

Manual de Usuario del Help Desk

Este manual pretende ayudar al mejor uso de la herramienta de trabajo “Help Desk”.

Al abrir la herramienta, nos aparecerá la imagen mostrada a continuación, la cual nos muestra un listado con las peticiones realizadas por nosotros mismos, con el estado en el que se encuentran, así como la fecha y el título de las mismas.

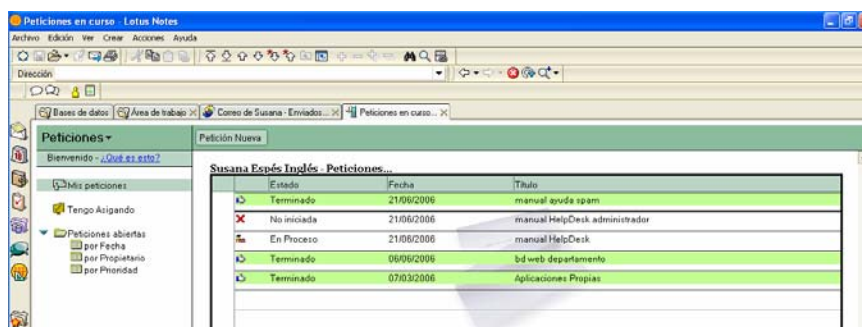


Figura 1: Mis peticiones

Si pulsamos en “**Tengo Asignado**”, nos aparecerá otro listado, pero esta vez con las peticiones que nos han solicitado a nosotros mismos, mostrando la prioridad, el estado, la fecha en que se nos realizó la petición, quien la realizó, las palabras clave y el problema.

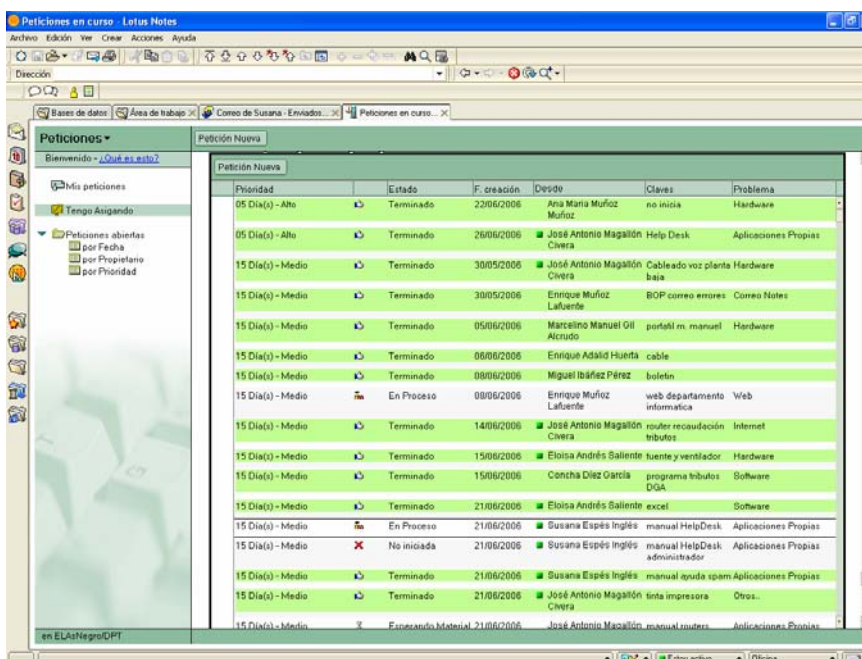
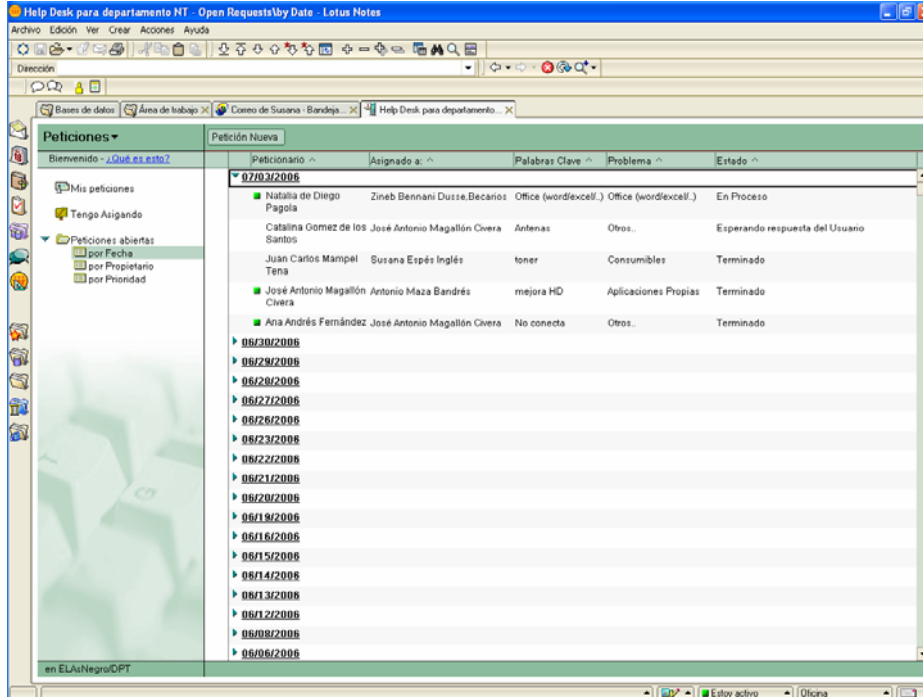


Figura 2: Peticiones asignadas

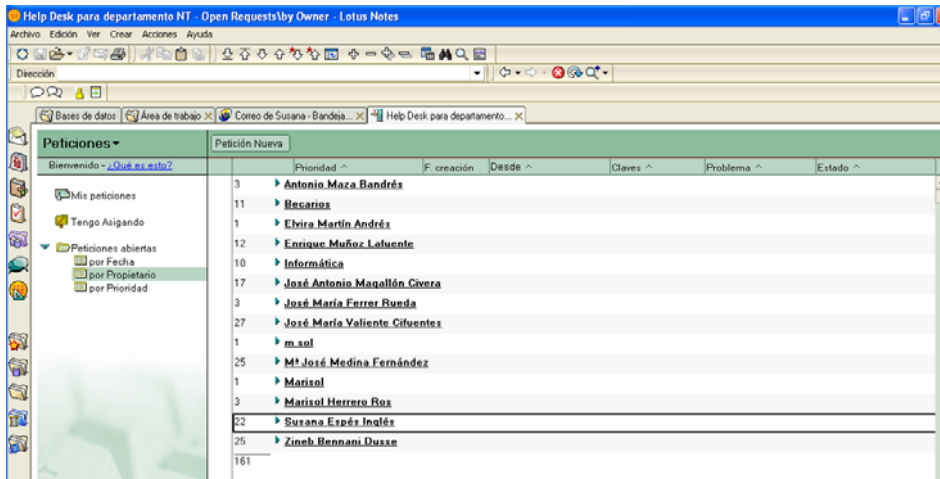
En cualquiera de los dos listados anteriores, si quisiéramos acceder a una petición en concreto, con hacer doble clic con el ratón en dicha petición, nos llevaría a su formulario.

Si seguimos por el menú situado a la izquierda, nos aparece “Peticiónes abiertas”, al pinchar en el nos muestra un submenú con las tres formas de agrupar las peticiones que hay en la base de datos para todos los usuarios. En las siguientes figuras se muestran los tres formularios, dependiendo de la opción elegida:



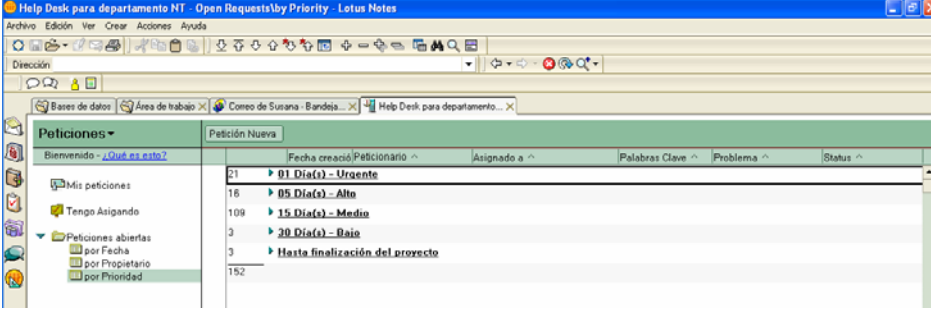
Peticiones	Peticionario	Asignado a	Palabras Clave	Problema	Estado
07/03/2008	Natalia de Diego Pagola	Zineb Bennani Dussé.Becarios	Office (word/excell.)	Office (word/excell.)	En Proceso
	Catalina Gomez de los Santos	José Antonio Magallón Civera	Antenas	Otros..	Esperando respuesta del Usuario
	Juan Carlos Mampel Tena	Susana Espés Inglés	toner	Consumibles	Terminado
	José Antonio Magallón Civera	Antonio Maza Bandrés	mejora HD	Aplicaciones Propias	Terminado
	Ana Andrés Fernández	José Antonio Magallón Civera	No conecta	Otros..	Terminado
08/30/2008					
08/29/2008					
08/28/2008					
08/27/2008					
08/26/2008					
08/23/2008					
08/22/2008					
08/21/2008					
08/20/2008					
08/19/2008					
08/16/2008					
08/15/2008					
08/14/2008					
08/13/2008					
08/12/2008					
08/08/2008					
08/06/2008					

Figura 3: Peticiones abiertas por Fecha



Peticiones	Prioridad	F. creación	Desde	Claves	Problema	Estado
3	Antonio Maza Bandrés					
11	Becarios					
1	Elvira Martín Andrés					
12	Enrique Muñoz Lluente					
10	Informática					
17	José Antonio Magallón Civera					
3	José María Ferrer Bueda					
27	José María Valiente Cifuentes					
1	m_sul					
25	Mt José Medina Fernández					
1	Marisol					
3	Marisol Herrero Ros					
22	Susana Espés Inglés					
25	Zineb Bennani Dussé					
161						

Figura 4: Peticiones abiertas por Propietario



The screenshot shows a Lotus Notes application window titled "Help Desk para departamento NT - Open Requests by Priority". The interface includes a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Crear, Acciones, Ayuda), a toolbar, and a navigation pane on the left. The main area displays a table of open requests. The table has columns for "Fecha creación/Peticionario", "Asignado a", "Palabras Clave", "Problema", and "Status". The data is sorted by priority, with "Urgente" at the top, followed by "Alto", "Medio", and "Bajo".

	Fecha creación/Peticionario ^	Asignado a ^	Palabras Clave ^	Problema ^	Status ^
21	01 Día(s) - Urgente				
18	05 Día(s) - Alto				
109	15 Día(s) - Medio				
3	30 Día(s) - Bajo				
3	Hasta finalización del proyecto				
152					

Figura 5: Peticiones abiertas por Prioridad

Crear una nueva petición

Para crear una nueva petición, pulsamos en cualquiera de los botones que pone “Petición nueva” tal y como se indica en la figura siguiente:

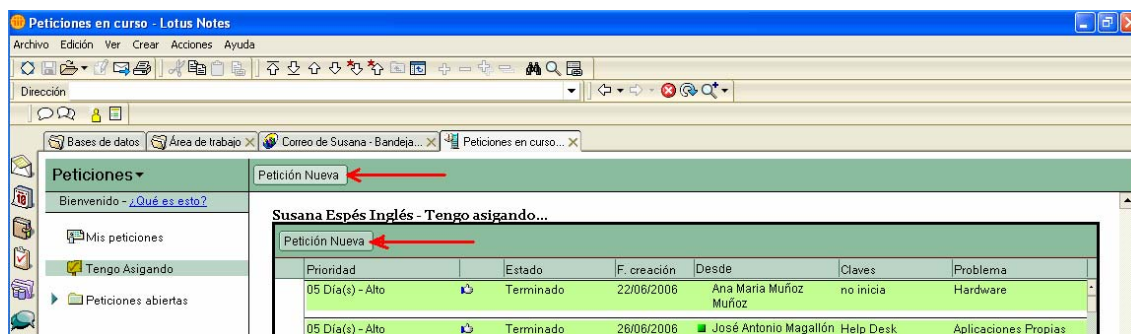


Figura 6

Al hacerlo aparece el formulario de la siguiente figura, cuyas partes procedemos a explicar a continuación.

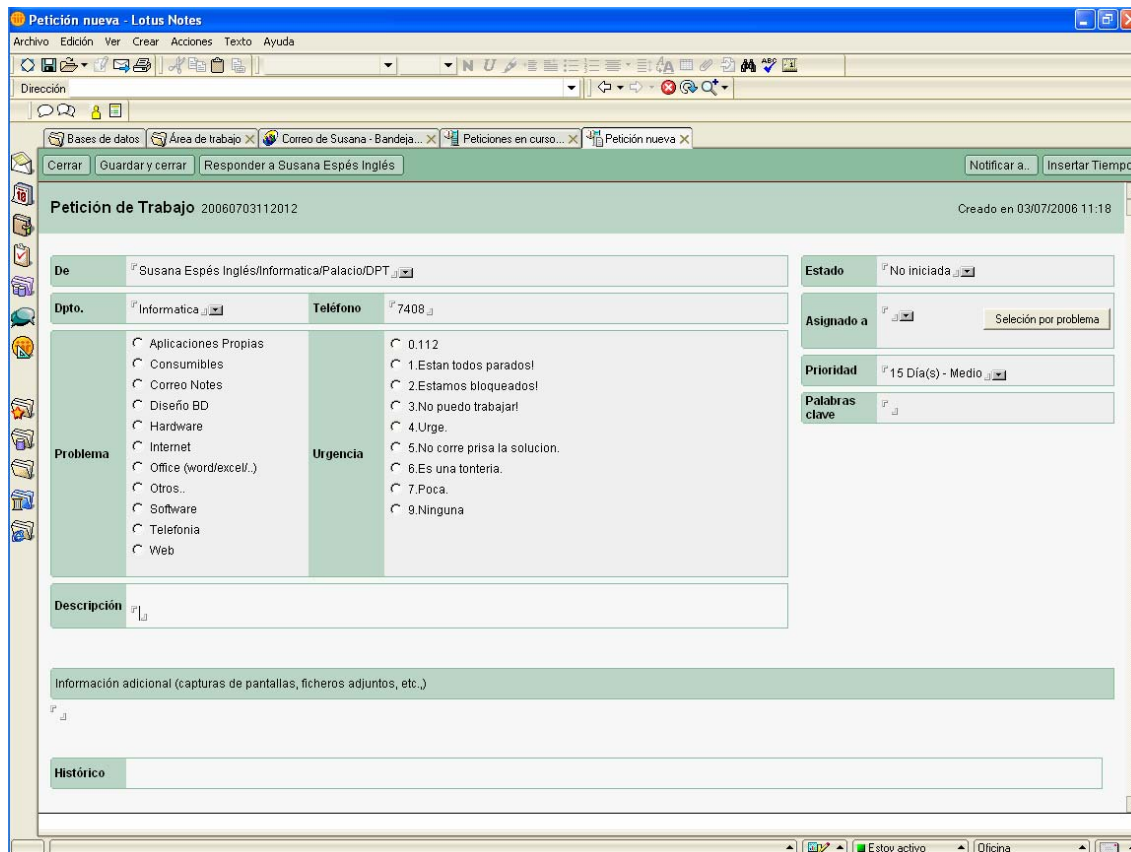


Figura 7: Formulario de una nueva petición

Lo primero que tenemos que hacer es seleccionar **de quién** proviene la petición, a qué **departamento** pertenece y el **teléfono** en el que se le puede localizar. Para seleccionarlo, aparecerá un cuadro como el de la siguiente figura:



Figura 8: Directorio de personas

Seguidamente, seleccionamos uno de los **problemas** de la lista. Si no le parece adecuado ninguno de los especificados en la lista, por favor comunicarlo con una petición, por este procedimiento, a Informática para añadirlo a la lista. Una vez seleccionado, hacemos lo mismo con la **urgencia** de la petición.

Añadimos una pequeña **descripción** de la petición.

Por defecto cuando se crea una petición, el **estado** que pone es “**No iniciada**”, pero siempre existe la posibilidad de cambiarlo, eligiendo uno de la lista que aparece al pulsar la flecha del estado (figura 9):

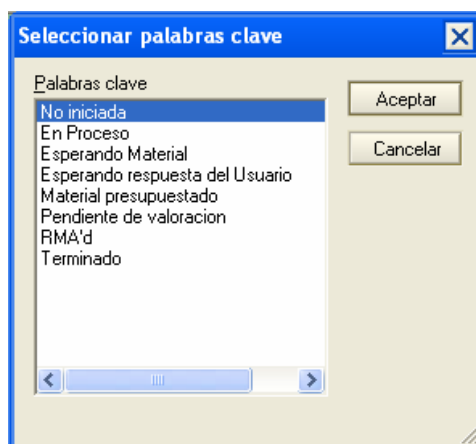


Figura 9: Estados disponibles

Una vez rellenados todos estos campos, hay que indicar la **persona** o **grupo** al que se le quiere **asignar** la tarea. Para ello desplegamos la lista que aparece al pulsar en la flecha de “Asignado a” y mostrará la siguiente pantalla, seleccionamos la persona o grupo:

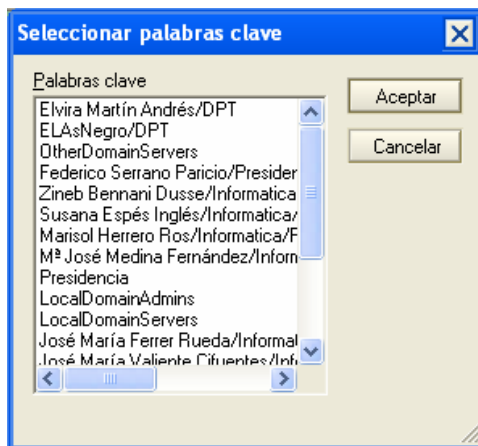


Figura 10

Finalmente se pueden poner unas **palabras clave** indicativas de la petición para facilitar futuros filtros o búsquedas.

Recepción de una petición

Al realizar una petición le llegará un correo electrónico tanto a la persona que realiza la petición como a la que se le asigna. Dicho correo tiene la apariencia que se muestra en la figura siguiente, y, como indica la flecha, pulsando en el enlace aparecerá el documento de la base de datos (figura 12).

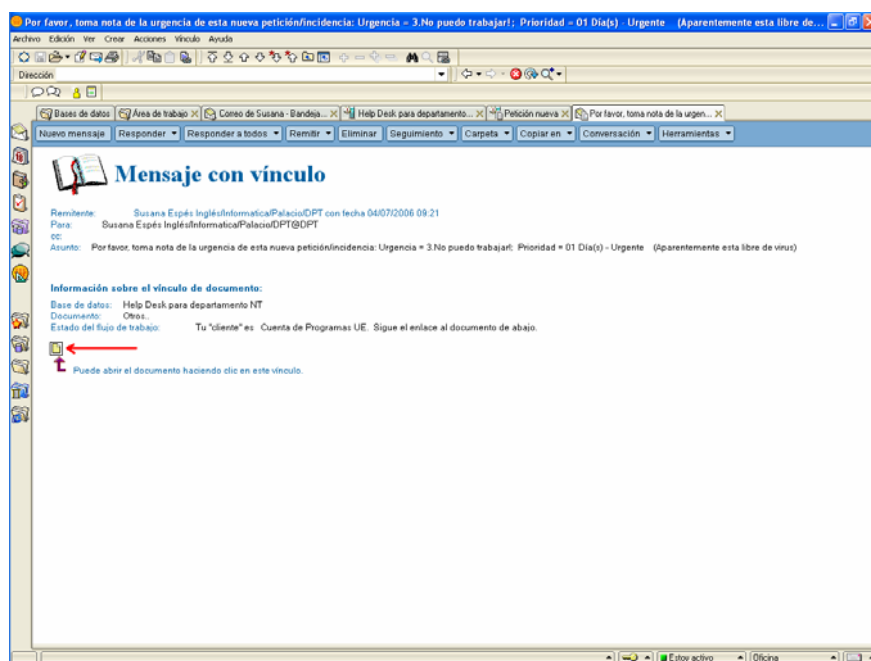


Figura 11: Correo electrónico con enlace a la petición

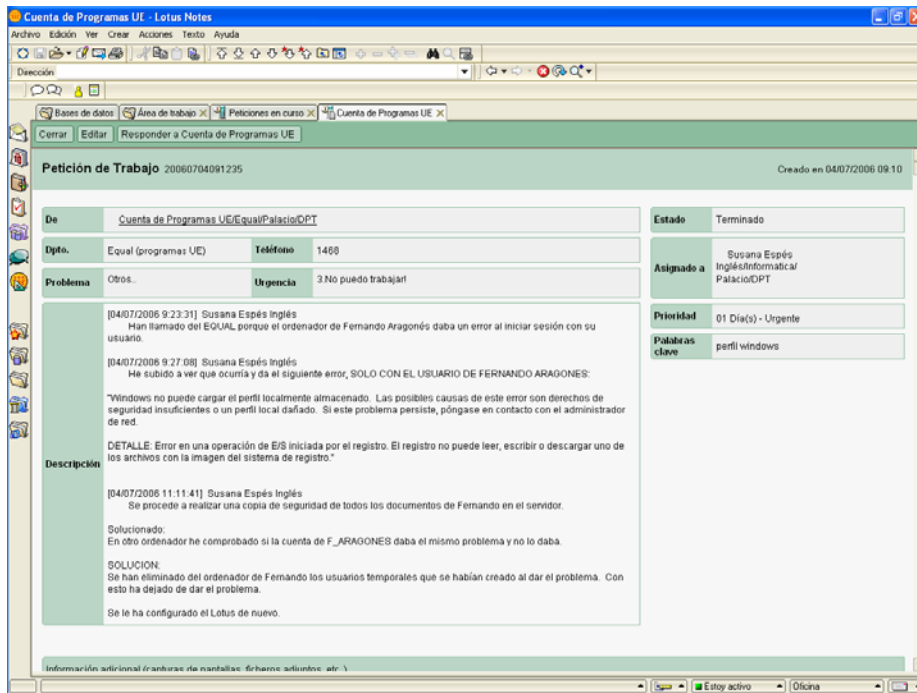


Figura 12

donde se pueden observar todos los detalles de la petición. También existe la posibilidad de responder a la persona que realiza la petición (1), notificarle a alguien la petición (2),...

Cuando se vayan realizando cambios en la realización de la tarea se puede ir cambiando el estado de la misma, hasta que sea finalizada, que en este caso se pondría como “Terminado”.

De la misma forma que se va añadiendo en la descripción los pasos que se van realizando, así como (MUY IMPORTANTE) la solución, si la hubiera, del problema para facilitar el trabajo en futuras peticiones iguales o similares.