

Samsonite



SAXOLINE



SECRET.
BY SAXOLINE

MANUAL RESOLUTOR HELPDESK

PROYECTO HELPDESK REGIONAL - SAMSONITE

V2.4 / 25-06-2015

Ingreso al Sistema

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

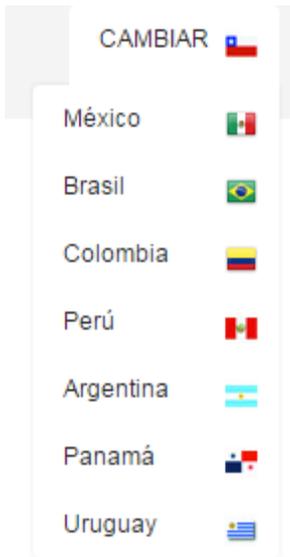
Desde las Tiendas u Of. Central (Red Interna): <http://10.30.66.19/helpdesk/>

Desde Internet: <http://190.153.222.130:81/helpdesk/>

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.

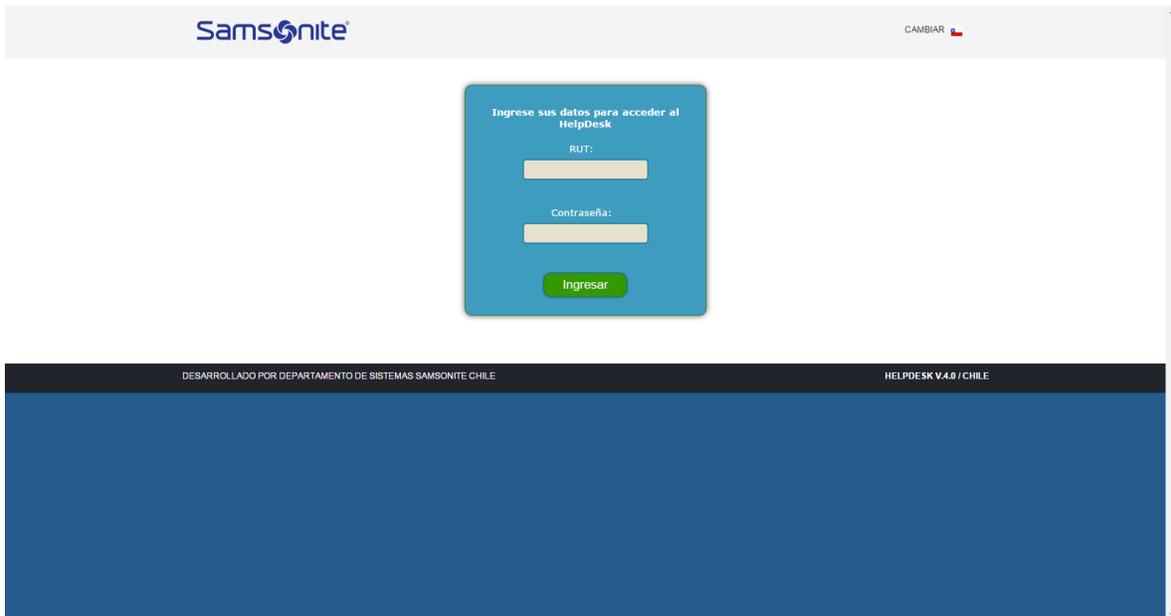
Ejemplo: 12.345.678-9 → 12345678

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

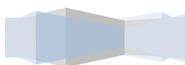
OTROS PAISES

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



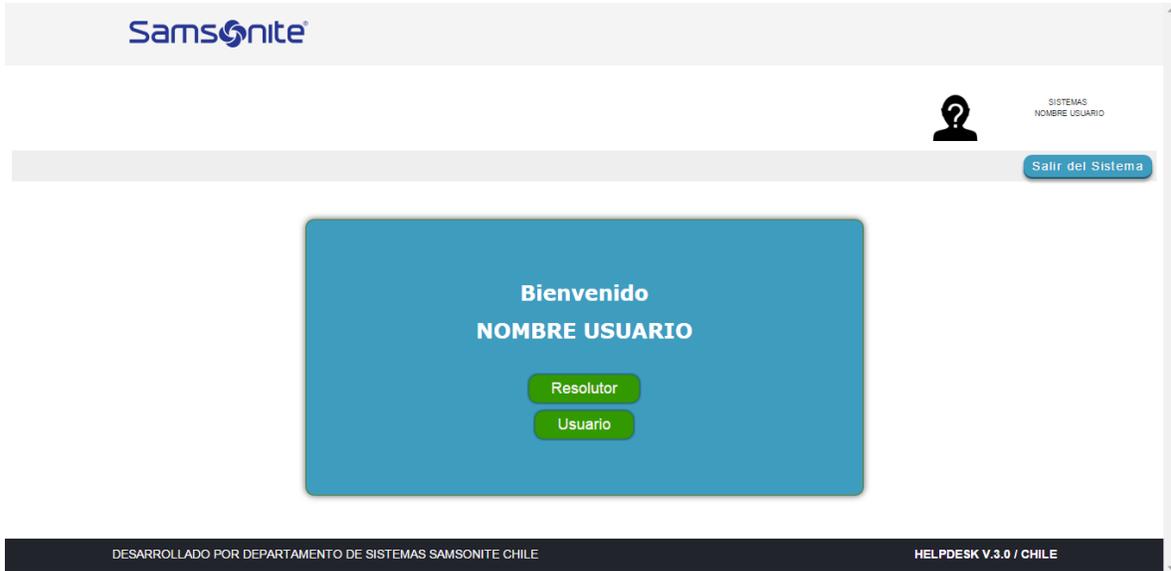


En caso que no sea posible reconocer el país, debe seleccionarlo a través de la selección de Países del HelpDesk:



Acceso Resolutores:

El sistema dará la Bienvenida, indicando lo siguiente:



- Información de Tienda:
 - o Tienda: Código – Nombre Tienda
 - o Nombre del Colaborador



SISTEMAS
NOMBRE USUARIO

- Opciones Generales

Salir del Sistema

- Bienvenida

Resolutor

Para acceder como Resolutor debe hacer click en el Botón

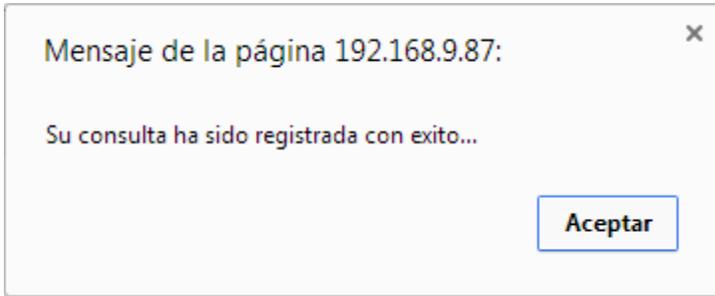
Listará las consultas correspondientes y desplegará el menú correspondiente al perfil:



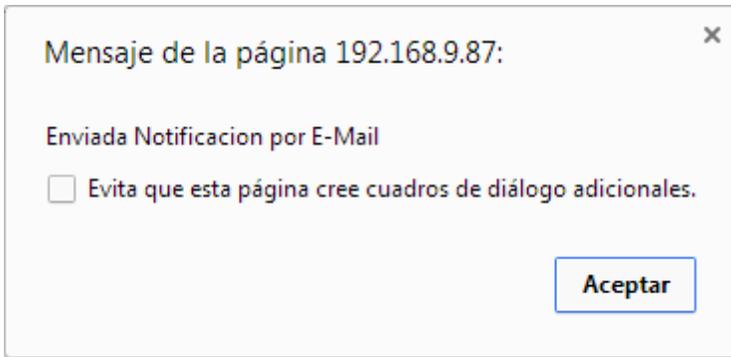
Manual Vendedor HelpDesk

Al registrar la Consulta, el sistema enviará 2 mensajes:

1. Confirmación del Ingreso de la consulta:

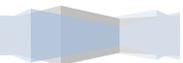


2. Si pudo realizar correctamente el envío del correo:



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.Termino: Folio:

Area: Local: Responsable: Estado: Urgencia:

Item	Folio	Fecha	Hora	Tema	Título	Local	Responsable	FecFin	Estado	Opc
1	21	12-01-15	12:31:49	Formatear PC y Cargar Windows	Formatear el PC de Maria Eugenia Rain		RODRIGO MONARES MONTENEGRO	10-02-15	EN PROCESO	<input type="button" value="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	<input type="button" value="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	<input type="button" value="V"/>
4	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	<input type="button" value="V"/>

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:

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	Opc
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	



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



en el folio que corresponda.



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

Detalle Interno

Archivo(s):

Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado

Fecha Termino : 30-03-15

Enviar 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 



Responsable

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):

Actividades Realizadas

27-03-15 17:31:10
NOMBRE USUARIO

Este es el comentario que visualizará el Colaborador

[Ver Detalle Interno](#)

Archivo(s):
[hash.txt](#)

27-03-15 17:04:33
NOMBRE USUARIO

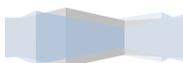
Se crea Ticket

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

27-03-15 17:31:10 / NOMBRE USUARIO

Este es un comentario Interno

Cerrar



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:
 - Temas
 - Tiendas
 - Usuarios

Informe de Solicitudes

Parametros de Informe

Fecha Desde: 01-01-15

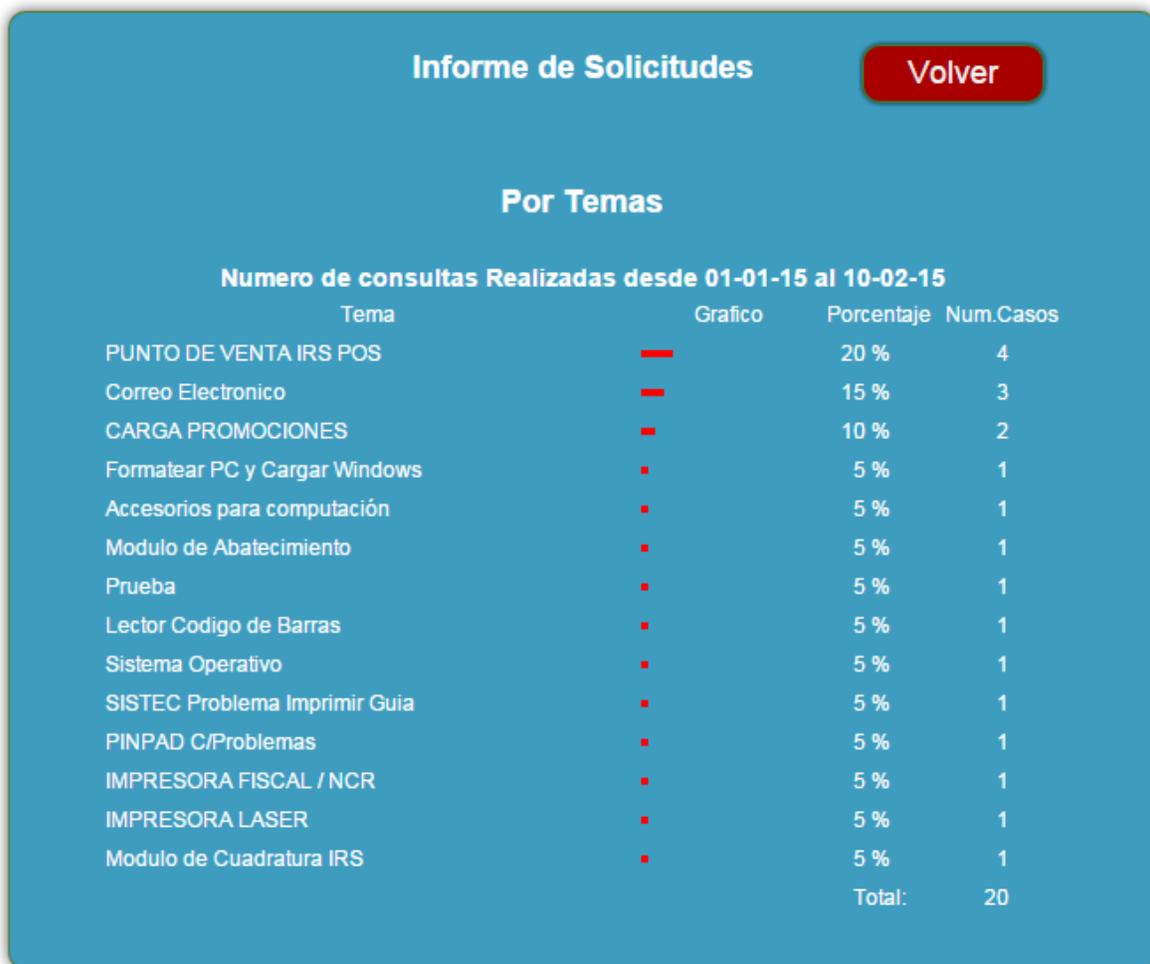
Fecha Hasta: 10-02-15

Tipo de Listado: Temas Tiendas Usuarios

Procesar



Informe de Solicitudes listado por Temas:



MENU: Informes > Eficacia

Para generar este informe deberá indicar los siguientes parámetros:

Informe de Eficacia

Parametros de Informe

Fecha Desde: 10-02-15

Fecha Hasta: 10-02-15

Tipo de Listado: Temas Tiendas Usuarios

Gráfico en relacion a: Total Cada Nivel

Procesar

- 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
 - o Usuarios
- Grafico en relación a:
 - o Total
 - o Cada Nivel



Informe de Eficacia por Tema en relación al Total

