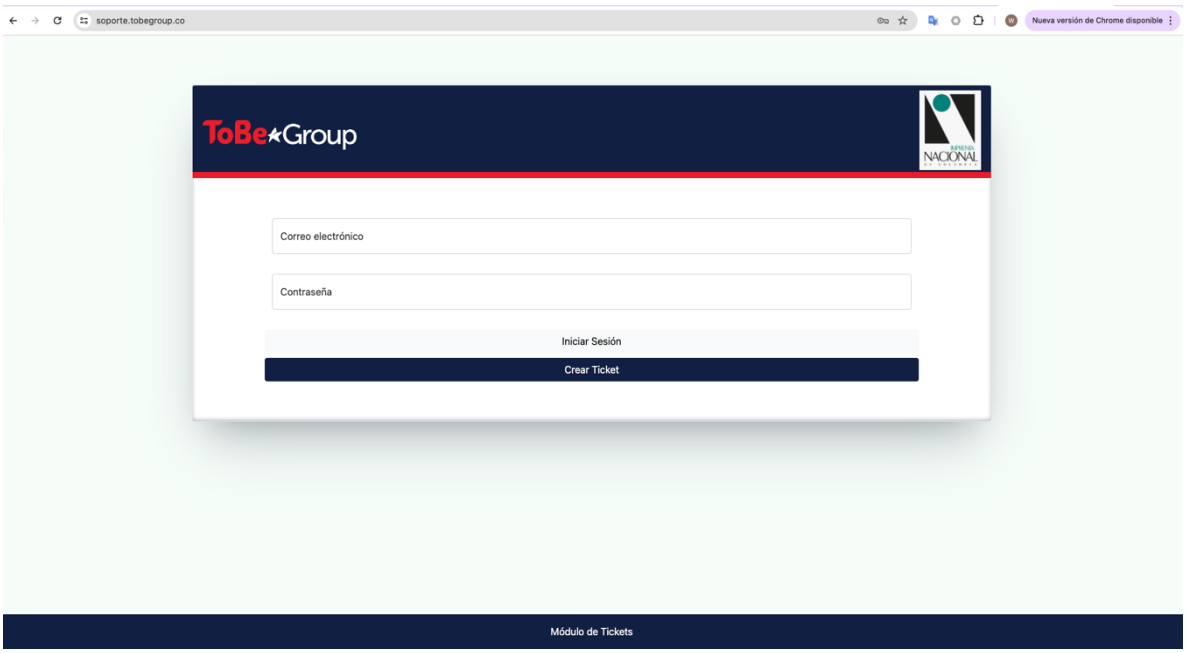
INFORMACION GENERAL

HELP DESK TO BE GROUP

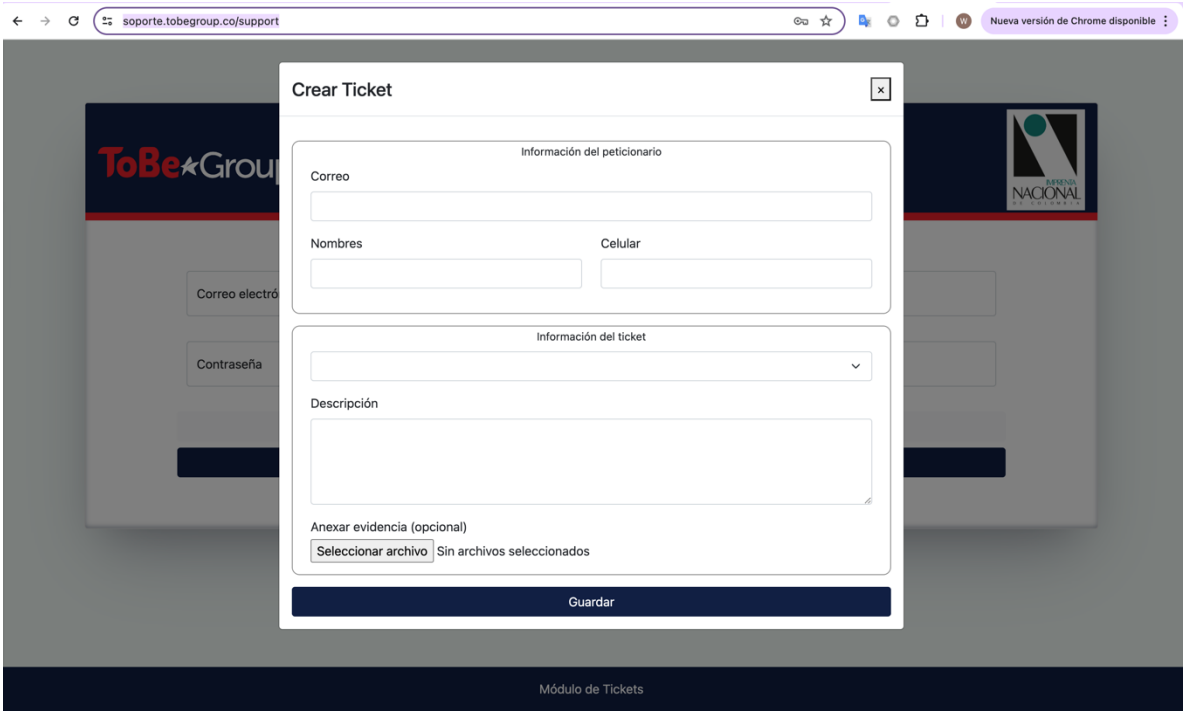
INGRESO USUARIOS DE LA PLATAFORMA: https://soporte.tobegroup.co/

CREDENCIALES: suministradas por el administrador

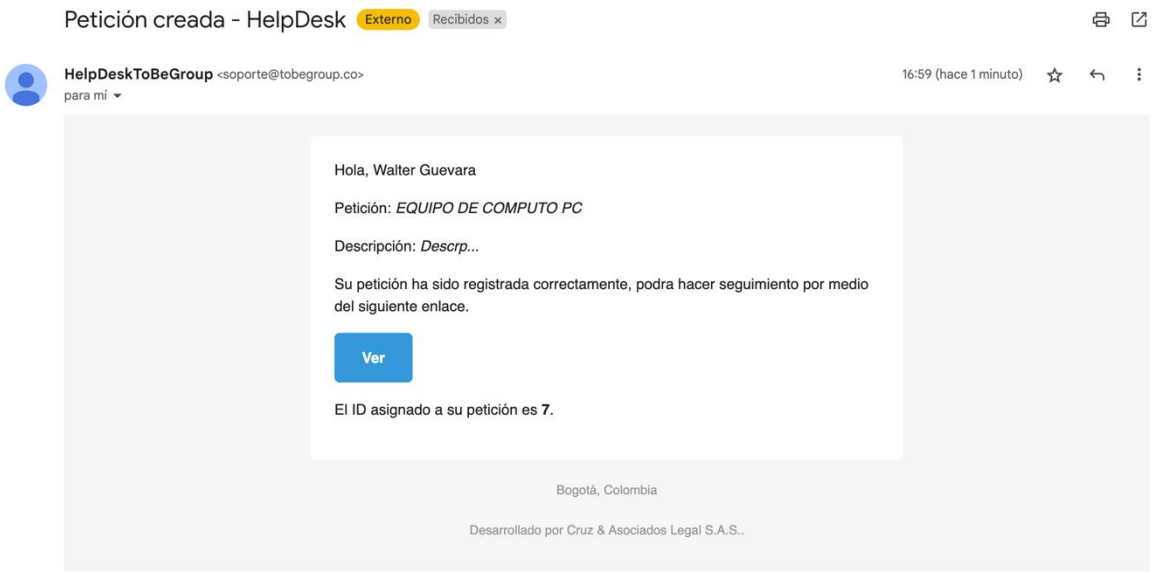


PETICIONARIOS

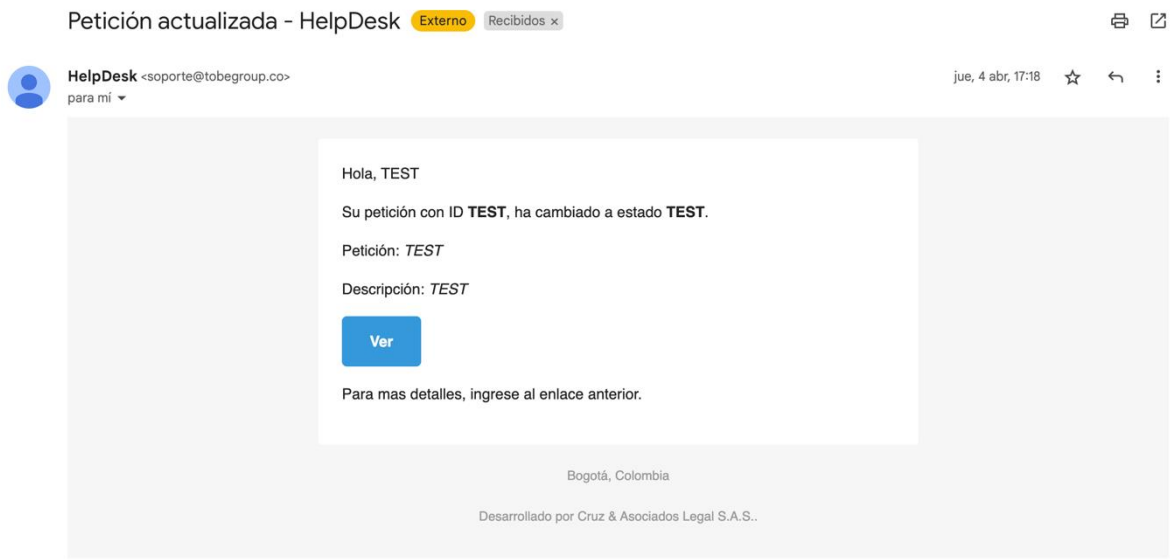
1. **INGRESO PETICIONARIOS PARA RADICAR UN TICKET:** https://soporte.tobegroup.co/support



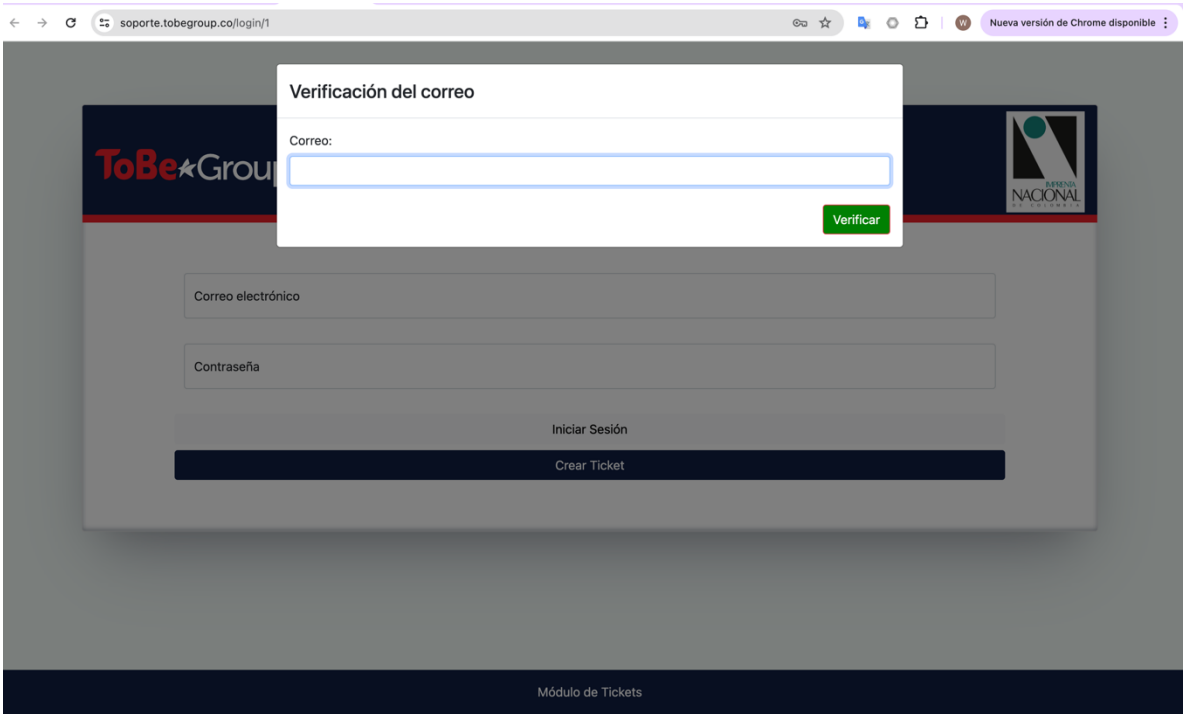
2. **CORREO DE CONFIRMACION QUE LLEGA AL PETICIONARIO AL REGISTRAR EL TICKET:** soporte@tobegroup.co



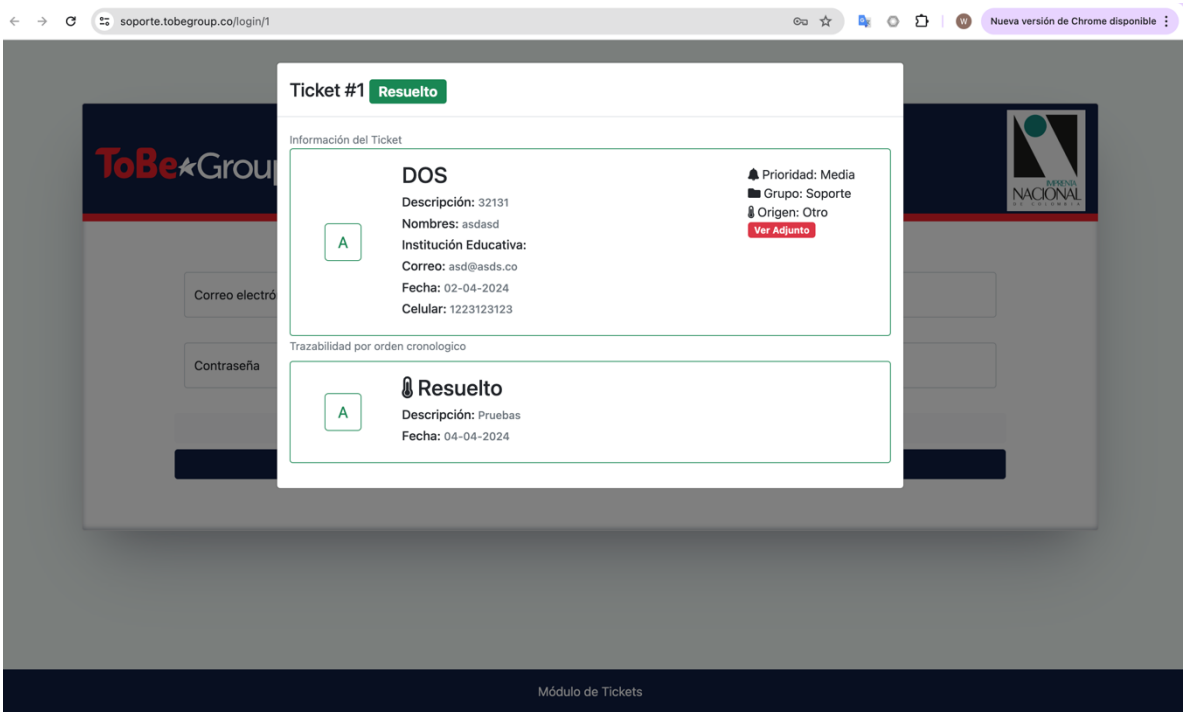
3. **CORREO DE CONFIRMACION QUE LLEGA AL PETICIONARIO AL ACTUALIZAR EL TICKET:** soporte@tobegroup.co



Los usuarios pueden ir al enlace que llega al correo electrónico para monitorear el estado de su ticket, una vez ingresen deben ingresar el correo electrónico que registraron:



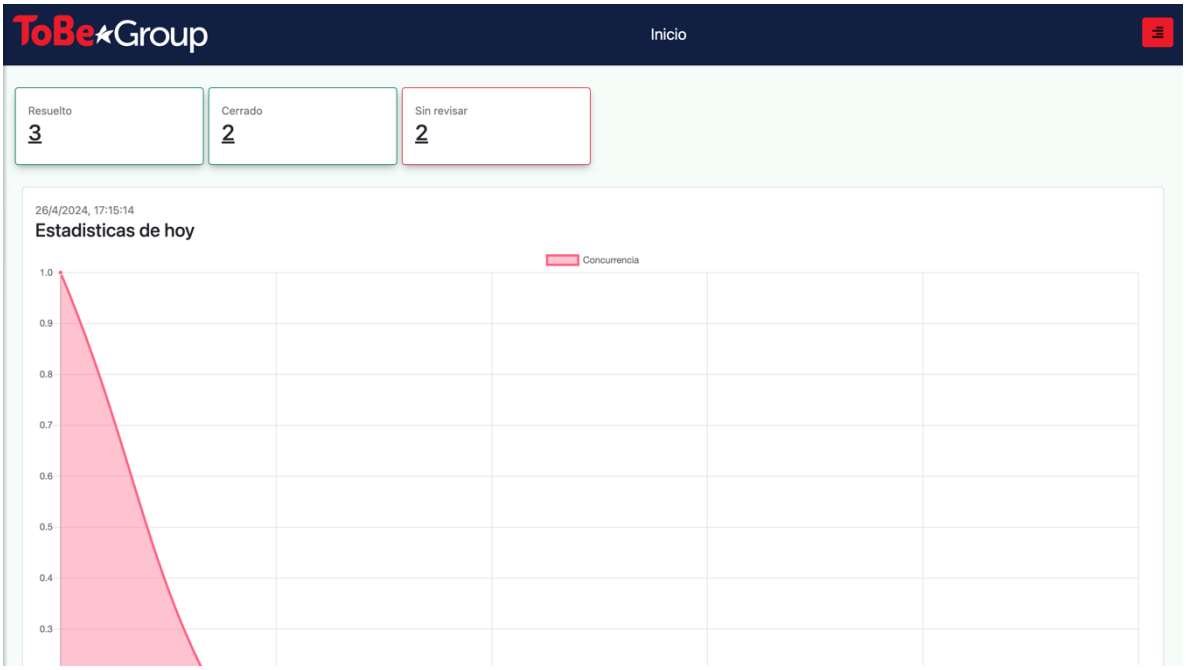
Luego de este paso, van a poder evidenciar el estado de su ticket.

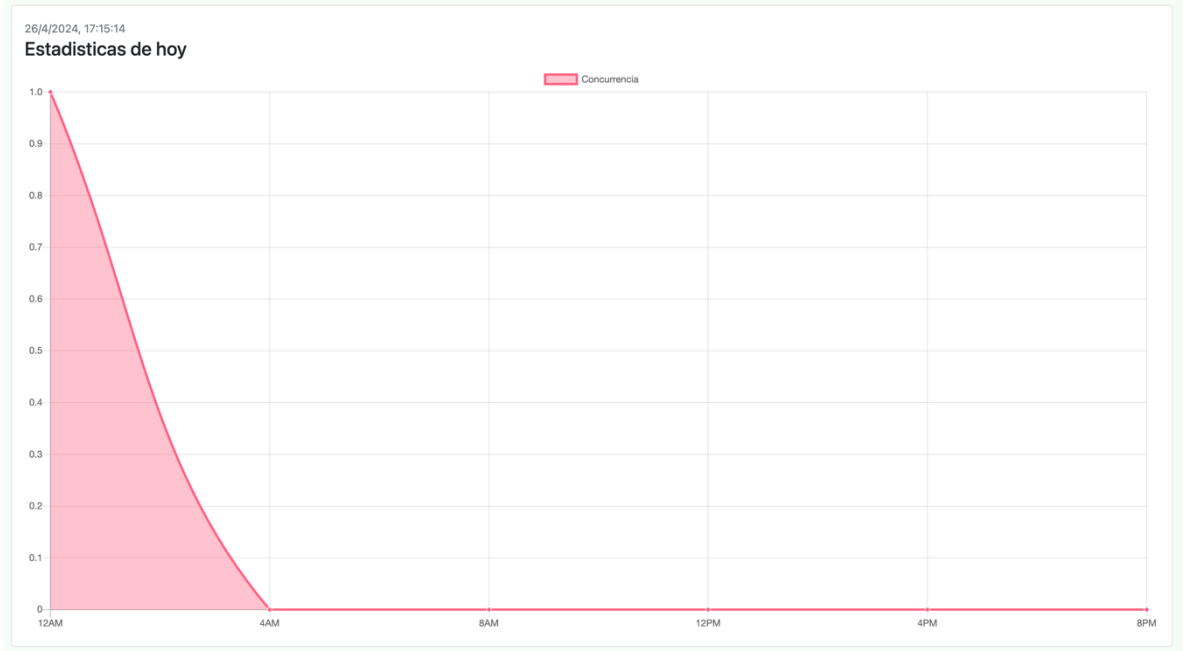

soporte.tobegroup.co/login/1
Nueva versión de Chrome disponible
Ticket #1
Resuelto
Información del Ticket
A
DOS
Descripción: 32131
Nombres: asdasd
Institución Educativa:
Correo: asd@asds.co
Fecha: 02-04-2024
Celular: 1223123123
Prioridad: Media
Grupo: Soporte
Origen: Otro
Ver Adjunto
Trazabilidad por orden cronologico
A
Resuelto
Descripción: Pruebas
Fecha: 04-04-2024
Correo electró
Contraseña
Módulo de Tickets

ADMINISTRADOR

1. Dashboard

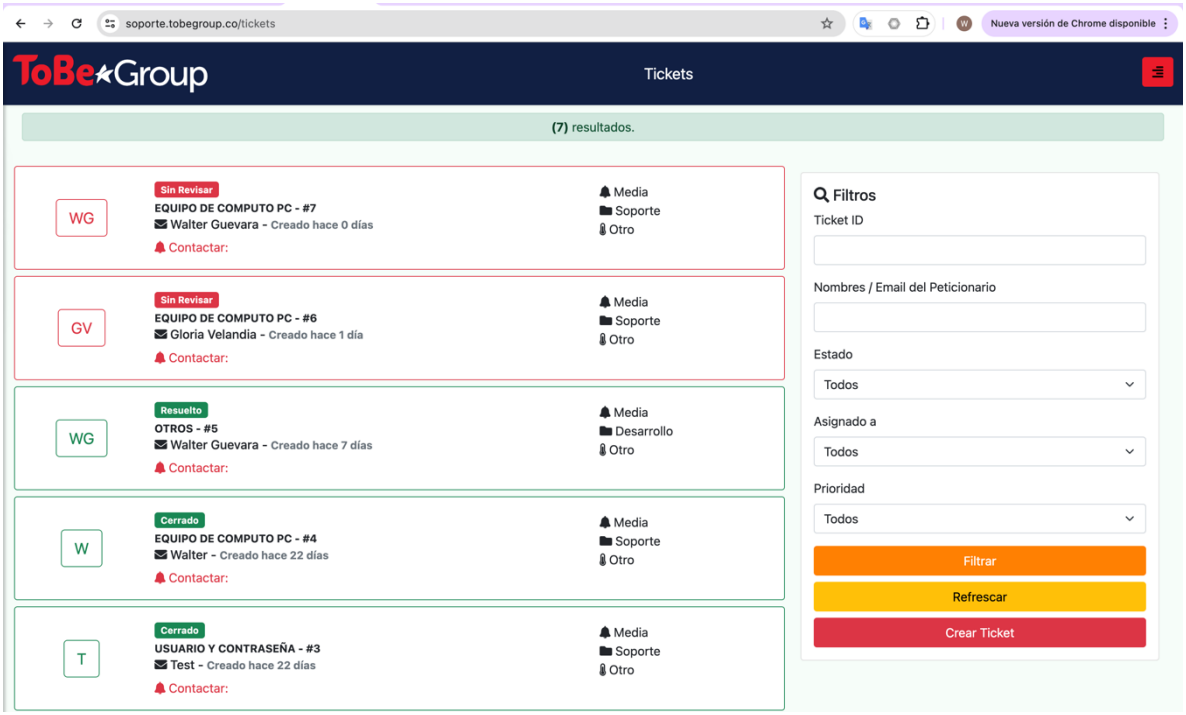
En el Dashboard aparece el resumen del día y horas en la gestión de tickets por los diferentes estados. Haciendo clic en cada uno de estos estados se puede dirigir al detalle de los tickets.



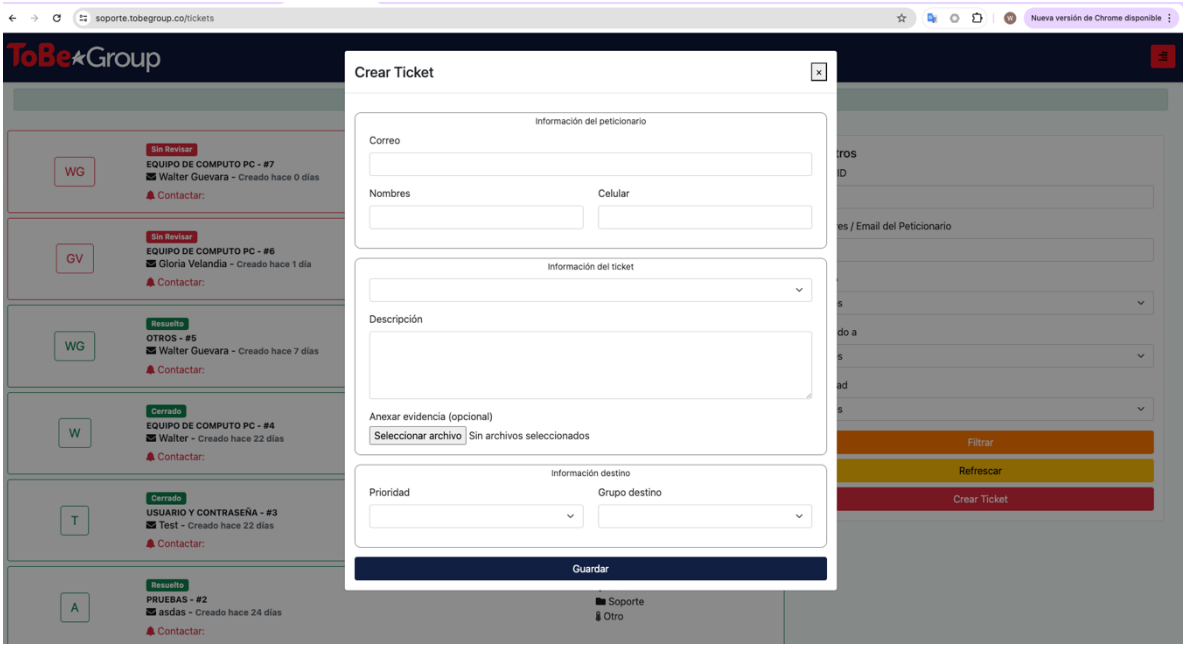


2. Tickets

En la vista de tickets, en la parte derecha se encuentra la batería de filtros donde se puede ubicar uno más tickets por ID, nombres o correo del peticionario, estado, agente asignado o prioridad.



Desde esta vista se pueden crear tickets.

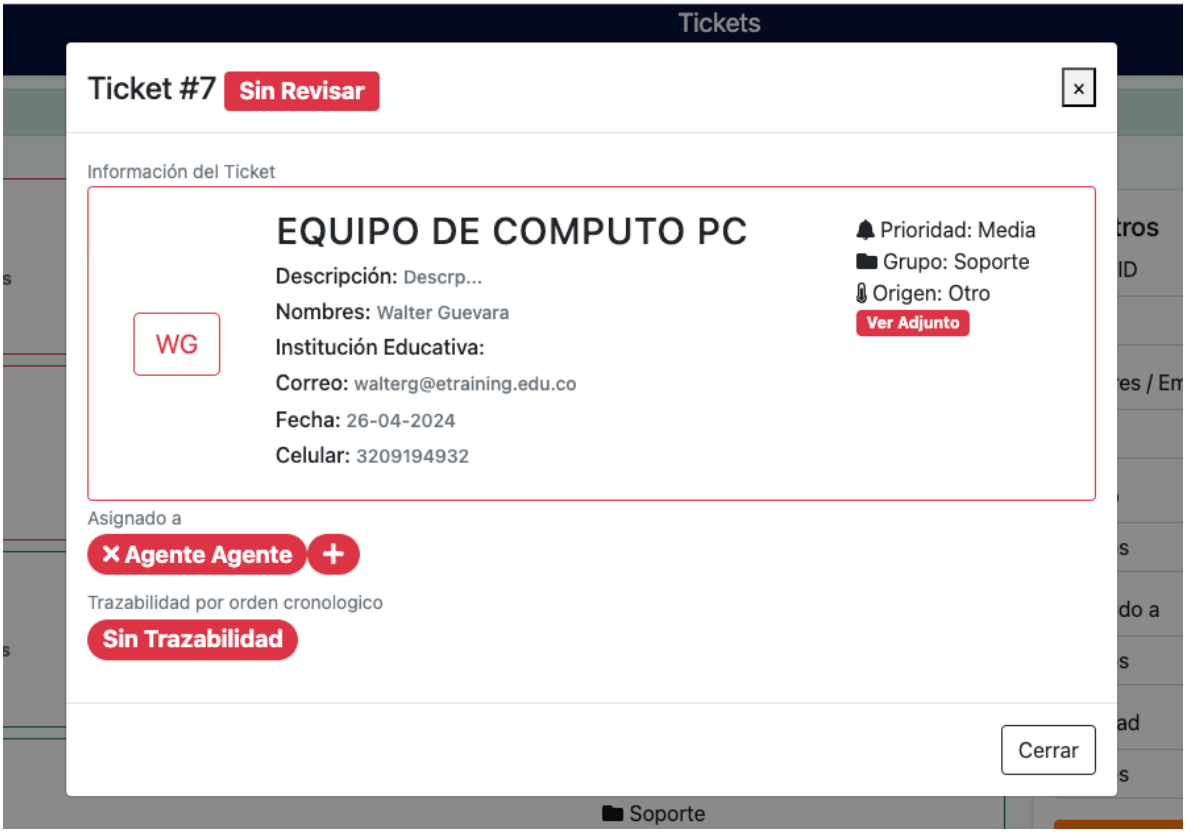


3. Gestión de tickets

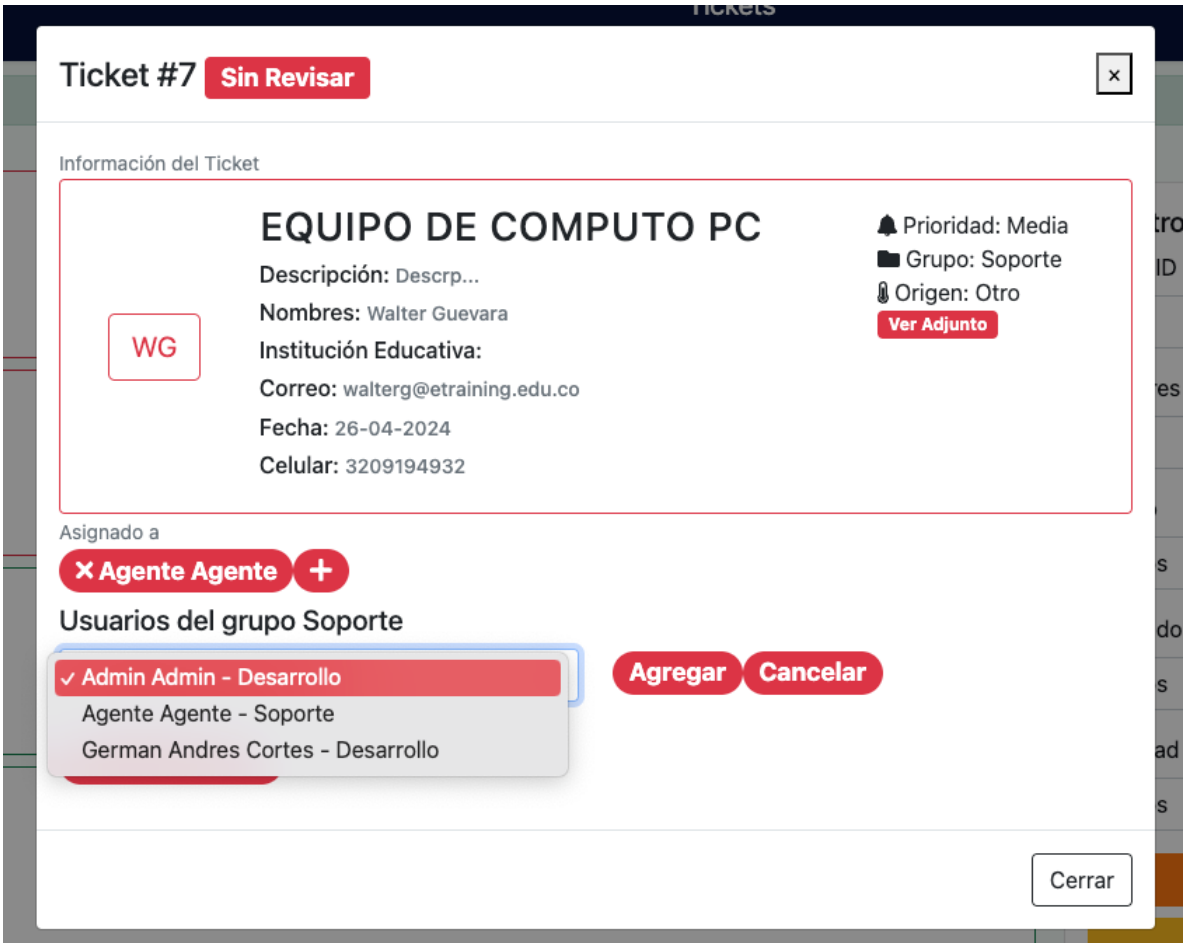
Al ingresar a un ticket va a parecer la información de este, donde el rol administrador y coordinador van a poder asignar manualmente un ticket.

IMPORTANTE:

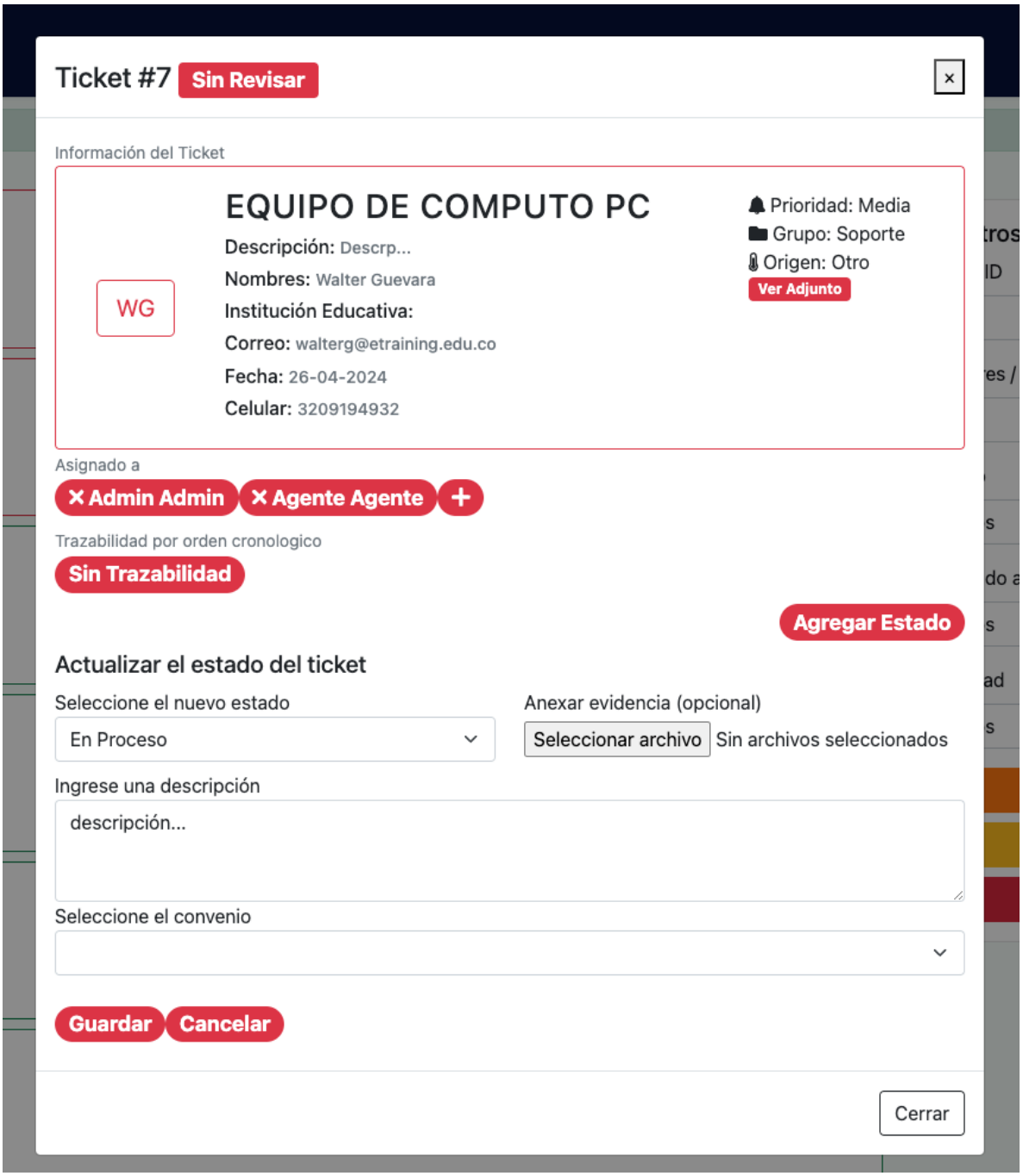
- El rol agente va a poder asignar el ticket a otro agente cuando necesite escalar a otra área.
- Todos los tickets que ingresen por el formulario público de peticionarios se asignaran de forma automática y equilibrada según la carga de tickets de cada agente del grupo Soporte.
- El agente asignado al ticket recibirá un correo de notificación indicando que recibió un nuevo ticket.



A continuación se evidencia como asignar un ticket a un agente al hacer clic en el icono **+.**



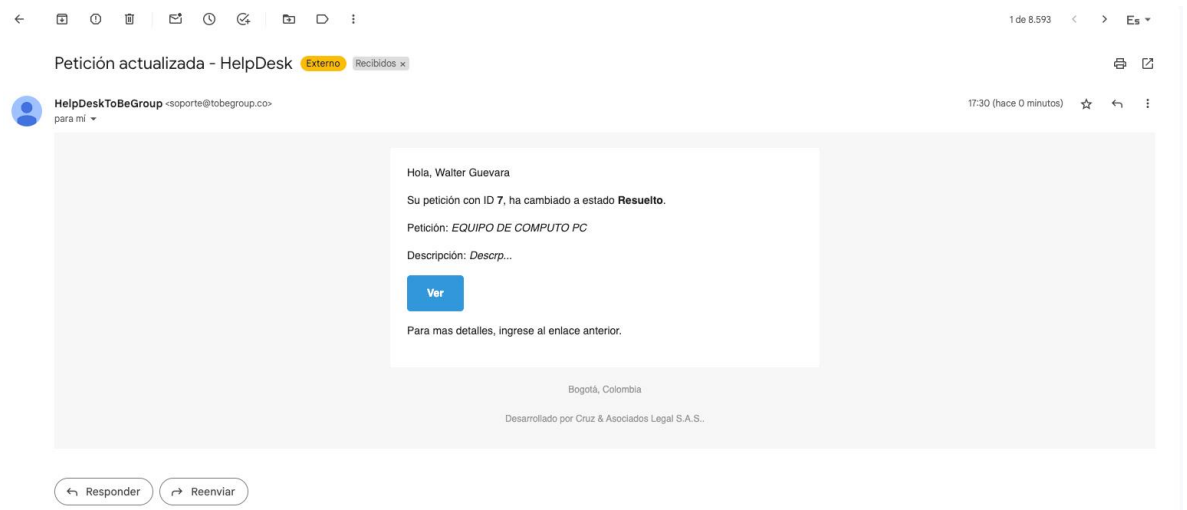
Si el ticket esta asignado con el usuario que se encuentra autenticado va a poder solucionar el ticket como se evidencia a continuación:



Luego de actualizar el estado del ticket, al consultar nuevamente el ticket va a tomar el color del nuevo estado, que puede ser Abierto, Cerrado, En proceso, Escalado o Resuelto.

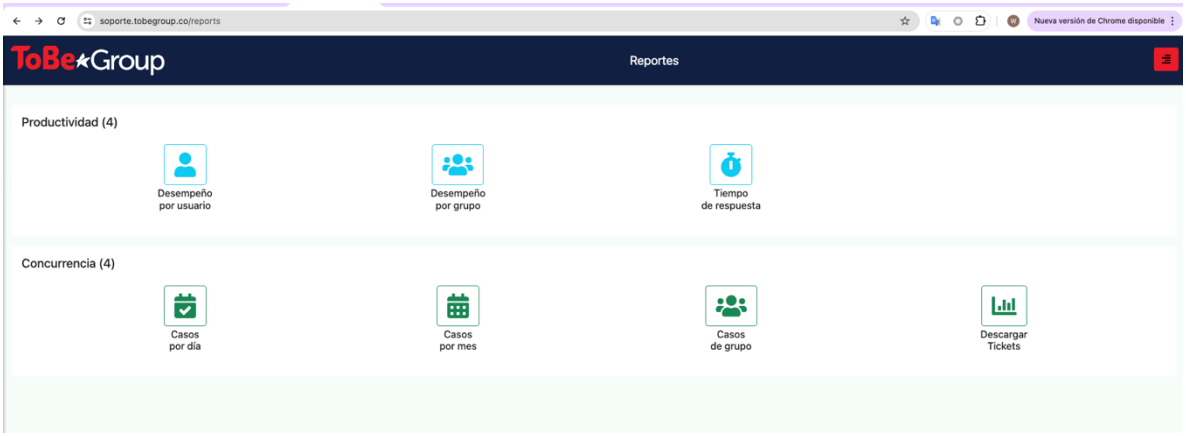


Finalmente el peticionario es notificado a su correo electrónico con la nueva actualización de su ticket.



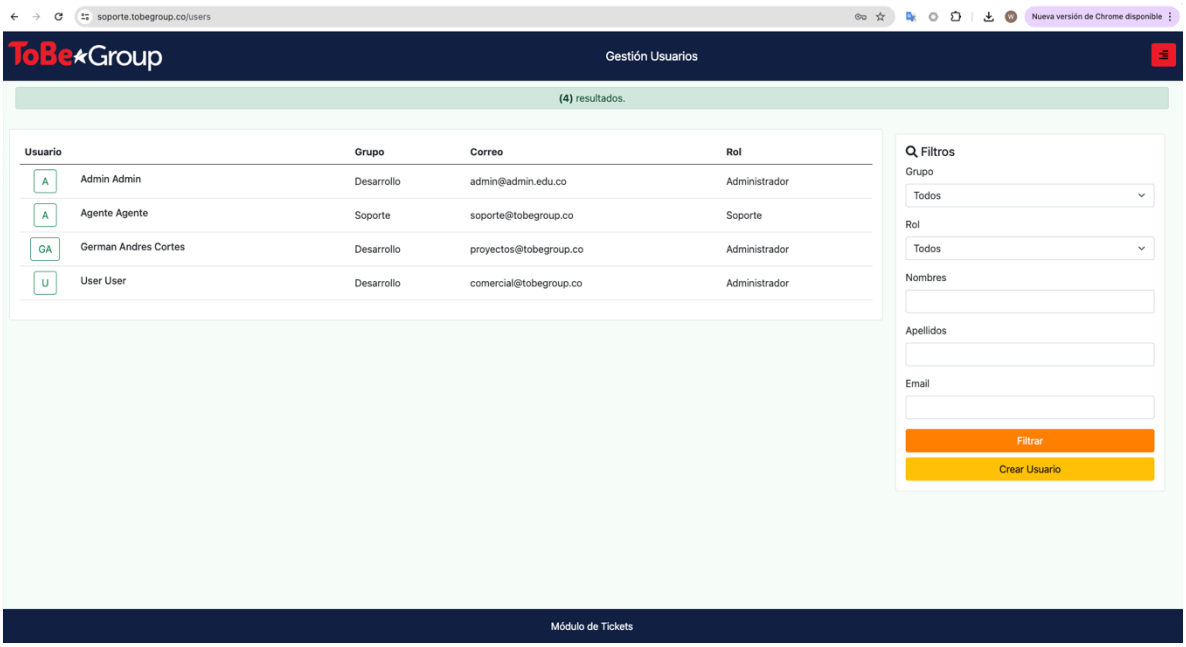
4. **Reportes**

- **Productividad**
    - **Desempeño por usuario:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un agente y en qué estado se encuentran.
    - **Desempeño por grupo:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un grupo de agentes y en qué estado se encuentran.
    - **Tiempo de respuesta:** tiempo promedio de respuesta de los tickets a nivel general de los usuarios.
- **Concurrencia**
    - **Casos por día:** número de tickets recibidos en un día especifico fragmentado por horas**.**
    - **Casos por mes:** número de tickets recibidos en un mes especifico fragmentado por días**.**
    - **Casos de grupo:** número de tickets gestionados por cada grupo agentes del sistema.
    - **Descargar tickets:** sabana de tickets en formato CSV que puede descargar los tickets en un rango de fechas especifico.

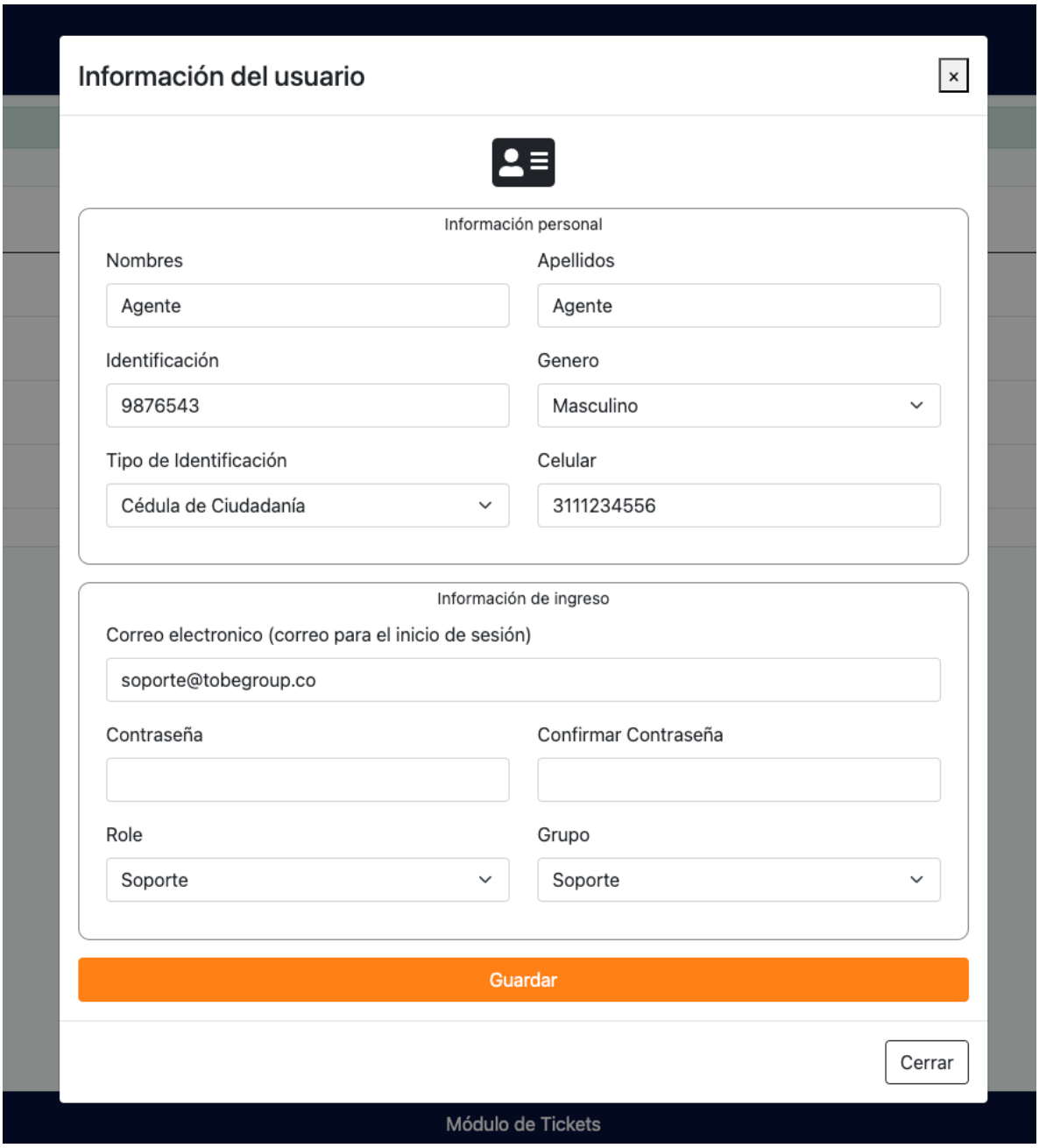


5. **Gestión de usuarios**

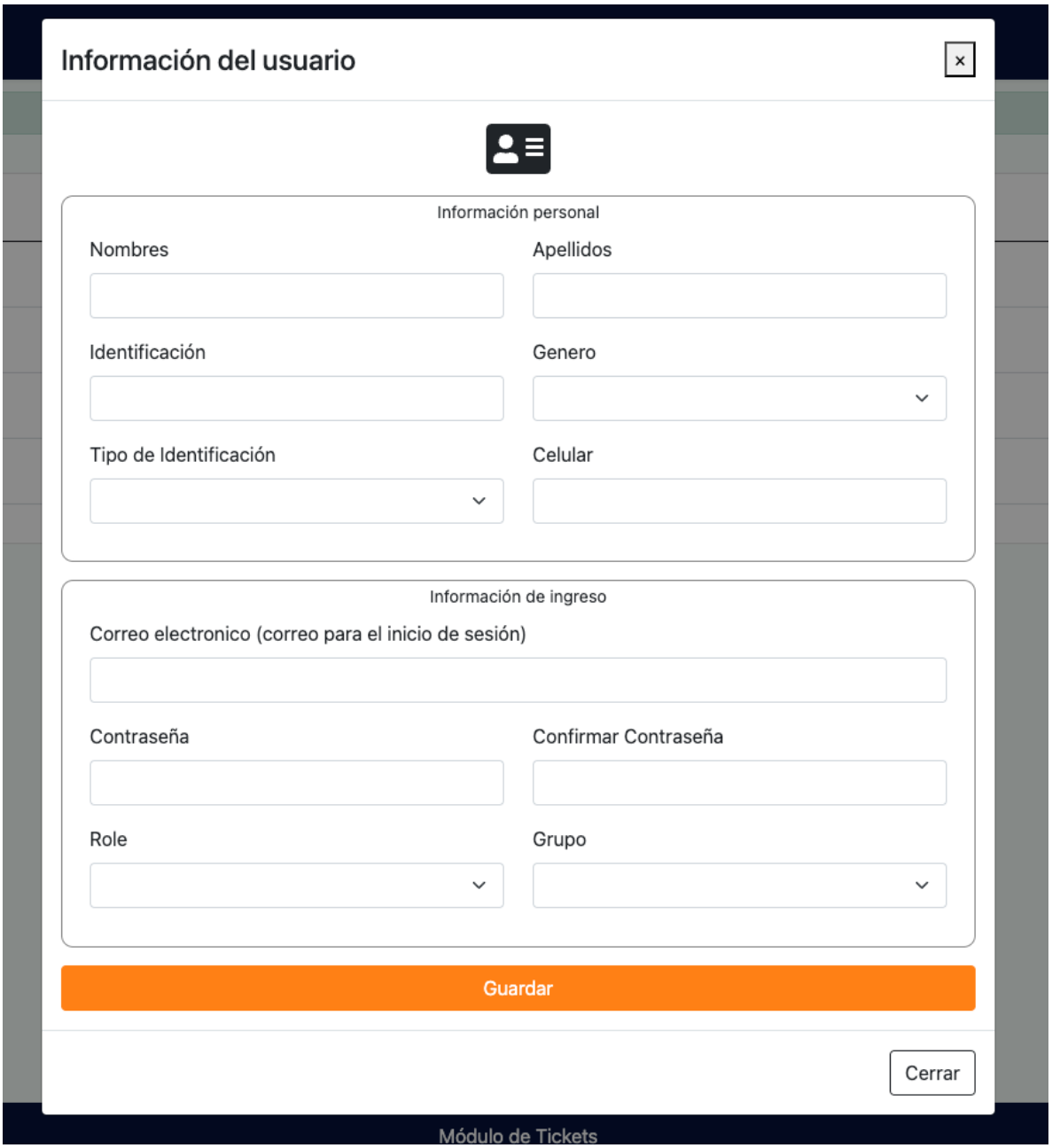
En la parte derecha aparece la batería de filtros que permite buscar usuarios por grupo, rol, nombres, apellidos o correo. Al identificar un usuario en el botón de la parte izquierda de su nombre donde está la inicial puede modificar la información del usuario.



A continuación, vista de actualización de datos de un usuario. Este paso también aplica para la actualización de sus propias credenciales.



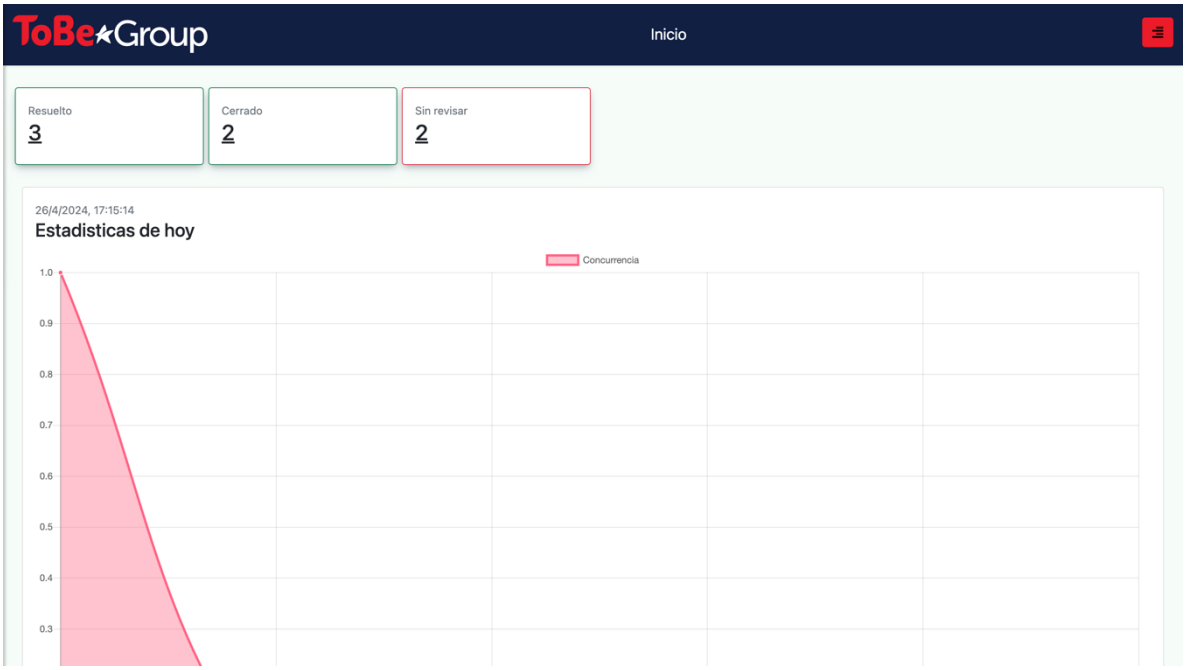
Para crear un usuario, hacer clic en crear un usuario y diligenciar el siguiente formulario.

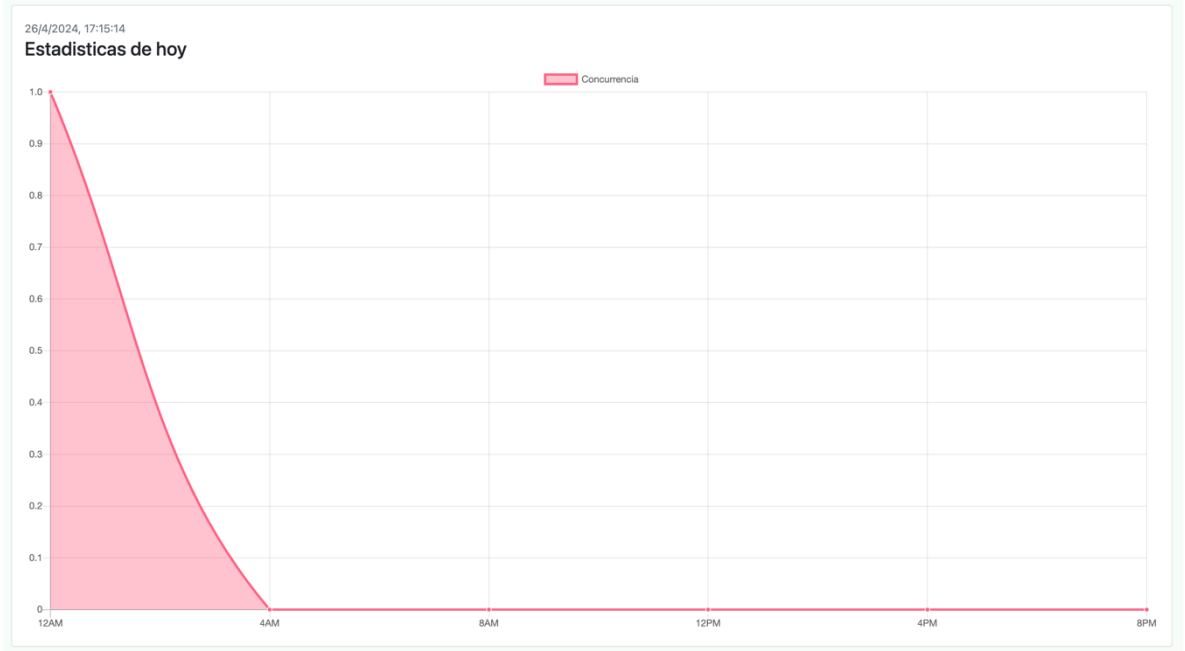

Información del usuario
Información personal
Nombres
Apellidos
Identificación
Genero
Tipo de Identificación
Celular
Información de ingreso
Correo electronico (correo para el inicio de sesión)
Contraseña
Confirmar Contraseña
Role
Grupo
Guardar
Cerrar
Módulo de Tickets

COORDINADOR

1. Dashboard

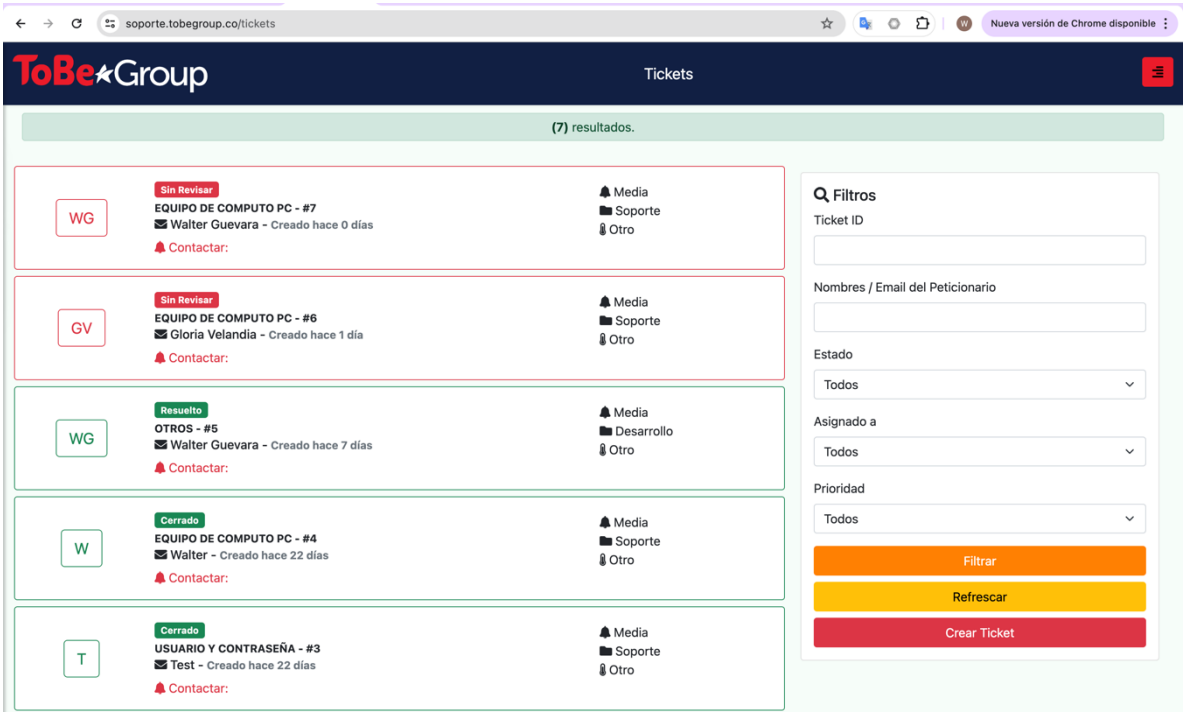
En el Dashboard aparece el resumen del día y horas en la gestión de tickets por los diferentes estados. Haciendo clic en cada uno de estos estados se puede dirigir al detalle de los tickets.



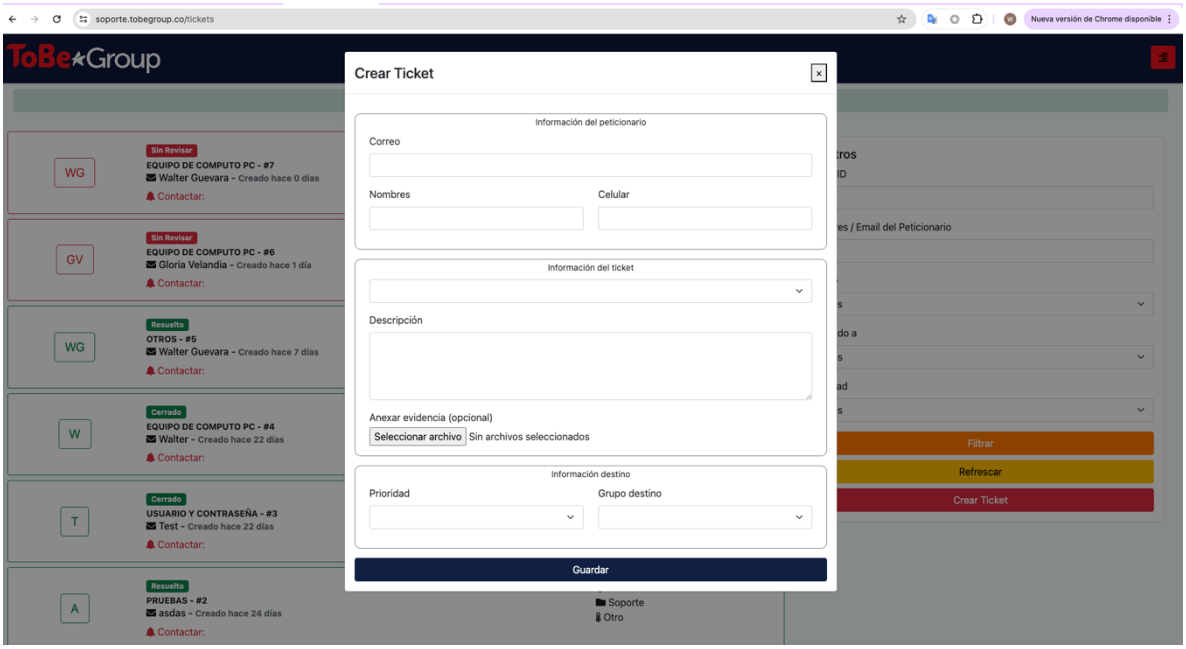


2. Tickets

En la vista de tickets, en la parte derecha se encuentra la batería de filtros donde se puede ubicar uno más tickets por ID, nombres o correo del peticionario, estado, agente asignado o prioridad. Para el rol coordinador solo van aparecer los tickets asignados a los agentes de su grupo.



Desde esta vista se pueden crear tickets.

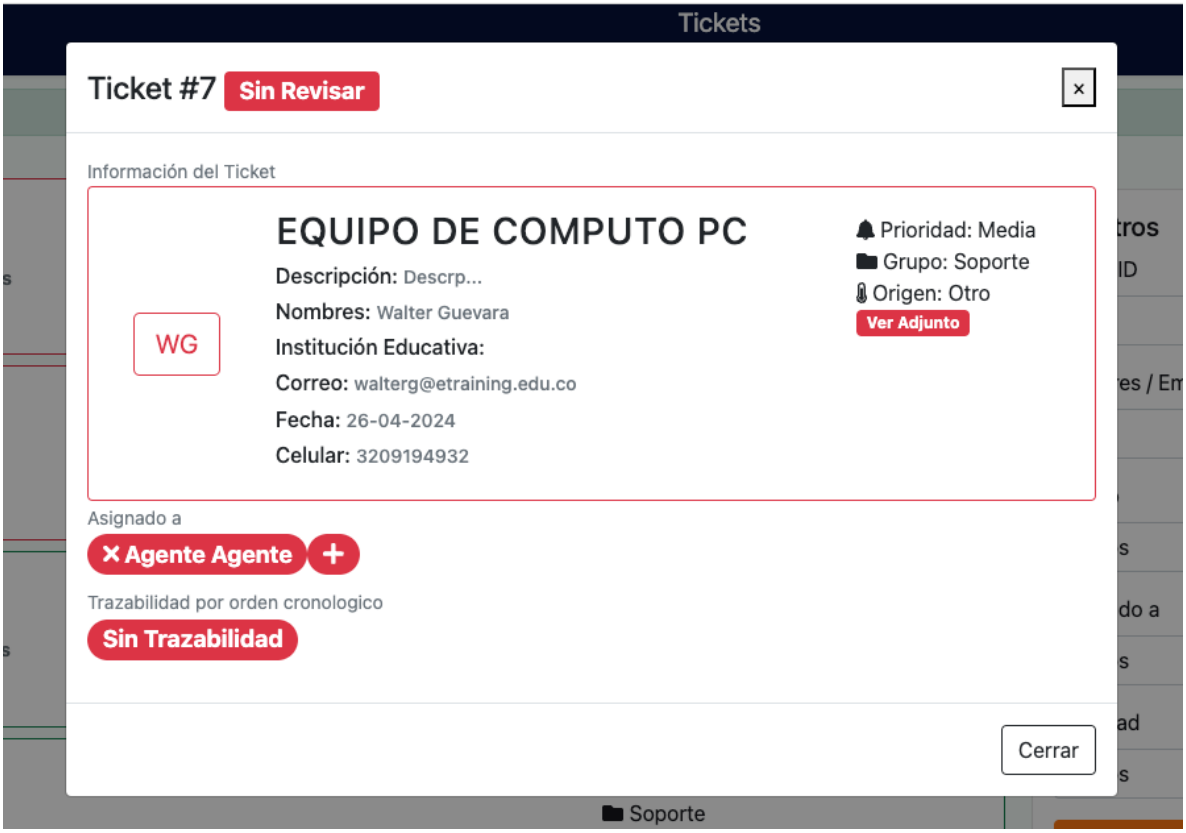


3. Gestión de tickets

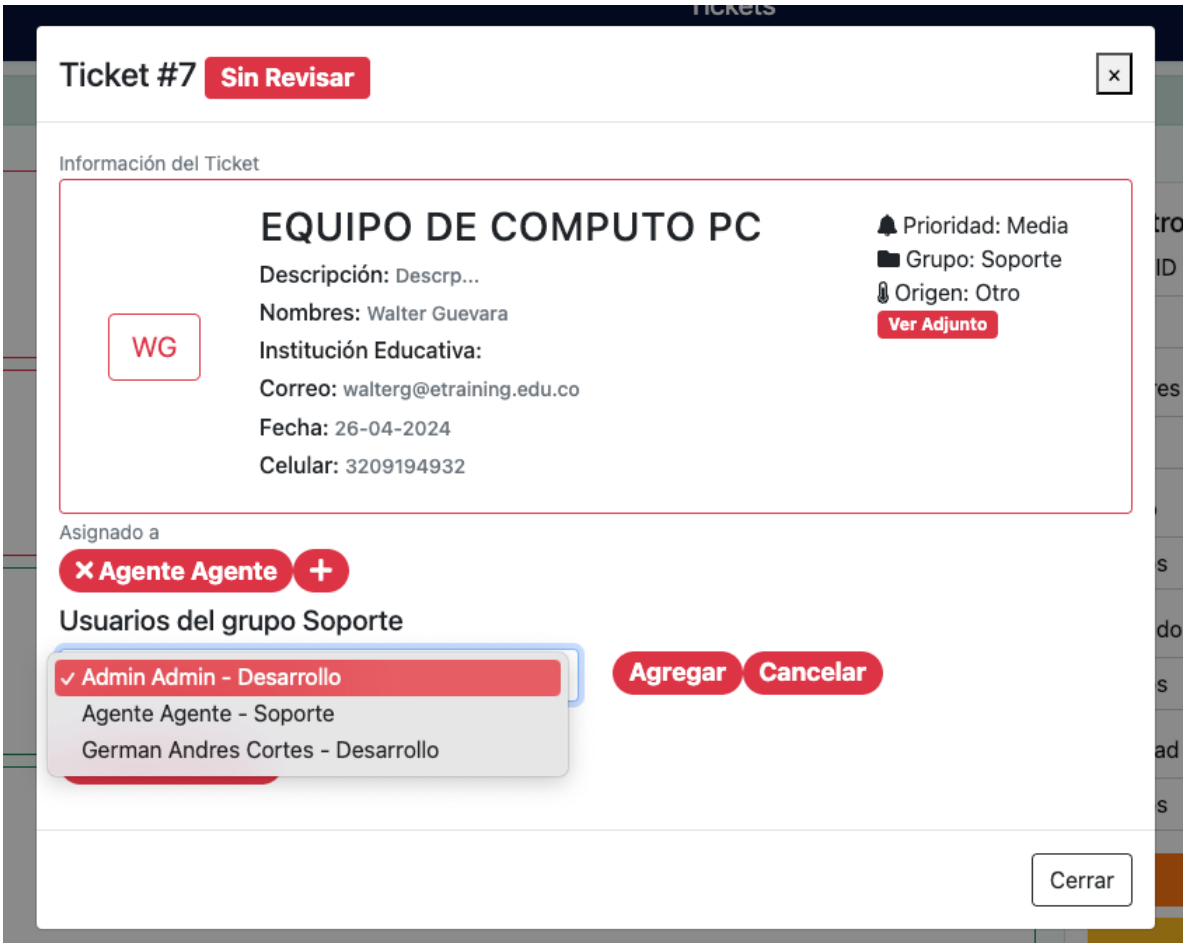
Al ingresar a un ticket va a parecer la información de este, donde el rol administrador y coordinador van a poder asignar manualmente un ticket.

IMPORTANTE:

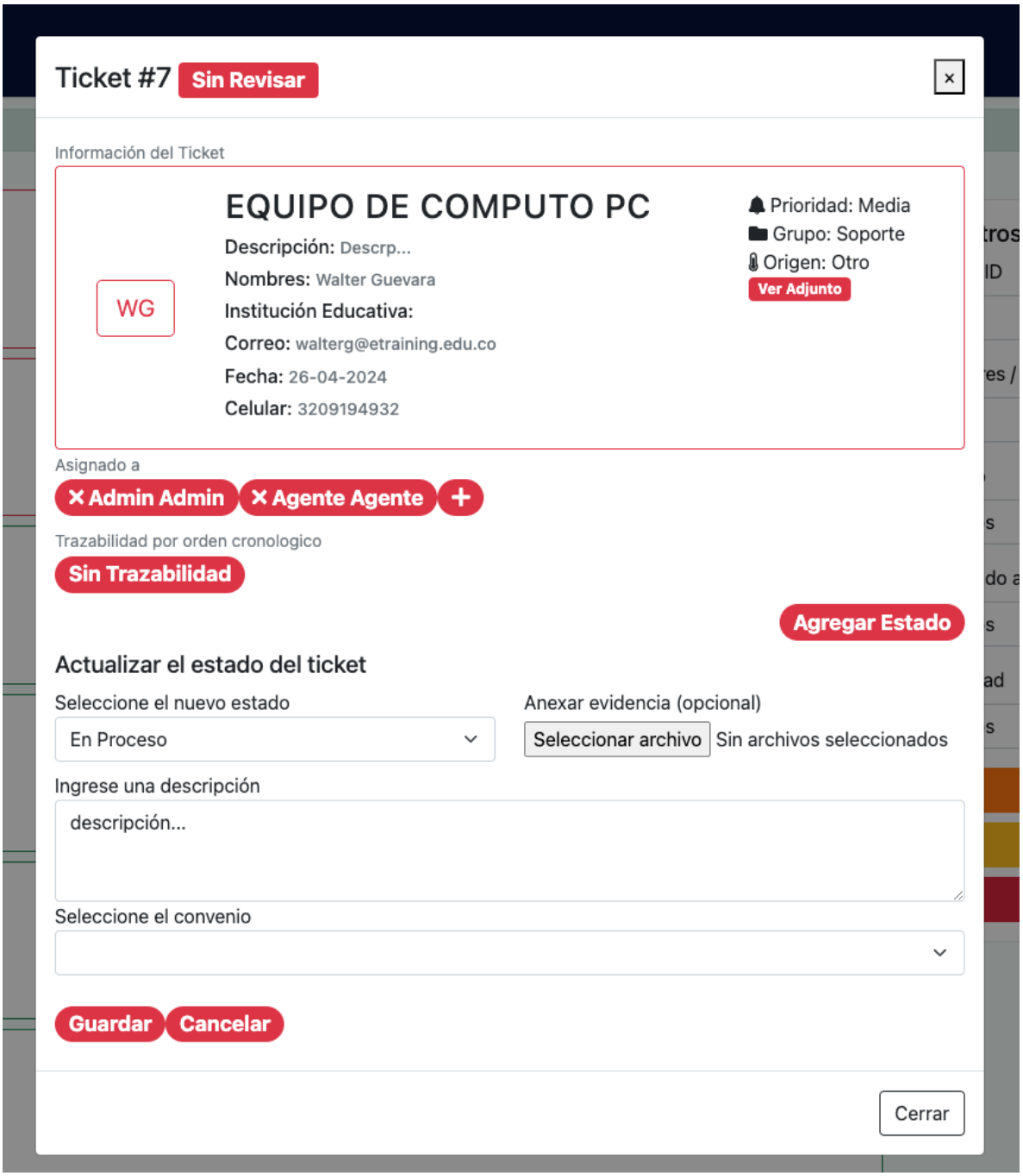
- El rol agente va a poder asignar el ticket a otro agente cuando necesite escalar a otra área.
- Todos los tickets que ingresen por el formulario público de peticionarios se asignaran de forma automática y equilibrada según la carga de tickets de cada agente del grupo Soporte.
- El agente asignado al ticket recibirá un correo de notificación indicando que recibió un nuevo ticket.



A continuación se evidencia como asignar un ticket a un agente al hacer clic en el icono **+.**



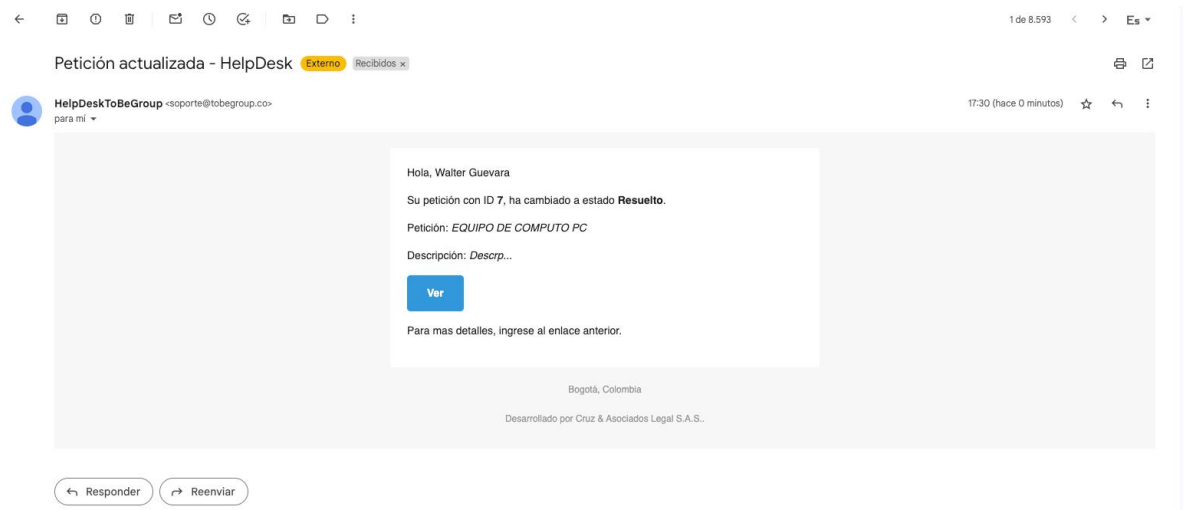
Si el ticket esta asignado con el usuario que se encuentra autenticado va a poder solucionar el ticket como se evidencia a continuación:



Luego de actualizar el estado del ticket, al consultar nuevamente el ticket va a tomar el color del nuevo estado, que puede ser Abierto, Cerrado, En proceso, Escalado o Resuelto.

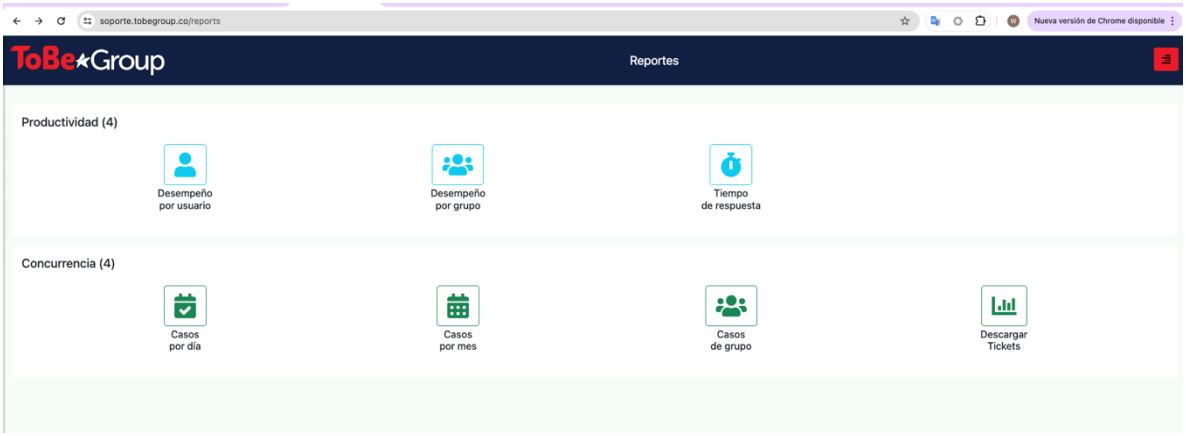


Finalmente el peticionario es notificado a su correo electrónico con la nueva actualización de su ticket.



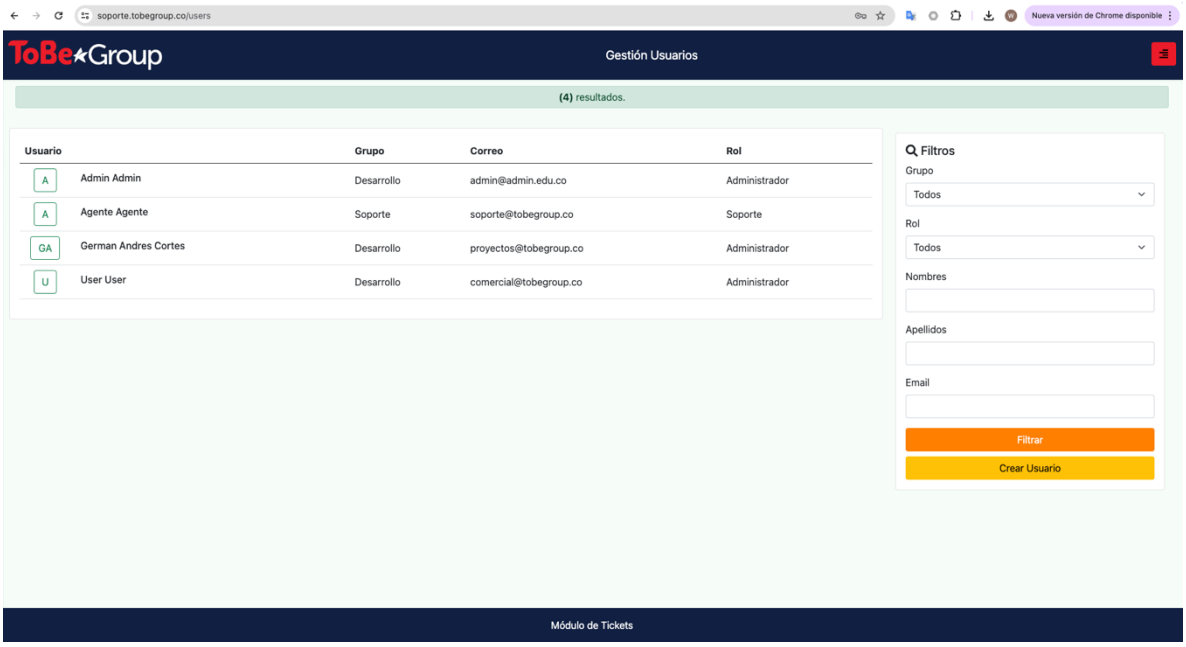
4. **Reportes**

- **Productividad**
    - **Desempeño por usuario:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un agente y en qué estado se encuentran.
    - **Desempeño por grupo:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un grupo de agentes y en qué estado se encuentran.
    - **Tiempo de respuesta:** tiempo promedio de respuesta de los tickets a nivel general de los usuarios.
- **Concurrencia**
    - **Casos por día:** número de tickets recibidos en un día especifico fragmentado por horas**.**
    - **Casos por mes:** número de tickets recibidos en un mes especifico fragmentado por días**.**
    - **Casos de grupo:** número de tickets gestionados por cada grupo agentes del sistema.
    - **Descargar tickets:** sabana de tickets en formato CSV que puede descargar los tickets en un rango de fechas especifico.

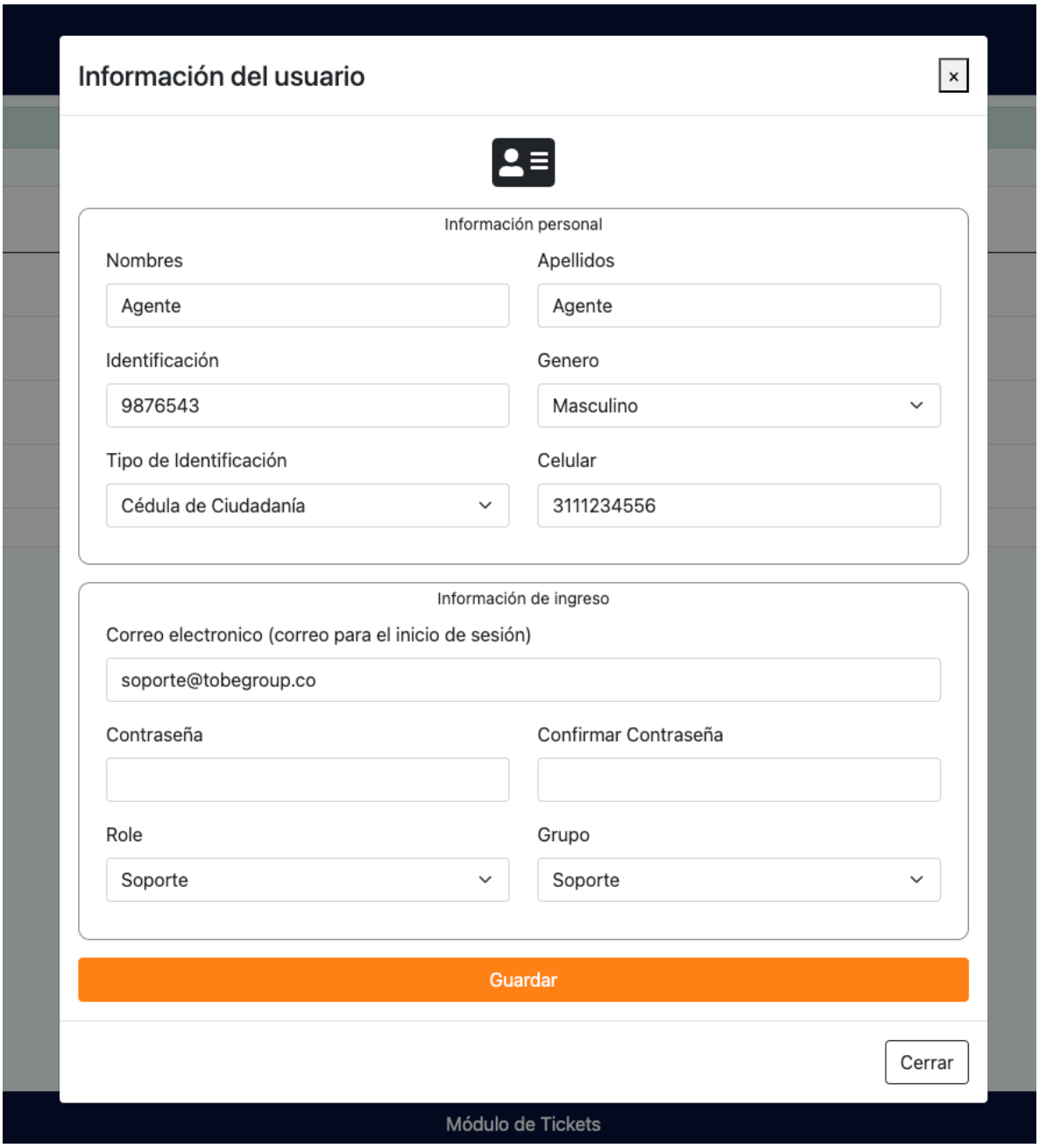


5. **Gestión de usuarios**

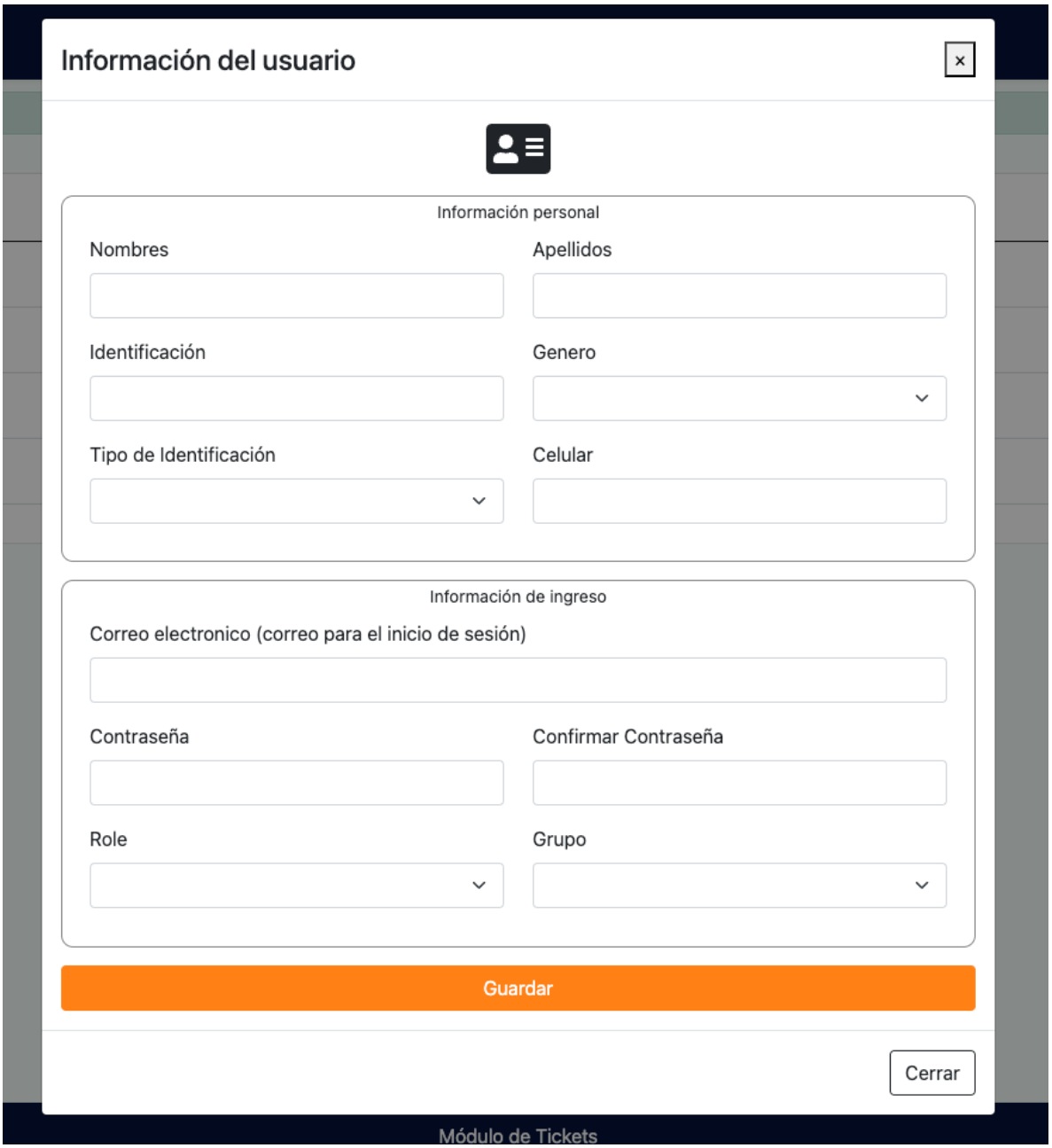
En la parte derecha aparece la batería de filtros que permite buscar usuarios por grupo, rol, nombres, apellidos o correo. Al identificar un usuario en el botón de la parte izquierda de su nombre donde está la inicial puede modificar la información del usuario. El rol coordinador solo podrá modificar la información de los agentes de su grupo asignado.



A continuación, vista de actualización de datos de un usuario. Este paso también aplica para la actualización de sus propias credenciales.



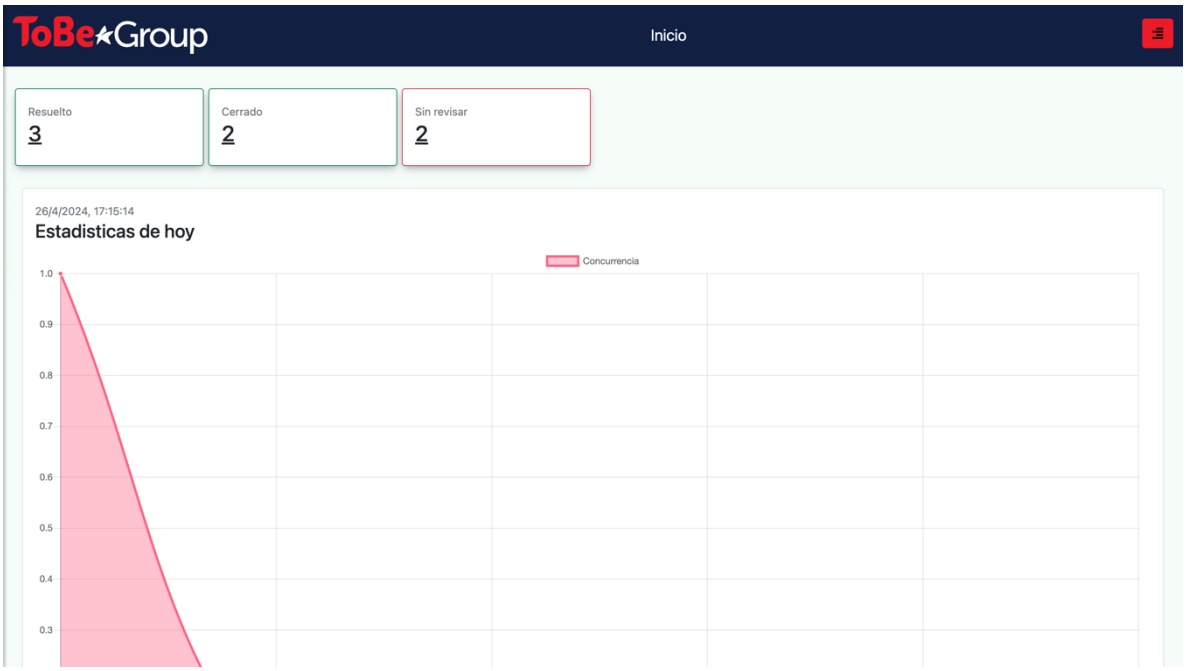
Para crear un usuario, hacer clic en crear un usuario y diligenciar el siguiente formulario.


Información del usuario
Información personal
Nombres
Apellidos
Identificación
Genero
Tipo de Identificación
Celular
Información de ingreso
Correo electronico (correo para el inicio de sesión)
Contraseña
Confirmar Contraseña
Role
Grupo
Guardar
Cerrar
Módulo de Tickets

AGENTE

1. Dashboard

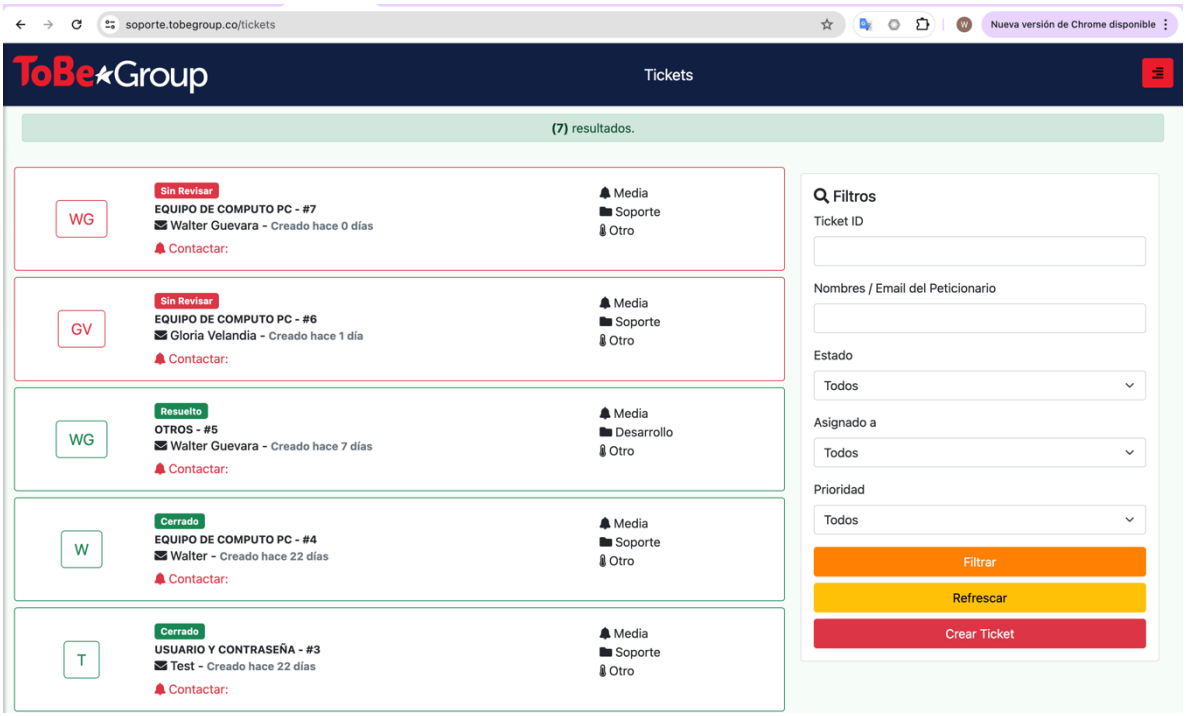
En el Dashboard aparece el resumen del día y horas en la gestión de tickets por los diferentes estados. Haciendo clic en cada uno de estos estados se puede dirigir al detalle de los tickets.



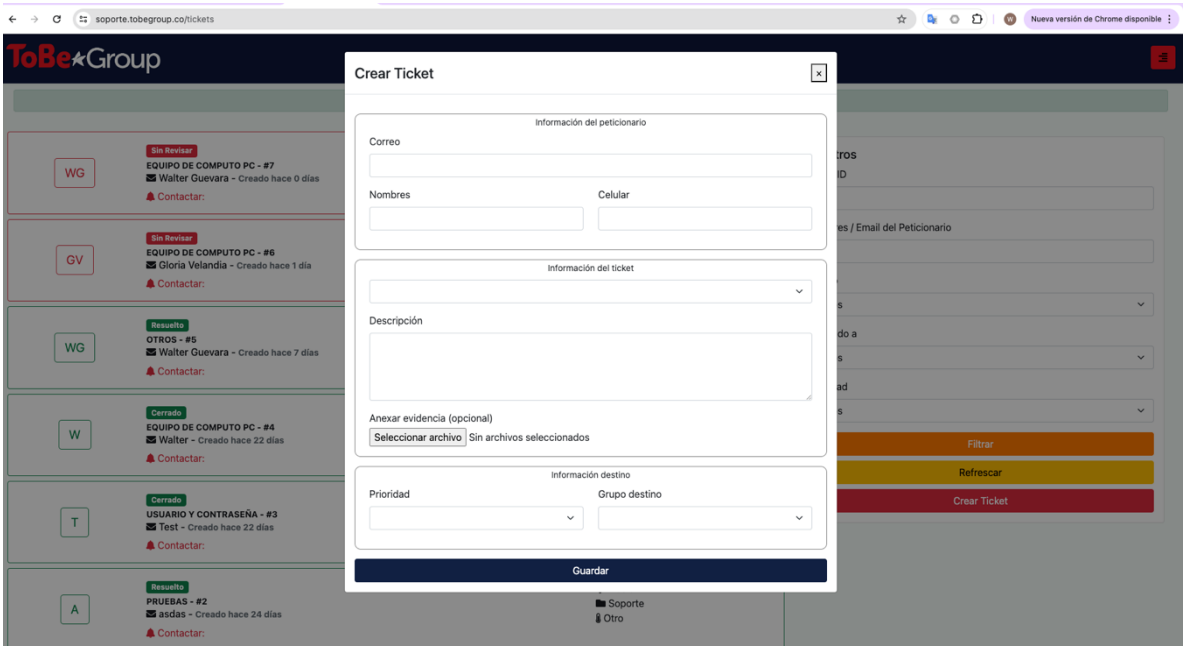


2. Tickets

En la vista de tickets, en la parte derecha se encuentra la batería de filtros donde se puede ubicar uno más tickets por ID, nombres o correo del peticionario, estado, agente asignado o prioridad. Para el rol de agente solo van aparecer sus tickets asignados.



Desde esta vista se pueden crear tickets.

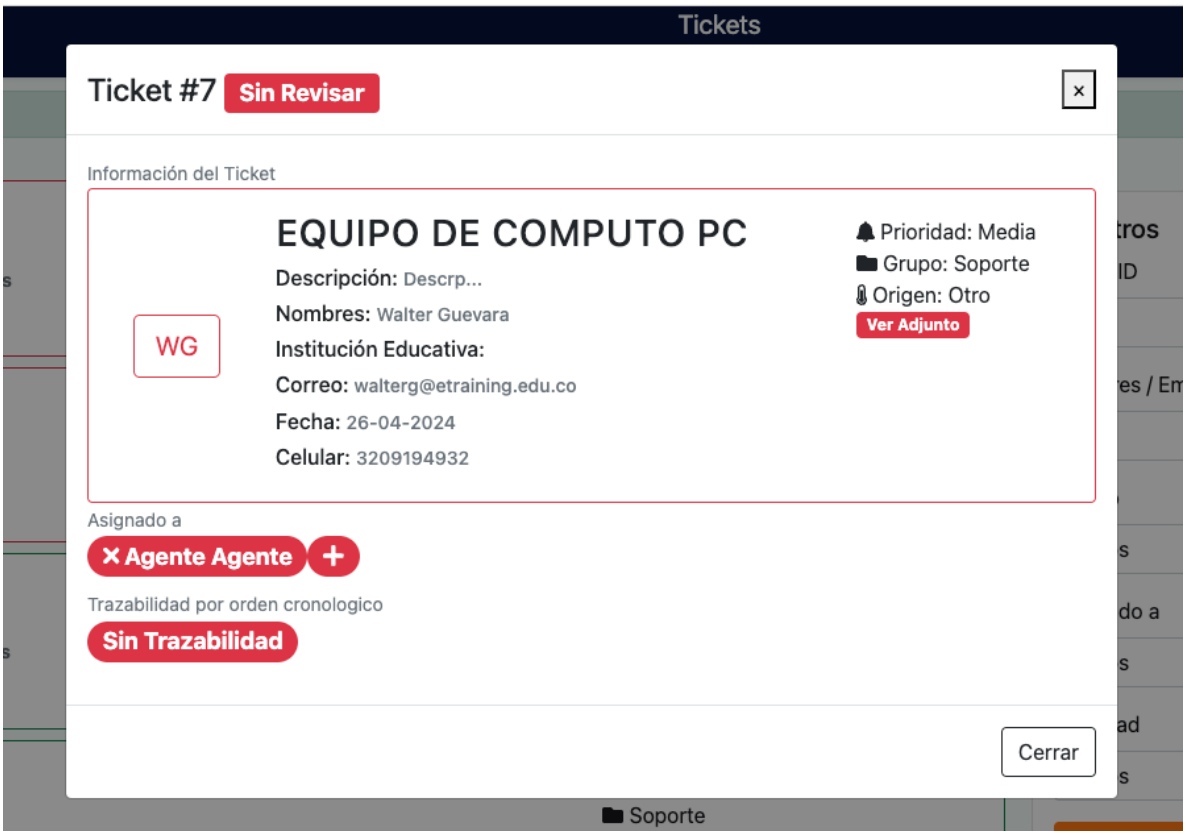


3. Gestión de tickets

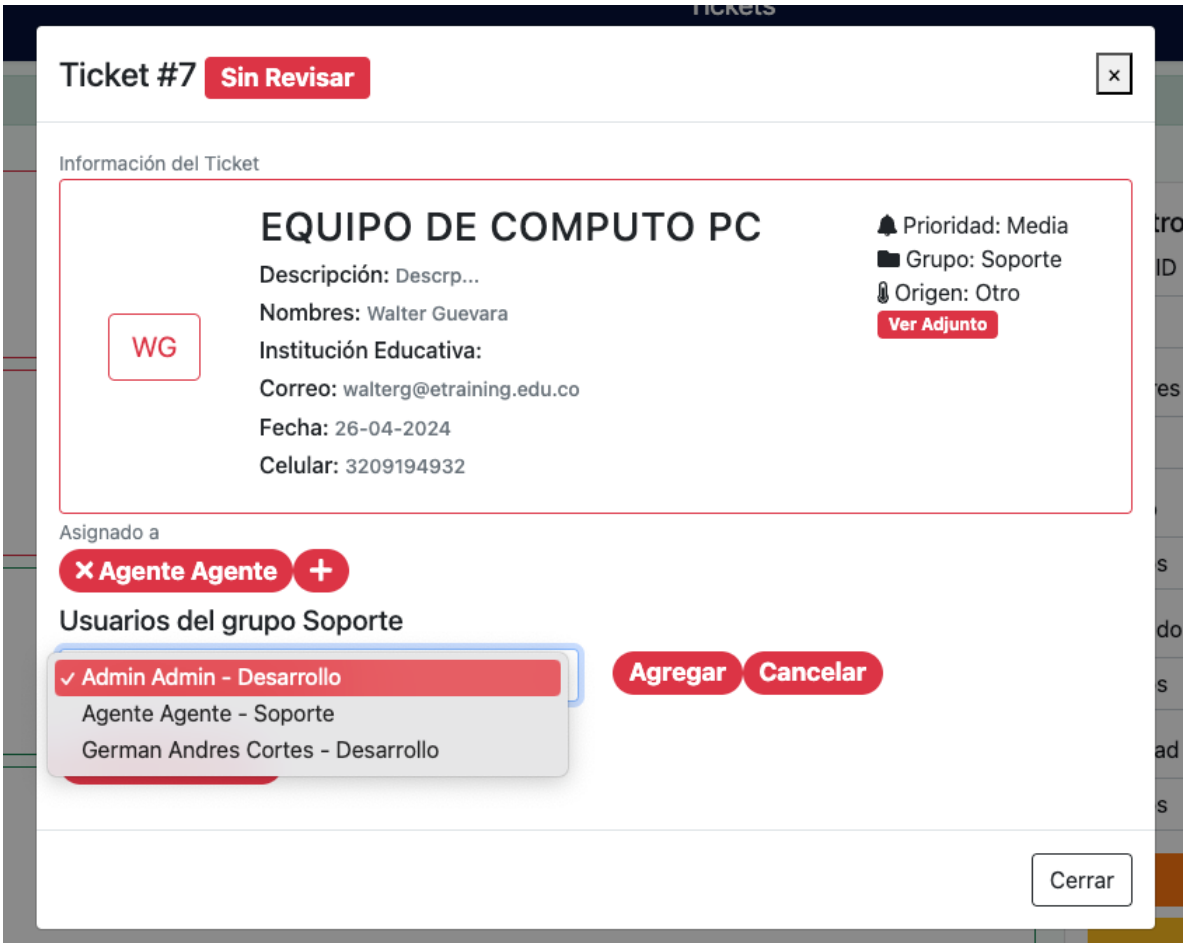
Al ingresar a un ticket va a parecer la información de este, donde el rol administrador y coordinador van a poder asignar manualmente un ticket.

IMPORTANTE:

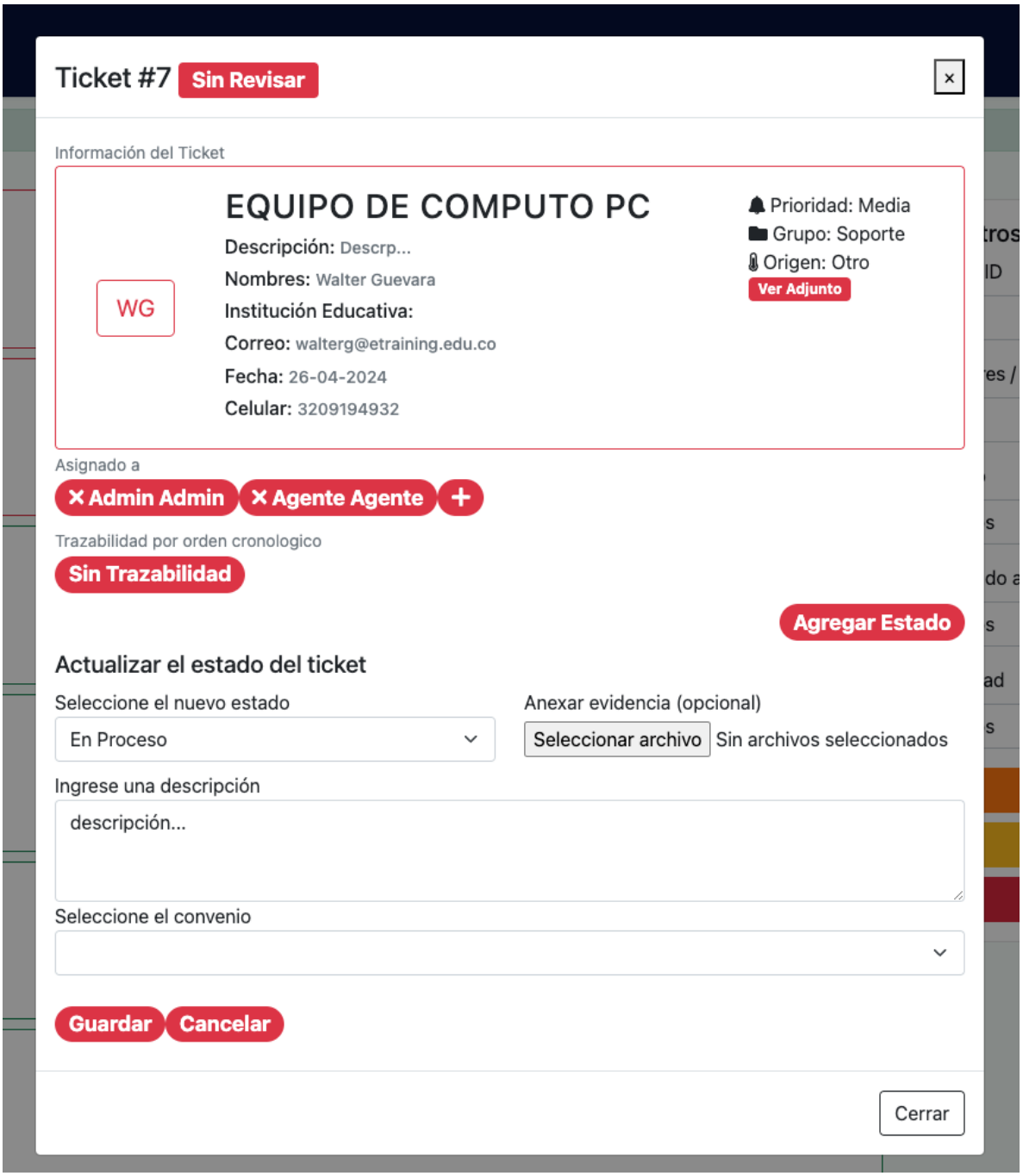
- El rol agente va a poder asignar el ticket a otro agente cuando necesite escalar a otra área.
- Todos los tickets que ingresen por el formulario público de peticionarios se asignaran de forma automática y equilibrada según la carga de tickets de cada agente del grupo Soporte.
- El agente asignado al ticket recibirá un correo de notificación indicando que recibió un nuevo ticket.



A continuación se evidencia como asignar un ticket a un agente al hacer clic en el icono **+.**



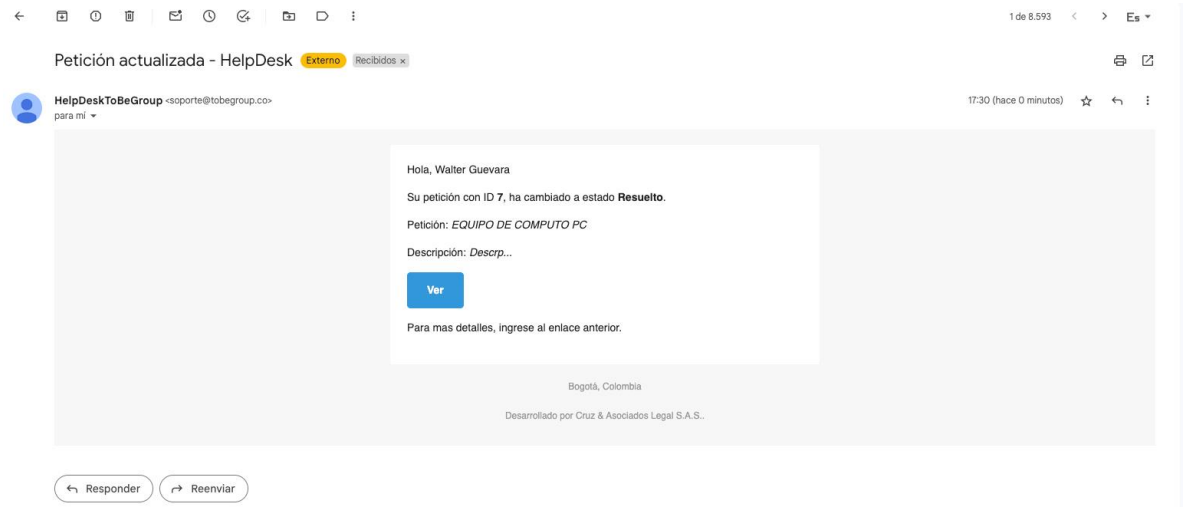
Si el ticket esta asignado con el usuario que se encuentra autenticado va a poder solucionar el ticket como se evidencia a continuación:



Luego de actualizar el estado del ticket, al consultar nuevamente el ticket va a tomar el color del nuevo estado, que puede ser Abierto, Cerrado, En proceso, Escalado o Resuelto.

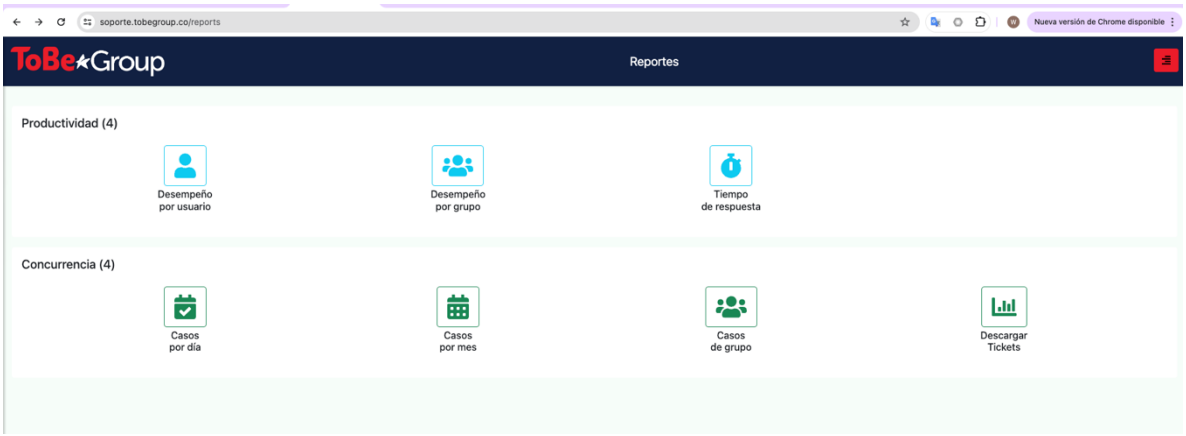


Finalmente el peticionario es notificado a su correo electrónico con la nueva actualización de su ticket.



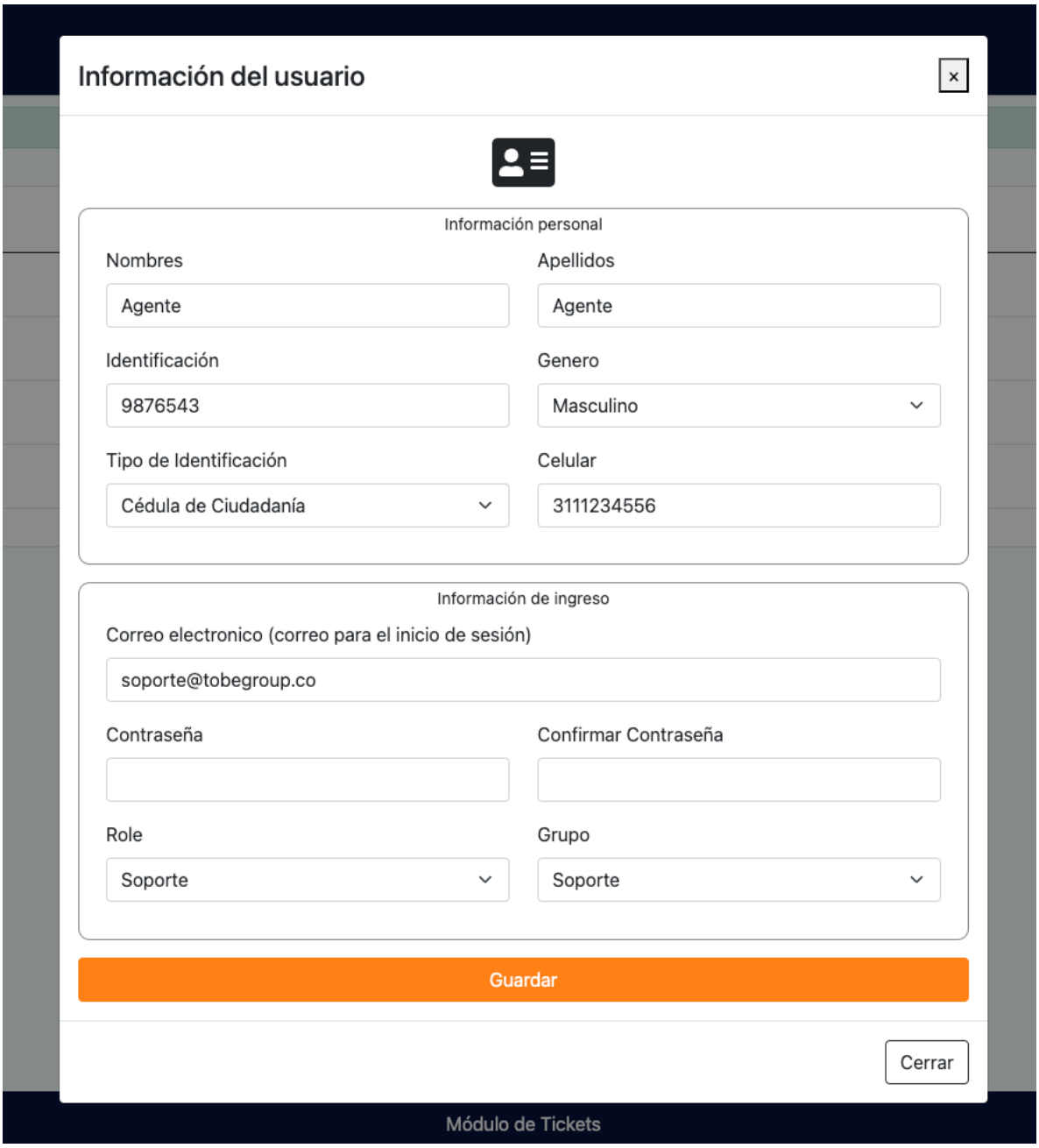
4. Reportes

- **Productividad**
    - **Desempeño por usuario:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un agente y en qué estado se encuentran.
    - **Desempeño por grupo:** permite evidenciar cuantos tickets gestiona un grupo de agentes y en qué estado se encuentran.
    - **Tiempo de respuesta:** tiempo promedio de respuesta de los tickets a nivel general de los usuarios.
- **Concurrencia**
    - **Casos por día:** número de tickets recibidos en un día especifico fragmentado por horas**.**
    - **Casos por mes:** número de tickets recibidos en un mes especifico fragmentado por días**.**
    - **Casos de grupo:** número de tickets gestionados por cada grupo agentes del sistema.
    - **Descargar tickets:** sabana de tickets en formato CSV que puede descargar los tickets en un rango de fechas especifico.



5. **Actualización de información y credenciales**

El usuario debe dirigirse al módulo de usuarios dar clic en su información, a continuación, vera la información personal y sus credenciales.


Información del usuario
×
Información personal
Nombres
Agente
Apellidos
Agente
Identificación
9876543
Genero
Masculino
Tipo de Identificación
Cédula de Ciudadanía
Celular
3111234556
Información de ingreso
Correo electronico (correo para el inicio de sesión)
soporte@tobegroup.co
Contraseña
Confirmar Contraseña
Role
Soporte
Grupo
Soporte
Guardar
Cerrar
Módulo de Tickets