

Manual del Usuario

Sistema de Help Desk



HELP DESK

Objetivo del Manual

El siguiente manual tiene como objetivo proveer la información necesaria para la correcta utilización del sistema Help Desk. Describe los procedimientos que se llevan a cabo desde la apertura de un incidente hasta su solución y cierre.

Objetivo del Sistema

Formalizar una única vía de registración y seguimiento de los incidentes relacionados con el área informática, con el fin de proporcionar un mejor servicio a los usuarios y tener un seguimiento estricto de las necesidades de los mismos y garantizar su satisfacción.

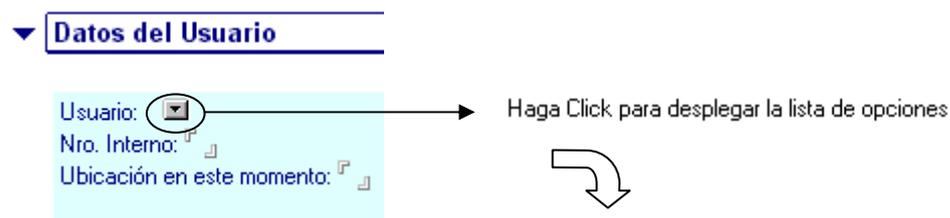
HELP DESK

Convenciones Utilizadas en este Manual

En esta sección se explican los términos y acciones más comunes de los objetos visuales utilizados en las pantallas de la Aplicación.

Lista Desplegable

Despliega una lista de opciones disponibles, de las cuales solo puede elegirse una y sólo una de ellas:



Haga Click sobre el elemento elegido. El mismo quedará seleccionado

HELP DESK

Cuadro de Texto

Permite introducir y modificar texto por medio del teclado

Usuario: Bug 2000 ▾	Unidad de Negocio: :
Nro. Interno: 『』	Base Operativa donde se anotó la Incidencia:
Ubicación en este momento: 『』	:

Entre esos delimitadores se podrá introducir el texto.

Secciones

Es un área del formulario en la cual se agrupan datos que están restringidos para determinados tipos de usuarios.

La flecha hacia el costado indica que las secciones están contraídas, para desplegarlas, basta con hacer click sobre la flecha.

Secciones contraídas

▶ Datos del Usuario

▶ Tipificación del Incidente

Sección desplegada

▼ Datos del Usuario

Usuario: Bug 2000 ▾	Unidad de Negocio: :
Nro. Interno: 『』	Base Operativa donde se anotó la Incidencia:
Ubicación en este momento: 『』	:

Botones / Acciones

Son botones a través de los cuales, con sólo presionarlos, se ejecuta una acción.



HELP DESK

Navegadores

Agrupación de botones que permiten acceder a las diferentes opciones del sistema.



Vistas

Son las distintas formas de ver los datos agrupados según la opción que se haya seleccionado en los navegadores. En el ejemplo siguiente se muestra una vista de incidentes por estado.

Resp	Usuario	Inicio	Límite	Prioric
▶	DERIVADO			
▶	INICIAL			
▶	SOLUCIONADO			
▶	SOLUCIONADO (CONFORMADO)			
▶	SOLUCIONADO (NO CONFORMADO)			
▶	SUSPENDIDO			

HELP DESK

Descripción de Funciones

La siguiente pantalla representa el menú principal del sistema:



A través de este botón, el usuario que efectuó un reclamo, puede controlar el estado del mismo. Además, desde este menú se pueden ingresar avisos de incidentes para su posterior registración. Cualquier persona puede acceder al mismo.



A través de este botón, los Operadores del sistema de Help Desk, podrán ingresar los incidentes y posteriormente, junto a los Resolutores, efectuar el seguimiento de los mismos.



A través de este botón el Supervisor del sistema puede hacer un seguimiento exhaustivo de los reclamos registrados en el sistema. Pueden acceder a este menú sólo aquellas personas que tengan el rol SUPERVISOR HD.

HELP DESK



A través de este botón el Administrador del sistema de Help Desk podrá administrar la tipificación de incidentes que se puedan llegar a producir. (Para más detalles consultar el Manual del Administrador)



A través de este botón la persona encargada de la administración del conocimiento del sistema de Help Desk podrá administrar la Base de Conocimientos (propuestas de solución) relacionadas a cada tipo de incidente. Los demás usuarios del sistema podrán consultar dicha base y proponer conocimientos que podrán ser o no aprobados por el administrador.



A través de este botón es posible configurar las opciones del sistema adecuándolo así a las normas de la empresa y a las distintas modalidades de trabajo. (Para más detalles consultar el Manual del Administrador)



A través de este botón es posible acceder a la ayuda en línea.



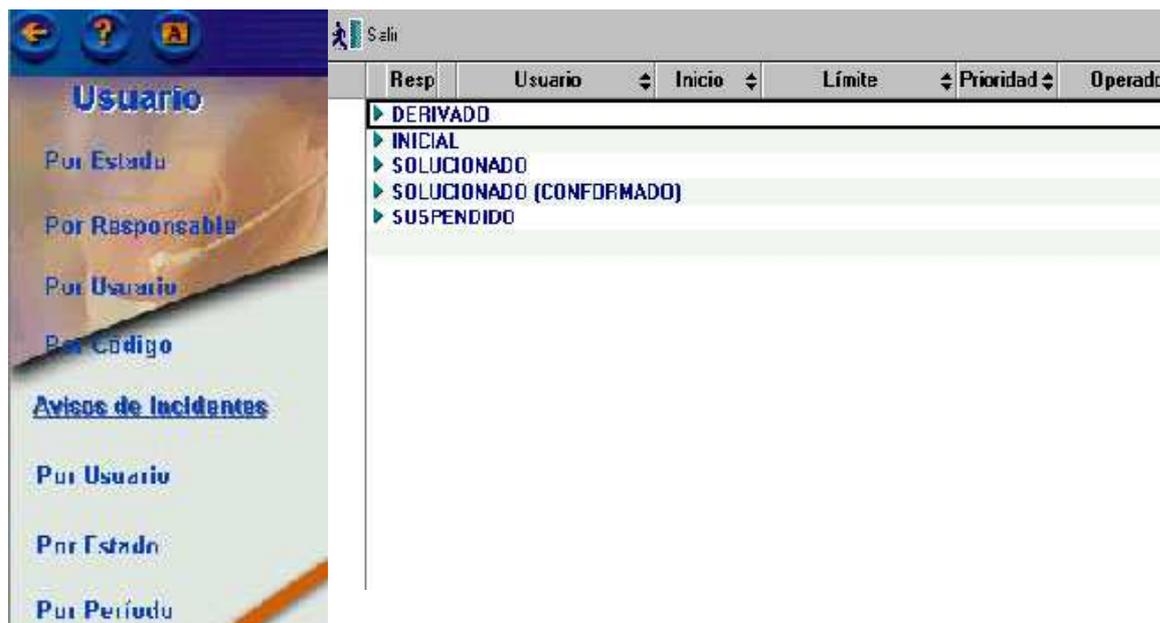
A través de este botón se puede consultar quién implementó el sistema y la versión del mismo.

HELP DESK

Módulo Usuario

Menú del Usuario

A este módulo podrán acceder todos los usuarios del sistema. La siguiente barra de opciones muestra la forma en que se podrán agrupar los incidentes para su visualización.



Con las primeras cuatro opciones se puede hacer un seguimiento de los reclamos registrados en el sistema. Con las siguientes opciones se puede realizar el seguimiento de los Avisos de Incidentes, como así también ingresar nuevos avisos.

Aviso de Incidente

El Aviso de Incidente se utiliza para comunicar la ocurrencia de un incidente directamente en la base de Help Desk. Este aviso le llegará a quien el usuario asigne como responsable, quien registrará un nuevo Incidente en la Base.

Ya sea presionando el botón  o posicionándose sobre algún Aviso Incidente creado con anterioridad, se tendrá acceso a un Aviso de Incidente (nuevo o existente) y podrá observarse el siguiente formulario:

HELP DESK

The screenshot shows a web application interface for a Help Desk system. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Inicio', 'Gestión y Soporte', and 'Ayuda'. Below this is a blue header bar with the text 'Estado Registrado' and 'Registro de Incidentes - Base Operativa - 010172000000'. The header also displays 'Código: P0234' and 'Fecha: 30/11/2012 12:13'. The main content area is divided into sections: 'Datos del Usuario', 'Descripción del Incidente', and 'Prioridad de acuerdo al Usuario'. The 'Descripción del Incidente' section contains a text area with the description: 'Al querer ingresar una nueva factura en el sistema me aparece una pantalla como la siguiente' and an image upload field with the file 'vertical.BMP'. The 'Prioridad de acuerdo al Usuario' section shows '3:Alta'.

El detalle de cada solapa se describe a continuación:

This screenshot shows the 'Datos del Usuario' tab. It contains the following information: 'Usuario: Jorge F Abdala', 'Nro. Interno: 7057', 'Ubicación en este momento: Ventas', 'Unidad de Negocio: 010172000000:Golosinas - Ventas', 'Base Operativa donde se anotó la Incidencia: AR : ARROYITO'.

Se deberán ingresar los datos del usuario que efectúa el reclamo. Para ello se seleccionará el nombre del mismo (automáticamente se completarán los datos Unidad de Negocios y Base Operativa) y se ingresa el número de teléfono y la ubicación actual.

This screenshot shows the 'Descripción del Incidente' tab. It contains the following information: 'Descripción del Incidente: Al querer ingresar una nueva factura en el sistema me aparece una pantalla como la siguiente', 'Otras Observaciones: vertical.BMP', and 'Prioridad de acuerdo al Usuario: 3:Alta'.

En esta sección se debe ingresar la descripción del problema, lo más detallada posible para facilitar su comprensión y la posterior registración del Incidente en la base.

HELP DESK

Como se ve en el ejemplo en el campo "Otras Observaciones" se pueden anexar documentos, gráficos o lo que se considere necesario para una mejor comprensión del problema.

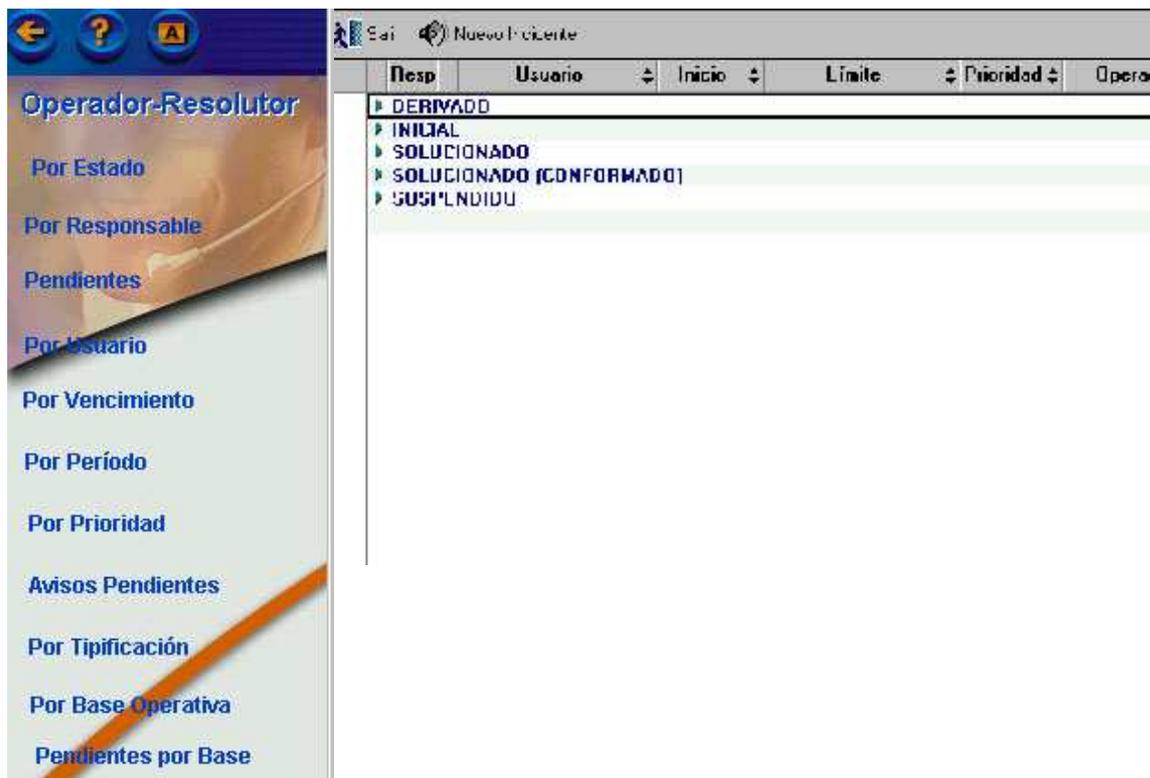
Si el Aviso de Incidente es nuevo se deberá presionar el botón  Enviar a Registrar para seleccionar un responsable y que el mismo sea comunicado de la existencia de este Aviso y pueda registrarlo en la base.

Luego, en el módulo del Operador, esta persona generará un nuevo Incidente en base a este aviso. (Ver módulo Operador/Resolutor: Avisos de Incidentes)

HELP DESK

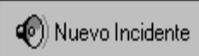
Módulo Operador - Resolutor

A este módulo podrán acceder sólo aquellos que sean Operadores y/o Resolutores de la base. La siguiente barra de opciones muestra la forma en que se podrán agrupar los Incidentes y Avisos de Incidentes para su visualización.



Posicionándose sobre algún incidente creado con anterioridad, se tendrá acceso al mismo, para realizar su seguimiento o para tomar alguna acción sobre el mismo.

Nuevo Incidente:

Ya sea presionando el botón  o posicionándose sobre algún incidente creado con anterioridad, se tendrá acceso a un incidente (nuevo o existente) y podrá observarse el siguiente formulario:

HELP DESK

Ver Solicitudes Ver Suspensiones

Estado: Derivado
Persona de contacto: Nombre: Incidencia: Karina Fabiani

Código de Incidencia: HR2781 Fecha de creación: 12/02/2016 17:06:13
Versión: 3
Operador: Karina Fabiani

- Datos del Usuario
- Tipificación del Incidente
- Detalles del Incidente
- Derivaciones
- Software usado para resolver la incidencia
- Información General de la Solución
- Solución Brindada
- Estado de la Documentación de la Solución
- Conformidad/No Conformidad del Usuario
- Historico de Cambios de Estado

El detalle de cada solapa se describe a continuación:

▼ **Datos del Usuario**

Usuario: Jorge F Abdala	Unidad de Negocio: 010172000000:Golosinas - Ventas
Nro. Interno: 7057	Base Operativa donde se anotó la Incidencia:
Ubicación en este momento: Ventas	AR : ARROYITO

Se deberán ingresar los datos del usuario que efectúa el reclamo. Para ello se seleccionará el nombre del mismo (automáticamente se completarán los datos Unidad de Negocios y Base Operativa) y se ingresa el número de teléfono y la ubicación.

El próximo dato a ingresar será el tipo de incidente que se está registrando. Para lo cual se

▼ **Tipificación del Incidente**

Tipificar

Tipo de Incidente: AC535	2.1.2.1 Tecnología\Aplicaciones Internet\Navegadores\Problemas acceso
Descripción del Incidente:	
Otras Observaciones: []	

deberá presionar el botón

Así se podrá acceder a la siguiente pantalla, en la cual, haciendo click sobre la flecha se podrá seleccionar el tipo de incidente que corresponda.

HELP DESK

Lotus Notes

Tipificación

Jerarquía: 2.1.2.1 Código: AC535

Descripción: Problemas acceso

Descripción Ampliada:

Aceptar

Cancelar

Tipificaciones de Incidentes

Seleccione una tipificación

Descripción

- [-] 1. Aplicaciones
 - [-] 1. Balance de Masa
 - [-] 1. General
 - [-] 2. Cereales
 - [-] 1. General
 - [-] 3. Comercialización de Caña
 - [-] 1. General
 - [-] 4. Consumo de MP
 - [-] 1. General
 - [-] 5. Control de Accesos
 - [-] 1. General
 - [-] 6. Cromatógrafo

Aceptar

Cancelar

La tipificación que se le asigna a un Incidente es de suma importancia porque de ella dependen: el tiempo límite de resolución del incidente, las personas a las que se notifica, los resolutores posibles, la prioridad del incidente.

Detalles del Incidente

Persona que actualmente tiene la Incidencia

Mariana Morelatto

PRIORIDADES

<u>Según el Tipo de Incidente</u>	<u>De acuerdo al Usuario</u>	<u>Según la situación</u>
3: Alta	:Baja	3: Alta

Fecha Límite de Resolución: 14/11/99 04:12:32 PM

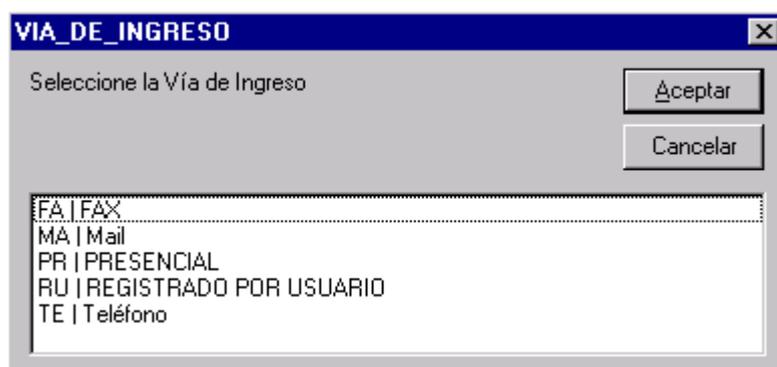
Porcentaje Solucionado: %

Vía de Ingreso: TE > Teléfono

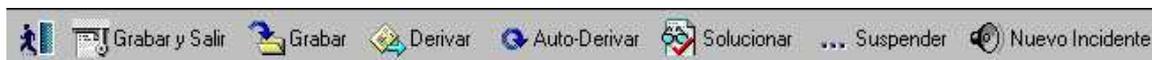
HELP DESK

Posteriormente se ingresan los detalles finales del incidente. La prioridad según el incidente y según el usuario se cargan automáticamente al haber cargado el tipo de incidente y el usuario. La prioridad según la situación también se calcula automáticamente, tomando la más alta de las dos (según tipo y según usuario); puede ser modificada por otra prioridad pero no podrá ser menor a la que se calculó automáticamente.

También deberá ingresarse el porcentaje solucionado y la vía de ingreso del incidente, la cual se seleccionará de entre las posibles que se observan al hacer click sobre la flecha



Una vez cargados todos los datos descritos anteriormente se deberá decidir que acción realizar con el incidente.



Opciones Posibles

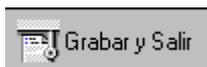
Las opciones posibles serán:

◆ Salir:



Salir sin guardar los cambios. Los datos ingresados no serán archivados.

◆ Grabar y Salir:



Salir guardando los datos ingresados.

HELP DESK

◆ Grabar:



Graba los datos ingresados hasta el momento sin salir del formulario

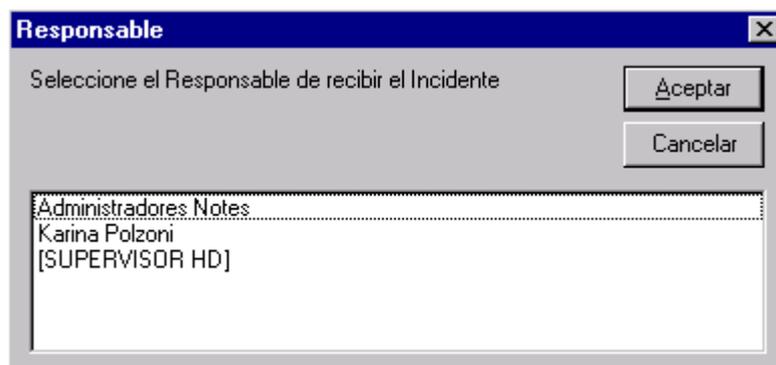
◆ Derivar:



Este botón permite derivar el incidente para que otra persona lo resuelva. Si se elige esta opción, deberá seleccionarse la persona a quien se desea derivar el incidente, en una ventana como la siguiente:



Según Tipificación: permite elegir el nuevo resolutor desde una lista que muestra todos los resolutores (personas y/o grupos) que tiene asignado este tipo de incidentes



HELP DESK

Automáticamente el sistema envía un mail a la persona que pasa a ser el responsable del incidente, notificándolo y posibilitándole el acceso a los datos del Incidente.



Mariana Morelato
15/11/99 11.58

Destinatarios: Mariana Morelato/HARRIAGUE@HARRIAGUE
CC:

Asunto: Incidente Derivado

Le ha sido asignado un Incidente en el Help Desk.

Nro.de Incidente: NF503
Responsable: Mariana Morelato
Tipificación: Tecnología\Aplicaciones Internet\IGN\Problemas de conexión

Para más información. Presionar en el vínculo. 



Si se presiona en el vínculo se tiene acceso al incidente

En la pestaña que se muestra a continuación se podrán observar las derivaciones que tiene el incidente con sus observaciones.

▼ Derivaciones

HISTORICO DE DERIVACIONES DE LA INCIDENCIA

Observaciones:
Fecha: 15/11/99 11.37.02 Responsable: Mariana Morelato..... Observación:

◆ Auto-Derivar:

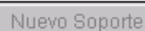


Este botón permite auto-derivarse el Incidente. Esto significa que el nuevo responsable del Incidente es la persona que está logueada en el sistema, en el momento de la autoderivación.

◆ Soporte:

En el caso de que para solucionar el Incidente se utilice la ayuda de un tercero (soporte), deberá indicarse en esta solapa.

▼ Soporte usado para resolver la Incidencia





HELP DESK

Presionando este botón se accede a una ventana como la siguiente.
(A)



Soporte Externo

Estado: En el Proveedor

Tipo de Soporte:
 Proveedor Externo Servicio Técnico Usuario

Código de Incidencia: QA174 - Versión 0

Datos del Soporte
Operador: Pablo Abian/HARRIAGUE

Detalles

Fecha y Hora de Aviso: 25/09/2000 16:32

Fecha y Hora Estimada de Respuesta: 25/09/2000 16:32

Medio de Aviso: TE > Teléfono

Observación:

Mientras no se haya recibido la respuesta del Soporte, no se podrá tomar ninguna acción sobre el Incidente. En la cabecera del mismo aparecerá una descripción de quién se espera el soporte.

Incidente



Ver Soportes **Ver Suspensiones**

Estado: Inicial
Persona que actualmente tiene la Incidencia:

Código de la Incidencia: **KB647** Fecha Inicio: 25/09/2000 16:34:19
Versión: 0
Operador: Liliana Mercado

Para poder registrar la respuesta dada por el soporte se debe presionar el botón **Ver Soportes**, con el cual se accede a la ventana con los datos ingresados previamente. (Ver gráfico (A)).

Luego se deberán ingresar los datos requeridos en la sección Respuesta: Fecha y hora de respuesta, y la respuesta brindada por el Soporte.

HELP DESK

▼ **Respuesta**

Fecha de Respuesta: 08/12/99 16 15.00

Tiempo en Soporte:
Respuesta:
Detalle de la respuesta brindada por el soporte

Y a continuación presionar la acción  con lo cual se cerrará el Soporte y se podrá realizar cualquier otra acción sobre el Incidente (Derivar, Solucionar, etc.).

◆ Suspender:

 Este botón se utiliza en caso de que el problema no pueda ser resuelto en forma inmediata por el resolutor por causas ajenas a él. Es un claro ejemplo, el caso de que se pacte con el usuario una fecha determinada para la solución del reclamo, por lo tanto se lo suspende hasta esa fecha. Esto provoca que se "pare" el reloj del Incidente temporalmente, hasta que se lo saque de suspensión.

Tpo de Suspensión

Back Up Pactado

Código de Incidente: TS798 Versión 0

Fecha Acción: 29/12/1999 00:00

Observación:
Se suspendió el incidente esta fecha porque se comenzó una licencia hasta la fecha indicada.

Una vez que se completaron los datos requeridos se debe presionar la acción Grabar y Salir, la cual actualiza los datos básicos de esta suspensión en el Incidente asociado.

Automáticamente el sistema le envía un mail al usuario que efectuó el reclamo, informándole la nueva situación en su Incidente.

Mientras el Incidente esté suspendido se puede ver en su cabecera los datos básicos de la suspensión.

Incidente





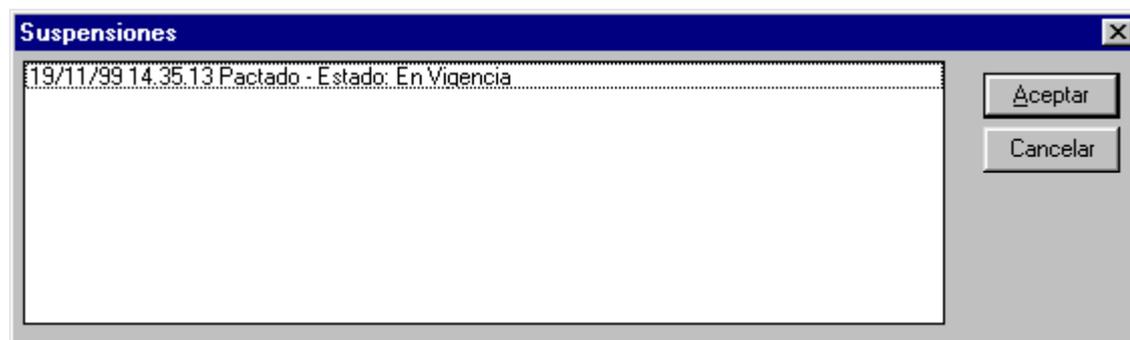
Estado: Inicial
Persona que actualmente tiene la Incidencia:

Código de la Incidencia: KB647
Versión: 0
Operador: Liliana Mercado

Fecha Inicio: 25/09/2000 16:34:19

HELP DESK

Para ver más datos de la suspensión actual o de suspensiones anteriores se puede presionar el botón , el cual abre una ventana como la siguiente.



Desde aquí, seleccionando la suspensión que se desea consultar y presionando Aceptar, se accede a una ventana con todos los datos de la misma. (Ver gráfico (B))

Para terminar con la suspensión del Incidente se pueden tomar varias alternativas, según la ocasión:

Presionar el botón  : Este botón pone nuevamente el Incidente en estado Derivado y toma como responsable, la persona que está logueada en el sistema.

Presionar el botón  : Este botón pasa el Incidente a estado Solucionado.
Esperar que se cumpla la fecha de vencimiento de la suspensión, en cuyo caso el sistema pasará automáticamente el Incidente a estado Derivado tomando como responsable a la persona que lo era al momento de Suspende el Incidente.

Tanto en la opción 1 como en la 3, comienza a correr nuevamente el tiempo del reloj del Incidente. Pero en ninguno de los casos se contempla el tiempo en que el Incidente estuvo Suspendido.

◆ Solucionar:

 Este botón se utiliza en el caso de que el Operador o Resolutor pueda cerrar el Incidente porque le ha dado una solución al usuario. Antes de presionar el botón Solucionar se deben completar los siguientes datos:

HELP DESK

▼ **Información General de la Solución**

Fecha de Solución: 08/12/1999 16 Hora de Solución: 11:11:19

Persona que dió la solución: Karina Polzoni Vía de Solución: TE : Teléfono

▼ **Solución Brindada**

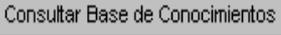
Solución:
Seguir el checklist que se adjunta en este documento

URLs Consultadas:
www.dte.net

Consultar Base de Conocimientos

Soluciones de la Base de Conocimientos:
DTE.doc

Otras Observaciones: DTE.doc

Desde aquí, presionando el botón  se accede a una vista que muestra la Base de Conocimientos.

Salir  Crear Link

	Descripción	Código
▼ [-]	1. Aplicaciones	ID483
▼ [-]	1. Balance de Masa	ON671
▼ [-]	1. General	RQ892
	 Seguir el checklist que se adjunta	
▼ [-]	2. Cereales	PD079
[-]	1. General	RI802
▼ [-]	3. Comercialización de Caña	TA644
▼ [-]	1. General	QS651
	 Debería controlar que las otras pantallas se	
▼ [-]	4. Consumo de MP	HF284
[-]	1. General	PF395

Todos los documentos precedidos por el ícono  son documentos con respuestas posibles al tipo de problema asociado.

Si alguno de estos conocimientos sirve para resolver el problema planteado en el Incidente, se puede asociarlo al Incidente, seleccionándolo y luego presionando la acción . Esta acción creará en el formulario del Incidente un link de acceso directo al documento de la solución.

Cabe aclarar que la solución debe ser lo más clara posible, para que pueda servir posteriormente para alimentar la Base de Conocimientos.

Una vez completados estos datos, se está en condiciones de presionar la acción .

HELP DESK

◆ Conformar / No Conformar:

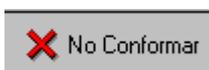
Cuando el incidente ya está solucionado, deberá esperarse la respuesta del usuario; si el usuario manifiesta no estar conforme con la solución otorgada, en un plazo variable según el tipo de incidente, deberá no conformarse el incidente.

Para ello se debe ingresar a la siguiente solapa:

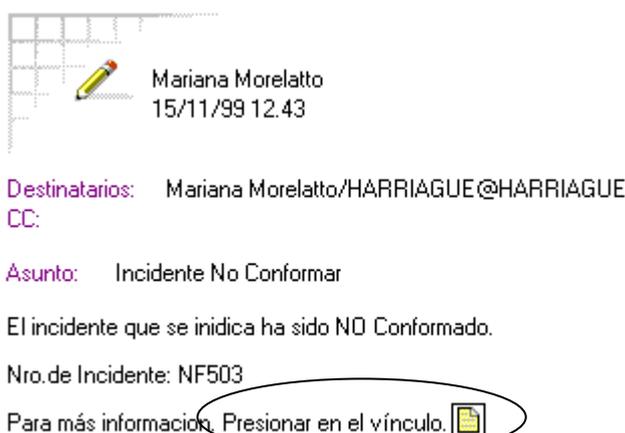
▼ **Conformidad/No Conformidad del Usuario**

CALIDAD DE ATENCION	
Atención Mesa Ayuda:003 : Buena ▼	Técnica In Situ: 003 : Buena ▼
Telefónica: 003 :Buena ▼	General: 003 :Buena ▼
Fecha de Conformidad/No Conformidad:	
Conformado por:	
Observación:	

Se completan los datos y se presiona el botón



El operador que hubiese solucionado el incidente recibirá un mail notificando si el incidente no ha sido conformado.



Si se presiona en el vínculo se tiene acceso al incidente

Por el contrario, si el usuario no manifiesta su opinión o si ésta es de conformidad, automáticamente, el sistema lo conformará pasadas las horas indicadas en el tipo de Incidente en la sección Conformidad.

◆ Aprobar o Rechazar la Calidad

Una vez que el Incidente ha sido solucionado, las personas que tengan el rol CALIDAD, pueden ingresar a calificar la solución brindada al usuario, en la siguiente sección:

HELP DESK

▼ Estado de la Documentación de la Solución

Documentación de la Calidad: Pendiente de Aprobación

Calidad Aprobada

Calidad Rechazada

Documentación de la Solución:
Observación:

Si la solución fue documentada correctamente presionando el botón  se aprueba la calidad, y se da por cerrado el Incidente.

Si la documentación no es correcta se puede presionar el botón , mediante la cual se le envía mail al resolutor del incidente para que documente correctamente la solución. En este caso el resolutor podrá ingresar nuevamente al Incidente, y en la siguiente sección

▼ Solución Brindada

Calidad de la Documentación:



corregir la documentación de la solución y presionar la acción Enviar a Aprobar, la cual enviará mail a las personas con rol Calidad para que califiquen nuevamente la documentación.

Históricos del Incidente:

En la siguiente solapa se podrán ver todos los cambios de estado que tuvo el incidente, es decir, un registro histórico del mismo.

▼ Histórico de Cambios de Estado

Fecha del Cambio	Estado de Partida	Nuevo Estado	De	A	Tiempo en Estado de Partida
15/11/99 11.37.46	Inicial	Derivado	Mariana Morelato	[SUPERVISOR HD]	0

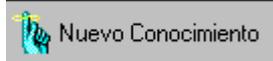
Histórico

Fecha	Usuario	Acción
15/11/99 11.37	Mariana Morelato	Cambio de Estado: De Inicial A Derivado
15/11/99 11.37	Mariana Morelato	Modificación

Autor:
Mariana Morelato

HELP DESK

Nuevo Conocimiento:



Este botón permite agregar un nuevo conocimiento de solución de un determinado incidente a la base de conocimiento.

Avisos de Incidente:

En esta vista se ven todos los avisos de incidentes ingresados por el usuario directamente en la base, que estén en estado Pendiente de Registración.

Aquí los operadores podrán registrar un nuevo Incidente relacionado a un aviso, seleccionándolo de la vista y presionando la acción Registrar, desde esta misma vista.

Usuario	Inicio	Descripción
▼ Diciembre 1999		
▶ Segunda Semana: 6 al 12		
▼ Tercera Semana: 13 al 19		
▼ 3 : Alta		
Usuario3	13/12/1999 17:32	Cuando quiero grabar la factura Orden de Compra en el sistema

A partir de esta acción se genera un nuevo Incidente que tiene los datos del aviso que le dio origen.

▼ **Tipificación del Incidente**

Tipificar

Tipo de Incidente:
Descripción del Incidente:
Otras Observaciones: [] []

▼ **Aviso de Incidente:**

Ver Aviso

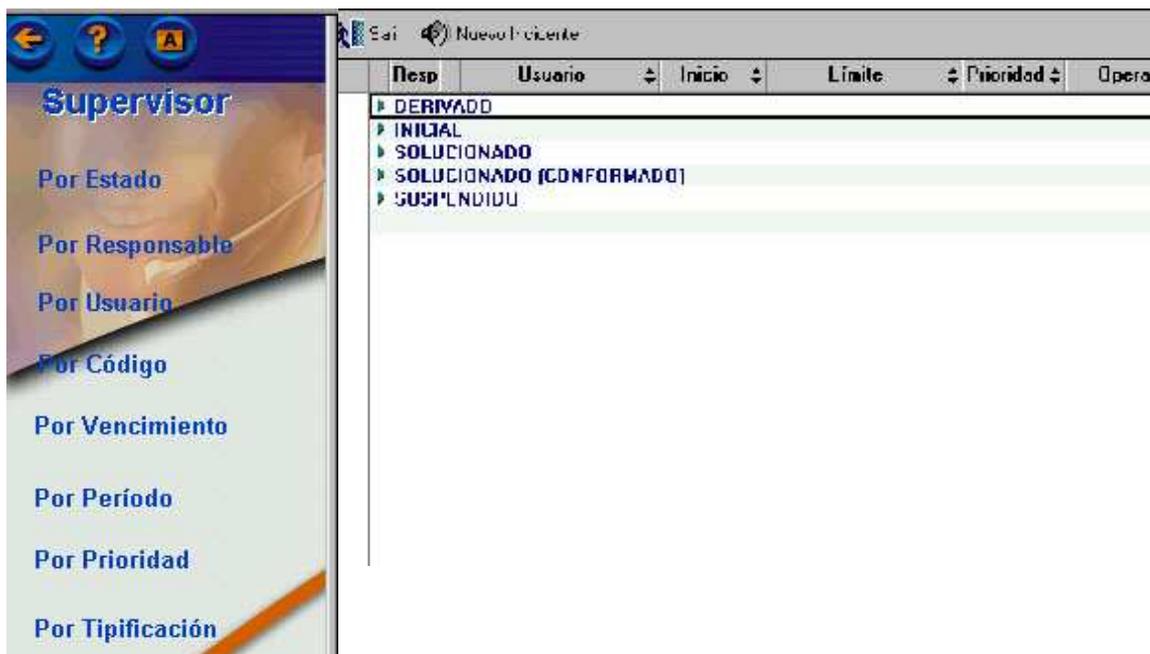
Código: OK833
Descripción del usuario:
Cuando quiero grabar la factura Orden de Compra en el sistema

HELP DESK

Módulo Supervisor

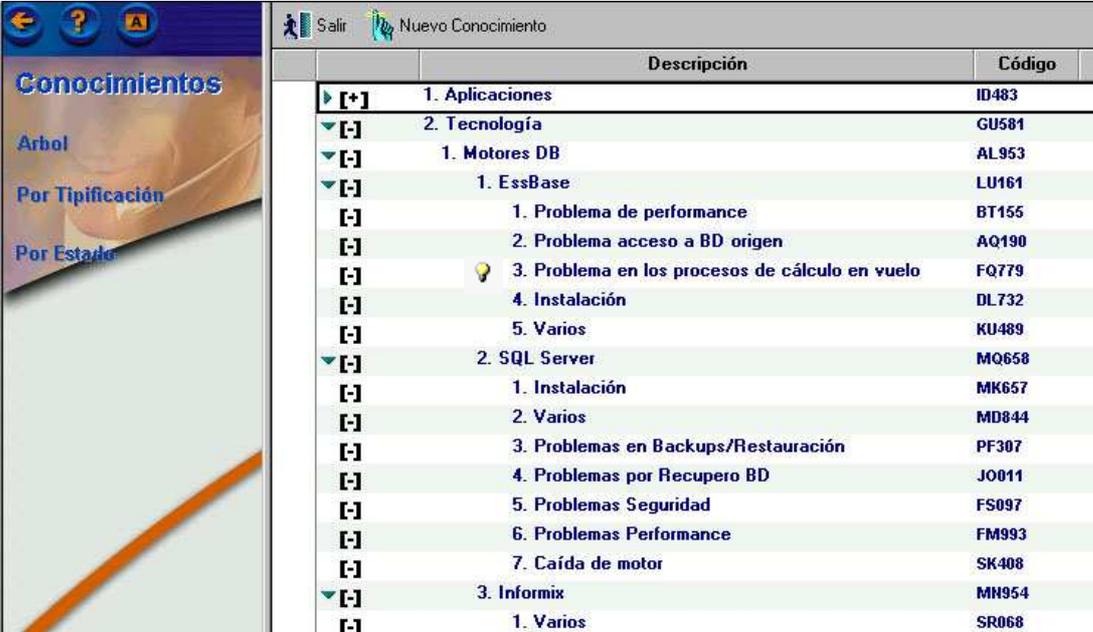
A este módulo pueden ingresar todas las personas que tengan el rol SUPERVISOR HD. Este módulo les permite hacer un seguimiento exhaustivo de los Incidentes registrados en la base.

Los Supervisores tienen acceso a todos los documentos de la base del servidor en donde se encuentren.



HELP DESK

Módulo Conocimientos



	Descripción	Código
▶ [+]	1. Aplicaciones	ID483
▼ [-]	2. Tecnología	GU581
▼ [-]	1. Motores DB	AL953
▼ [-]	1. EssBase	LU161
[-]	1. Problema de performance	BT155
[-]	2. Problema acceso a BD origen	AQ190
[-]	💡 3. Problema en los procesos de cálculo en vuelo	FQ779
[-]	4. Instalación	DL732
[-]	5. Varios	KU489
▼ [-]	2. SQL Server	MQ658
[-]	1. Instalación	MK657
[-]	2. Varios	MD844
[-]	3. Problemas en Backups/Restauración	PF307
[-]	4. Problemas por Recupero BD	JO011
[-]	5. Problemas Seguridad	FS097
[-]	6. Problemas Performance	FM993
[-]	7. Caída de motor	SK408
▼ [-]	3. Informix	MN954
[-]	1. Varios	SR068

A través de este módulo se pueden consultar o crear conocimientos en la base. Los conocimientos son las respuestas posibles a los problemas tipificados en el árbol de motivos.

En el gráfico que se muestra arriba se ve un documento de conocimiento y es el que está identificado con el ícono .

Cualquier usuario puede crear un nuevo conocimiento, pero éste debe ser aprobado por alguna persona con el rol SUPERVISOR HD, para que se publique en la base y lo pueda acceder cualquier usuario.

Para crear un nuevo conocimiento se debe presionar la acción  de la vista, la cual abre un documento como el siguiente:

HELP DESK

Grabar y Salir Grabar Nuevo Conocimiento Enviar a Aprobar

Conocimiento

Estado: Borrador

Tipificación del Incidente

Tipificar Sin Tipificación

Tipo de Incidente: 08559 1.1.1.1 Aplicaciones\NSCA-Sistema Ctrl. Accesos\Módulo de cálculo de horas de liquidación\Varios

Código:

Solución Posible

Solución:

URLs Aconsejadas:

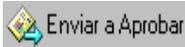
Ver archivos:

Fuente de la Solución:

Orden de la Solución:

En la sección de Tipificación del Incidente se indica la clasificación del Incidente para la cual se está ingresando el Conocimiento.

Dentro de la sección Solución Posible, se ingresan los datos del conocimiento: Una descripción detallada en "Solución", las direcciones de Internet que se pueden consultar en "URLs Aconsejadas" y se pueden adjuntar archivos de cualquier tipo en "Ver archivos".

Una vez que se completaron todos los datos se presiona la acción , que pasa el conocimiento a estado Pendiente de Aprobación y le envía mail a las personas que tienen rol SUPERVISOR HD.

Estas personas podrán ingresar al conocimiento y presionar la acción  para publicar el conocimiento y que todos los usuarios tengan acceso a él, o bien el botón  para rechazar el nuevo conocimiento.

HELP DESK

INDICE

MANUAL DEL USUARIO	1
SISTEMA DE HELP DESK	1
OBJETIVO DEL MANUAL.....	2
OBJETIVO DEL SISTEMA.....	3
CONVENCIONES UTILIZADAS EN ESTE MANUAL.....	4
<i>Lista Desplegable</i>	4
<i>Cuadro de Texto</i>	5
<i>Secciones</i>	5
<i>Secciones contraídas</i>	5
<i>Sección desplegada</i>	5
<i>Botones / Acciones</i>	5
<i>Navegadores</i>	6
<i>Vistas</i>	6
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	7
MÓDULO USUARIO.....	9
<i>Menú del Usuario</i>	9
<i>Aviso de Incidente</i>	9
MÓDULO OPERADOR - RESOLUTOR.....	12
<i>Nuevo Incidente:</i>	12
Opciones Posibles.....	15
♦ Salir:.....	15
♦ Grabar y Salir:.....	15
♦ Grabar:.....	16
♦ Derivar:.....	16
♦ Auto-Derivar:.....	17
♦ Soporte:.....	17
♦ Suspende:.....	19
♦ Solucionar:.....	20
♦ Conformar / No Conformar:.....	22
♦ Aprobar o Rechazar la Calidad.....	22
<i>Históricos del Incidente:</i>	23
<i>Nuevo Conocimiento:</i>	24
<i>Avisos de Incidente:</i>	24
MÓDULO SUPERVISOR.....	25
MÓDULO CONOCIMIENTOS.....	26