MANUAL
PARA LA GENERACIÓN DE CASOS
MESA DE AYUDA



TechnologyPartners
www.techno-partners.com


TECHNOLOGY
PARTNERS
¡ESTARÁ MÁS CERCA DE TI!
Pensando en ofrecerte una atención de calidad, hemos dispuesto los siguientes canales para que puedas escalar todos tus eventos de soporte técnico.
Línea telefónica
01 8000 413 628
(604) 261 2393 ext. 20
Correo electrónico
mesadeayuda@techno-partners.com
Describiendo el incidente detalladamente.

MANUAL PARA LA CREACIÓN DE CASOS
MESA DE AYUDA TECHNOLOGY PARTNERS

OBJETIVO

Este manual tiene como fin explicarles a nuestros clientes el procedimiento de creación de tickets / casos a través de la herramienta implementada por Technology Partners. Con esto podemos lograr un mejor manejo de las solicitudes y medir las métricas que se requieran.

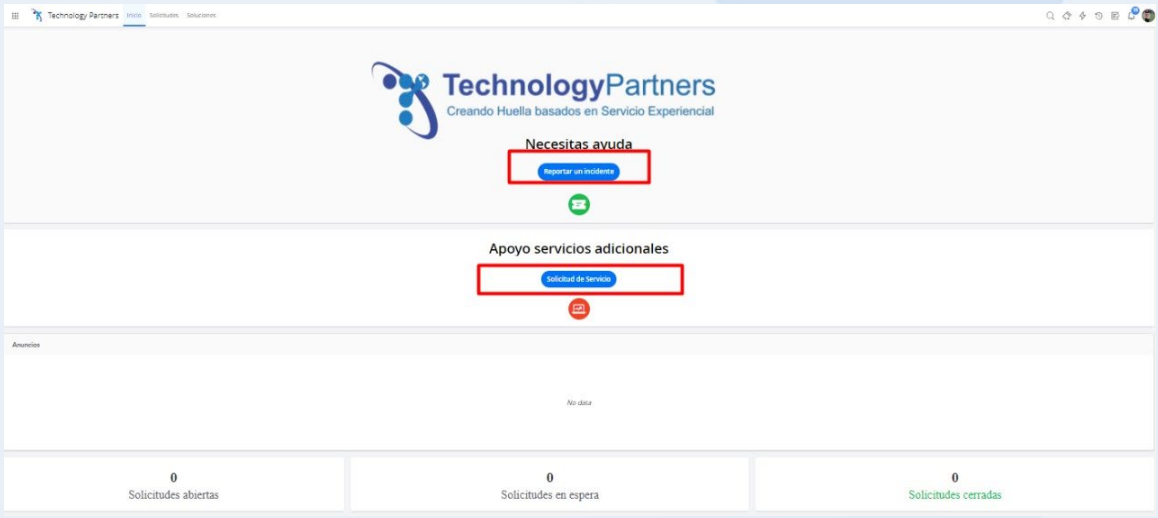
Para generar el caso/solicitud en USD debemos seguir los siguientes pasos:

Desde el correo electrónico:

1. Enviar un correo electrónico dirigido a mesadeayuda@techno-partners.com en asunto ponemos el error que presentamos y en el cuerpo del correo detallamos el mismo.
2. El sistema generará automáticamente una respuesta con los detalles del incidente. Debería llegarle un correo confirmando la creación del caso.

Desde la consola de Help Desk:

1. El solicitante ingresará con correo y contraseña a la consola a través del siguiente link:
   https://technology.sdpondemand.manageengine.com/
   En caso de mostrar una ventana para generar la doble autenticación la podemos configurar o en caso contrario, podemos darle en recordármelo más tarde.
2. Encontraremos el siguiente menú principal donde podremos generar los incidentes y/o solicitudes de servicio, validar los casos abiertos, en espera, cerrados y los anuncios importantes que iremos publicando.



Importante: debemos diferenciar lo que es un incidente y una solicitud de servicio.

Incidente: la creación de un incidente se realiza cuando se presenta falla, afectación o indisponibilidad con las soluciones administradas. Hace referencia a los casos de soporte.

Solicitud de servicios: solo se debe usar para casos donde se requiera soporte que correspondan a afinamientos, mantenimientos, apoyos o ventanas.

Nota: Si el menú carga en idioma inglés y deseas cambiarlo a español lo podemos hacer de la siguiente manera:

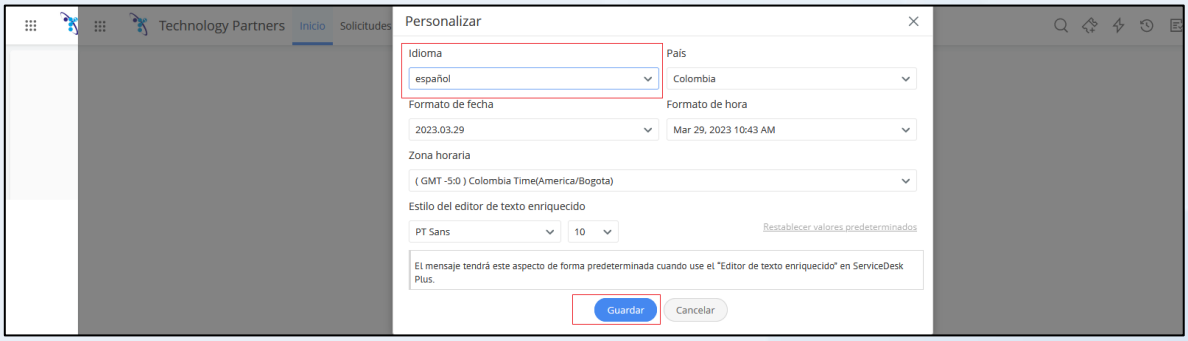
a. Ingresamos a nuestro perfil:



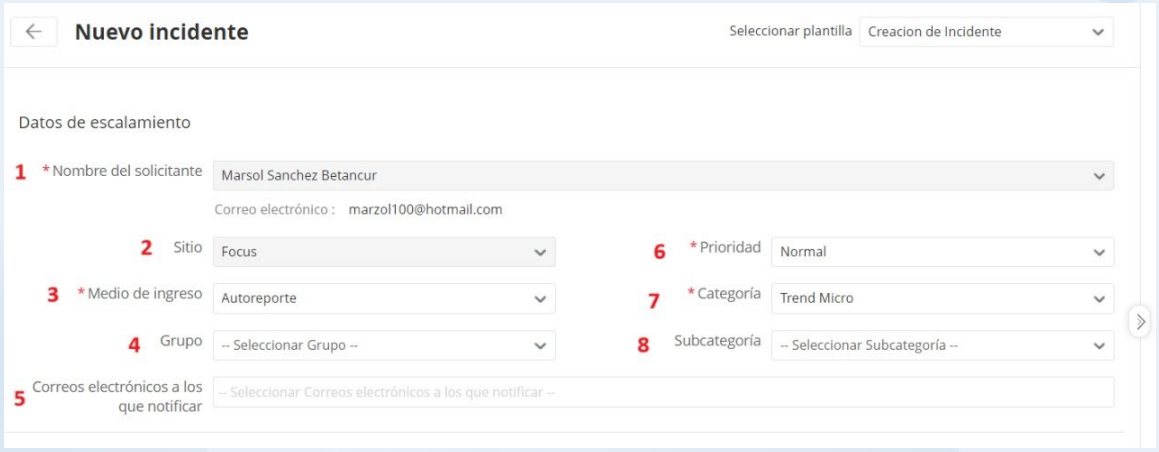
b. Luego en personalizar:

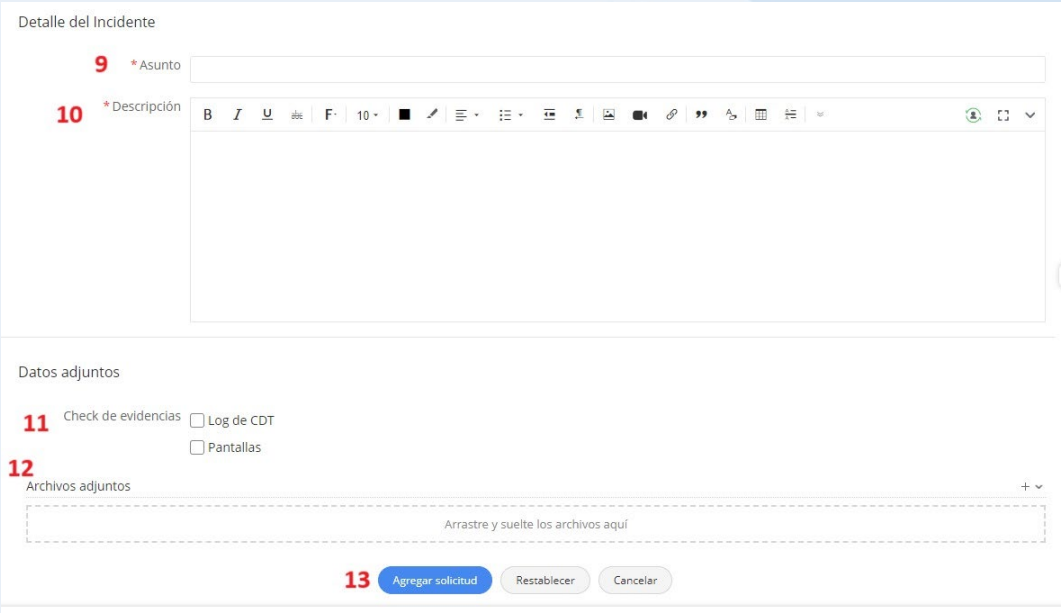


c. Cambiamos el idioma a español y luego en guardar:



3. Al ingresar a cualquiera de las opciones encontraremos los siguientes campos, los cuales son la categorización del incidente o servicio:





1. Nombre del solicitante: nombre de la compañía o persona solicitante. Este campo carga de forma automática.
2. Sitio: este campo está bloqueado, se asigna automáticamente.
3. Medio de ingreso: medio por el cual se generó el ticket.
4. Grupo: la empresa a la que pertenece el solicitante (nombre cliente). Este campo carga de forma automática.
5. Correos electrónicos a los que notificar: este campo es manual, debemos escribir la dirección de correo electrónico a la cual deseamos enviar copia de la solicitud. Importante: si es más de un correo electrónico se debe separar por coma (,) y un espacio.
6. Prioridad: el nivel de criticidad del caso ya sea alta, crítica, normal o baja.
7. Categoría: es la solución a la cual se le va a brindar la atención.
8. Subcategoría: aplicación afectada dentro de la solución. No es obligatoria completar la información.
9. Asunto: resumen corto de la falla presentada.

10. Descripción: desarrollo con detalle de la falla presentada, como nombre del equipo, sistema operativo afectado, en caso de muestras de virus la contraseña de la muestra, número de máquinas afectadas, entre otros. Adicional, adjuntar todos los soportes necesarios para el análisis del caso.
11. Check de evidencias: solicitud de soportes para la generación de un caso. Este campo es obligatorio para crear el caso.
12. Archivos adjuntos: son los archivos que soportan el caso.
13. Al final del diligenciamiento de los datos, se le da click en agregar solicitud o caso.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TIPOS DE ESTADOS:

Se tienen los siguientes estados:

ABIERTO: estado que la consola toma inicialmente al generar un caso.

REVISIÓN ANALISTA: se usa para indicar que el analista está haciendo un análisis del caso para poder dar una solución.

PARQUEO: indica espera por parte del cliente y/o técnico para continuar con el análisis del caso y su solución.

CERRADO: estado que se asigna cuando el caso fue solucionado.

CERRADO SEGUIMIENTO: estado que se asigna cuando el caso fue cerrado por seguimiento.

CANCELADO: se asigna cuando el cliente solicita la cancelación del caso.

EN ESPERA CLIENTE: se asigna cuando el caso requiere de información, validaciones, soportes o pruebas del cliente.

EN ESPERA FÁBRICA: se asigna cuando el caso requiere de información, validaciones, soportes o pruebas del fabricante.

EXPLICACIÓN DE LAS PRIORIDADES:

Estas prioridades las selecciona el cliente al momento de generar el caso. A continuación, tabla descriptiva para cada prioridad, con su acuerdo de nivel de servicio:

ÍTEM	PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL INCIDENTE	ANS PRIMERA RESPUESTA
1	Crítica	- Problemas en los que los principales componentes de productos o servicios quedan inoperativos. - Impacto crítico en la empresa. - No hay solución disponible. - Compromiso permanente con el cliente para solucionar el incidente.	1 horas
2	Alta	- Los servicios o los componentes del software tienen problemas o causan problemas de rendimiento del sistema. - Impacto significativo en las operaciones de la empresa. - Análisis de workbench.	2 horas
3	Normal	- El producto no cumple con la funcionalidad documentada. - Impacto empresarial medio a bajo. - Solución alternativa disponible.	4 horas
4	Baja	- Solicitud para mejora de funcionalidad. - Impacto empresarial escaso o nulo. - No se requiere solución inmediata. - Solicitud de información general o preguntas.	4 horas

ANS: Acuerdo Nivel de Servicio. Solo se garantiza en la primera respuesta.

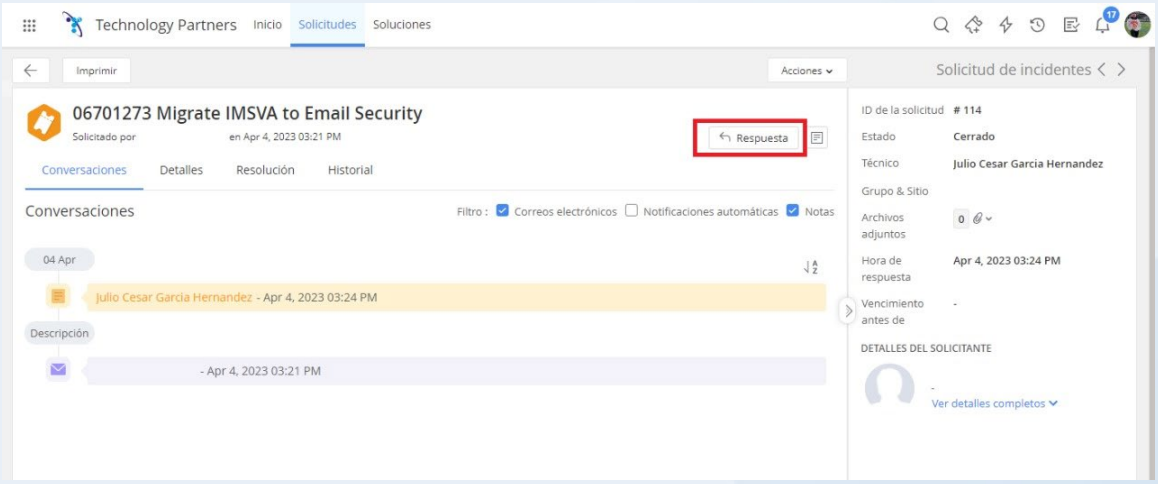
EXPLICACIÓN DE SEGUIMIENTOS:

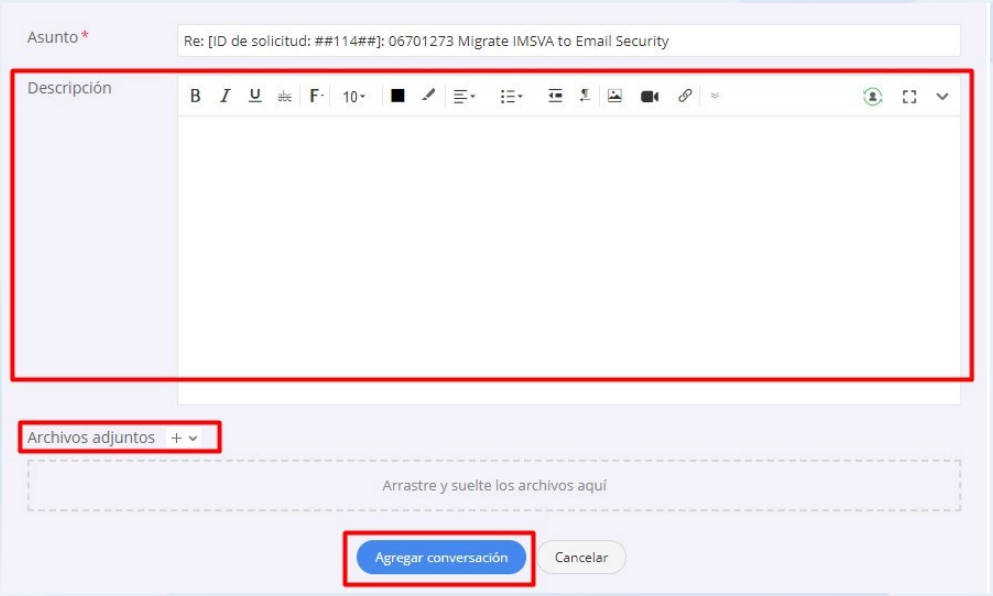
FOCUS:

Este se usará en los incidentes y/o solicitudes de servicio cada vez que un caso esté pendiente por respuesta de parte del cliente, para validación de datos o realizar descartes, si no se tiene respuesta oportuna, el analista podrá pedir en 2 oportunidades lo solicitado antes de dar cierre al caso. El primer correo de seguimiento se hará al primer día hábil de solicitada la información al cliente y el segundo seguimiento al segundo día hábil de haberse generado la solicitud de información y si no se tiene respuesta finalizando la jornada del segundo día hábil se procede al cierre del caso, se notificará y este pasará a estado CERRADO SEGUIMIENTO.

CÓMO RESPONDER UN CASO:

Al momento de dar respuesta a un caso o solicitud, dentro del mismo se debe dar click en el botón de Respuesta, llenamos los campos correspondientes, lo cuales son Descripción y Archivos adjuntos (de ser necesarios) y le damos click en Agregar conversación.





CANCELACIÓN CASOS Y/O SOLICITUDES:

Si se requiere cancelar un caso o solicitud, se debe ingresar al mismo y presionar el botón Cancelar, luego se debe indicar la razón por la cual se desea cancelar el incidente / solicitud.

Importante: una vez cancelada la solicitud o caso, no se puede reabrir.

