

HELPDESK

Instructivo para uso de Help Desk

Manual De Usuario

<http://helpdesk.gpstrategy.com.co/>



GPStrategy

GPStrategy

Sistema Help Desk Manual de Usuario V 4.0

Software de administración de Help Desk le permite a la organización mejorar constantemente, ayudando a incrementar la productividad y la satisfacción de los usuarios internos y externos de una empresa u organización.

Contribuye que las áreas no se limiten sólo a reaccionar ante los problemas, sino que de una forma proactiva le permita registrar, documentar, investigar, manejar problemas de manera central, distribuir flujo de trabajo, automatizar procesos, manejo de Bases de Conocimiento, controlar costos y resolver problemas más graves antes de que afecten el negocio.

Software de administración de Help Desk ayuda a poner a sus clientes internos en primer lugar impidiendo que los problemas importantes pasen desapercibidos, mediante una solución que facilita entrar a sus problemas, realizarles seguimiento y resolverlos. Los clientes pueden tener la capacidad de resolver sus propios problemas con la oportunidad del uso de bases de conocimiento.



Ingreso al Sistema

Abra el navegador de su equipo (Google Chrome, FireFox Mozilla, Opera mini, etc). E ingrese la siguiente dirección:

1 Acceder a la plataforma

<http://helpdesk.gpstrategy.com.co/>

Con lo cual el sistema lo llevara a la página de inicio del sistema:



helpdesk.gpstrategy.com.co/Inicio.aspx

GPStrategy
Analítica para los Negocios
y su Rentabilidad

HELPDESK 

Iniciar

BIENVENIDO

HelpDesk GPStrategy

4.

Nosotros nos encargaremos internamente de **asignar el caso responsable**, nos comunicaremos para validar, documentar y dar solución ágil.

Bienvenido a nuestra plataforma de soporte

¿Qué es?

Es el servicio por medio del cual GPSTRATEGY recibe, tramita y da solución a las solicitudes de soporte y mantenimiento de sus clientes.

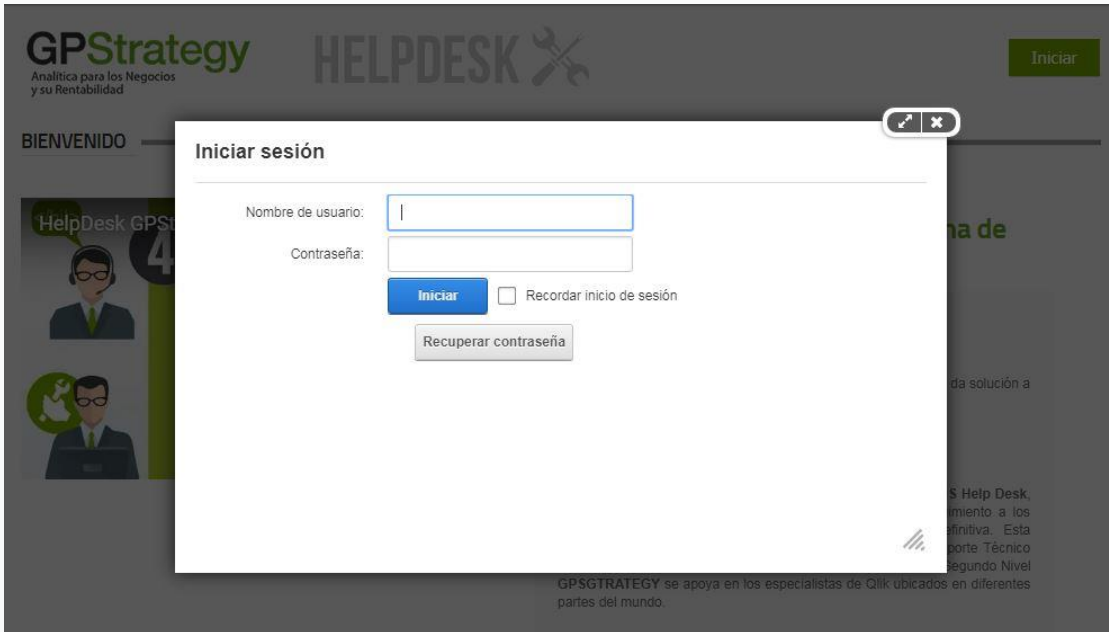
¿En que está construido?

GPSTRATEGY pone a disposición de los clientes el sistema GPS Help Desk, herramienta informática encargada de llevar el control y seguimiento a los requerimientos de los clientes hasta lograr su solución definitiva. Esta herramienta está respaldada por un equipo de personas de Soporte Técnico ubicadas en la ciudad de Bogotá para el Primer Nivel y para el Segundo Nivel GPSTRATEGY se apoya en los especialistas de Qlik ubicados en diferentes partes del mundo.

Damos clic en el botón iniciar

2 Ingresar usuario y contraseña

En esta opción digitamos usuario y contraseña indicada por GPStrategy por medio de correo electrónico.



GPStrategy ANALÍTICA PARA LOS NEGOCIOS Y SU RENTABILIDAD

HELPDESK

BIENVENIDO

HelpDesk GPS

4

na de

da solución a

S Help Desk, emiento a los definitiva. Esta porte Técnico Segundo Nivel

GPSTRATEGY se apoya en los especialistas de Qlik ubicados en diferentes partes del mundo.

Iniciar

Iniciar sesión

Nombre de usuario:

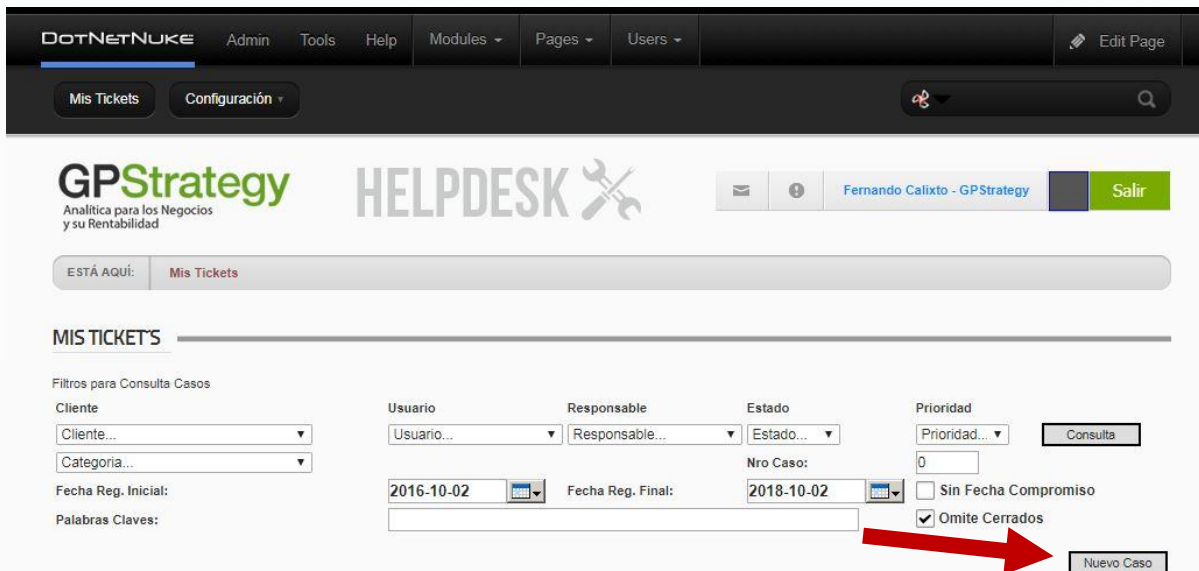
Contraseña:

Iniciar Recordar inicio de sesión

Recuperar contraseña


Lo direccionará a la opción **“Mis Tickets”**

Elegimos la opción **“Nuevo Caso”**



DOTNetNUKE Admin Tools Help Modules Pages Users Edit Page

Mis Tickets Configuración

GPStrategy **HELPDESK**  Fernando Calixto - GPStrategy Salir

ESTÁ AQUÍ: Mis Tickets

MIS TICKETS

Filtros para Consulta Casos

Cliente

Usuario Responsable Estado Prioridad

Cliente... Usuario... Responsable... Estado... Prioridad... Consulta

Categoría... Nro Caso: 0 Sin Fecha Compromiso

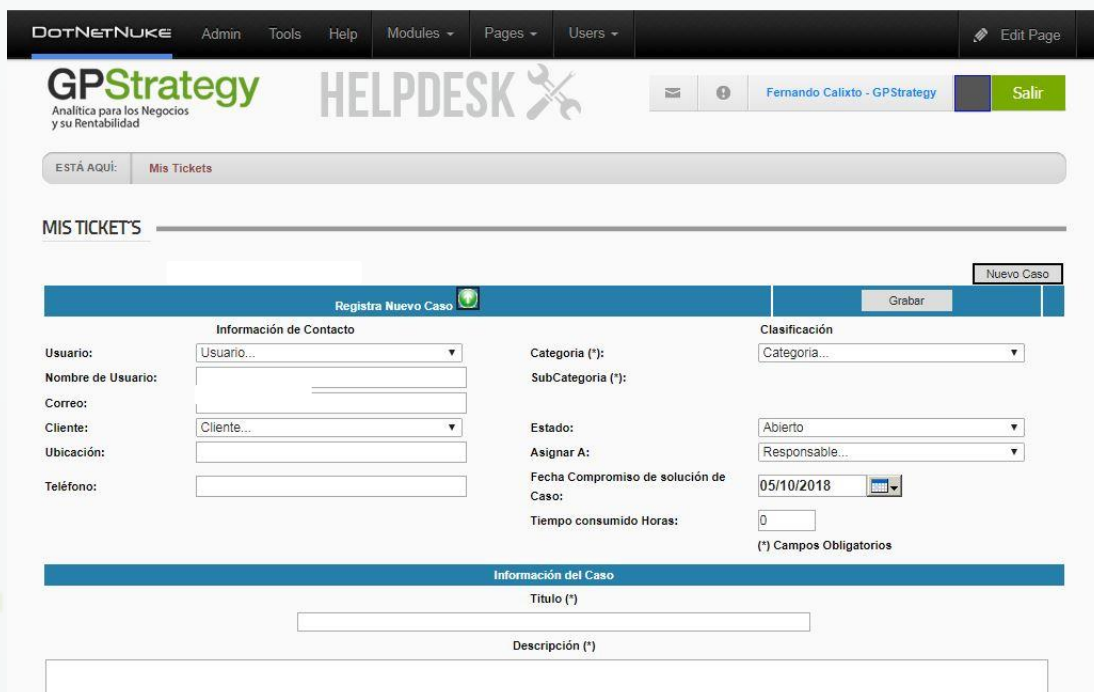
Fecha Reg. Inicial: 2016-10-02 Fecha Reg. Final: 2018-10-02 Omite Cerrados

Palabras Claves:


Nuevo Caso

3 Ingresar información del caso

A continuación aparecerán nuestros datos Ingresados en la base de datos, y nos pide información para creación del caso lo más completo posible.



DOTNetNUKE Admin Tools Help Modules Pages Users Edit Page

GPStrategy **HELPDESK**  Fernando Calixto - GPStrategy Salir

ESTÁ AQUÍ: Mis Tickets

MIS TICKETS

Registra Nuevo Caso

Información de Contacto

Usuario: Usuario... Categoría (*): Categoría...

Nombre de Usuario: SubCategoría (*):

Correo: Estado: Abierto

Cliente: Cliente... Asignar A: Responsable...

Ubicación: Fecha Compromiso de solución de Caso: 05/10/2018

Teléfono: Tiempo consumido Horas: 0

(* Campos Obligatorios)

Información del Caso


Título (*)

Descripción (*)

Primer dato, desplegamos el menú Categoría y seleccionamos categoría según el caso de soporte, la tipificación de los casos esta descrita de la siguiente forma:

- **Error en Aplicación / Modelo:** En este ítem agregamos todo lo referente con errores en aplicativo, con modelos, cifras que no son acordes, errores arrojados por el sistema.
- **Mantenimiento:** Todo lo correspondiente a Actualización de versión, verificación de consola, Server.
- **QlikView Server y Publisher:** Todo lo relacionado con estas dos Herramientas.
- **Solicitud de asesorías o consultorías:** Todo lo relacionado con Horas de consultoría, temas no relacionado con soporte, como desarrollos nuevos o nuevos requerimientos.

Grabar

<p>Categoría (*):</p> <p>SubCategoría (*):</p> <p>Estado:</p> <p>Asignar A:</p> <p>Fecha Compromiso de solución de Caso:</p> <p>Tiempo consumido Horas:</p>	<p>Clasificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Categoría... ▼</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Categoría...</div> <div style="padding: 2px;">Error en aplicación / Modelo</div> <div style="padding: 2px;">Mantenimiento</div> <div style="padding: 2px;">QlikView Server / Publisher</div> <div style="padding: 2px;">Solicitudes asesorías o consultorías</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Responsable... ▼</div> </div> <p>05/10/2018 </p> <p><input style="width: 50px;" type="text" value="0"/></p> <p>(*) Campos Obligatorios</p>
---	--

En la segunda **tipificación** ingresamos la prioridad del caso:

- **Baja**
- **Media**
- **Alta**
- **Critico**

Prioridad (*):

Estado:

Asignar A:

Fecha Compromiso de solución de

El siguiente campo es el **Estado en general** está la opción por defecto de abierto, este ítem es usado y modificado por GPStrategy.

Estado:

Asignar A:

Fecha Compromiso de solución de

Caso:

Tiempo consumido Horas:

Los siguientes datos también son modificados por GPStrategy.

Asignar A:

Fecha Compromiso de solución de

Caso:

Tiempo consumido Horas:

En el **campo título** debemos colocar un **pequeño resumen del caso**; en la opción de **descripción** escribimos **detalado en inconveniente** presentado, con la mayoría información posible para dar una solución más óptima y rápida a su requerimiento.

Información del Caso





Título (*)

Descripción (*)

Es **importante** agregar archivos adjuntos para tener mayor visión del caso, por **ejemplo**, los Log de servidor, print donde se presenta el error, como estaba como se ve ahora, los Qvw si es posible.

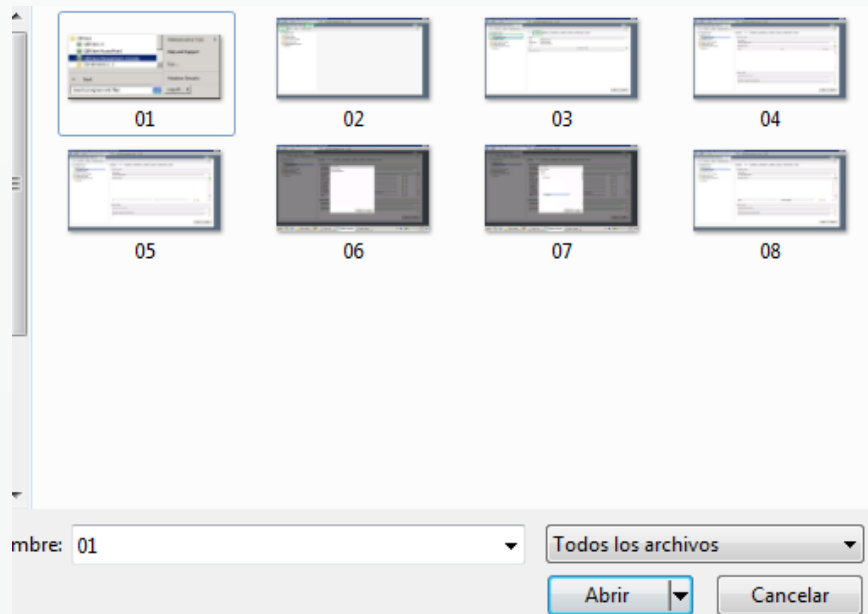
En este módulo puede agregar uno o varios archivos:

Documentos Adjuntos




Detalle	Usuario	Documento Anexo	
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >

Damos clic en la opción **“Choose File”**





Buscamos el archivo o documento que vamos a adjuntar, después de localizar el archivo damos la opción de Abrir.




Nos damos cuenta que **el título del botón cambia con el nombre del archivo:**




Detalle	Usuario	Documento Anexo	
<input type="text"/>		01.jpg	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >

Damos clic en el icono para guardar nuestro archivo adjunto, si vamos a adjuntar más archivos repetir este procedimiento con los siguientes botones.

Detalle	Usuario	Documento Anexo	
<input type="text"/>		01.jpg	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >
<input type="text"/>		Choose File	 >


Por último, vamos a la parte superior de la página y damos clic en Grabar y el caso será creado, a continuación, llegará un correo informando la creación de caso nuevo.





[Javier Mesa - GPStrategy](#)

Salir

ESTÁ AQUÍ: [Requerimientos](#) > [Registra](#)

REG CASO

Registra Nuevo Caso 
Nuevo Caso

Información de Contacto

Usuario:

Nombre de Usuario:

Correo:

Cliente:

Ubicación:

Teléfono:

Clasificación

Categoría (*):

SubCategoría (*):

Prioridad (*):

Estado:

Asignar A:

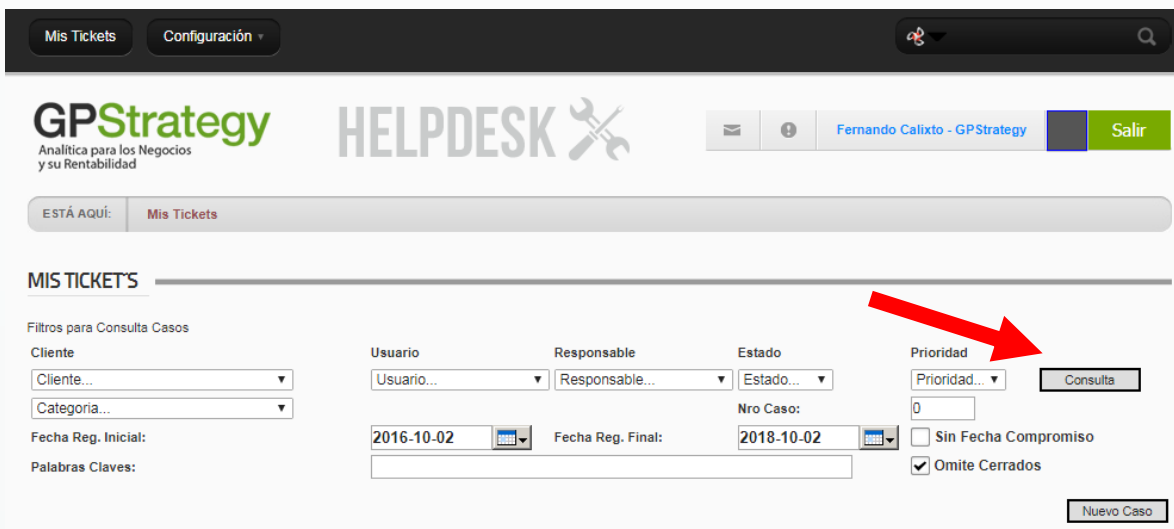
Fecha Compromiso de solución de Caso:

Tiempo consumido Horas:

Grabar

3 Verificar Respuesta o seguimiento

Para verificar la respuesta o seguimiento del caso, ingresamos al caso de soporte creado en **“Mis Tickets”** y damos clic en el botón **“Consulta”** y se verá reflejado la información, en el campo solución se detalla y describe cual fue la solución del caso.



The screenshot shows the 'Mis Tickets' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Mis Tickets' and 'Configuración'. The main header includes the GPStrategy logo, the text 'Analítica para los Negocios y su Rentabilidad', and the 'HELPDESK' title with a wrench and screwdriver icon. A user profile for 'Fernando Calixto - GPStrategy' is visible with a 'Salir' button. Below the header, a breadcrumb trail shows 'ESTÁ AQUÍ: Mis Tickets'. The main section is titled 'MIS TICKETS' and contains a 'Filtros para Consulta Casos' section. This section includes several filters: 'Cliente' (dropdown), 'Categoría' (dropdown), 'Fecha Reg. Inicial' (calendar), 'Palabras Claves' (text input), 'Usuario' (dropdown), 'Responsable' (dropdown), 'Estado' (dropdown), 'Nro Caso' (text input), 'Fecha Reg. Final' (calendar), 'Prioridad' (dropdown), and a 'Consulta' button highlighted by a red arrow. There are also checkboxes for 'Sin Fecha Compromiso' and 'Omite Cerrados', and a 'Nuevo Caso' button.

Cuando un caso sea actualizado o documentado se enviará automáticamente al correo registrado en la plataforma, un correo con el cambio o actualización documentada.

Canales Sitio de Soporte

Link sitio de soporte: <http://helpdesk.gpstrategy.com.co/>

Línea en Bogotá: (571) 2171641 / (571) 3476701

e-mail: sopORTE@gpstrategy.com.co