

# It Help Center

## ¿Que es It Help Center?

Es un ServiceDesk muy flexible que permite la creación de modelos de atención para los procesos itil y para procesos que sean específicos en la empresa, este producto está certificado itil en incident y problem management, este programa es totalmente Web y está basado en cmdb que le permite crear knownerriors y soluciones.

IT Help Center se basa en modelos de actividades/atención. En ellos se definen el flujo, grupos de atención, tiempos, escaladas, posibles retornos entre otros. Después de crear un registro, la herramienta decide qué modelo utilizará según las reglas definidas. A continuación, el modelo determinará qué grupo trabajará en el registro. Cada tanto, la herramienta comprobará el tiempo transcurrido y decidirá si es necesaria una escalada.

## Como crear un caso

1. Iniciar sesión en el portal Atis.
2. Al ingresar a It Help Center hacer clic en Service Desk, Service Desk tiene dos opciones, Crear nuevo caso y Consultar caso.
3. Hacer clic en Crear nuevo caso. En la pantalla nos mostrará un buscador que ayuda a detallar un problema o un incidente, también hay una opción para buscar el caso por categoría.

### Buscar por frase

Al buscar por frase el sistema buscará algo que se le parezca o contenga esa palabra, al seleccionar el problema se visualizará una pantalla para la creación del ticket.

#### Imagen

En esta pantalla se escribe la descripción del caso, la urgencia, el subject y el método de contacto.

**Subject:** Es el tema que tendrá nuestro caso.

**Urgencia:** Es la rapidez con la que se debe solucionar el problema para que este no afecte las operaciones normales de la empresa.

**Descripción:** Es en donde se especifica el problema la consecuencias y la frecuencia de este.

**Método de contacto:** Es en donde se selecciona el tipo de notificación (móvil, teléfono, correo electrónico.)

Hacer clic en  para enviar el caso.

Cuando se envía el caso se crea un nuevo ticket

## imagen

En la pantalla del ticket se encuentra la opción:

Mensaje **imagen**: Con esta opción se podrá comunicar con el asesor o administrador para saber como va el caso.

Cuando el administrador o el asesor solucionen el problema al usuario se le realizará un pregunta:

## Imagen

Al seleccionar **NO**, el asesor tendrá que volver a solucionar el caso.

Al seleccionar **SI**, el usuario tendrá que llenar una encuesta de satisfacción y hacer clic en enviar para terminar el caso.

# Cómo solucionar un caso

1. Iniciar sesión en el portal Atis.
2. Hacer clic en consola para ver en una ventana customisable todos los casos que están por revisar.

## Imagen

Al iniciar sesion hay una opción de notificación **imagen** que indica al asesor que se ha creado un nuevo caso para resolver.

El sistema al crear un caso asigna a un responsable del ticket (**Owner**) y después envía a resolver el ticket a los asesores.

Seleccionar el caso y hacer clic en Resolver **imagen** para atender el caso

Una vez ya hecho clic en resolver el sistema lo enviará a una pantalla para atender el ticket en donde tiene varios iconos que le ayudarán al asesor a solucionar el ticket:

**imagen tiempo**: Tiempo faltante para resolver el caso.

**imagen caso**: Información del caso.

**imagen rorkaround**: Para saber si el caso tiene algún Workaround.

**imagen usuario**: Información del usuario.

**imagen estado**: Estado en el que se encuentra el ticket. *Si el asesor tiene privilegios puede cambiar el estado a pausa*

**imagen Ci**: Elementos que se encuentran dañados.

**imagen archivos**: archivos adjuntos del ticket.

**imagen relación**: Relación de casos.

**imagen agregar/eliminar:** Para anidar a varios tickets.

**imagen guardar:** Guardar visualización de la ventana.

**imagen restaurar:** Restaurar visualización de la ventana.

**imagen Refrescar:** Actualizar.

1. Colocar pasos en la ventana de atención de acuerdo al estado del ciclo de vida que se encuentre el ticket.

From:

<http://www.leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:

<http://www.leverit.com/ithelpcenter/playground:playground>

Last update: **2020/09/16 20:30**

