |
| Buzón de Solicitudes..... | 18 |
| Solicitudes Vencidas | 19 |
| Mis Solicitudes..... | 19 |
| Opciones Analista Avanzado..... | 21 |
| Responsables:..... | 21 |
| • Listar Asignaciones:..... | 21 |
| • Listar Analistas | 21 |
| Solicitante: | 22 |
| • Listar Solicitantes..... | 22 |
| • Búsqueda rápida:..... | 22 |
| • Registrar nuevo... .. | 22 |
| Proceso:..... | 23 |
| • Ver tipos de solicitud. | 23 |
| • Ver niveles de Servicio: | 23 |
| • Definir nuevo Nivel: | 24 |
| • Buzón de Solicitudes Vencidas:..... | 24 |
| Perfiles de Acceso al Help Desk:..... | 25 |

Introducción

Help Desk V 2.0 es un producto que permite el registro de peticiones de servicio por parte de los solicitantes y su posterior documentación y atención por parte de los analistas, proveyendo mecanismos para la toma de acciones sobre cada solicitud, durante su ciclo de vida, hasta ser solucionada. Igualmente, permite asociar esta actividad con el manejo de los recursos para los cuales se ofrece soporte y contempla herramientas para hacer seguimiento al desempeño de la organización, controlando acuerdos y niveles de servicio y midiendo tiempos de atención y de respuesta.

Este producto ha sido adaptado para su integración con Conexión Union permitiendo:

- Integración total al Directorio de Trabajadores.
- Integración con la aplicación “Contáctanos” como mecanismo para que los usuarios registren directamente sus solicitudes de servicio al Help Desk,
- Comunicación con los usuarios a través de la Mensajería interna de Conexión Union y el correo electrónico.

Dado que un *Help Desk* funciona como un punto central donde los problemas, asuntos, quejas o solicitudes son reportadas, controladas, manejadas y atendidas, la ayuda que proporciona consiste en resolver cada una de las solicitudes que los clientes o empleados de la organización puedan hacer sobre los servicios que ella presta o los bienes que provee. Si bien el proceso interno a través del cual una organización de *Help Desk* atiende las solicitudes - y el ciclo de vida que llevan las mismas- varía para cada organización, existen ciertos conceptos y nociones básicas que son comunes a la mayoría de ellos y que es importante puntualizar para la comprensión del producto:

- Las solicitudes son atendidas por uno o más **analistas**, quienes son las personas encargadas de prestar la ayuda que ofrece el *Help Desk*.
- Las solicitudes suelen ser **asignadas** a uno o más entes responsables de su resolución durante su ciclo de vida.
- Un *Help Desk* puede contar con varios **grupos** de analistas, cada uno atendiendo las tareas de un área específica. Estos pueden entenderse como **colas** de atención en las que aquellas solicitudes de tipos similares esperan a ser asignadas a alguno de los analistas que integran el grupo correspondiente.
- La atención de las solicitudes suele darse a través de frentes o **niveles** de servicio. Así, una solicitud en todo momento se encuentra en un nivel, y dependiendo de su progreso deberá o no escalar al siguiente, lo que puede ocasionar que sea atendida de una manera distinta o por un grupo diferente de analistas.
- Los *Help Desk* suelen contar con un conjunto de entes externos, a veces llamados contratistas o simplemente **terceros**, a quienes encargan la atención de cierto tipo de solicitudes.

Ingreso al Help Desk:

El acceso al Help Desk V 2.0, se puede hacer directamente a través de la dirección: <http://intranet.corporacionunion.com/sis/index.htm?GWT106900>. Sin embargo, con el objeto de darle permitir el ingreso a través de la Intranet, se incluyó su acceso en Conexión Union.

Ingreso a Conexión Union

Para entrar en Conexión Union, se debe ingresar la dirección:

<http://intranet.corporacionunion.com>



Y a continuación colocar Login y Clave de acceso – Hacer Clic en Ok



Ingreso a Help Desk

Las personas autorizadas para el ingreso al Help Desk, tienen acceso al mismo a través de la Pestaña de **“Solicitudes”** de Conexión Union. (ver Perfiles de Acceso).



Una vez seleccionada la Opción “Help Desk”, aparece su Página de autenticación:

| | | | |
|------------|-------------------------------------|---|-------------------|
| NET2CLIENT | Trabajador: <input type="text"/> | Cambio Clave: <input type="text"/> | ? |
| | Palabra Clave: <input type="text"/> | Volver a Escribir: <input type="text"/> | |
| | <input type="button" value="OK"/> | <input type="button" value="Cambio Clave"/> | |

En esta página el analista de Help Desk se autentica con su Login y Palabra clave (los mismos de Conexión Union).

En este momento, al analista se le abre una o dos ventanas, dependiendo de su nivel de acceso (perfil) al Help Desk:

- Si su perfil es de **Analista**, se abre una ventana aparte a Conexión Unión (para que pueda mantener siempre abierta la Intranet), presentando el Panel del Analista con las opciones correspondientes a su perfil de acceso:

NETCLIENT HELP DESK
Solicitudes
Help Desk V2
Trabajador conectado: pruebahd (Prueba Help Desk)
Solicitante: []

BÚSQUEDA DE SOLICITANTES

| TRABAJADOR | PERSONA | ORGANIZACION |
|---------------------------------|-------------------|---------------------|
| Nombre Trabajador / Login | Nombre Persona | Nombre Organizacion |
| Telf Directo 1 / Telf Directo 2 | Tel Hab / Tel Ofc | Tel / Fax |
| Email | Email | Email |
| Unidad Negocio | | |
| Unidad Apoyo | | |
| Buscar | Buscar | Buscar |

1

¹ Panel del Analista

- Si su perfil es de **Analista Avanzado** (ejm. Jefe del Help Desk), se presentan dos nuevas ventanas:

1) HELP DESK, presentando el **Panel del Analista** con las opciones correspondientes a su perfil de acceso:

NETCLIENT HELP DESK
Solicitudes Responsables Solicitantes Proceso
Help Desk V2
Trabajador conectado: pruebahdp (Prueba Help Desk Plus)
Solicitante: []

BÚSQUEDA DE SOLICITANTES

| TRABAJADOR | PERSONA | ORGANIZACION |
|---------------------------------|-------------------|---------------------|
| Nombre Trabajador / Login | Nombre Persona | Nombre Organizacion |
| Telf Directo 1 / Telf Directo 2 | Tel Hab / Tel Ofc | Tel / Fax |
| Email | Email | Email |
| Unidad Negocio | | |
| Unidad Apoyo | | |
| Buscar | Buscar | Buscar |

2

² Panel del Analista Avanzado (Incluye opciones adicionales: Responsables, Solicitantes, Proceso)

- 2) HELP DESK, presentando el **Back Office**, a través del cual los analistas con este perfil tienen acceso a opciones de administración y reportes. Las opciones de BackOffice se explican con mayor detalle en la Sección “Back Office” en este documento.

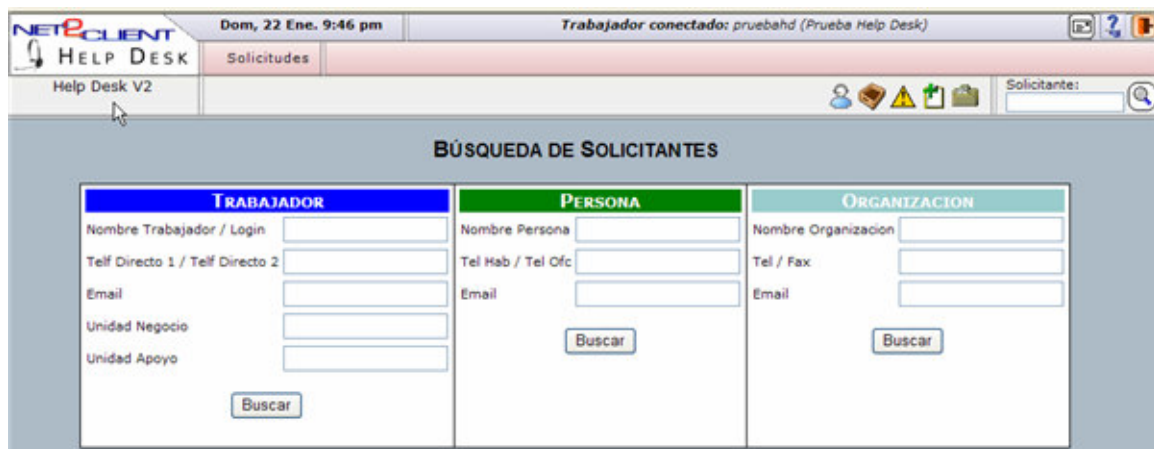


3

³ Panel Principal del BackOffice

Panel del Analista

El Panel de Analista ha sido diseñado para apoyar al analista en sus labores diarias. A través del mismo, puede identificar a un solicitante y consultar su historial de solicitudes en forma rápida y eficaz, registrar nuevas peticiones y hacer un seguimiento personal de las solicitudes que tiene le han sido asignadas para su ejecución.



4

⁴ Panel de Analista

Búsqueda de Solicitante: Permite consultar los datos del mismo. Los solicitantes pueden ser:

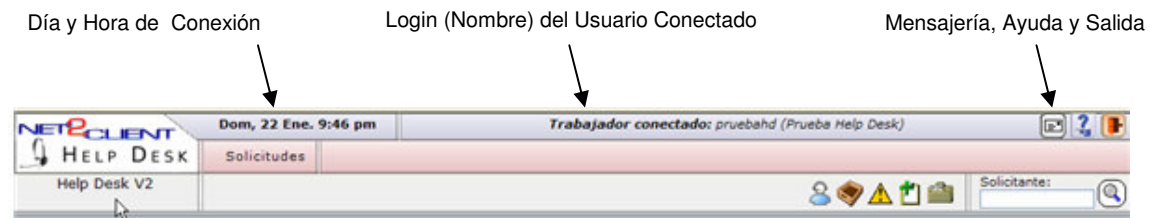
- Trabajadores (Clientes Internos): En Corporación Unión, esta búsqueda se hace directamente sobre el Directorio de Trabajadores, ya que el Help Desk está totalmente integrado al mismo.
- Personas (Clientes Externos): Se refiere a Personas Naturales, externas a Corporación Unión, a las cuales el Help Desk presta servicio. Actualmente, NO está integrado al Directorio de Relacionados.
- Organizaciones: Se refiere a Organizaciones o Personas Jurídicas, a las cuales el Help Desk presta servicio. Actualmente, NO está integrado al Directorio de Relacionados.

En los tres casos, las búsquedas se pueden hacer por uno o todos los criterios y con la información total o parcial del mismo. Por ejemplo, para buscar a Arquímedes Peraza, se puede buscar solo por “medes” y aparecerán todos aquellos trabajadores que en su nombre, apellido o login contengan “medes”, entre los cuales, por supuesto debe aparecer el Sr. Arquímedes.

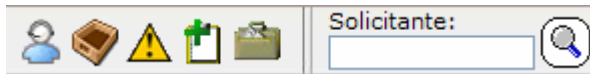
El Panel del Analista tiene en la parte superior el **encabezado general**, tal como se explica a continuación.


Encabezado General


Las páginas del Help Desk contienen un **encabezado general** que permite al usuario mantener información y acceso directo a ciertas funciones o acciones, a lo largo de toda su navegación por el sistema.





En la parte inferior derecha de dicho encabezado, se observa una serie de 5 íconos y una opción de búsqueda, cuyas funciones se describen a continuación:




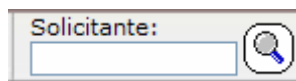
 **Panel del Analista.** A lo largo de la navegación por el sistema, siempre se puede regresar a la página de Inicio del Help Desk : “Panel del Analista”.

 **Buzón.** Permite Consultar el Buzón de Solicitudes.

 **Solicitudes Vencidas.** Tal como su nombre lo indica, da a acceso a los reportes de solicitudes vencidas, de acuerdo al Nivel de Soporte en el que se encuentran clasificadas.

 **Registrar Solicitud.** Permite al acceso directo a la plantilla de Registro de una Nueva solicitud.

 **Mis Solicitudes.** Despliega el reporte de solicitudes asignadas al analista (que está haciendo uso del sistema en esta sesión)



Búsqueda Rápida:

Permite consultar por un criterio (o porción del mismo) cualquiera de los que aparecen en el Panel del Analista, bien sea que se desee buscar un trabajador, persona u organización. El Objeto de esta opción, es que el analista pueda tener un acceso rápido a esta información, en cualquier momento en el cual se encuentra trabajando dentro del sistema, sin necesidad expresa de regresar al Panel de analista.

Opciones del Encabezado (pestañas):



Para el **Analista** del Help Desk, unicamente se presenta la Pestaña Solicitudes, la cual permite ofrece una forma alternativa de acceder a las opciones explicadas anteriormente:

- Buzón
- Registrar nueva
- Mis Solicitudes

Adicionalmente, se encuentra la opción **Búsqueda Avanzada** (Aún no implantada)

A las opciones Responsables, Solicitantes, Proceso sólo tienen acceso los usuarios con perfil Analista Avanzado. Dichas opciones se explican en la sección “Opciones Analista Avanzado” en esta guía.

Registro de una Nueva Solicitud

El ingreso de una Solicitud se hace a través de la Plantilla: “Registro de una Nueva Solicitud”, Dicha plantilla se puede acceder de varias formas:

- 1) Buscando al Solicitante (en el Panel de Búsqueda o a través de la opción de Búsqueda Rápida) y añadiendo una nueva Solicitud.
- 2) Haciendo Click directamente sobre el ícono: “Registrar Solicitud” que se presenta en el Encabezado.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Trabajador conectado: pruebahd (Prueba Help Desk)'. The browser's address bar shows 'NET2CLIENT HELP DESK' and 'Solicitudes'. The main content area is titled 'REGISTRO DE NUEVA SOLICITUD'. It contains the following fields and controls:

- Solicitante:** A group box containing three radio buttons: 'Trabajador', 'Persona', and 'Organizacion'.
- Asunto Solicitud:** A text input field.
- Es Personal?:** A checkbox.
- Tipo:** A dropdown menu currently showing '- Seleccione -'.
- Descripción:** A large text area with a cursor.
- Cerrar automáticamente?:** A checkbox.
- At the bottom, there are two buttons: 'Volver' and 'Registrar'.

Solicitante: Una solicitud puede estar asociada en forma inclusiva a un trabajador, una persona externa y una organización, es decir, que el solicitante se puede asociar a uno, dos o tres de los entes mencionados al mismo tiempo.

Asunto Solicitud: Debe describir en forma concisa y efectiva el requerimiento.

Es personal?: Esta opción sólo debe ser seleccionada en caso de que la solicitud de servicio sea pedida por un trabajador, a modo personal.

Tipo de Solicitud: Se selecciona de una lista que permite clasificar las solicitudes de Servicio (esta lista debe ser previamente definida y actualizada por el administrador del Sistema)

Descripción: Debe detallar la Solicitud.

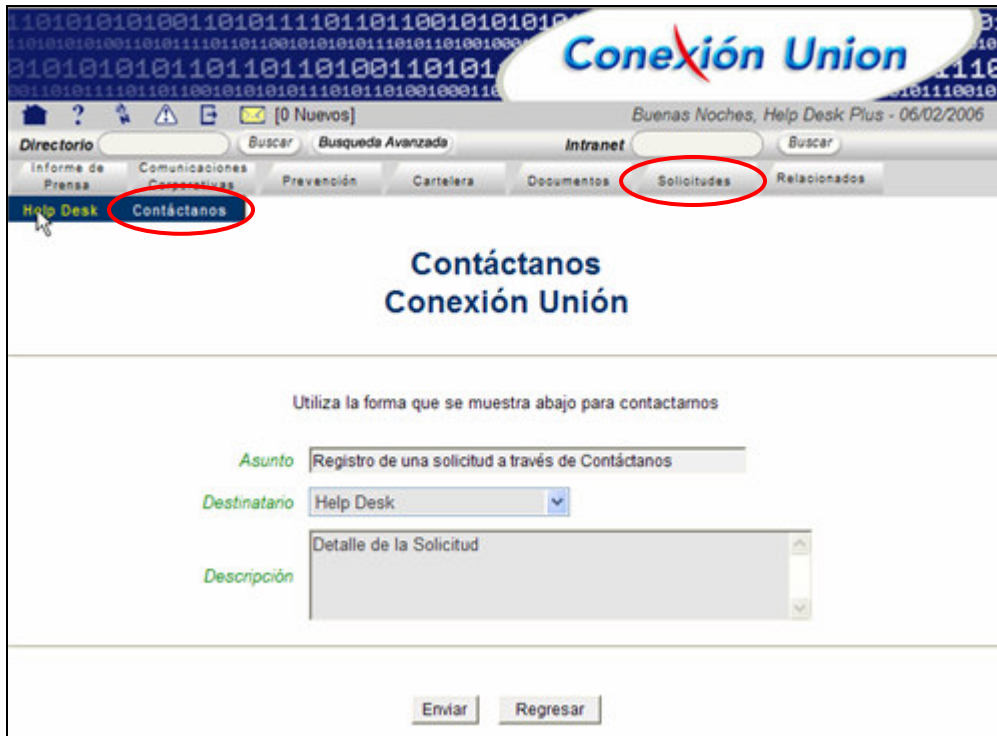
Cerrar automáticamente? Este campo debe ser seleccionado sólo en caso de que la petición de servicio haya sido solucionada de inmediato y por tanto quede ya cerrada. Al seleccionar este campo, se despliegan los campos necesarios para describir la solución (obligatorio) y anexar archivos (en caso de ser requerido).

Es importante hacer notar que en el caso de que una **solicitud** se registre y cierre inmediatamente, la misma queda asignada automáticamente al analista que la ingresó.

En todos los casos anteriores, al presionar el botón **Registrar**, la Solicitud queda grabada para su posterior seguimiento, a través de la "Ficha detallada de la Solicitud"

Ingreso de Solicitudes a través de Contáctanos

Los trabajadores tienen la posibilidad de ingresar directamente la petición de servicio al Help Desk ingresando el Asunto de la Solicitud y la Descripción de la misma, en la planilla que se despliega en la aplicación "Contáctanos" ubicada en Conexión Union bajo la pestaña Solicitudes. Para ello, envían dicha solicitud al destinatario "Help Desk".



Dado que el Help Desk está integrado con “Contáctanos”, todas las solicitudes ingresadas por esta vía, son registradas como “nuevas” en el Buzón de solicitudes, a la espera de ser asignadas a un analista.

Ficha detallada de la Solicitud:

A través de **Ficha detallada de la Solicitud**, se mantiene el historial de una petición de servicio, desde que es registrada, hasta su completitud o cierre. Este historial incluye: asignaciones, nivel de soporte, registros de avance y comunicaciones, que ha tenido.

La misma puede ser accedida bien sea a través de su solicitante o a través del Buzón de Solicitudes.

- 1) A través de su solicitante. Cuando en el Panel del Analista, se hace una búsqueda por solicitante, aparece un reporte como este:

| Búsqueda De Trabajador | | | | | | |
|------------------------|------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------------|------------------------|--|
| Clave | Nombre Trabajador | Telf Directo 1 | Telf Directo 2 | Email | Vista Extendida | |
| Ver 32 | Baptista Gonzalez, Pedro | 9521507 | | pbaptista@rentamotor.com | Ver ficha detallada... | |
| Ver 639 | Díaz González, Carmen Tibusay | 02418243073 | 02418249253 | tdiaz@rentamotor.com | Ver ficha detallada... | |
| Ver 793 | González Cardozo, Juan Carlos | 2003938 | | jgonzalez@inverunion.com | Ver ficha detallada... | |
| Ver 723 | González Clemente, Frank Roberto | 2003762 | | fgonzalez@corporacionunion.com | Ver ficha detallada... | |
| Ver 849 | González Morales, Gustavo Federico | 2003348 | | ggonzalez@inverunion.com | Ver ficha detallada... | |
| Ver 111 | Gonzalez Nicolas, Lia | 2003988 | | lgonzalez@inverunion.com | Ver ficha detallada... | |

Desde el cual se puede tener acceso “Ver Ficha detallada”.

- 2) A través del Buzón de Solicitudes. Cuando se consultan las solicitudes a través de las opciones “Buzón de Solicitudes” y “Mis Solicitudes”, las mismas se muestran en un reporte, de acuerdo a su estatus, tal como se muestra en el ejemplo. Desde aquí también se puede tener acceso a **“Ver Ficha detallada”**

NIVELES CONSULTADOS >> T O D O S

| Nuevas | | | Sin Asignar | | Asignadas | | | Cerradas | | |
|----------|-----------------|----------------|--|----------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------|------------------------|
| Clave | Fecha solicitud | Hora solicitud | Asunto Solicitud | Tipo | Empleado Solicitante | Empresa Solicitante | Persona Solicitante | Nombre Trabajador | Nombre Nivel | Vista Extendida |
| Ver 4261 | 06/02/2006 | 16:31 | Instalación y Configuración de Equipo Jenny Romero | 8 - Soporte Usuarios | cburgos | 5 - Viajes Unión | --- | Sequera Francia, Jose Antonio | Soporte en Sitio | Ver ficha detallada... |
| Ver 4257 | 06/02/2006 | 15:19 | Impresora Epson DFX 1050 | 8 - Soporte Usuarios | mhenriquez | 4 - Inverución Banco Comercial | --- | Azuaje Mujica, Carlos | Soporte en Sitio | Ver ficha detallada... |

- 3) A través de la Ficha detallada del Solicitante. Cuando se tiene abierta la página con toda la información del solicitante, si el mismo tiene abierta una petición de servicio, se despliega su ficha detallada al darle clic sobre el título de la misma, tal como se muestra a continuación:

Trabajador: Prueba Consulta, Prueba ()

| | | |
|---------------------------------------|---|------------------------------|
| Nombre Trabajador | Prueba Consulta, Prueba | |
| Telf Directo 1 | -no registrado- | - no tiene imagen asociada - |
| Telf Directo 2 | -no registrado- | |
| Celular | -no registrado- | |
| Email | olgalorenzo@yahoo.com | |
| Unidad Negocio - Cargo Unidad Negocio | Viajes Unión - (ninguno) | |
| Unidad Apoyo - Cargo Unidad Apoyo | Tecnología y Procesos Corporativo - (ninguno) | |

Ingresar un nuevo registro de Solicitud a nombre de Prueba Consulta, Prueba ()

SOLICITUDES PENDIENTES A NOMBRE DE PRUEBA CONSULTA, PRUEBA ()

SOLICITUD # 4177 [30/01/2006 - 09:38 PM] ⚠

Asunto: Solicitud de Prueba
 Descripción: Se han registrado 4 avances para esta solicitud.

Click aqui

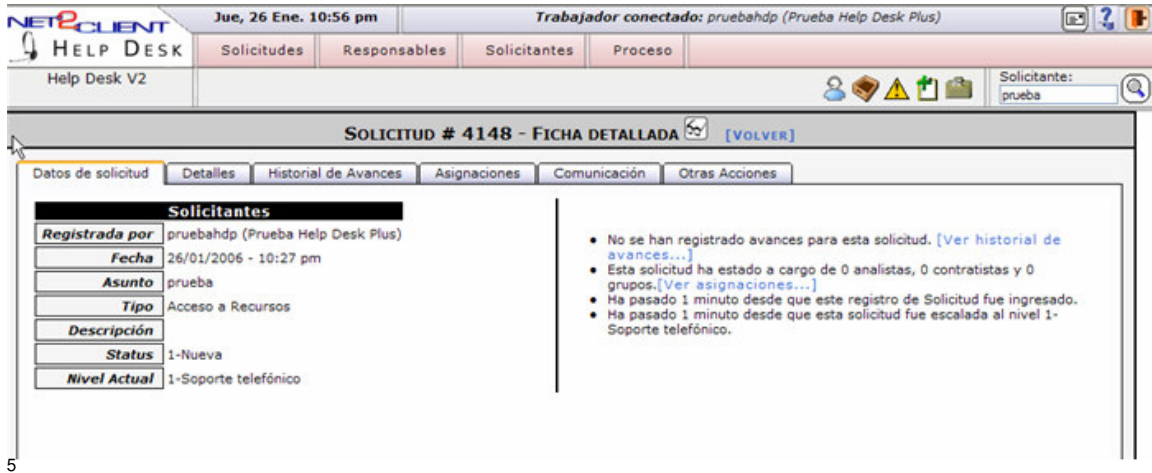
| Fecha | Registrado por | Tipo | Resumen | |
|-----------------------|-----------------------------|------------------|---|-------------|
| 31/01/2006 - 11:20 am | pruebahd (Prueba Help Desk) | Iniciar atencion | Trabajador que comenzo a atender : pruebahd (Prueba Help Desk Plus) | Ver mas ... |

Con el objeto de mostrar la **“Ficha detallada de la solicitud”** en una forma sencilla para el usuario, la misma se presenta dividida en diferentes secciones o pestañas:

- Datos de Solicitud
- Detalles
- Historial de Avances

- Asignaciones
- Comunicación
- Otras acciones

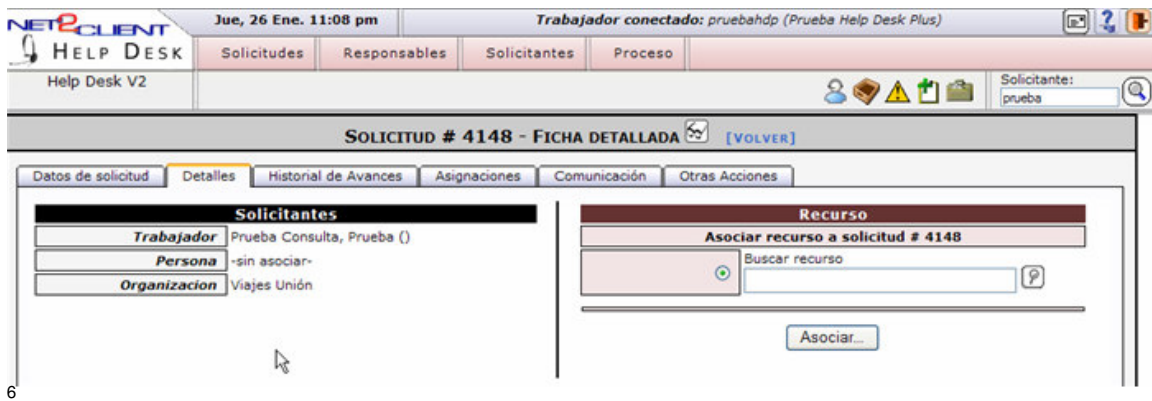
- **Datos de Solicitud (Fig S.1):** Muestra los datos de registro y contenido de la solicitud, así como el nivel de servicio requerido por la misma. A la derecha de la página, se muestra un resumen del historial y recursos consumidos para la atención de la misma.



⁵ Fig - S.1 -

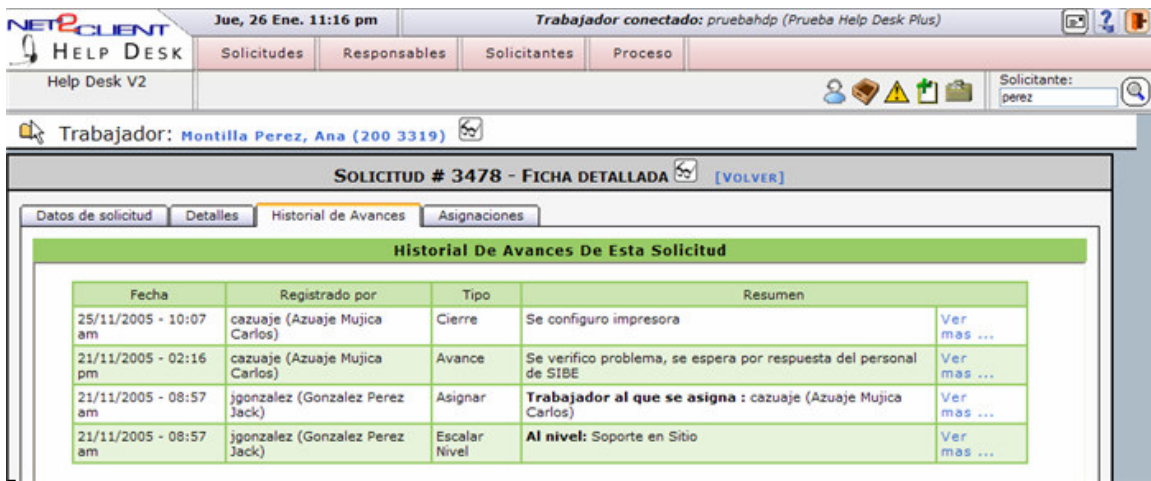
- **Detalles (Fig. S.2):**

- En esta página se presentan los datos del solicitante (Trabajador. Persona y/ o organización) involucrados por esta solicitud de servicio.
- Permite asociar una solicitud con un Recurso (al cual se le ofrece un servicio)



⁶ Fig - S.2 -

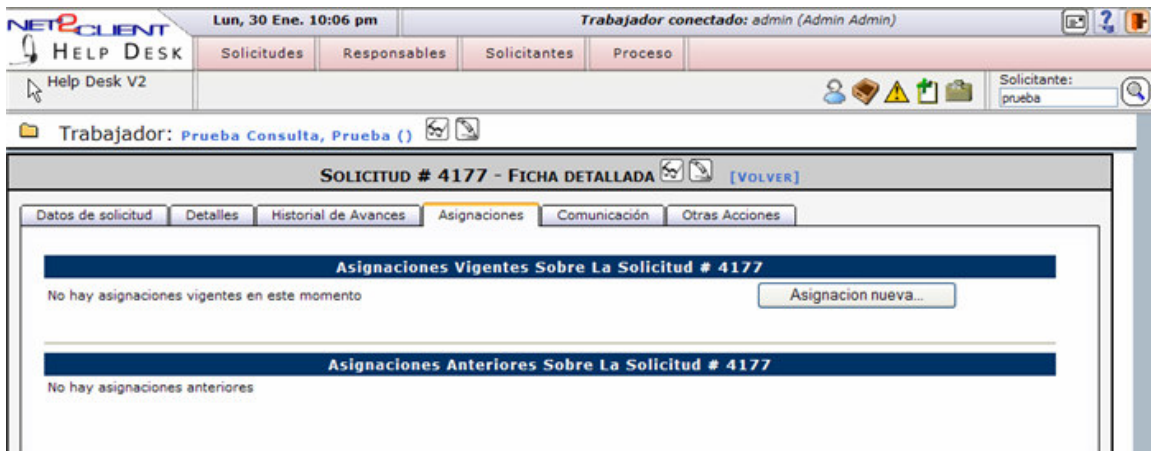
- Historial de Avances (Fig S.3):** Cómo su nombre lo indica, permite consultar la historia de una Solicitud (desde el momento de su registro, hasta el cierre de la misma), indicando el tipo de avance, quién lo registró, fecha y hora y un breve resumen del mismo. En caso que el analista necesite información específica sobre un avance en particular, puede consultarlo a través de la opción “Ver más...”; la información desplegada corresponde al tipo de avance que se consulta.



⁷ Fig - S.3 -

- Asignaciones (Fig. S.4):** En esta Opción se asignan las solicitudes de servicios previamente registradas, al responsable de su ejecución.

Para ello, se presiona el Bot:ón “Asignación nueva...”

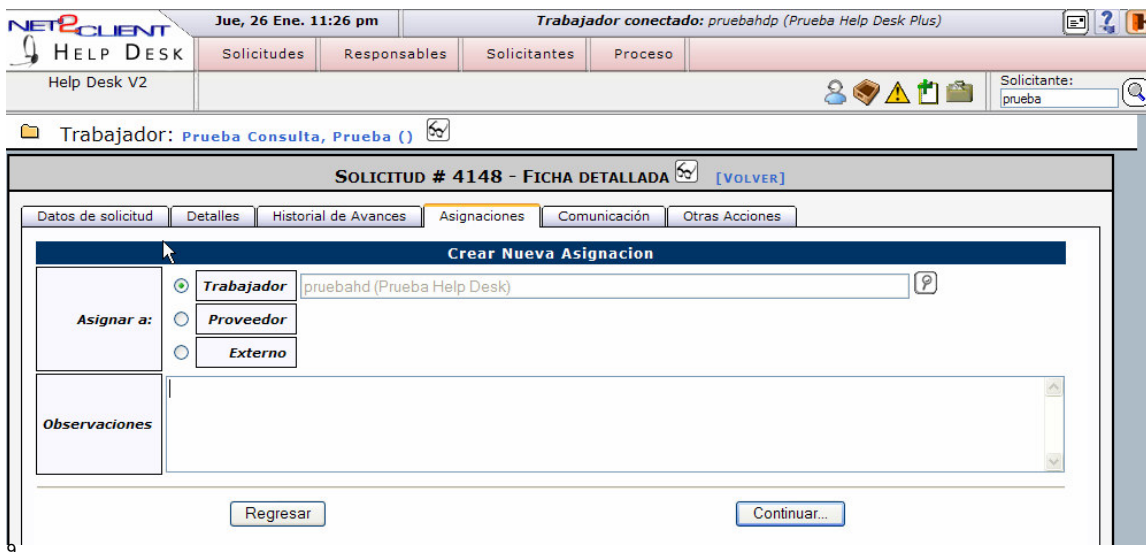


⁸ Fig – S.4 -

Dicho responsable puede ser:

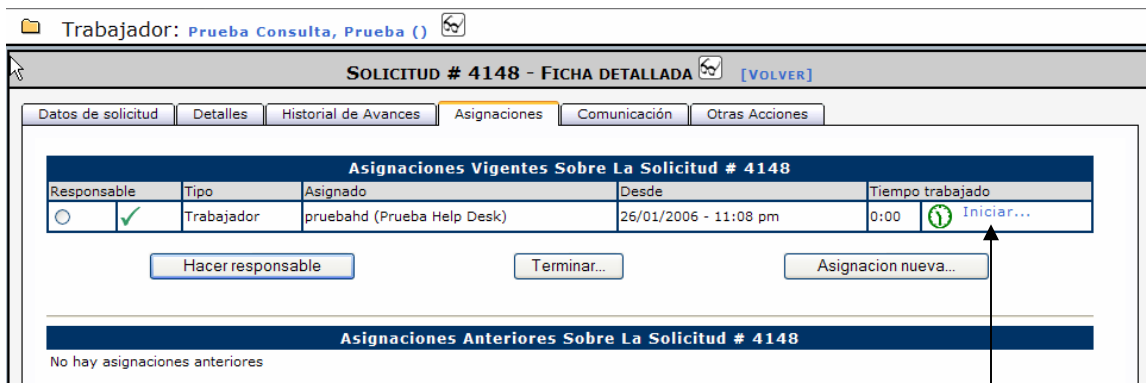
- Un Analista de Help Desk (registrado en el Dir. de Trabajadores – Trabajador -)
- Un Proveedor (registrado como tal en el sistema Help Desk)
- Externo: Otro trabajador externo al grupo de Help Desk (registrado en el Directorio de Trabajadores).

Al momento de hacer una asignación, se pueden registrar observaciones que acompañen la acción.



⁹ Fig - S.5 -

Es importante hacer notar que una solicitud puede ser asignada a una o más personas al mismo tiempo (repetiendo la acción *asignación nueva...*), pero sólo un ente es definido como **responsable** de la misma. Esto es especialmente útil, cuando para la solución de una solicitud, hay más de un ente involucrado.



(a)

¹⁰ Fig -S.6 -

Es así, como cuando ya se ha seleccionado un analista para atender una solicitud, al seleccionar la pestaña de **Asignación**, se muestra un reporte con las asignaciones que se han realizado sobre la misma (Fig - S.6-), así como tres botones con acciones específicas:

- **Hacer responsable:** Cuando hay más de una persona asignada para solventar una solicitud, este Botón permite seleccionar a una de ellas como responsable de la misma. Si hay una sola persona asignada, es por defecto, la responsable de la solicitud. Si hay más de una persona asignada, por defecto, se escoge la primera la responsable de la Solicitud.
- **Terminar...:** Esta opción permite liberar a una solicitud de alguna de las personas previamente asignadas.
- **Asignación nueva...:** Permite realizar una nueva asignación.

Opción (a) – **Iniciar/Detener ...:** Permite medir el tiempo efectivo trabajado en una solicitud. Con esta opción se puede medir (a tiempo real), la cantidad de horas y minutos que demora la persona responsable de la solicitud, ejecutando las acciones necesarias para cumplir con su tarea. Se puede iniciar y detener cuantas veces haga falta y el tiempo total es acumulado.

- **Comunicación (Fig S.7):** Permite registrar todas las comunicaciones realizadas entre las personas involucradas en una solicitud (solicitantes y/o ejecutantes). Así mismo, permite también emitir y registrar estas comunicaciones, en un solo paso, utilizando como medio de comunicación el servicio de correo electrónico y la mensajería interna de Conexión Union.

The screenshot displays a web application window titled 'Trabajador: Prueba Consulta, Prueba ()'. The main content area is for 'SOLICITUD # 4148 - FICHA DETALLADA' with a '[VOLVER]' link. The interface includes several tabs: 'Datos de solicitud', 'Detalles', 'Historial de Avances', 'Asignaciones', 'Comunicación' (which is active), and 'Otras Acciones'. The communication form has a 'Mensaje De' dropdown menu showing 'pruebahdp (Prueba Help Desk Plus)' and a 'Para' dropdown menu showing 'pruebahd (Prueba Help Desk)'. Below these is a large text area for 'Asunto:'. To the right of the text area are buttons for 'SOLO registrar', 'ENVIAR avance', and a 'Medio:' dropdown menu currently set to 'E-mail'. Below the 'ENVIAR avance' button are checkboxes for 'Email' (checked) and 'Mensaje Interno'. A rich text toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other functions is positioned below the subject field. At the bottom of the form is an 'Observaciones:' text area.

¹¹ Fig. - S.7 -

Para registrar una comunicación:

- Se escoge el remitente de la lista desplegada en “mensaje de:” y el destinatario de la lista “Para:”
- Se ingresa el Asunto.

- En el campo en blanco que se encuentra por debajo del Asunto, se escribe el detalle del mensaje.
- Si la comunicación con el usuario fue realizada a través de un medio distinto a los ofrecidos por este sistema (por ejm, reunión, llamada, email tipo Outlook, etc.), se presiona el botón “SOLO Registrar” y el medio a través del cual se realizó la misma.
- Si la comunicación se desea enviar en forma automática desde el sistema Help desk, se selecciona el método de envío:
 - email (al que esté asociado al destinatario) y/o
 - mensajería interna de Conexión Union (válida sólo trabajadores con acceso a la Intranet)

En el campo Observaciones, el analista puede documentar cualquier detalle extra que NO se desea comunicar al usuario, pero SÍ quede documentado junto a la comunicación, en el registro de avance de la misma.

- **Otras acciones – Escalamiento y Registro de Avances (Fig S.8):** En esta pestaña se han agrupado dos funcionalidades:
 - **Escalar Solicitudes (escalamiento):** Cuando una Solicitud ya excede la capacidad de ejecución de un Nivel de Servicio, la misma puede ser escalada a su nivel directamente superior. Se puede tener uno o más Niveles de Servicio agrupados en un sólo nivel, para su escalabilidad.
 - Registro de avance: Aquí se documenta los avances sobre la solicitud registrada que NO involucran una comunicación con el usuario.
 - **Cierre de Solicitud:** Cuando una solicitud se considera concluida, la misma puede ser cerrada a través de esta opción. Al momento del cierre de una solicitud, es obligatorio incluir comentarios de cierre, así como la posibilidad de anexar un documento que contribuya con su documentación.

Desde el momento que se cierra una solicitud, ya no se pueden registrar avances ni comunicaciones sobre la misma. Por ello, se realiza una reconfirmación adicional, al momento de realizarse esta acción.



¹² Fig – S.8-

Trabajador: Prueba Consulta, Prueba ()

SOLICITUD # 4148 - FICHA DETALLADA [VOLVER]

Datos de solicitud | Detalles | Historial de Avances | **Asignaciones** | Comunicación | Otras Acciones

Asignaciones Vigentes Sobre La Solicitud # 4148

| Responsable | Tipo | Asignado | Desde | Tiempo trabajado | |
|-------------|-------------------------------------|------------|-----------------------------|-----------------------|------------------|
| | <input checked="" type="checkbox"/> | Trabajador | pruebahd (Prueba Help Desk) | 26/01/2006 - 11:08 pm | 0:00 Iniciar... |

Hacer responsable | Terminar... | Asignacion nueva...

Asignaciones Anteriores Sobre La Solicitud # 4148

No hay asignaciones anteriores

Es importante hacer notar que toda nueva solicitud (ingresada por un analista de Help Desk o directamente por el solicitante, a través de la Opción Contáctanos de la Intranet) se registra automáticamente en el Nivel 1.

Ficha detallada del Solicitante

A través de **Ficha detallada del Solicitante** se tiene acceso, en una sola página, tanto de la información de la persona u organización, como del historial de solicitudes del mismo. Esto ayuda al analista del Help Desk identificar en forma clara al solicitante del servicio y responder en forma precisa su requerimiento, dado que puede saber si tiene o no solicitudes abiertas, el avance de las mismas y el historial de solicitudes atendidas. En caso de necesitar abrir una nueva solicitud, también lo puede hacer directamente desde esta página.

NETCLIENT HELP DESK | Vie, 10 Feb. 11:41 am | Trabajador conectado: pruebahd (Prueba Help Desk)

Solicitudes | Help Desk V2 | Solicitante: prueba

Trabajador: Admin, Admin ()

| | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------|
| Nombre Trabajador | Admin, Admin | |
| Telf Directo 1 | -no registrado- | - no tiene imagen asociada - |
| Telf Directo 2 | -no registrado- | |
| Celular | -no registrado- | |
| Email | pruebaadmin@globalwebtek.com | |
| Unidad Negocio - Cargo Unidad Negocio | Hertz Renta Motor - (ninguno) | |
| Unidad Apoyo - Cargo Unidad Apoyo | Capital Humano Corporativo - (ninguno) | |

Ingresar un nuevo registro de Solicitud a nombre de Admin, Admin ()

SOLICITUDES PENDIENTES A NOMBRE DE ADMIN, ADMIN ()

No se consiguieron registros

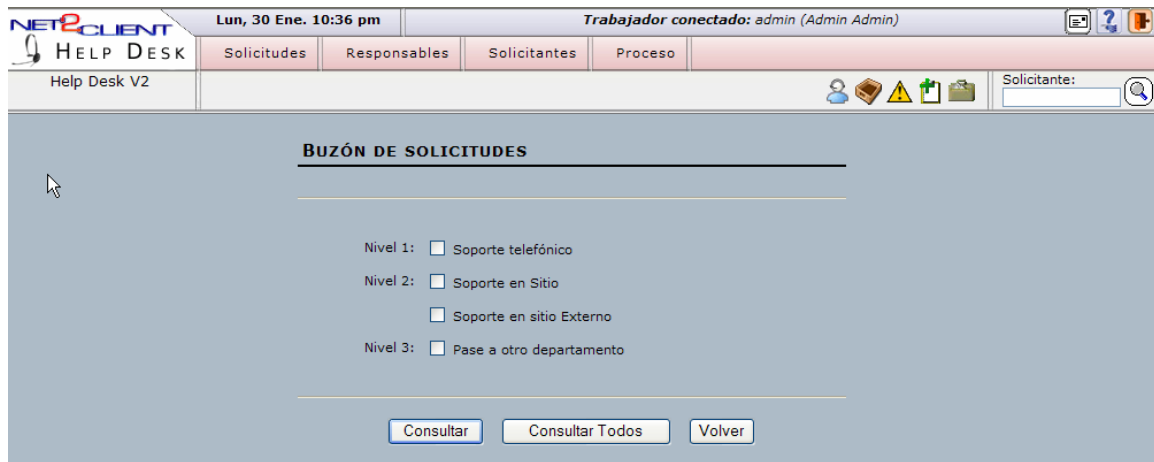
SOLICITUDES ANTERIORES A NOMBRE DE ADMIN, ADMIN ()

| Asunto Solicitud | Fecha de solicitud | Descripción | Fecha de Cierre | Nivel de cierre | Comentarios de cierre |
|------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| sol2 | 06/02/2006 - 09:53 pm | | 06/02/2006 - 09:53 pm | Soporte telefónico | hardware actualizado |

13

Buzón de Solicitudes

Permite consultar las solicitudes registradas en el sistema, según su nivel de Soporte



Cada uno de los niveles especificados, corresponden a parámetros del sistema actualizables por el administrador del mismo.

Al momento de activar la consulta, la misma se puede hacer por uno o varios niveles, o por todos al mismo tiempo.



Al consultar las solicitudes (por Nivel o Todas), se muestra una página con todas las solicitudes registradas, pero clasificadas de acuerdo a los siguientes status:

Nuevas: Son solicitudes recientemente registradas, que aún no han sido asignadas a un analista para su ejecución.

Sin Asignar: Solicitudes que fueron liberadas de la asignación de un analista y a la cual no se le ha asignado un nuevo analista para su solución.

Asignadas: Solicitudes que tienen asignado un analista responsable por la ejecución de la misma.

Cerradas: Son aquellas solicitudes que se consideran cerradas o concluidas por el analista de Help Desk encargado de su ejecución, seguimiento y comunicación con el solicitante.

El Buzón de Solicitudes es la Pantalla donde el Jefe de Help Desk o encargado de hacer las asignaciones de trabajo administra la asignación de Solicitudes y hace seguimiento a la atención de las solicitudes.

Solicitudes Vencidas

| Solicitudes En El Nivel 1 Que Están Vencidas | | | | | | | | | |
|--|-----------------|----------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|---|-----------------|--|
| Clave | Fecha solicitud | Hora solicitud | Tipo | Empleado Solicitante | Empresa Solicitante | Persona Solicitante | Asunto Solicitud | Vista Extendida | |
| Ver 4172 | 30/01/2006 | 10:11 | 8 - Soporte Usuarios | mdiaz | 4 - Inverunión Banco Comercial | --- | telefono | Extendido | |
| Ver 4170 | 30/01/2006 | 09:00 | 8 - Soporte Usuarios | cburgos | 5 - Viajes Unión | --- | Instalación Líneas Analógicas para Contac Center Bellas Artes | Extendido | |
| Ver 4169 | 30/01/2006 | 08:54 | 8 - Soporte Usuarios | gvianello | 4 - Inverunión Banco Comercial | --- | outlook | Extendido | |

Esta Opción lista todas las solicitudes vencidas según el lapso de tiempo estimado en el cual se debe resolver una solicitud. Este lapso de tiempo ha sido previamente acordado y definido para cada Nivel de soporte (estos valores pueden ser modificados por el administrador del Sistema).

En los reportes se indica:

- Fecha y Hora de Solicitud: Fecha y Hora en la cual se registró la solicitud
- Tipo: Tipo de Soporte clasificado en este nivel
- Empleado Solicitante: Muestra el Login del Directorio de Trabajadores, correspondiente al trabajador que realizó la solicitud
- Empresa Solicitante: En cada que la solicitud esté asociada a un Organización (o Empresa), al momento de su registro.
- Persona Solicitante: Aquí aparece el nombre de la persona, en caso de que el solicitante es una persona no registrada como trabajador de Corporación Union.
- Título o asunto de la solicitud
- Acceso a la "Ficha Detallada" de la Solicitud.

Mis Solicitudes

Para simplificar el uso del Buzón, en el día a día de los analistas, esta opción presenta un listado de todas las solicitudes en las cuales está asignado un analista del Help Desk, en particular.

NETCLIENT HELP DESK

Lun, 30 Ene. 11:20 pm

Trabajador conectado: admin (Admin Admin)

Solicitudes Responsables Solicitantes Proceso

Help Desk V2

Solicitante:

SOLICITUDES ASIGNADAS A ADMIN (ADMIN ADMIN)

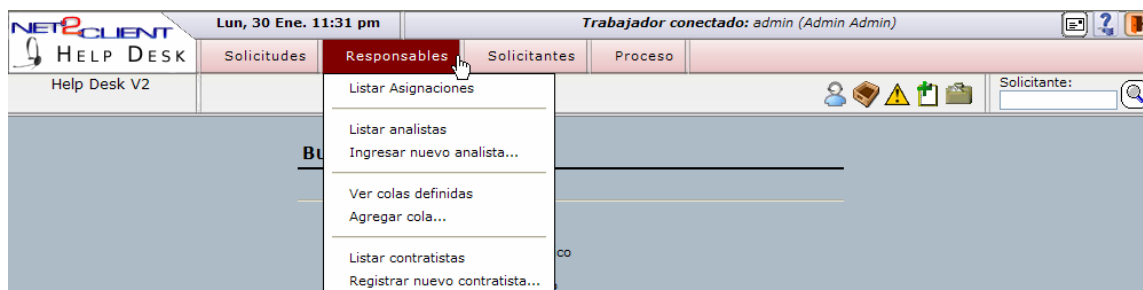
| Pendientes (Responsable) | | Pendientes | | | | Cerradas | | | |
|--|-----------------|----------------|------------|----------------------|---------------------|---------------------|------------------|------------------------|--|
| Solicitudes Cerradas Asignadas A Admin (Admin Admin) | | | | | | | | | |
| Clave | Fecha solicitud | Hora solicitud | Tipo | Empleado Solicitante | Empresa Solicitante | Persona Solicitante | Asunto Solicitud | Vista Extendida | |
| Ver 1800 | 15/06/2005 | 08:13 | 3 - Fallas | pruebahd | --- | --- | Prueba | Ver ficha detallada... | |

En este reporte aparecen todas las solicitudes en las cuales un analista en particular, tiene asignada algún tipo de tarea, clasificadas de acuerdo a su estatus:

- **Pendientes (Responsable):** muestra todas las solicitudes en estatus “Pendiente por resolver” en las cuales el analista está asignado como responsable de la misma.
- **Pendientes:** Muestra el mismo listado anterior aunque sólo esté asignado a la misma, sin ser el responsable.
- **Cerradas:** Muestra un listado con todas las solicitudes asignadas a un analista, pero que ya se consideran resueltas

Opciones Analista Avanzado

Responsables:



Con esta opción se pueden administrar los datos de analistas, contratistas y colas de servicio del Help Desk.

A través del mismo, se tiene acceso a las siguientes acciones:

- **Listar Asignaciones:** Despliega el siguiente reporte:

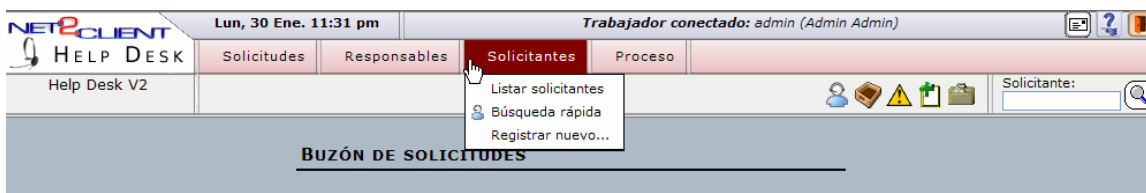
The screenshot shows the 'Listar Asignaciones' report in the NETCLIENT HELP DESK interface. The report is titled 'Datos Básicos' and displays a table with the following columns: 'Solicitud', 'Trabajador', 'Empresa contratista', 'Persona Contratista', 'Externa?', 'Tiempo trabajado (horas)', and 'Tiempo trabajado (minutos)'. The data rows are as follows:

| Solicitud | Trabajador | Empresa contratista | Persona Contratista | Externa? | Tiempo trabajado (horas) | Tiempo trabajado (minutos) |
|---|------------|---------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Solicitud: 55 - Configurar usuario 55 - Configurar usuario | jgonzalez | --- | --- | <input type="checkbox"/> | 0 | 0 |
| Solicitud: 56 - Problema con PC 56 - Problema con PC | jgonzalez | --- | --- | <input type="checkbox"/> | 0 | 0 |
| Solicitud: 59 - Ayuda para transformar un archivo 59 - Ayuda para transformar un archivo | ylezama | --- | --- | <input type="checkbox"/> | 0 | 0 |
| Solicitud: 60 - Problema con el buzón | | | | | | |

- **Listar Analistas:** Muestra el reporte de los Trabajadores de Corporación Unión, que tienen asignado el perfil de analista (normal y avanzado).
 - **Ingresar nuevo Analista:** Dado que el sistema Help Desk está integrado al Directorio de Trabajadores, no está permitido ingresar datos desde esta opción. El registro de un nuevo analista se debe realizar siguiendo los pasos correspondientes para el ingreso de un trabajador en el directorio de trabajadores, con su perfil de trabajo en el Help Desk (Analista, Analista Avanzado).
 - **Ver Colas definidas:** En este momento no está implantada esta opción en Corporación Unión. Sin embargo, la misma permite consultar los grupos o colas definidos para la atención de las solicitudes.
 - **Agregar colas:** Permite agregar las colas o grupos definidos para la atención de las solicitudes.

- **Listar Contratistas:** Permite consultar las personas registradas como contratistas, dentro del Help Desk.
- **Registrar nuevo Contratista:** Cómo su nombre lo indica, permite realizar el ingreso de los datos de un nuevo contratista, en el Help Desk

Solicitante:



Esta opción permite consultar y administrar los datos de los solicitantes, siendo un solicitante cualquier trabajador, persona u organización a la cual pueda estar asociada una petición de servicio al Help Desk.

Trabajadores: Se refiere a las personas que trabajan en Corporación Union. Tal como se ha explicado, todos estos datos son tomados directamente del Directorio de Trabajadores de Conexión Union. No está permitido ingresar datos en el Directorio de Trabajadores, a través de este producto. Su actualización debe hacerse siguiendo los pasos correspondientes en el propio Directorio.

Personas: Cuenta con las Personas Naturales externas a Corporación Union, de las cuales la unidad de Help Desk puede recibir y atender solicitudes de servicio. En este caso, los datos pertenecen en forma independiente al producto Help Desk, por lo que pueden actualizarse desde esta misma opción.

Organizaciones: Se refiere a Personas Jurídicas (Organizaciones) a los cuales son asociadas las peticiones de servicio del Help Desk. En el caso particular de la implantación del Help Desk V 2.0 en Corporación Unión, se definieron las Organizaciones como las Unidades de Negocio que componen Corporación Union.

En la pestaña se Solicitantes, se tiene acceso a las siguientes acciones:

- **Listar Solicitantes:** Como su nombre lo indica, emite reportes de los solicitantes. Previamente se debe escoger entre Trabajadores, Personas u Organizaciones.
- **Búsqueda rápida:** lo remite al "Panel del analista" donde se pueden hacer búsquedas por uno o todos los criterios y con la información total o parcial del solicitante.
- **Registrar nuevo...** Permite ingresar nuevos registros tanto de Personas como de Organizaciones. En ambos casos, pueden ingresarse Clientes y Proveedores, los cuales son diferenciados al momento de ingresar los datos de la planilla correspondiente. Nuevamente se hace notar que no está permitido ingresar registros trabajadores, ya que debido a la integración con el Directorio de Trabajadores de Conexión Union, esta actividad se realiza a través de dicho directorio.

Proceso:

En esta opción el Jefe del Help Desk puede definir ciertos parámetros que afectarán el control y estadísticas de servicio del departamento. A saber:



Tipos de Solicitud: los cuales permiten al dpto. de Help Desk clasificar las solicitudes según el tipo de servicio que se presta. Para su administración, el administrador del Help Desk, cuenta con las siguientes opciones:

- **Ver tipos de solicitud.** En esta opción aparecen listadas todas los tipos de solicitud definidos, con su descripción y observaciones correspondientes. También es posible modificar cualquier campo del tipo de solicitud, bien sea seleccionando el ícono del lápiz a la izquierda del reporte o el botón actualizar, en la vista detallada de un tipo de solicitud en particular.



- **Registra tipo nuevo...** Muestra un sencillo formulario a través del cual se ingresan nuevos tipos de solicitud.

Niveles de Servicio: El Nivel de Servicio permite al dpto. de Help Desk clasificar las solicitudes, además de por el tipo de solicitud, por el esfuerzo estimado que se requiere para su resolución. Cada nivel de servicio tiene asociado el tiempo máximo en el cual una solicitud debería ser resuelta: si la misma se mantiene abierta por un tiempo superior al máximo aquí definido, la solicitud se contabiliza entre las "solicitudes vencidas".

Para la administración de los Niveles de servicio, el administrador del Help Desk, cuenta con las siguientes opciones:

- **Ver niveles de Servicio:** Lista los niveles de servicio definidos, con su tiempo máximo, el cual puede ser expresado en Horas y/o Minutos. Por ejemplo, el nivel "Soporte Técnico" se pudo haber definido como 1 hora en lugar de 60 minutos.

NETCLIENT HELP DESK Lun, 30 Ene. 11:45 pm Trabajador conectado: admin (Admin Admin)

Solicitudes Responsables Solicitantes Proceso

Help Desk V2 Solicitante:

| Datos Básicos | | | | | |
|---------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|---------------|---------|
| Clave | Nombre Nivel | Tiempo Maximo (horas) | Tiempo Maximo (min) | (SOLICITUDES) | |
| Ver 1 | Soporte telefónico | | 0 | 60 | [-] [+] |
| Ver 2 | Soporte en Sitio | | 2 | 0 | [-] [+] |
| Ver 3 | Soporte en sitio Externo | | 120 | 0 | [-] [+] |
| Ver 4 | Pase a otro departamento | | 72 | 0 | [-] [+] |

Una solicitud puede “escalar” de nivel de servicio, desde el momento de su registro hasta su cierre. Dado que solo es posible escalar en orden, es decir, desde el nivel 1 al nivel 2 y así sucesivamente, a efecto de simplificar la actividad de escalamiento de solicitudes (ver Ficha Detallada de la Solicitud/Otras acciones), se le puede asignar el mismo Escalón (Nivel) a distintos Niveles de Servicio (Nombre Nivel).

| NIVELES | |
|------------------------------|--------------------------|
| <i>Nro. Nivel</i> | 3 |
| <i>Trabajador</i> | 1 admin |
| <i>Nombre Nivel</i> | Soporte en sitio Externo |
| <i>Nivel</i> | 2 |
| <i>Tiempo Maximo (min)</i> | 0 |
| <i>Tiempo Maximo (horas)</i> | 120 |

← Nivel de Servicio

← Escalón o Nivel para escalar

Regresar

- **Definir nuevo Nivel:** Permite ingresar un nuevo Nivel de Servicio al cual se podrán asociar las solicitudes.
- **Buzón de Solicitudes Vencidas:** Remite al reporte de solicitudes vencidas (ver sección “encabezado general” de este manual).

Perfiles de Acceso al Help Desk:

Durante la implantación del Help Desk V 2.0 en el 2005, se definieron los siguientes perfiles de acceso:

| Nombre del Perfil | Tipo de usuario que lo requiere | Descripción General |
|--------------------------|--|--|
| Admin | Administrador General del Sistema | Administrador General del Sistema |
| Analista | Analistas del Help Desk | Con este perfil, el analista puede agregar Solicitudes y Avances. No tiene acceso a las opciones: Responsables, Solicitudes y Proceso. |
| Analista Avanzado | Jefe de Analistas del Help Desk | Incluye los Privilegios del perfil analista. Tiene acceso a las opciones: Responsables, Solicitudes y Proceso. Adicionalmente a este perfil se le ha dado acceso al BackOffice de la aplicación, con el objeto de poder extraer mayor información a través del módulo de reportes. |
| Solicitante | Perfil necesario para aplicación Contáctanos y para un futuro módulo del manejo de solicitudes | Únicamente tiene permitido ingresar solicitudes. No está asignado a ningún trabajador. |