

### **MANUAL RESOLUTOR HELPDESK**

**PROYECTO HELPDESK REGIONAL - SAMSONITE** 

V2.4 / 25-06-2015

## Ingreso al Sistema

Ingrese a través un navegador (Browser) a la siguiente URL:

Desde las Tiendas u Of. Central (Red Interna): <u>http://10.30.66.19/helpdesk/</u> Desde Internet: <u>http://190.153.222.130:81/helpdesk/</u>

El sistema identificará el país indicando su ubicación en la parte superior derecha:



En caso de requerir cambiar el país, colóquese sobre la opción cambiar y seleccione luego el país que corresponda:



Para ingresar al sistema requerirá lo siguiente:

### **CHILE:**

-Ingresar RUT sin puntos, ni guión, ni dígito verificador.
 Ejemplo: 12.345.678-9 → 12345678

-La contraseña a utilizar corresponde a la que se utiliza en el sistema de autoayuda de Recursos Humanos (DBNet).

### **OTROS PAISES**

-Ingrese usuario y/o número de documento de identidad, de acuerdo a lo informado por el área de Sistemas.

Samsýnite		CAMBIAR 🎴
	Ingrese sus datos para acceder al HelpDesk RUT: Contraseña:	
DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONI	TE CHILE	HELPDESK V&Ø / CHILE

En caso que no sea posible reconocer el país, debe seleccionarlo a través de la selección de Países del HelpDesk:

Samsýnite
Seleccione un Pais para ingresar al HelpDesk que le corresponda:



## Acceso Resolutores:

El sistema dará la Bienvenida, indicando lo siguiente:

Samsonite
Salir del Sistema
Bienvenido NOMBRE USUARIO Resolutor Usuario
DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE CHILE HELPDESK V.3.0 / CHILE
<ul> <li>Información de Tienda:</li> <li>Tienda: Código – Nombre Tienda</li> <li>Nombre del Colaborador</li> </ul>
SISTEMAS NOMBRE USUARIO
- Opciones Generales
Salir del Sistema
- Bienvenida
Para acceder como Resolutor debe hacer click en el Botón
CONSULTAS • (INFORMES •

## MENU: Consultas > Ingresos

Samson	nite			CAMBIAR
				RESOLUTOR SISTEMAS NOMBRE USUARIO
Consultas	Info	rmes •	Car	nbiar de Perfil Salir del Sis
		Consultas		
		ingreso de Consultas		
	Dirección IP: 10.30 País: CHI	164.5 LE	<b>Fecha</b> 25-06-2015	
	Local de Origen: Sele	eccionar Tienda		
	Usuario: Selec Urgencia: BAJ	cione un Local		
	Area: - SIST	EMAS T		
	Tema: Acceso	vrios para com		
	Responsable: Asigna	ción por sistema		
	Titulo:			
	Detalle:			
			<i>1</i>	
	Selecci	ionar archivo Ningún archivo seleccionado		
	Selecci Archivo(s): Selecci	onar archivo Ningún archivo seleccionado onar archivo Ningún archivo seleccionado		
	Selecci	ionar archivo Ningún archivo seleccionado ionar archivo Ningún archivo seleccionado		
		Enviar Cancela	r and a second	

Para realizar el Ingreso de un Ticket, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- 1- Seleccionar el País de quien Origina de la consulta (por defecto país Usuario logeado)
- 2- Seleccionar el Local que Origina la Consulta
- 3- Indicar la Urgencia de la Consulta
- 4- Seleccionar el Área (por Defecto seleccionará el Área del usuario Logeado al sistema)
- 5- Seleccionar Tema (Por Defecto seleccionará el primer Terma ordenado en orden alfabético)
- 6- Seleccionar un responsable específico si ya está acordado o permita la selección por sistema del responsable.
- 7- Indicar un título para la Consulta
- 8- Escribir en detalle su consulta
- 9- En caso de existir, seleccione hasta 5 archivos a adjuntar.



Al registrar la Consulta, el sistema enviará 2 mensajes:

1. Confirmación del Ingreso de la consulta:



2. Si pudo realizar correctamente el envío del correo:

Mensaje de la página 192.168.9.87:	×
Enviada Notificacion por E-Mail	
Aceptar	]

En caso de haber adjuntado archivos, también enviará un mensaje con el estado del envío.

El sistema dirigirá a la página de Seguimiento de Consultas y los participantes en la solución y autor de la Consulta recibirán un correo con la notificación de Ingreso.





# MENU: Consultas > Seguimiento

					Seguimiento de (	Consultas				
		F.Inicio	F.Te	rmino Folio	Area Local	Responsable Es	tado Urgencia		Filtrar	
						JOS No Fina	lizada • TODOS •			
item	Folio	Fecha	Hora	Tema	Listado Titulo	Local	Responsable	FecFin	Estado	Onc
1	21	12-01-15	12:31:49	Formatear PC y Cargar Window	s <u>Formatear el PC de Maria Eugenia Rain</u>		RODRIGO MONARES MONTENEGRO	10-02-15	EN PROCESO	V
2	24	12-01-15	13:04:06	Accesorios para computación	Enviar Cable USB para el Lector Codigo Barras	SAXOLINE PLAZA TOBALABA	RODRIGO MONARES MONTENEGRO	10-02-15	EN PROCESO	V
3	33	21-01-15	10:40:14	Lector Codigo de Barras	Enviar Lector para el Segundo POS	SAXOLINE MALL EASTON	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	10-02-15	NUEVO	V
	32	21-01-15	10:37:14	PUNTO DE VENTA IRS POS	No aparecen 2 Boletas en el IRS GESTION VENTAS	SAXOLINE ESTADO	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	22-01-15	NUEVO	v
					Volver					

Podrá realizar filtros de los siguientes parámetros:

- Fecha Inicio: dd-mm-aa
- Fecha Fin: Fecha Propuesta por el Sistema. Esta puede variar de acuerdo al criterio del Resolutor quien puede dar mayor tiempo a la solución (dd-mm-aa)
- Folio o Número de Consulta
- Área
- Tema
- Estado
- Urgencia

F.Inicio	F.Termino	Folio	Area	Local	Responsable	Estado	Urgencia	
			TODOS	TODOS 🔹	TODOS	No Finalizada 🔹	TODOS	Filtrar

Por defecto desplegará los folios siempre filtrado por los requerimientos No Finalizados, por lo cual, al cambiar algún filtro deberá presionar el botón Filtrar

Los estados de acuerdo al flujo son los siguientes:

NUEVO : No se ha leído por parte de un Resolutor, recién registrado en el sistema.

VISTO

: Ya fue visto por un Resolutor, aunque aún no se ha registrado Actividad

#### EN PROCESO

: Se ha registrado actividad por parte del Resolutor.

TERMINADO

: Se realizó el Cierre de la Consulta. No aparece en el listado a no ser que se filtre por el Estado: TODOS o TERMINADO

Un folio que no fue cerrado y se encuentra atrasado presentará un color ROJO en toda su fila

					Listado				
Item	Folio	Fecha	Hora	Tema	Titulo	Local	Responsable	FecFin Estado	Орс
1	32	21-01-15	10:37:14	PUNTO DE VENTA IRS POS	No aparecen 2 Boletas en el IRS GESTION VENTAS	SAXOLINE ESTADO	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	22-01-15 NUEVO	V
					Volver				

Para poder revisar el detalle o registrar actividad en un Folio, deberá hacer click en el botón:

en el folio que corresponda.

<image/>	Samsønite		CAMBIAR 🏊
<text></text>			RESOLUTOR SISTEMA NOMBE USLARIO
<section-header></section-header>	(CONSULTAS •)	INFORMES •	Salir del Sist
<section-header></section-header>			
Consult Consult		Seguimiento de Cons	ultas
Detaile Interno     Selectionar artitivo   Nurgin artitivo seleccionado   Seleccionar artitivo   Seleccionar artitivo   Nurgin artitivo seleccionado   Seleccionar artitivo   Seleccionartitivo   Seleccionartitivo	Consulta Dirección IP: 192.168.9.132 Usuano: NOKIBEL USUARIO Local de Origen: INFORMATICA Urgencia: BAJA Tema: MIPRESORA LASER Titulo: Fallo Impresora Detaile: Archivo(s): No se han adjuntado archivos a la consulta Nueva Actividad Detaile	Fecha 27/03-15	Actividades Realizadas 77.03-61 77.10 Este es el comentario que visualizará el Colaborador Ve Detalia Interno Archivició: bash.te 77.03-16 17.04.33 NOMBRE USUARIO Be crea Ticket
Archivoja   Beleccionarachivo   Ningin archivo suleccionado   Seleccionarachivo   Seleccionarachivo </td <td>Detaile interno</td> <td></td> <td></td>	Detaile interno		
Fecha Termino:       30-03-15         Enviar Mensaje       Cerrar Consulta         Responsable       Asignar         27-05-15       NOMBRE USUARIO         27-05-15       NOMBRE USUARIO         27-05-15       NOMBRE USUARIO         27-05-15       Reasignación de Áreas         Area       Geleccione Área         Paia       Seleccione Pais         Terma       Seleccione Pais	Seleccionar archivo Seleccionar archivo Archivo(s): Seleccionar archivo Seleccionar ar	lo lo lo lo	
Responsable         Responsable         Asignar         27-85-15         Reasignación de Áreas         Area       Seleccione Área         País       Seleccione Área         Tema       Seleccione País       Asignar	Fecha Temmo : 30-03-15	Consulta	
Reasignación de Áreas       Area     Seleccione       País     Seleccione Área       Tema     Seleccione País         Asignar	Responsable NOMBRE USUARIO 27-03-15 NOMBRE USUARIO 27-03-15	Asignar	
	Reasignación de Áreas Área <u>Geleccione</u> País Seleccione Área Tema Seleccione País	Asignar	

Para poder registrar observaciones o mantener una interacción con el Resolutor, podrá agregar una nueva actividad. La fecha de Término es posible cambiarla siempre y cuando no haya registrado actividad, es decir, se encuentre en estado NUEVO o LEIDO, ya que si se encuentra EN PROCESO o TERMINADO no podrá realizar cambio y tendrá que mantenerse para estadísticas de rendimiento.



Nueva Actividad Detalle			
	D	etalle Interno	
		for a second second	
	Seleccionar archivo	Ningun archivo seleccionado	
	Seleccionar archivo	Ningun archivo seleccionado	
Archivo(s):	Seleccionar archivo	Ningun archivo seleccionado	
	Seleccionar archivo	Ningun archivo seleccionado	
	Seleccional archivo	Ningun alchivo seleccionado	
	Fecha Term	nino : 30-03-15	
<b>-</b>	wiar Monsaio	Corrar Consulta	
E	war Mensaje	Cerrar Consulta	

Presione click en Enviar Mensaje en caso de registrar una nueva actividad o Cerrar Consulta en caso de haber solucionado el problema o consulta, indicando el detalle y el detalle interno de lo realizado.

El detalle interno sólo podrá ser visto por Resolutores, Administradores y Gerentes.

Al Cerrar Consulta siempre enviará un correo a todos participantes en la solución y autor de la Consulta con el detalle de la Actividad ingresada.

En caso que desee realizar cambio de responsable del folio, deberá seleccionar un nuevo



responsable y hacer click en

Respon	sable
RAYMUNDO RIOS	Asignar
09-03-15 RAYMUNDO RIOS	

En caso que desee realizar cambio de Área / País / Tema del Folio, deberá seleccionar los datos correspondientes y hacer click en asignar:

		Reasignación de Áreas
Área	Seleccione	•
País	Seleccione Área	
Tema	Seleccione País	Asignar

En la parte derecha aparecerán los comentarios, con la opción de Visualizar Detalle Interno y archivo que se adjuntan (opcionales):

NOMBRE USUARIO	
Este es el comentario que	visualizará el Colaborador
Ver Detalle Interno	
Archivo(s): <u>hash.txt</u>	
27-03-15 17:04:33 NOMBRE USUARIO	

Al hacer click en Ver Detalle Interno, se abrirá una ventana de Diálogo con lo que se registró:





## **MENU:** Informes > Solicitudes

Para generar el Informe de Solicitudes deberá ingresar los siguientes parámetros:

- Fecha Desde (dd-mm-aa) Por defecto fecha actual
- Fecha Hasta (dd-mm-aa) Por defecto fecha actual
  - Tipo de Listado:
    - $\circ$  Temas
    - $\circ$  Tiendas
    - o Usuarios

Informe de s	Solicitudes
Parametros	de Informe
Fecha Desde:	01-01-15
Fecha Hasta:	10-02-15
Tipo de Listado:	<ul> <li>Temas</li> <li>Tiendas</li> <li>Usuarios</li> </ul>
Proce	esar

Informe de Solicitudes listado por Temas:

Inform	Informe de Solicitudes		Volver		
Por Temas					
Numero de consultas R	ealizadas desde 01-01-1	5 al 10-02-15			
Tema	Grafico	Porcentaje	Num.Casos		
PUNTO DE VENTA IRS POS	-	20 %	4		
Correo Electronico	-	15 %	3		
CARGA PROMOCIONES	-	10 %	2		
Formatear PC y Cargar Windows	•	5 %			
Accesorios para computación	•	5 %			
Modulo de Abatecimiento	•	5 %			
Prueba	•	5 %			
Lector Codigo de Barras	•	5 %	1		
Sistema Operativo	•	5 %	1		
SISTEC Problema Imprimir Guia	•	5 %	1		
PINPAD C/Problemas	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	5 %	1		
IMPRESORA FISCAL / NCR	• • • • • • • • •	5 %	1		
IMPRESORA LASER	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	5 %			
Modulo de Cuadratura IRS	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	5%			
		Total:	20		

## MENU: Informes > Eficacia

Informe	de Eficacia
Parametr	os de Informe
Fecha Desde:	10-02-15
Fecha Hasta:	10-02-15
Tipo de Listado:	<ul> <li>Temas</li> <li>Tiendas</li> <li>Usuarios</li> </ul>
Gráfico en relacion a:	● Total ● Cada Nivel
Pro	ocesar

Para generar este informe deberá indicar los siguientes parámetros:

- Fecha Desde: (dd-mm-aa) Por defecto indica fecha actual
- Fecha Hasta: (dd-mm-aa) Por defecto indica fecha actual
  - Tipo de Listado:
    - o Temas
    - o Tiendas
    - Usuarios
- Grafico en relación a:
  - o Total
  - o Cada Nivel



Informe de Eficacia	o por	Tema en	relación	al Total
---------------------	-------	---------	----------	----------

	Informe de	e Efica	cia		Vol	/er
Por Temas						
Numero de consultas Realizadas desde 01-01-15 al 10-02-15						
Tema	Grafico	Total	Nuevas	Vistas	Proceso	Terminadas
PUNTO DE VENTA IRS POS	2					
Correo Electronico	2					
CARGA PROMOCIONES	1					2
IMPRESORA LASER	1					
Modulo de Cuadratura IRS						
Formatear PC y Cargar Windows						
Accesorios para computación						
Modulo de Abatecimiento						
Prueba						
Lector Codigo de Barras						
Sistema Operativo						
SISTEC Problema Imprimir Guia						
PINPAD C/Problemas						
IMPRESORA FISCAL / NCR	1					
	Total:	20				16