

Manual de Administrador Tecnológico

Módulo Help Desk

www.ttb institucional.com

Esta aplicación fue desarrollada por la compañía Triplew Digital S.A.S. con las tecnologías de software libre para La Terminal de Transporte de Bogotá.

No se permite sin previa autorización la reproducción por cualquier medio electrónico o mecánico de los datos y en fin de todo el manual e información adicional a terceros ajenos a la entidad.

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES	3
INTRODUCCIÓN	4
1. INGRESO A LA INTRANET	5
1.1 Acceso Intranet.....	5
2. INGRESO MÓDULO HELP DESK.....	5
2.1 Ingreso a Módulo.....	5
2.2 Perfil Administrador Tecnológico.....	6
3. CONSULTAR TICKETS	6
3.1 Estructura de consulta	6
3.2 Búsqueda	7
4. CREAR TICKET	7
4.1 Realización de ticket	8
4.2 Confirmación creación ticket	9
5. DETALLE (SEGUIMIENTO) DE TICKETS.....	10
5.1 Exportación de listado	10
5.2 Visualización de ticket	11
5.3 Estado de tickets para visualización	13
6. CONFIRMACIÓN DE CIERRE TICKET	13
6.1 Visualización de notificaciones por correo electrónico.....	14
6.1.1 Aceptación de Ticket	15
6.1.2 Rechazo de Ticket	15
7. NOTIFICACIONES POR LA INTRANET.....	16
7.1 Visualización de notificaciones	16
8. INDICADORES	16
8.1 Búsqueda de indicadores.....	16
8.2 Generación de indicadores	17

TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1 Pantalla de acceso	5
Imagen 2 Ubicación icono Help Desk.....	6
Imagen 3 Pantalla ingreso módulo.....	6
Imagen 4 Pantalla Consulta tickets.....	7
Imagen 5 Pantalla visualización comentario	7
Imagen 6 Acceso Crear ticket	8
Imagen 7 Crear ticket.....	8
Imagen 8 Adjuntar archivo.....	9
Imagen 9 Campos requeridos.....	9
Imagen 10 Confirmación creación ticket	10
Imagen 11 Selección de ticket.....	10
Imagen 12 Exportar documentos	11
Imagen 13 Detalle ticket primera parte	11
Imagen 14 Detalle ticket segunda parte	12
Imagen 15 Detalle ticket tercera parte	12
Imagen 16 Notificación inicial correo electrónico	14
Imagen 17 Notificación inicial correo electrónico	14
Imagen 18 Resolución de ticket.....	14
Imagen 19 Ticket resuelto.....	19
Imagen 20 Control de tiempo	20
Imagen 21 Detalle ticket no resuelto.....	21
Imagen 22 Indicadores – Búsqueda.....	21

GENERALIDADES

El objetivo de este manual, es explicar a los colaboradores de la intranet de la terminal de Bogotá el manejo del **Módulo Help Desk** que realiza el soporte tecnológico de los diferentes equipos de software o hardware.

Este manual contempla las actividades de creación y consulta de tickets para **Administradores tecnológicos** que integran la intranet.

En cuanto a la estructura del manual, este documento está diseñado por medio de captura de pantallas propias del módulo para facilitar el proceso de aprendizaje y uso de este mismo.

INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra la funcionalidad del perfil usuario en el Módulo Help Desk para la intranet www.ttb institucional.com, este permite gestionar los procesos de soporte tecnológico de los colaboradores que participan en la intranet por medio de generación de tickets para la solución de problemas.

1. INGRESO A LA INTRANET

Para acceder al Módulo de Help Desk, es necesario estar registrado con su usuario de Google Apps de La Terminal para ingresar a la intranet.

1.1 Acceso Intranet

Para acceder al módulo debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar desde su explorador a la dirección www.ttbinstitucional.com
- Digitar el nombre de usuario "<Nombre de Usuario>" y la contraseña "<Contraseña>"
- Dar clic en "Acceder" para continuar.

Imagen No. 1 Pantalla de acceso



2. INGRESO MÓDULO HELP DESK

2.1 Ingreso a Módulo

Al autenticarse correctamente, el usuario evidencia la Intranet de La Terminal, y en esta el icono Help Desk para ingreso, ubicado al lado izquierdo de la pantalla.

Dar clic en el icono para ingresar al módulo.

Imagen No. 2 Ubicación icono Help Desk



2.2 Perfil Administrador Tecnológico

El perfil **Administrador tecnológico** tiene habilitadas las opciones para "Crear Tickets", "Consultar sus Tickets" e "Indicadores". En consulta de tickets tiene opciones para administrar las solicitudes y el proceso.

Al dar clic en el módulo, se evidencian los botones con las opciones para usuario y la lista de tickets realizados (en caso de que tenga creados el usuario que ingresa).

Imagen No. 3 Pantalla ingreso módulo



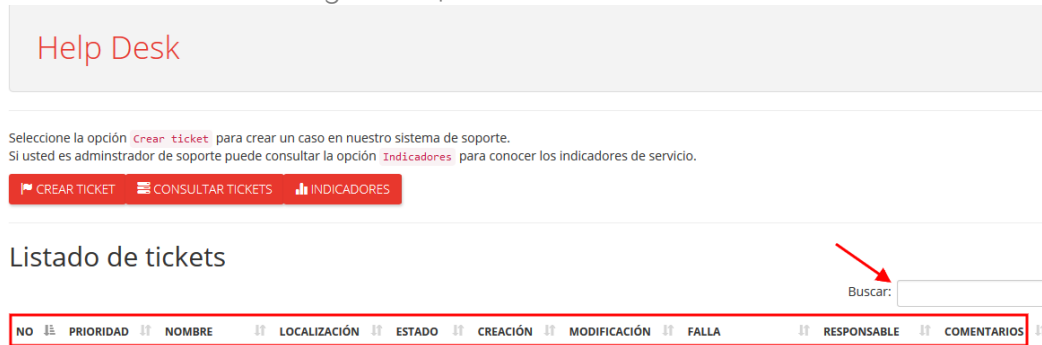
3. CONSULTAR TICKETS

La consulta de tickets consiste en mostrar una lista con los **tickets** creados por todos los usuarios de la intranet, permitiendo facilitar el seguimiento de estos y el histórico de las solicitudes realizadas de manera cronológica.

3.1 Estructura de consulta

La consulta de tickets está estructurada por los siguientes campos:

Imagen No. 4 Pantalla Consulta tickets



- No. ticket: Corresponde al número atribuido al ticket.
- Prioridad: Se muestra la prioridad que tiene asignado el ticket con los colores representativos.
- Nombre: Usuario que realizo el ticket.
- Localización: Se indica la localización de acuerdo a usuario creador del ticket.
- Estado: Se indica estado del ticket.
- Fecha creación: Se muestra fecha de creación ticket.
- Fecha de modificación: Se muestra la última fecha en que se realizó algún ajuste o cierre de ticket.
- Tipo de falla: Es la falla reportada.
- Responsable: Usuario del área de tecnología encargada de dar solución.
- Comentarios: Ultimo comentario relacionado al ticket que se muestra colocando el cursor encima de "Comentarios".

Imagen No. 5 Pantalla visualización comentario

NO	PRIORIDAD	NOMBRE	LOCALIZACIÓN	ESTADO	CREACIÓN	MODIFICACIÓN	FALLA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
1	MUY BAJA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-11-05	2015-11-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
2	MEDIA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2014-11-05	2014-11-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
3	BAJA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2014-10-05	2014-10-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
4	ALTA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-10-05	2015-10-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Último comentario No funciona desde ayer.
5	MUY ALTA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-12-05	2015-12-05	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios
6	MEDIA	WILLIAM MORALES	TERMINAL	RESUELTO	2015-11-05	2015-11-20	SEGURIDAD	MANUEL GILEDE	Comentarios

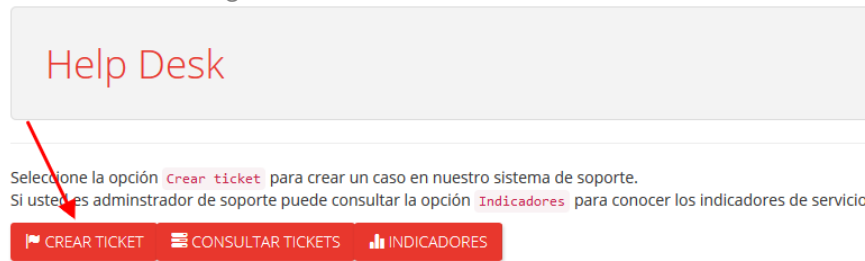
3.2 Búsqueda

Se cuenta con campo llamado "Buscar", en este se digitan las palabras claves o fechas de los campos antes descritos, arrojando así los tickets relacionados a la búsqueda y clasificándolos de acuerdo a las necesidades.

4. CREAR TICKET

Para creación de un nuevo ticket dar clic en botón "Crear ticket" que se encuentra en la parte superior del módulo Help Desk.

Imagen No. 6 Acceso Crear ticket



4.1 Realización de ticket

El primer paso es seleccionar un **correo electrónico** de la lista, para si poder continuar con la creación. Se muestra el siguiente formulario para completar:

Imagen No. 7 Crear ticket

Fecha de solicitud
2015-11-11T16:49:06

Nombre
Encargado Pruebas

Teléfono
1234567

Puesto de trabajo
Director de diseño

Correo electrónico
info@triplew.digital

Código usuario
123456

Área de trabajo
Oficina Asesora de Comunicaciones

Localización
Terminal Norte

Dispositivo
Seleccione el dispositivo

Software
Seleccione el software

Clasificación de la falla
Clasifique la falla

Tipo de falla
Tipo de falla

Comentario ticket
Escriba un comentario de la falla

Adjuntar archivo
Seleccionar archivo

Características del equipo
Pendiente

Origen
Seleccione un origen

Responsable
Seleccione responsable

Prioridad
Seleccione prioridad

Estado
Seleccione un estado

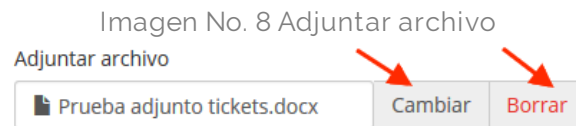
CREAR TICKET

Los campos que están en tono oscuro (gris) se cargan automáticamente con los datos del usuario que ingresa al módulo, los campos son: fecha de solicitud (del día que se crea ticket), nombre, código usuario, teléfono, área de trabajo, puesto de trabajo, localización y características del equipo.

Los campos para diligenciar o seleccionar son:

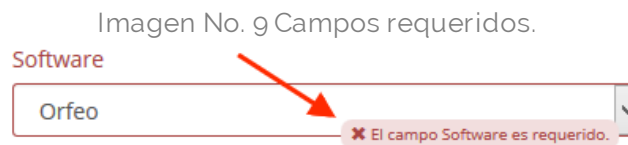
- Dispositivo: Seleccionar el tipo de equipo. Campo requerido.
- Software: Seleccionar el software si aplica. Campo requerido.
- Clasificación Falla: Se evidencia lista desplegable para elegir una opción de los grupos globales de fallas.

- d. Tipo de Falla: Se evidencia lista desplegable según la clasificación de falla seleccionada en el paso anterior para elección de una falla específica.
- e. Comentario: Campo alfanumérico para ingreso de observaciones relacionadas con el ticket.
- f. Adjuntar archivo: Campo para cargar archivo de tipo word, ppt, jpg y png con el fin de soportar el ticket generado. No es un campo requerido.
Al cargar el archivo tiene opción de "Cambiar" o "Borrar" el seleccionado como se ve en la imagen No. 8.



- g. Características del equipo: Muestra de manera informativa lo referente al software del equipo desde donde se realiza el ticket.
- h. Origen: Se muestra lista para seleccionar forma de realización de ticket. (Intranet, Correo Electrónico, Telefónico, Personal, Otro). Campo Requerido.
- i. Responsable: Se muestra lista de personas de soporte para asignar. Campo requerido.
- j. Prioridad: Se evidencia la prioridad del ticket de acuerdo a la falla, con opción de seleccionar una.
 - a. Muy baja
 - b. Baja
 - c. Mediana
 - d. Alta
 - e. Muy alta
- k. Estado: Se muestra lista de estados para seleccionar una.
 - a. Pendiente
 - b. En proceso

Para los campos requeridos, si no se seleccionan o diligencian, se muestra un mensaje como el mostrado en la imagen No. 9.

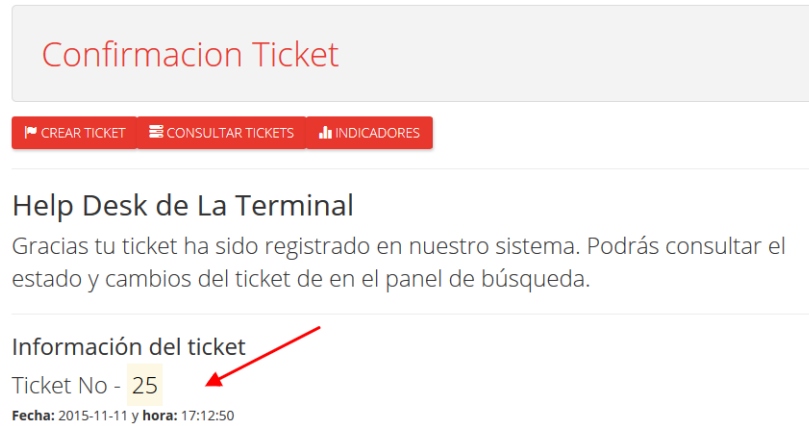


Al finalizar el formulario dar clic en el botón "Crear Ticket", para guardar y procesar solicitud.

4.2 Confirmación creación ticket

Al dar clic en "Crear ticket", se muestra mensaje de confirmación de la creación indicando el número del ticket, fecha y hora de generación, para realizar seguimiento respectivo, y se adiciona a la lista de tickets del usuario que lo solicito por medio del administrador.

Imagen No. 10 Confirmación creación ticket



El ticket queda inmediatamente relacionado en la lista de consulta.

5. DETALLE (SEGUIMIENTO) DE TICKETS

Todos los tickets creados por los usuarios en el módulo pueden ser consultados por el Administrador Tecnológico y dependiendo del estado en que se encuentren puede realizarse seguimiento por medio de adición de comentarios, cambio de estados, prioridad y responsable.

Para visualizar el detalle un ticket, se debe dar clic encima del requerido, en cualquier lugar de este.

Imagen No. 11 Selección de ticket

Listado de tickets

Buscar:

NO	PRIORIDAD	NOMBRE	LOCALIZACIÓN	ESTADO	CREACIÓN	MODIFICACIÓN	FALLA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
29	BAJA	NATALIA TORRES	TERMINAL	EN PROCESO	2015-11-11	2015-11-11	SEGURIDAD	POR ASIGNAR	Comentarios
28	MEDIA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	EN PROCESO	2015-11-11	2015-11-11	SEGURIDAD	POR ASIGNAR	Comentarios
27	MUY BAJA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	PENDIENTE	2015-11-11	2015-11-11	SOFTWARE	POR ASIGNAR	Comentarios
26	ALTA	NATALIA TORRES	TERMINAL	EN PROCESO	2015-11-11	2015-11-11	SOPORTE ELECTRICO	POR ASIGNAR	Comentarios
25	MUY BAJA	ADRIANA LUQUE	TERMINAL	EN PROCESO	2015-11-11	2015-11-11	SEGURIDAD	POR ASIGNAR	Comentarios
24	MEDIA	NATALIA TORRES H.	TERMINAL	CERRADO	2015-11-11	2015-11-11	SOFTWARE	MANUEL GILEDE	Comentarios

5.1 Exportación de listado

El listado de los tickets puede ser explotado en Excel, PDF y documento para imprimir; en su totalidad o según el filtro de información que tenga.

Al final del listado se encuentran los tres botones de acción para dar clic.

Imagen No. 12 Exportar documentos

Excel PDF Imprimir

5.2 Visualización de ticket

Al acceder al ticket se visualiza la información que contiene de la siguiente manera:

Imagen No. 13 Detalle ticket primera parte

Detalle de Ticket

CREAR TICKET CONSULTAR TICKETS INDICADORES

Ticket No - 29

Fecha creacion: 2015-11-11 18:37:25	Fecha modificacion: 2015-11-11 18:37:25	Nombre: Natalia Torres
Código usuario: 3425	Puesto de trabajo: Profesional 2	Correo electrónico: natalia.torres@triplew.com.co
Teléfono: 3333333	Área de trabajo: Gerencia General	Localización: Terminal Norte
Dispositivo: Talanquera	Software: N/A	Clasificación de la falla: Seguridad
Tipo de falla: Falla Talanquera		

Botones de acción: Se puede acceder a "Crear ticket" para generar uno nuevo, "Consulta Ticket" que lo lleva a la lista de tickets de los usuarios e "Indicadores" para generar los reportes del módulo.

Los siguientes campos son informativos, de acuerdo a realización de solicitud.

- Ticket: Se muestra el número asignado al ticket.
- Fecha de creación: Se evidencia en formato DD/MM/AAAA y hora HH:MM:SS la creación del ticket.
- Fecha modificación: Fecha de última actualización de ticket.
- Nombre: Se carga el nombre del usuario que realizó la solicitud.
- Código usuario: Se evidencia código usuario.
- Puesto de trabajo: Se evidencia puesto de trabajo de usuario.
- Área: Se evidencia área.
- Correo electrónico: Correo de usuario.
- Teléfono: Número respectivo de usuario.
- Localización: Se evidencia localización que puede ser centro, sur o norte.
- Dispositivo: Se muestra equipo que tiene problema técnico.
- Software: Se muestra el tipo de software, en caso que aplique.

- m. Clasificación Falla: Se evidencia clasificación de falla.
- n. Tipo de Falla: Se evidencia tipo de falla

Imagen No. 14 Detalle ticket segunda parte

Comentarios de ticket


Por: Natalia Torres - Publico
 No funciona. No hay ingreso en modulo 1
 2015-11-11 18:38:28 Archivo Adjunto


Por: Natalia Torres - Privado
 Comentario privado.
 2015-11-11 19:17:51

Responder comentario

Escriba su comentario

Seleccionar archivo

☐ Comentario privado (no visible para el usuario)

Luego se visualiza en la misma pantalla "**Comentarios de ticket**" que hace referencia a los comentarios específicos sobre la falla que se presenta y los comentarios que se realiza entre usuario solicitante y administrador de tecnología, esto está habilitado para que el usuario pueda escribir sus observaciones y hacerles seguimiento de acuerdo a sus necesidades o respuestas que da el personal de soporte. Los comentarios están organizados cronológicamente.

Cada comentario contiene el nombre del usuario, el texto, la fecha y la hora exacta de comentario y el archivo adjunto, en caso que lo tenga.

Adicionalmente cuenta con la opción de hacer comentarios privados. Es decir si se da clic en la opción señalada, el comentario solo lo pueden ver los roles "Administrador tecnológico", por tanto no el usuario solicitante.

Después de escribir el comentario y adjuntar archivo (Opcional) dar clic en el botón "**Comentar**" para que se guarde y quede en el histórico del ticket.

Imagen No. 15 Detalle ticket tercera parte

Características del equipo

Pendiente

Información del ticket

Prioridad Baja	Estado En Proceso
Responsable Por asignar	Origen Correo electrónico

La última parte del detalle de tickets está integrada por la siguiente información:

- a. Características del equipo: Muestra de manera informativa lo referente al software del equipo desde donde se realiza el ticket.
- b. Información ticket
 - a. Prioridad: Se evidencia la prioridad del ticket de acuerdo a la falla y opción de elegir la que considere.
 - i. Muy baja
 - ii. Baja
 - iii. Mediana
 - iv. Alta
 - v. Muy alta
 - b. Estado: Se evidencia etapa en la que se encuentra el ticket y el administrador puede seleccionar el estado en caso de cambio.
 - i. Pendiente
 - ii. En proceso
 - iii. Resuelto
 - c. Responsable: Se muestra nombre de la persona de soporte asignada o reasignar.
 - d. Origen: Se muestra forma de realización de ticket. (Intranet, Correo Electrónico, Telefónico, Personal, Otro).

5.3 Estado de tickets para visualización

Los estados de los tickets representan la evolución o etapa en la que está el proceso de soporte, permitiendo así el seguimiento del mismo.

El usuario de soporte tecnológico es quien administra estos estados de acuerdo a la solución del mismo, y se refleja en el detalle. El estado "pendiente" es la primera etapa (cuando se crea y está en lista para verificación por soporte), Estado "En proceso" (indica que en soporte ya se verificó ticket y está en análisis), Estado "Resuelto" (significa que en soporte se le dio solución y está en espera de confirmación de satisfacción por parte del usuario, en donde se puede mantener en proceso el ticket o confirma que está resuelto), y el último estado es "Cerrado" (cuando el usuario solicitante confirma se resolvió el problema tecnológico satisfactoriamente).

En los estados Pendiente y En proceso se permite al administrador realizar modificaciones en los atributos, comentarios y adjuntar documentos para el seguimiento respectivo.

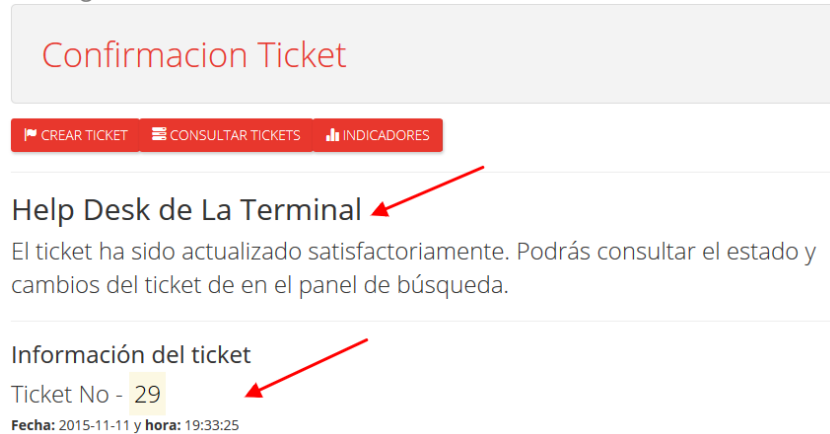
Para los estados Resuelto y Cerrado, no se permite realizar modificaciones en atributos, comentarios, y el detalle es solo como consulta. Solo está habilitado campo de control de tiempo en caso que no esté ingresado (ver más adelante).

6. CONFIRMACIÓN DE CIERRE TICKET

En el momento que el personal de soporte tecnológico cambie el estado de pendiente o en proceso a "Resuelto", se envía al correo del usuario que realizó el ticket y como notificación de intranet una confirmación de cierre del ticket para indicar la satisfacción de la solución en el problema o si lo realiza a nombre del administrador también aplica el envío de la confirmación.

Adicionalmente se muestra el siguiente mensaje después de realizar alguna modificación o cambio de estado.

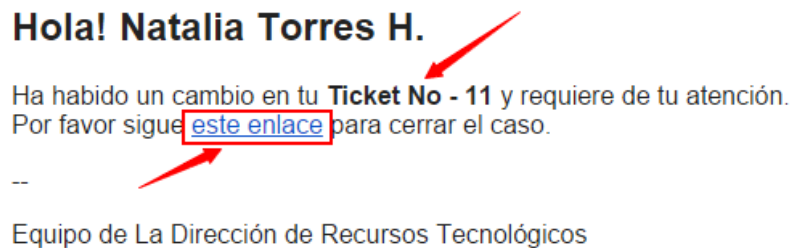
Imagen No. 16 Notificación inicial correo electrónico



6.1 Visualización de notificaciones por correo electrónico

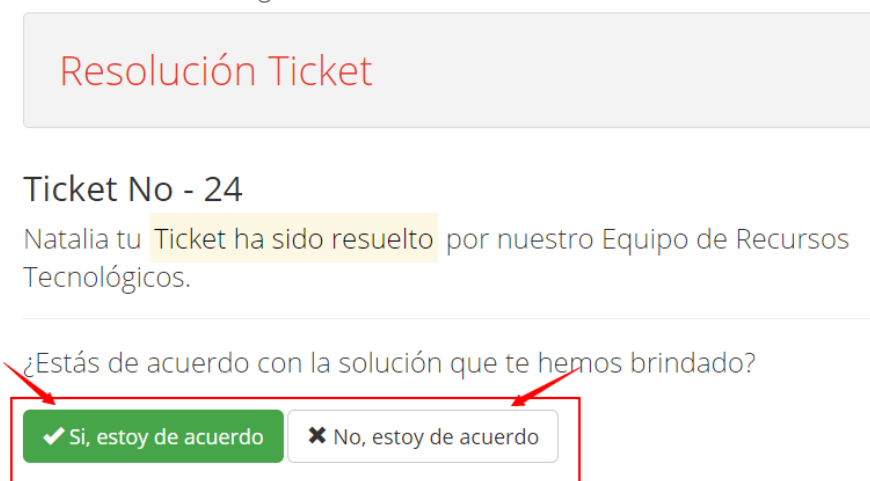
Al correo electrónico se envía un mensaje como el que se muestra en la imagen No. 15 con el número de ticket y link "Este enlace" para dar clic y poder continuar con el proceso.

Imagen No. 17 Notificación inicial correo electrónico



El enlace lo lleva a "Resolución Ticket" en donde se muestra nuevamente el número del ticket y condición para seleccionar entre dos opciones "Si, Estoy de acuerdo" y "No, estoy de acuerdo" según la solución y servicio de soporte prestado. Dar clic en alguna de las dos opciones.

Imagen No. 18 Resolución de ticket



6.1.1 Aceptación de Ticket

Al dar clic en la opción "**Si, Estoy de acuerdo**" se envía a una pantalla para aplicar encuesta de satisfacción.

Después de responder las preguntas y escribir los comentarios, sugerencias u observaciones de clic en el botón "**Gracias**", al hacer esto el ticket queda en estado Cerrado y finalizado.

Como método de consulta el ticket queda almacenado en la lista de consultas sin opción de habilitarlo de nuevo.

Imagen No. 19 Ticket resuelto

Al aceptarse el ticket, el administrador tecnológico debe ingresar al ticket y en la parte final de este encuentra un campo llamado "**Control de tiempo**" para que digite en minutos el tiempo de ejecución que tomo para solucionar la solicitud.

Luego dar clic en el botón "**Guardar tiempo**".

Imagen No. 20 Control de tiempo

Después de esto el ticket queda en estado "Cerrado", para consultas únicamente.

6.1.2 Rechazo de Ticket

Al dar clic en la opción "**No, estoy de acuerdo**" se envía a una pantalla para que indique porque no está de acuerdo con el cierre del ticket.

Después de clic en el botón "**No cerrar**", al hacer esto el ticket cambia a estado "En proceso" para que en soporte tecnológico revisen sus observaciones.

Como método de consulta el ticket queda almacenado en la lista de consultas para seguir con el seguimiento.

Imagen No. 21 Detalle ticket no resuelto

Ticket No Resuelto

Encuesta de satisfacción Ticket No - 23

Por favor ayudános a mejorar nuestro servicio de soporte, por favor respondenos que ha pasado con tu ticket.

¿Por qué no estas de acuerdo con el cierre de su ticket?

Escribe la razón por la que debe permanecer abierto tu ticket

✖ No cerrar

7. NOTIFICACIONES POR LA INTRANET

7.1 Visualización de notificaciones

PENDIENTE

8. INDICADORES

Los indicadores son informes estadísticos de la resolución de tickets mediante tiempos de ejecución y fechas específicas de solicitud. Para acceder dar clic en el botón "Indicadores" que se encuentra en el módulo.

8.1 Búsqueda de indicadores

Para la generación de informes se debe especificar la información que requiere, al entrar a indicadores encontrara esta pantalla:

Imagen No. 22 Indicadores – Búsqueda

Indicadores

Tipo de consulta

Seleccione el tipo de consulta que quiere llevar a cabo, mensual o acumulada.

MENSUALES
ACUMULADOS

Indicadores mensuales

Tipo de medición

Atención solicitudes de soporte

Año de consulta

Seleccione el año

Mes de consulta

Seleccione el mes

🔍 BUSCAR

Las opciones para búsqueda de indicadores son:

- a. Tipo de consulta: Botones de acción para elegir consulta
 - i. Mensuales: Botón de acción indicadores por mes.
 - ii. Acumulados: Botón de acción indicadores acumulados según año(s) seleccionado(s).

- b. Tipo de medición: Se muestra lista de opciones para selección un tipo de medición.
- c. Año de consulta: Se muestra lista años, desde el año que ingresan los primeros tickets al año actual para selección de una opción.
- d. Mes de consulta: Se muestra lista de meses (enero a diciembre) para selección según año.

8.2 Generación de indicadores