

DANA CRM - Helpdesk

Guía de Uso

junio, 2007

Helpdesk

El Helpdesk DANA es una herramienta para la gestión del trabajo de la comunidad empresarial. Todos los casos de la empresa pueden ser administrados, organizados y asignados al personal o departamento correspondiente. Incluso los casos solicitados por los clientes de la empresa desde fuera del entorno pueden ser organizados con el Helpdesk al estar integrado al sistema de clientes de DANA. Dicho instrumento genera reportes con indicadores y estadísticas que permiten una rápida y efectiva evaluación de los niveles de eficacia y productividad de la organización.

Características

- Gestión y organización de los casos de la empresa, que pueden ser asignados a un usuario en particular o directamente a colas previamente definidas.
- Sistema de organización de casos en colas, que pueden ser creadas según los distintos departamentos de acuerdo a sus atribuciones o la naturaleza de los casos.
- Historial donde se registran los casos terminados.
- Reportes detallados de los casos con todas sus características según su estado, por fecha o de acuerdo a su asignación o creación.
- Integración con el sistema de CLIENTES de DANA, lo cual permite organizar y gestionar casos solicitados por un cliente desde fuera del entorno.

- Generación e impresión de reportes precisos con indicadores y estadísticas que permiten observar detalladamente el flujo de casos, su frecuencia y además facilitan la evaluación del desempeño de la empresa, de cada departamento o cola y de cada usuario individualmente.
- Alerta para avisar si un nuevo caso ha sido asignado.
- Facultad del Administrador para la configuración de casos predefinidos, administración, creación y organización de las colas y el acceso a cada una de ellas que tendrán los usuarios.

Alertas del Helpdesk



Las alertas del Helpdesk de DANA sirven para avisar de forma rápida si tiene casos nuevos o actualizados en el sistema. Sobre el menú principal se encuentran cuatro iconos en la parte superior izquierda, estas ilustraciones corresponden a la agenda personal, llamadas y recados, Webmail y Helpdesk. El cuarto icono de izquierda a derecha, el timbre de mesa, es el utilizado para destacar al Helpdesk.

Observe las imágenes del menú de alertas, cada icono tiene sobre si mismo un círculo verde con el numero 0, lo cual indica que no existen casos pendientes. Sin embargo, si tuviera algún caso nuevo o modificado, el círculo se tornará rojo y en su interior aparecerá el número de nuevos casos asignados o casos pendientes que hayan sufrido actualizaciones. Para acceder a cualquiera de las

aplicaciones haga clic sobre ella, el sistema lo llevará de inmediato al caso correspondiente.

Perfiles de uso de la herramienta

Existen dos tipos de usuarios en DANA, automáticamente definidos mediante perfiles. La diferencia entre dichos perfiles está relacionada con el nivel de acceso a las aplicaciones y las diversas bases de datos del sistema.

Cada vez que usted cree una nueva cuenta de usuario en DANA, se especifica el tipo de perfil que tendrá el usuario, de acuerdo con sus necesidades, atribuciones, jerarquía y nivel de confianza dentro de la comunidad corporativa. A continuación se presentan los tipos de usuario.

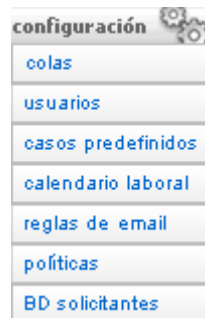
Perfil de administrador

Tiene acceso total a todas las funciones del Helpdesk. Aparte de manejar todas las funciones del usuario simple, puede consultar los reportes detallados de todos los casos, generar los casos predefinidos y tiene la facultad de configurar las colas existentes y autorizar el acceso a usuarios a cada una de ellas.

Perfil de usuario

Es el perfil básico del usuario común. El usuario autorizado puede generar y asignar casos a partir de los predefinidos, o crear uno nuevo de acuerdo a una necesidad específica. El usuario común también recibe en el Helpdesk los casos que se le asignen a él, y asimismo puede hacer seguimiento a los casos establecidos en aquellas colas donde el usuario tenga acceso autorizado, o a los casos terminados que se almacenan en el historial.

Configuración del sistema de Helpdesk



En el menú principal de la aplicación de Helpdesk aparecerá, sólo para los usuarios de tipo administrador, el item configuración. El cual esta compuesto por seis subitems:

- Colas
- Usuarios
- Casos predefinidos
- Calendario laboral
- Reglas de email
- Políticas
- Bases de datos solicitantes

El submenú nos permite acceder a las diferentes secciones que son necesarias configurar de la aplicación de Helpdesk.

Colas


Las colas permiten organizar los requerimientos que recibe la empresa u organización clasificados de forma eficiente según el tipo de requerimiento.

Las colas funcionan para clasificar los casos y pueden ser creadas por departamento, o si se desea ser más específico, por tipos de requerimientos que reciben cada uno de los departamentos de una empresa.

Las colas están relacionadas con un tiempo específico de resolución de los casos y con el calendario de trabajo del conjunto de personas encargadas de resolver los casos que son incluidos en esta cola. Esta aplicación permite agregar, eliminar y editar colas.

Para agregar una cola



- Haga clic en el botón “AGREGAR”. 
- En la ventana que aparece coloque el nombre de la cola.
- Presione “ACEPTAR” para confirmar o “CANCELAR” para anular.
- Luego de agregar la cola deberá configurarla.

Para configurar una cola

- Haga clic en el nombre de la cola en el listado de colas.
- Especifique el tiempo máximo en que los casos de esta cola deberían ser resueltos.
- Elija el calendario laboral relacionado con esta cola.
- Agregue opcionalmente casos predefinidos para esta cola.

Los casos predefinidos son formatos de casos que son repetitivamente agregados a esta cola y son muy útiles para el usuario, al momento de crear un caso.


Para eliminar una o varias colas

- Marque las colas que desea eliminar en la casilla de verificación en la lista y presione “ELIMINAR”.
- En el cuadro emergente de confirmación presione “ACEPTAR” para confirmar o “CANCELAR” para abortar.

Usuarios

La configuración de los usuarios del Helpdesk permitirá restringir o ampliar los accesos a las colas de los diferentes usuarios.

Para configurar un usuario:

- Escriba el login DANA del usuario o selecciónelo de la lista haciendo clic en el botón  en el botón
- En la ventana siguiente elija las colas a las cuales este usuario tendrá acceso.

- Seleccione “ACCESO RESTRINGIDO” y el usuario no tendrá esa cola disponible en el menú de su Helpdesk.
- Seleccione “SUPERVISOR DE COLA” y la cola aparecerá en el menú de colas disponibles de su Helpdesk.
- Haga clic en botón “GUARDAR”.

Casos predefinidos

Permite editar los casos predefinidos de una cola. Los casos predefinidos son formatos de casos típicos y repetitivos que se agregan para facilitar al usuario final el registro de requerimientos en el sistema de Helpdesk.

Para editar los casos predefinidos:

Seleccione la cola que desea editar. Al seleccionar la cola aparecerá un listado de casos predefinidos.

- Haga clic en el nombre del caso que desea editar.
- Edite el nombre, la asignación y el contenido del caso predefinido.

Calendario laboral

El calendario laboral es un conjunto de horarios de trabajo y días feriados que pueden ser asignados a una cola para calcular las horas hábiles de cada uno de los casos.

Para agregar un calendario laboral:

- Haga clic en el botón “AGREGAR”.

- En la ventana que aparece coloque el nombre del calendario que desea agregar.
- Luego de agregar el calendario deberá configurarlo.

Para configurar el calendario laboral:

- Haga clic en el calendario que desea configurar.
- Seleccione las horas de la semana que son laborables.
- Seleccione los días del año no laborables. Debe configurar cada mes por separado y por cada mes debe hacer clic en el botón “GUARDAR”.

Reglas de email

Las reglas de email son un conjunto de filtros que se relacionan a una dirección de email, ya existente, para que los correos recibidos en dichas direcciones se carguen al sistema de Helpdesk como casos asignados a una cola específica.



Para crear nuevas reglas de email

Es necesario configurar los datos de la cuenta de correo para poder revisar los emails que llegan a dicha cuenta, para esto:

- Escriba la dirección del email en la cual quiere recibir los casos.
- Escriba el nombre del remitente, de la empresa o persona que envía.
- Escriba el servidor entrante, normalmente es el mismo dominio después de la arroba de la dirección de correo. Por ejemplo: si el email es nombre@empresa.com el servidor entrante es empresa.com.
- Escriba el nombre de usuario relacionado a la dirección de email.
- Escriba el password del email.

- Seleccione si desea eliminar los correos del servidor una vez que se ha registrado el caso.
- Seleccione si desea agregar archivos adjuntos del correo como archivos adjuntos del caso.
- Agregue el contenido del mensaje del email que se envía al remitente, a ésta misma dirección que se está configurando, cada vez que se abre un caso.
- Agregue el contenido del mensaje del email que se envía al remitente, a ésta misma dirección que se está configurando, cada vez que se cierra un caso.

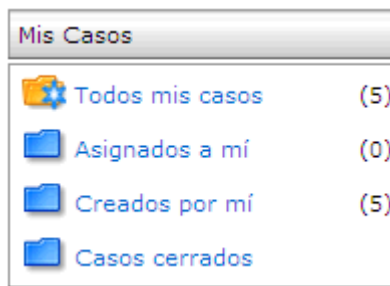
Agregue las reglas de recepción de email

- Haga clic en el botón **agregar**  para agregar una nueva regla.
- Seleccione la “PRIORIDAD” que se le asignará al caso.
- En “CONDICIONES”, agregue el escenario que se deben cumplir para que un email que llegue a esa cuenta de correo sea considerado un caso del Helpdesk. El botón  permite agregar más combinaciones de condiciones.
- En “QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES” se debe seleccionar si desea que se cumplan todas las condiciones o al menos una de las condiciones para considerar el correo un caso del Helpdesk.
- En “ENVIAR A LA COLA” se debe señalar la cola a la cual se quiere que entre el correo, de manera que pueda ser considerado un caso.
- En “ASIGNAR A”, seleccione el nombre del usuario al cual desea responsabilizar por el caso entrante.


Políticas

Es de vital importancia seleccionar los tipos de usuario del sistema que podrán realizar las diferentes actividades de edición, según su papel en cada caso. El administrador, creador del caso, coordinador de cola o usuario asignado al caso, tendrán capacidad de realizar diferentes actividades: cambiar el estado del caso, cambiar el caso de cola, cambiar la asignación del caso o eliminar casos según se seleccione el checklist correspondiente en este listado de políticas.

Visualizar colas






Los casos se organizan en COLAS, que son conjuntos donde se pueden organizar los casos de acuerdo al departamento o personal competente para resolverlos. Por defecto, la cola visible al entrar al Helpdesk es MIS CASOS donde se visualizan aquellos casos que se le han asignado.



En la ventana COLAS, a la izquierda, observe el icono de carpeta de color amarillo con un símbolo azul  que significa que esta es la carpeta actualmente abierta. Para cambiar de cola, haga clic en cualquier otra cola disponible. Ahora visualizará los casos asignados a esa cola en particular.


Observe el paréntesis junto a cada una de las carpetas: contiene el número de casos que hay en cada una de ellas. Con sólo mirar este número podrá saber si hay algún caso pendiente en cualquiera de las colas.

Consultar casos abiertos

		Buscar		ID			
	Tiempo	ID▲	Nombre del caso	Inicio	Restan	Solicitante	Asignado a
	 5d	52	Innovaciones- Desarrollo	07-Abr-2008	-27d 1h		klucero
	 5d	53	Innovaciones- Desarrollo	07-Abr-2008	-27d 1h		klucero
	 5d	128	Error en BD Web	09-May-2008	-4d 3h	ebazzani	klucero
	 5d	132	Error en búsqueda avanzada webdb	12-May-2008	-3d 2h	ebazzani	klucero
	5d	151	BD Web - Auditoría	20-May-2008	2d 4h	ebazzani	klucero
	5d	156	Administracion - Inventario	22-May-2008	4d 7h	jkovacs	ebazzani


En el recuadro del Helpdesk se hallan los casos correspondientes a la cola seleccionada. Cada renglón corresponde a un caso. De izquierda a derecha se puede ver un icono rojo  que significa que el caso es nuevo o ha sido actualizado, verde  significa que el caso no ha sufrido modificaciones desde la última vez que fue abierto, o amarillo  significa que el caso no ha sido revisado por la persona a la que fue asignado.

En la segunda columna aparecen los símbolos de   los cuales representan respectivamente si el caso tiene comentarios y o archivos adjuntos.

El siguiente renglón es el de “TIEMPO” que muestra el tiempo disponible para resolver el caso, una vez que este tiempo se ha acabado aparece un icono de alerta .

En el espacio “ID” se lee el número del caso, que es único y servirá para su posterior identificación y seguimiento.

En el centro, se lee el nombre del caso. Seguidamente, la fecha de inicio que indica cuándo se creó el caso.

El renglón “RESTAN” indica el número de horas restantes disponibles para la resolución del caso, si el caso no ha sido resuelto antes de este tiempo, las horas comienzan a contarse en negativo, aparece el icono de alerta  y el texto de toda la fila pasa de azul a naranja.

El renglón “SOLICITANTE” muestra el nombre de la persona o institución que abrió el caso.

Por último, “ASIGNADO A” aparece el nombre de la persona a la cual está asignado el caso.

Editar y actualizar un caso

- Haga clic sobre el nombre del caso que desea actualizar para abrir la página de datos del caso. Dependiendo de las políticas de acceso a los casos los diferentes usuarios tendrán capacidades de edición limitadas en relación a su perfil.

Detalles del caso Error en búsqueda avanzada webdb



 Webmail de DANA
 

Título: **Error en búsqueda avanzada webdb**

Número: 132

Prioridad: Media

[Comentarios \(2\)](#)

[Archivos adjuntos \(1\)](#)

Creado por: **ebazzani** el 12-05-2008 a las 13:30:03
 Solicitante: **ebazzani**
 Duración estándar: 5 días

Asignado a:

Estado:

Cola:

Fecha límite: **No tiene** Establecer fecha límite

Descripción	Comentarios (2)	Archivos Adjuntos (1)
Falla - VSV - Emiliano Bazzani Al ver el resultador de una búsqueda avanzada sale el siguiente mensaje de error: Invalid SQL: SELECT * FROM tb_webdb_267 WHERE field_1230 like '%2008%' AND dateinsert <= '2008-05-12 13:30:03' Invalid SQL: SELECT * FROM tb_webdb_267 WHERE field_1230 like '%2008%' AND dateinsert <= '2008-05-12 13:30:03' LIMIT 15,15		

- Para **cambiar la asignación del caso a otro usuario**, en el cuadro “ASIGNADO A”, seleccione el nuevo usuario y presione “CAMBIAR”. El caso se actualizará y en la ventana “COMENTARIOS DEL CASO” se

- agregará automáticamente un comentario que explica que el caso fue reasignado a otro usuario.
- Para **modificar el estatus del caso**, en el cuadro “ESTADO” seleccione “NO INICIADO”, “EN PROGRESO”, “POSTERGADO”, “TERMINADO” o “EN ESPERA” según el estado del caso. Presione “CAMBIAR” para actualizar el caso en el sistema.
 - Si el **caso ha sido resuelto** cambie el estado a “TERMINADO”. De esta manera, el caso desaparecerá de la cola en que estaba y quedará archivado solamente en el historial.
 - Si desea **borrar un caso** presione el botón “ELIMINAR” en la parte inferior de esta ventana. El caso será eliminado totalmente del sistema.

Agregar comentarios a un caso

- Haga clic sobre el nombre del caso que desea editar para abrir la página de datos del caso.
- En la segunda ventana, “COMENTARIOS DEL CASO”, puede leer los comentarios que hayan sido añadidos al caso, cuál usuario lo añadió y en qué fecha.
- Para añadir un comentario nuevo escriba en el campo “AGREGAR COMENTARIO” la información que desee aportar y presione “REGISTRAR”. Su comentario se añadirá a la lista.

Adjuntar archivos

- Para adjuntar un archivo a un caso específico, haga clic sobre el nombre del caso para abrir la página de datos.
- En la tercera ventana, “ARCHIVOS ADJUNTOS”, haga clic en “EXAMINAR” (BROWSE) para explorar los archivos en su computador personal.
- Ubique el archivo que desee adjuntar y haga clic sobre éste.
- En el cuadro “DESCRIPCIÓN” introduzca un breve texto descriptivo sobre el archivo adjuntado si lo desea.
- Presione “AGREGAR” para adjuntar.
- Observe que al nombre del archivo adjunto se le habrá antepuesto un número identificador que sirve para distinguir este de otros archivos.

Abrir y guardar archivos adjuntos

- Haga clic sobre el nombre del caso para abrir la página de datos.
- En la tercera ventana, “ARCHIVOS ADJUNTOS”, haga clic sobre un documento.
- En el cuadro presione “ABRIR” para visualizar el documento en la ventana emergente, o “GUARDAR” para almacenar el archivo en una ubicación específica de su sistema.

Agregar un caso nuevo



- En la pantalla principal del Helpdesk coloque el cursor sobre el icono “AGREGAR”

- En el menú emergente seleccione “NUEVO CASO” para ir a la pantalla “CREAR CASO”.
- Escriba el título del caso en el cuadro correspondiente.
- Seleccione la “COLA” donde se ubicará el caso en el cuadro correspondiente.
- Asigne la “PRIORIDAD” y en el cuadro “ASIGNAR A” seleccione un usuario o simplemente escoja “QUIEN CORRESPONDA RESOLVER”. Si escoge esta opción el caso se agregará a la cola seleccionada previamente y será accesible para todo usuario que tenga acceso a ella, o a quien el Administrador haya designado como usuario predeterminado responsable de resolver los casos correspondientes a dicha cola.
- Si selecciona un usuario en particular y dicho usuario no tiene acceso a esa cola, automáticamente esta será añadida a su menú de colas en el Helpdesk.
- En “FECHA LÍMITE”, marque la opción “SIN LÍMITE” si no desea estipular un plazo para la resolución del caso, o marque la segunda opción y establezca la fecha límite en los cuadros correspondientes.
- En la ventana “DESCRIPCIÓN” proceda a conceptuar y puntualizar el caso. Utilice la barra de herramientas para darle el formato adecuado a la descripción del caso. Cuando haya terminado, presione “AGREGAR”.
- En el cuadro de mensaje emergente “EL CASO HA SIDO REGISTRADO EN EL SISTEMA” presione “ACEPTAR” para confirmar

Agregar un caso predefinido



- En la pantalla principal del Helpdesk coloque el cursor sobre el icono “AGREGAR”
- En el menú emergente seleccione “CASO PREDEFINIDO”
- En la ventana “SELECCIONE UNA CATEGORÍA”, escoja la categoría o cola. Los casos predefinidos disponibles para esa categoría se desplegarán en la ventana “CASOS PREDEFINIDOS”.
- Seleccione el caso y presione “CONTINUAR”.
- Se abrirá la pantalla “CREAR CASO” con los datos y la descripción del caso predefinido ya listos.
- Para reasignar el caso o modificar la información predeterminada en la pantalla “DESCRIPCIÓN” refiérase a la sección “AGREGAR UN CASO NUEVO” del archivo de ayuda y siga el procedimiento allí descrito.

Imprimir un caso


- En la ventana “DETALLES DEL CASO”, hay un icono de impresión.
- Haga clic en “IMPRIMIR” para hacer un impreso con el progreso del caso.

Exportar las colas



Con esta función es posible exportar las colas deseadas a archivos compatibles con Microsoft Excel.

- En la pantalla principal del Helpdesk haga clic en el botón “EXPORTAR”.

- Por defecto aparece un nombre de archivo, si lo desea puede editar el nombre.
- Seleccione cómo desea separar los campos de datos del archivo. Le recomendamos seleccione la opción que aparece por defecto: “Punto y coma”.
- Seleccione las colas que desea exportar.
- Haga clic en el botón. 

Ver el historial



- En la pantalla principal del Helpdesk haga clic en “HISTORIAL”.
- Por defecto aparece la lista de casos asignados a cualquier usuario, en cualquier estado, en todas las colas, creados por cualquier usuario y durante el mes en curso.
- Usted puede filtrar cualquiera de estas categorías para una vista selectiva de los casos.
- En los cuadros correspondientes seleccione el filtro que desea utilizar y presione el icono de la flecha verde ubicado a la izquierda.
- En la lista de casos podrá ver el número identificador del caso (ID), el título del caso, fecha de inicio y de límite, en la columna “TERMINADO” la fecha en que fue resuelto el caso o el estado en que se encuentra si no ha sido terminado, el usuario que creó el caso, a quién fue asignado y por último la cola en donde se encuentra el caso.

- Si hace clic en el título de un caso, se abrirá la pantalla de los datos del mismo.
- Si desea editar, actualizar o modificar el caso, consulte la sección “EDITAR Y ACTUALIZAR UN CASO” en el archivo de ayuda.

SOLAMENTE EL ADMINISTRADOR PUEDE VER Y EDITAR CASOS ASIGNADOS A CUALQUIER USUARIO DEL ENTORNO Y EN TODAS LAS COLAS.

Consultar los reportes




El usuario Administrador es el único que tiene facultad para consultar reportes generados sobre los casos. Estos reportes tienen un fin informativo y constan de indicadores y estadísticas que sirven al

Administrador para evaluar el desempeño y la eficiencia de la comunidad corporativa y la frecuencia en que los casos determinados se repiten en un período de tiempo. Lo cual permite prever y organizar el flujo de actividad en un futuro inmediato.

Para consultar un reporte, coloque el cursor sobre el botón “REPORTES” y en el menú emergente presione: colas, usuarios, solicitantes o casos predefinidos, según lo que desee consultar.

Colas

En esta pantalla puede consultar un reporte detallado de los casos asignados por colas. Por defecto, se visualiza un reporte general con los casos de todas las colas existentes y durante el mes en curso. Para cambiar el filtro, seleccione la cola y el período de tiempo que desee consultar y presione la flecha verde .

Los detalles que pueden verse en este reporte son el número de casos asignados en el período de tiempo determinado, el número de casos retrasados y los que fueron resueltos a tiempo. Por último, un promedio en días del tiempo que toma resolver un caso.


Usuario

En esta pantalla puede consultar un reporte detallado de los casos según el usuario. Haga clic en el explorador que está junto al campo “USUARIO” y seleccione un usuario de la lista. En los cuadros “DESDE... HASTA...” seleccione el período de tiempo que desea estudiar.

Los detalles que pueden verse en este reporte son el número de casos creados por este usuario en el período de tiempo determinado, los que le fueron asignados, el número de casos retrasados y los que fueron resueltos a tiempo. Por último, un promedio en días del tiempo que le llevó a este usuario resolver un caso.

Solicitantes


En esta pantalla puede consultar un reporte detallado de la frecuencia y cantidad de requerimientos realizados por cada solicitante.

- Indique el nombre del solicitante, usted puede colocar el correo electrónico de donde proviene el caso o el login de la persona que lo creó
- Indique el rango de fecha que desea consultar y haga clic en el botón verde 
- Se abrirá el reporte del rango señalado, el en que se observa la cantidad de veces que se dio el caso en cada mes del año, cuántas veces se retrasó y cuántas veces se resolvió en el tiempo estipulado.
- Por último el tiempo promedio que tomó la resolución de los casos para cada mes.
- Si usted desea un reporte dentro de un período más específico o más amplio, seleccione nuevamente el lapso en los cuadros de mes y año.

Casos predefinidos

En esta pantalla puede consultar un reporte detallado de la frecuencia en que se han dado los casos predefinidos durante un lapso de tiempo determinado.



- Seleccione una categoría o cola, y luego un caso predefinido en la pantalla derecha.
- Se abrirá por defecto el reporte del año en curso, donde se observa la cantidad de veces que se dio el caso en cada mes del año, cuántas veces se retrasó y cuántas veces se resolvió en el tiempo estipulado.
- Por último el tiempo promedio que tomó la resolución en cada mes.

- Si desea un reporte dentro de un período más específico o más amplio, seleccione el lapso en los cuadros de arriba y presione la flecha verde .

Exportar los reportes

Esta función sólo es permitida para los usuarios Administrador. La función de exportar permite obtener los reportes un archivo compatible con Microsoft Excel.

Para exportar un reporte usted debe:


- Luego de generar un reporte haga clic en el botón . The icon for the 'exportar' button, showing a grey database cylinder icon with a yellow arrow pointing to the right, followed by the word 'exportar' in a bold, grey, sans-serif font.
- El nombre del archivo aparecerá por defecto. Puede cambiarlo por el de su preferencia si lo desea.
- Seleccione cómo desea separar los campos de datos del archivo. Se recomienda la opción que aparece por defecto “Punto y coma”.

Realizar una búsqueda Avanzada

La función de búsqueda avanzada permite localizar casos guardados en el historial o casos en curso que cumplan con las condiciones de búsqueda establecidas por el usuario. Esta función sólo es permitida para los usuarios Administrador.

Para realizar una búsqueda avanzada:

- Seleccione cómo desea que se cumplan las condiciones de búsqueda: Todas o Al menos una.
- Seleccione la base de datos en donde desea realizar la búsqueda.
- Seleccione el campo en el que desea realizar la búsqueda.
- Seleccione el tipo de condición si desea que el campo contenga la palabra o que comience con, termine en, etc.
- Escriba la palabra o el valor que desea sea buscado.
- Si desea agregar un campo nuevo a la búsqueda o una nueva condición


haga clic en botón de “AGREGAR” condición  y repita todo el proceso.


- Haga clic en el botón buscar  .

Realizar una búsqueda predefinida

Las búsquedas predefinidas permiten crear plantillas de condiciones de búsqueda y almacenarlas para usarlas en el momento que se desee realizar una nueva búsqueda con dichas condiciones.

Para crear una búsqueda predefinida:

- Seleccione la base de datos en la cual desear realizar la búsqueda.
- Haga clic en el botón agregar  .
- Agregue el nombre de la búsqueda predefinida.

- Seleccione cómo desea que se cumplan las condiciones de búsqueda: Todas o Al menos una.
- Seleccione la base de datos en donde desea realizar la búsqueda.
- Seleccione el campo en el que desea realizar la búsqueda.
- Seleccione el tipo de condición si desea que el campo contenga la palabra o que comience con, termine en, etc.
- Escriba la palabra o el valor que desea sea buscado.
- Si desea agregar un campo nuevo a la búsqueda o una nueva condición haga clic en botón de “AGREGAR” condición  y repita todo el proceso.

- Haga clic en el botón  .

Personalización de los casos (Integración con Bases De Datos Web)

El Help Desk permite personalizar los casos indicando la información del solicitante del caso a partir de una aplicación de base de datos configurada en Base de Datos Web.

Para configurar los casos personalizados (Solo un usuario con perfil de Administrador puede realizar esta tarea):



Base de Datos Web

- Configurar una base de datos de clientes o contactos externos a DANA que normalmente solicitan soporte, la base de datos debe contener los siguientes campos:

Campo nombre: Un campo el cual represente al solicitante del caso, por ejemplo: Nombre y Apellido, Cedula de Identidad, etc.

Campo email: Campo por el cual el Help Desk de DANA reconocerá al solicitante de un caso enviado por correo electrónico verificando el remitente del correo electrónico.

<input type="checkbox"/>	UID	Apellido ▲	Nombre	Telefono celular	Cedula de identidad	Email principal
<input type="checkbox"/>	7	Gomez	Julio	04165859685	654	gomez65@gmail.com
<input type="checkbox"/>	9	Lado	Karina	04124567892	789	elalba@hotmail.com
<input type="checkbox"/>	6	Obaldia	Ignacio	04142563348	2	ignaoba@yahoo.com
<input type="checkbox"/>	8	Rodriguez	Manuel	041417895874	8582	atptenis@gmail.com
<input type="checkbox"/>	3	Sojo	Felix	04125847859	3	felixsojo@hotmail.com

- Luego de crear la base de datos debe hacer click en **generar aplicación**  y dar el respectivo acceso de la aplicación a los usuarios de Dana desde la sección configuración de DANA 

- Configurar Ficha de la base de datos habilitando la opción para relacionar con Help Desk e indicar el campo identidad del solicitante.

Ficha de la base de datos Contactos

Nombre *

Código *

Descripción

Categoría

Ordenar por

Buscar siempre por

Líneas por página

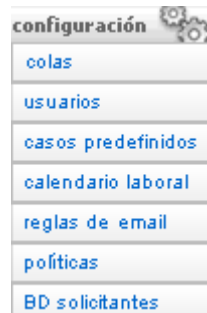
Mostrar los textos de los campos de tipo base de datos Sí No

Sincronizar con Helpdesk Sí No

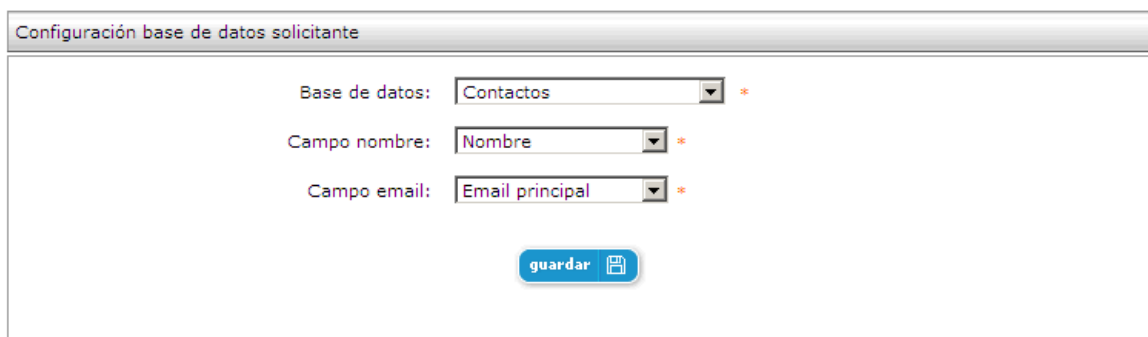
Campo identidad del solicitante

Help Desk

- Hacer click en **Configuración>Bases de datos solicitantes**



Se mostrará la siguiente ventana:



Debe Indicar:

1. Base de datos desde la cual se obtendrá la información del solicitante del caso
2. Campo nombre el cual aparecerá como solicitante del caso
3. Campo email por el cual el Help Desk reconocerá al solicitante en caso de que envíe un correo electrónico.

Para crear un caso personalizado:

- Hacer click en la pestaña de la aplicación configurada para crear casos personalizados