



Manual de usuario del área de HelpDesk

NTRglobal

Torres Diagonal Litoral · Josep Pla, 2
Edificio B3, 1ª Planta
08019 Barcelona (Spain)
Tel. +34 93 445 07 00 Fax +34 93 445 07 01
www.ntrsupport.com www.ntrglobal.com

Offices in Barcelona - Boston - Dallas - Heidelberg - London - Madrid
Milan - Paris - Poznan - Santiago de Chile - Stockholm - Tokyo

Introducción

El objetivo de esta guía es ayudarle en la puesta en marcha de HelpDesk, una herramienta integrada con NTRsupport que permite el registro y seguimiento de incidencias, y empezar a utilizarla en menos de 15 minutos.

¿Qué necesita para implementar NTRsupport HelpDesk?

Se necesita disponer de:

- Una cuenta activa en NTRsupport, y tener contratada la opción de HelpDesk, ya que es un módulo opcional.
- Conocer el Login y Password del Administrador de NTRsupport y de al menos un operador.
- Tener acceso y derechos de publicación en la página o páginas web donde desee integrar el servicio.
- Opcionalmente, una base de datos con los datos de los clientes a los que desea dar acceso al sistema de HelpDesk. Esta base de datos se puede importar fácilmente siguiendo los pasos que se describen más adelante.

Roles en el área de HelpDesk

En NTRsupport HelpDesk se utilizan varios perfiles de usuario que se resumen en la siguiente tabla:

Rol	Descripción
Administrador	Es la misma figura que el administrador del servicio NTRsupport, y las claves de acceso son las mismas. Dispone de varias herramientas en el menú de administración bajo el epígrafe HelpDesk.
Operador	Coincide con el operador de NTRsupport y sus claves de acceso son las mismas. Dispone de varias opciones de HelpDesk en el menú de herramientas de la consola, HelpDesk (árbol de la izquierda de la consola) y en las herramientas asociadas a una conversación (botones en la zona inferior derecha).
Cliente	Es un perfil opcional y representa a la empresa u organización a la que pertenecen los interesados, o usuarios que contactan con los operadores de NTRsupport. El Administrador puede crear individualmente cuentas de cliente o bien proceder a su carga masiva. Esto permite una mayor agilidad en el momento del alta de las incidencias y facilita extraordinariamente el seguimiento y consulta de las mismas.
Departamento	Opcional. Unidad organizativa en que se divide un Cliente. Admite departamentos anidados (departamentos 'padre' y departamentos 'hijo').
Interesado	Es un rol imprescindible y viene representado por una dirección de e-mail y un nombre. Son los usuarios que notifican las incidencias y a los que se les puede dar acceso para consultar y complementar las incidencias reportadas.

Escenarios de Implementación

Antes de continuar, es necesario decidir cómo desea ofrecer el servicio HelpDesk a sus clientes. Esta decisión que condiciona el acceso al servicio y, al modo en que se registran y consultan las incidencias. NTRsupport contempla una variedad de escenarios posibles:

- 1) Solamente los operadores podrán registrar incidencias. En este escenario, NTRsupport HelpDesk es totalmente transparente para los interesados, y no se verán afectados por ningún cambio en la operativa actual de su sistema NTRsupport.
El parámetro que corresponde a esta opción es HD=0.

- 2) Los operadores podrán registrar incidencias, y además
 - a. Si hay operadores disponibles para atender una petición de soporte (OnLine), los interesados podrán optar entre iniciar una conversación con el operador o consultar el estado de cualquiera de las incidencias que hayan reportado. Caso de consultar el estado, podrán añadir notas sobre la misma incidencia, pero no podrán dar de alta nuevas.
 - b. Si no hay operadores disponibles para atender la petición de soporte (OffLine), los interesados solamente podrán dejar un mensaje. En este caso no se verán afectados por ningún cambio en la operativa actual de su sistema NTRsupport.

El parámetro que corresponde a esta opción es HD=1.

- 3) Los operadores podrán registrar incidencias, y además:
 - a. Si hay operadores disponibles para atender una petición de soporte (OnLine), los interesados se pondrán directamente en contacto con el operador seleccionado. En este caso no se verán afectados por ningún cambio en la operativa actual de su sistema NTRsupport.
 - b. Si no hay operadores disponibles para atender la petición de soporte (OffLine), los interesados podrán optar entre dejar un mensaje (operativa actual), consultar una incidencia entrada con anterioridad o crear una nueva incidencia.

El parámetro que corresponde a esta opción es HD=2.

- 4) Los operadores podrán registrar incidencias y además:
 - a. Si hay operadores disponibles para atender una petición de soporte (OnLine), los interesados podrán optar entre iniciar una conversación con el operador, consultar el estado de cualquiera de las incidencias que hayan reportado o crear una nueva.
 - b. Si no hay operadores disponibles para atender la petición de soporte (OffLine), los interesados podrán optar entre dejar un mensaje (operativa actual), consultar una incidencia entrada con anterioridad o crear una nueva incidencia.

El parámetro que corresponde a esta opción es HD=3.

- 5) No se permite obtener ayuda OnLine. Tanto los operadores como los usuarios podrán registrar y consultar incidencias. Sin embargo, los interesados no podrán contactar a los operadores para iniciar una conversación con ellos, incluso aunque estos estén OnLine. Además:
 - a. Si hay operadores disponibles para atender una petición de soporte (OnLine), se mostrará una ventana donde el usuario podrá únicamente consultar o dar de alta una incidencia, pero no dejar un mensaje al operador.
 - b. Si no hay operadores disponibles para atender la petición de soporte (OffLine), los interesados podrán, además de dar de alta nuevas incidencias y consultar las ya existentes, dejar un mensaje al operador.

El parámetro que corresponde a esta opción es HD=5.

- 6) Tanto operadores como interesados podrán registrar incidencias. Además:
 - a. Si hay operadores disponibles para atender una petición de soporte (Online), se mostrará una ventana donde el usuario podrá crear una nueva incidencia, consultar una ya existente o contactar con un operador para iniciar una conversación con este.
 - b. Si no hay operadores disponibles para atender la petición de soporte (OffLine), los interesados solo podrán dar de alta nuevas incidencias y consultar las ya existentes

El parámetro que corresponde a esta opción es HD=6.

- 7) No se permite obtener ayuda OnLine ni dejar un mensaje OffLine. En este caso el comportamiento es el mismo independientemente del estado del operador. El usuario solo puede dar de alta nuevas incidencias y consultar las ya existentes.
El parámetro que corresponde a esta opción es HD=7.

Consulte la siguiente tabla para verificar que ha elegido el escenario que cubre sus necesidades:

Parámetro	Botón mostrado OnLine			Botón mostrado OffLine		
	Consulta incidencias	Alta incidencias	Obtener ayuda OnLine	Consulta incidencias	Alta incidencias	Dejar mensaje OffLine
HD=0	No	No	Sí	No	No	Sí
HD=1	Sí	No	Sí	No	No	Sí
HD=2	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
HD=3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
HD=5	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
HD=6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
HD=7	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No

Operativa de Implementación

Usted debe dar dos pasos para disponer de NTRsupport HelpDesk activo y comprobar su funcionamiento:

- 1) Modifique el código de integración del botón de NTRsupport en la página o páginas desde las que desee ofrecer el servicio HelpDesk. Para ello, edite el código HTML añadiendo el parámetro HD=opción elegida después del parámetro lang. Vea un ejemplo:

```
<script language="JavaScript"
src=http://www.NTRsupport.com/NTRsupport/web/an/ann4.
asp?login=UID&lang=ES&HD=1></script>
```

Guarde la página modificada y publíquela. Desde este momento el botón de NTRsupport se comportará según la descripción que corresponda al escenario elegido.

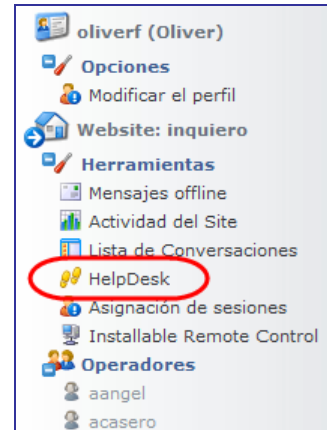
- 2) Acceda a NTRsupport y efectúe el proceso de LOGIN como operador. Compruebe que dispone de una nueva herramienta en el árbol de aplicaciones de la zona izquierda, llamada **HELPDESK**.

A partir de este momento ya puede empezar a registrar incidencias.

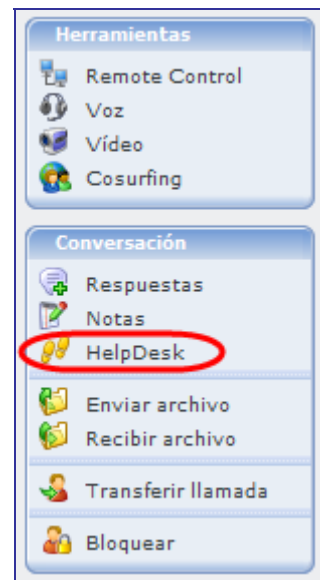
Registrar Incidencias

Las incidencias de HelpDesk pueden ser introducidas en el sistema de tres formas distintas:

- 1) El operador puede registrar incidencias en cualquier momento, accediendo al menú herramientas, opción HelpDesk, botón Alta de incidencia.



- 2) En el transcurso de una conversación con un interesado a través de NTRsupport, el operador puede pulsar el botón incidencias que aparece en la esquina inferior derecha de herramientas asociadas a una conversación. Esta modalidad de registro de incidencia asigna de modo automático la conversación en curso a la nueva incidencia. De este modo se podrán realizar consultas cruzadas entre incidencias y conversaciones relacionadas



- 3) El propio interesado puede registrar incidencias si el escenario elegido es HD=3 y no hay operadores disponibles para atender nuevas conversaciones (OffLine).

En cualquier caso, el procedimiento para crear incidencias es muy sencillo: basta con completar el formulario que NTRsupport HelpDesk le presenta. Los campos señalados con un asterisco (*) son obligatorios.

Campo	Descripción
Email (*)	Dirección email del interesado. Si ya ha sido registrado anteriormente, completará de forma automática los datos de contacto disponibles. A esta dirección se enviará el <i>ticket</i> que permite la consulta de incidencias.
Nombre (*)	Nombre del interesado.
Apellido 1 (*)	Apellido del interesado.
Apellido 2	Segundo apellido del interesado.
Teléfono	Teléfono de contacto del interesado. Aunque esté registrado, siempre aparece en blanco. De este modo el interesado puede ser localizado en el teléfono que le resulte más conveniente.
Idioma	Idioma del interesado.
Cliente	Nombre de la compañía u organización a la que pertenece el interesado. Si ya ha sido registrado anteriormente, se completará de forma automática.
Departamento	Departamento o unidad organizacional del cliente a la que pertenece el interesado.
Operador (*)	Operador asignado a la incidencia. Por defecto se asigna la incidencia al operador que la registra, pero puede reasignarse (1) a cualquier operador o (2) a todos.
Tipo de incidencia	Categoría a la que pertenece la incidencia. Puede ser seleccionada entre los diferentes tipos que han sido definidos previamente por el administrador o, si no coincide con ninguno de los tipos predefinidos, puede tomar el valor <i>Ninguno</i> .
Título (*)	Título descriptivo de la incidencia. Es importante que sea claro, puesto que se empleará continuamente en todas las pantallas del HelpDesk
Descripción	Descripción de la incidencia.
Prioridad (*)	Con tres valores posibles (Baja, Media, Alta) determinará con un código de colores la prioridad de la incidencia registrada.
Estado (*)	NTRsupport HelpDesk soporta 4 estados que se gestionan manualmente y un estado automático. Los estados que el operador puede gestionar son <i>Abierta</i> (por defecto, significa que no se ha efectuado ninguna acción), <i>En proceso</i> (se está trabajando en la resolución de la incidencia), <i>Cerrada</i> (se han dado por finalizados los trabajos asociados a la resolución de la incidencia) y <i>Reabierto</i> (por alguna razón una incidencia cerrada ha sido retomada). El estado automático <i>Cerrada definitivamente</i> se producirá a las 24 horas de haber cerrado una incidencia. Estas incidencias también pueden ser reabiertas.
Notas públicas	Zona para introducción de notas que serán visualizadas por los interesados, operadores y administradores.
Notas privadas	Zona para introducción de notas que solamente serán visualizadas por los operadores y los administradores.
Respuesta	Zona para introducción de la respuesta a la incidencia que será visualizada por los interesados, operadores y administradores.

Al guardar la incidencia, NTRsupport HelpDesk proporciona un ticket o clave que, junto con la dirección de email del interesado, permiten a éste la consulta del estado de la incidencia siempre y cuando hayamos elegido los escenarios 1, 2 o 3. Este ticket es enviado de forma automática a su email.

Consultar Incidencias

Las incidencias de HelpDesk pueden consultarse de dos formas.

- 1) El interesado puede consultar las incidencias directamente desde la ventana de comunicación. Necesita conocer el *ticket* de la incidencia y el email con el que la registró.
- 2) El operador puede consultar las incidencias que le han sido asignadas accediendo al menú herramientas, opción HelpDesk. Dispone de todas las posibilidades de búsqueda y filtrado. Los campos literales como email o cliente admiten caracteres comodín y entradas tipo LIKE.

Editar Incidencias

Las incidencias entradas pueden editarse de dos modos:

- 1) El interesado puede añadir notas públicas en la ventana de consulta de la incidencia (solamente en escenarios 2 y 3). Esto permite añadir o matizar información sobre la incidencia.
- 2) El operador puede añadir notas públicas, privadas o reportar soluciones, modificar el estado de la misma y cambiar su urgencia. Estas tareas se realizan seleccionando del listado de incidencias la que será objeto de modificación, efectuando los cambios oportunos y pulsando el botón guardar.

El cambio de estado de una incidencia es una de las tareas más importantes en el modo de edición, puesto que afecta a cálculos y estadísticos que el administrador obtiene sobre el rendimiento del grupo de operadores de NTRsupport.

Herramientas de Administración

Carga y Mantenimiento de Datos

Adicionalmente, NTRsupport HelpDesk permite la carga masiva de Clientes importando un fichero delimitado cuyo formato es el siguiente:

Nombre;NIF;Dirección;Mail;Teléfono;Fax;Pais;Contacto;Código de cliente;Código Postal;Ciudad

De este fichero, la clave Código de cliente es clave única, por tanto no debe repetirse en ningún caso. Si es necesario efectuar nuevas cargas de datos, por ejemplo para efectuar actualizaciones, el sistema no sobrescribirá los registros ya existentes con el mismo código.

Esta carga facilitará el trabajo y la gestión tanto del administrador como de los operadores y los propios interesados. Es posible consultar el resultado del proceso de carga desde el mismo menú de importación.

Una vez importados los clientes, es posible recrear su estructura organizacional desde el menú Departamentos.

Explotación Estadística y Gestión de las Incidencias

Desde el menú *Cuadro de mando* se accede al estado de las incidencias registradas hoy, en la semana actual y en el mes actual. Este listado se ofrece por prioridad y por el estado de la incidencia, e incluye los tiempos medios de resolución y los tiempos medios en el estado actual.

Para terminar, desde el menú Estadísticas el administrador puede conocer el volumen de incidencias y los tiempos medios de resolución filtrando principalmente por operador, por cliente, etc.