

GUÍA DE USUARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICE DESK



ARQUITECTOS EN
—TECNOLOGÍA—



Business Solution Consulting. BSC S.A.

Calles 20 y 24, Avenida 8, No. 2080, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2257-2912, Fax: (506) 2257-7193, email: info@bscsa.net, www.bsca.info

Fecha	Versión	Realizado por	Información de los cambios realizados
3-02-2016	1.0	Alejandra Miranda Segura	

Índice

Introducción	2
1. Entrada al sitio	2
2. Introduciendo mis credenciales	3
3. Conociendo el portal	4
4. Conociendo el Catálogo de Servicios	9
4.1 Estados de Service Request	15
5. Gráficos y Artículos	16
6. Información.....	18

Introducción

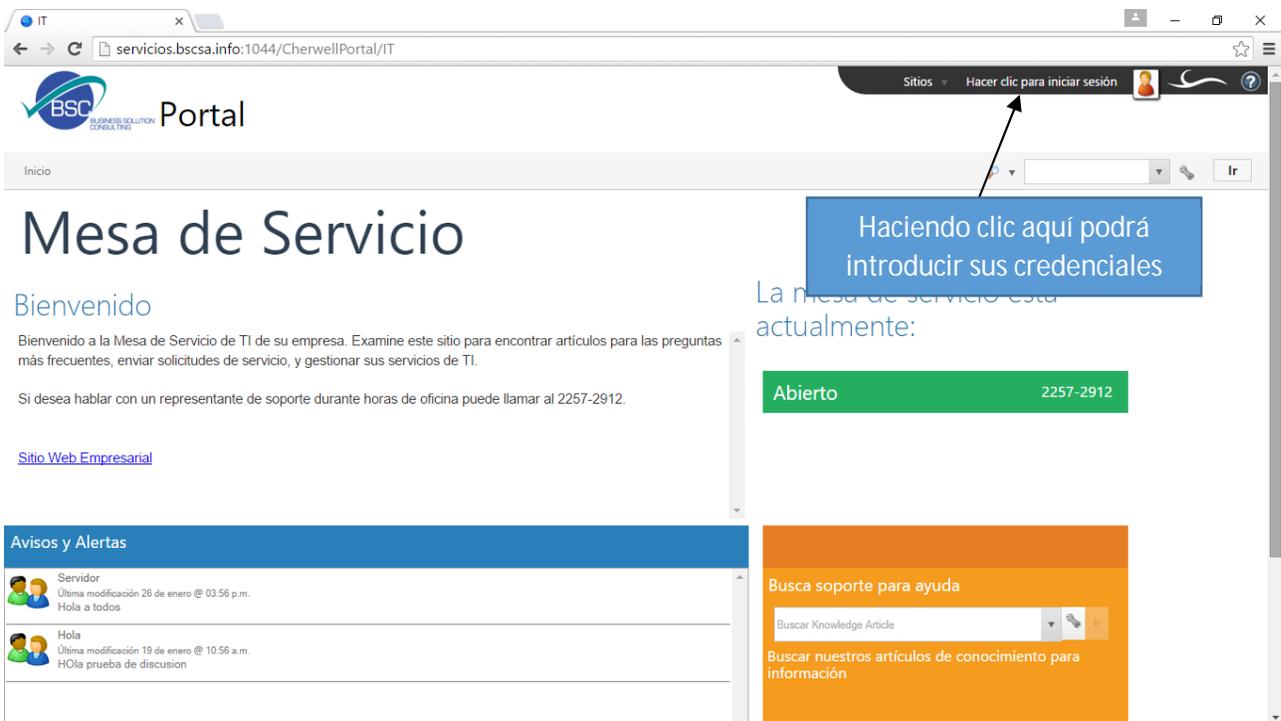
El siguiente manual le ayudará en el uso de la herramienta implementada Service Desk BSC en la cual se busca mejorar experiencia para el usuario, para que así sus inconvenientes sean atendidos de la mejor manera por nuestros soportistas, los cuales le acompañarán en todo el proceso de atención.

1. Entrada al sitio

Se le facilitará la siguiente URL del sitio, para que pueda ingresar al portal del sistema:

<http://servicios.bscsa.info:1044/CherwellPortal/IT>

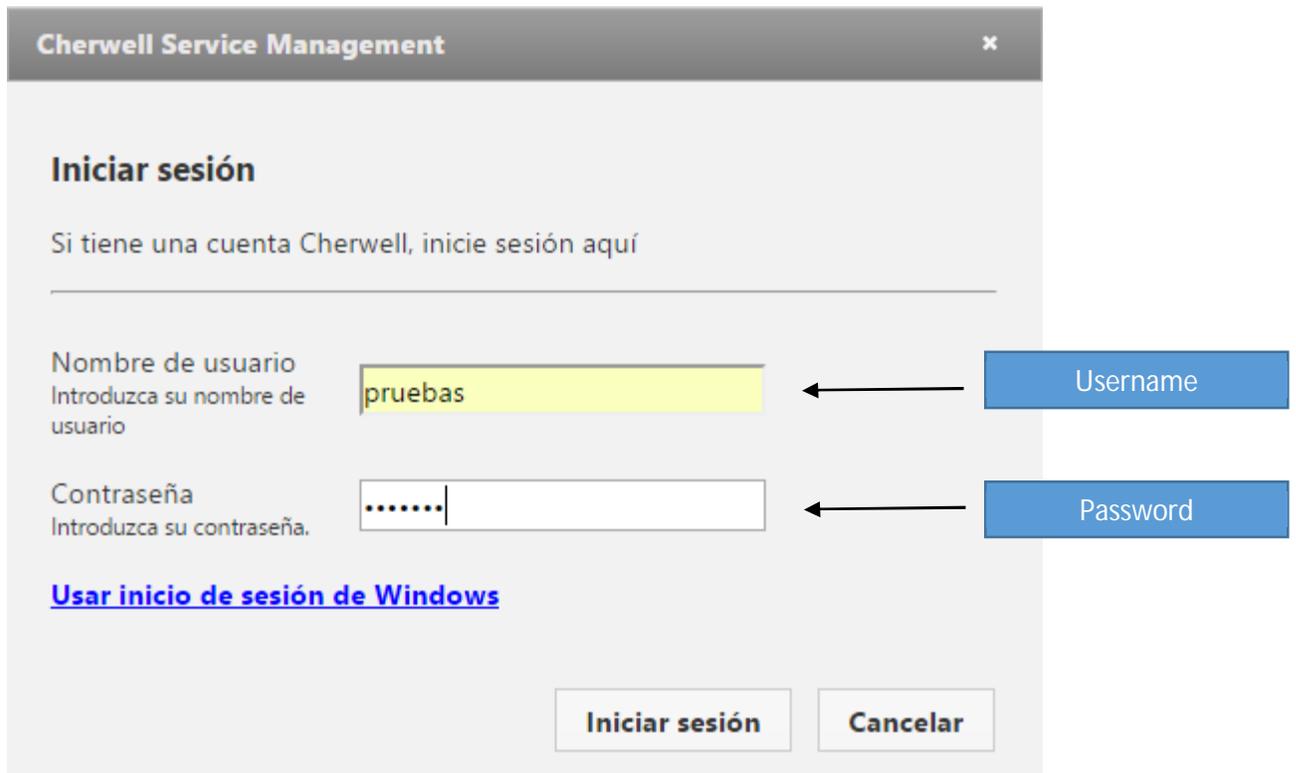
La dirección antes mencionada lo llevará a la siguiente ventana:



The screenshot shows a web browser window with the URL servicios.bscsa.info:1044/CherwellPortal/IT. The page title is "Portal" and the main heading is "Mesa de Servicio". A blue callout box with an arrow pointing to the "Hacer clic para iniciar sesión" link in the top navigation bar contains the text: "Haciendo clic aquí podrá introducir sus credenciales". The page content includes a "Bienvenido" message, a "Si desea hablar con un representante de soporte durante horas de oficina puede llamar al 2257-2912." link, a "Sitio Web Empresarial" link, and a "Busca soporte para ayuda" section with a search bar and the text "Buscar nuestros artículos de conocimiento para información".

2. Introduciendo mis credenciales

Al hacer clic el portal le facilitará el siguiente formulario, en donde deberá introducir sus credenciales:



Cherwell Service Management ×

Iniciar sesión

Si tiene una cuenta Cherwell, inicie sesión aquí

Nombre de usuario
Introduzca su nombre de usuario

 ← Username

Contraseña
Introduzca su contraseña.

 ← Password

[Usar inicio de sesión de Windows](#)

Iniciar sesión **Cancelar**



3. Conociendo el portal

Una vez proporcionadas las credenciales correctamente se nos dirigirá a la siguiente página:

Portal

Inicio | Catálogo de Servicios | Gráficos y Artículos

Búsqueda rápida Ir

Mesa de Servicio TI

Buscar soporte para ayuda: Incidentes / Solicitudes

La mesa de Servicios actualmente se encuentra:

Buscar Knowledge Article

Busque en nuestros artículos de conocimiento para obtener información

[Ver catálogo de servicios](#)

[Ver estado de mis Solicitudes](#)

[Ver artículos de conocimiento](#)

[Ver preguntas frecuentes](#)

Abierto 2257-2912

No hay Alertas de Servicio

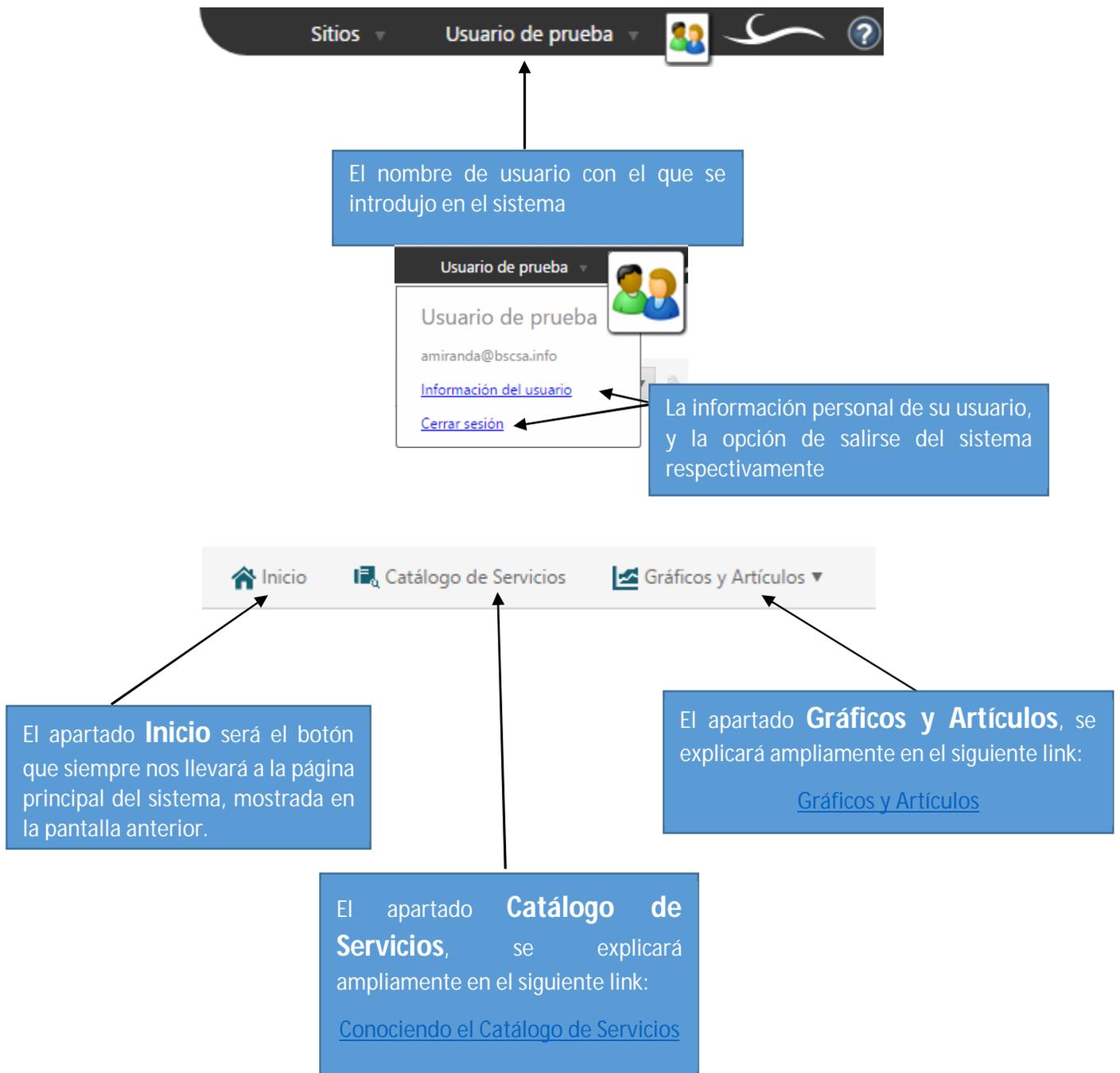
Top Problemas	0
Errores conocidos	0
Mi suscripción	0

Conversaciones Nueva conversación

Servidor
Última modificación 26 de enero @ 03:56 p.m.
Hola a todos

Hola
Última modificación 19 de enero @ 10:56 a.m.
HOla prueba de discusion

Para una mejor explicación dividiremos esta página en sectores de la siguiente manera:



Buscar soporte para ayuda:

Buscar Knowledge Article

Busque en nuestros artículos de conocimiento para obtener información

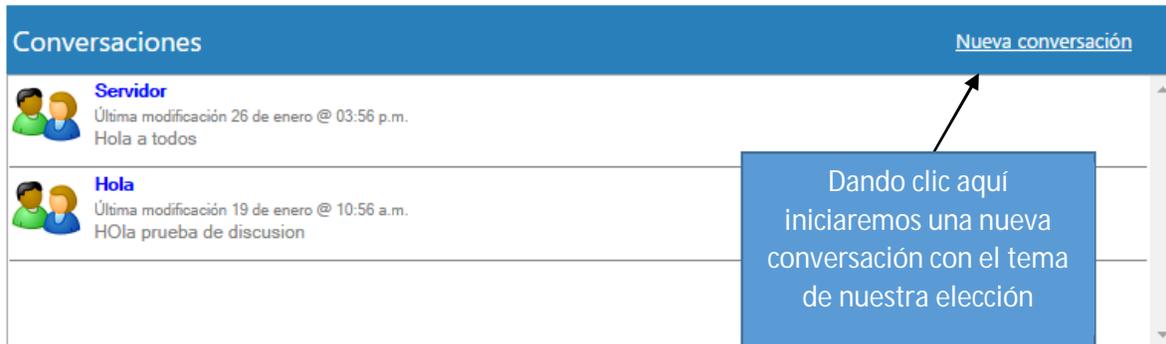
[Ver artículos de conocimiento](#)

[Ver preguntas frecuentes](#)

→ **La búsqueda** se implementó para hacer más ágil este apartado, de esta manera introduciendo una palabra clave de nuestro problema podremos llegar a la lista de búsqueda que sólo contenga lo que esté escrito en esta caja de texto.

→ **Los artículos de conocimiento** es un foro de ayuda en el cual los soportistas proporcionarán una lista de las dudas, consultas o dificultades más subidas en el portal, de esta manera los usuarios podrán observar o buscar si su caso en especial está en esta lista y así poder resolver ese inconveniente de manera más práctica sin tener que esperar la respuesta de los soportistas.

→ **Las preguntas frecuentes** toma una tarea semejante a los artículos de conocimiento, en este apartado podremos visualizar si nuestra duda o consulta ya ha tenido un usuario que la ha realizado y de esta manera existe la posibilidad de darle una respuesta más rápida a nuestra consulta.



Esta es la opción de comunicación entre clientes en el cual se abrirán conversaciones de temas en común, para que de esta manera haya una interacción más abierta.



Este apartado de la página de inicio se explicará ampliamente aquí:

[Conociendo el Catálogo de Servicios](#)



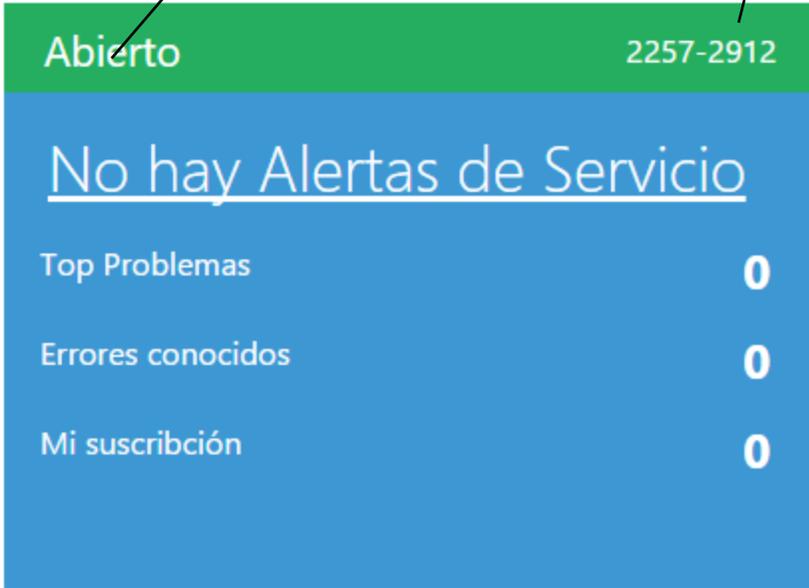
Incidentes / Solicitudes

[Ver catálogo de servicios](#)

[Ver estado de mis Solicitudes](#)

En este apartado de la página podremos ver información de nuestra cuenta, así como datos de operación básica de la organización como estado de apertura según el horario y número de teléfono.

La mesa de Servicios
actualmente se encuentra:



Abierto

2257-2912

No hay Alertas de Servicio

Top Problemas 0

Errores conocidos 0

Mi suscripción 0

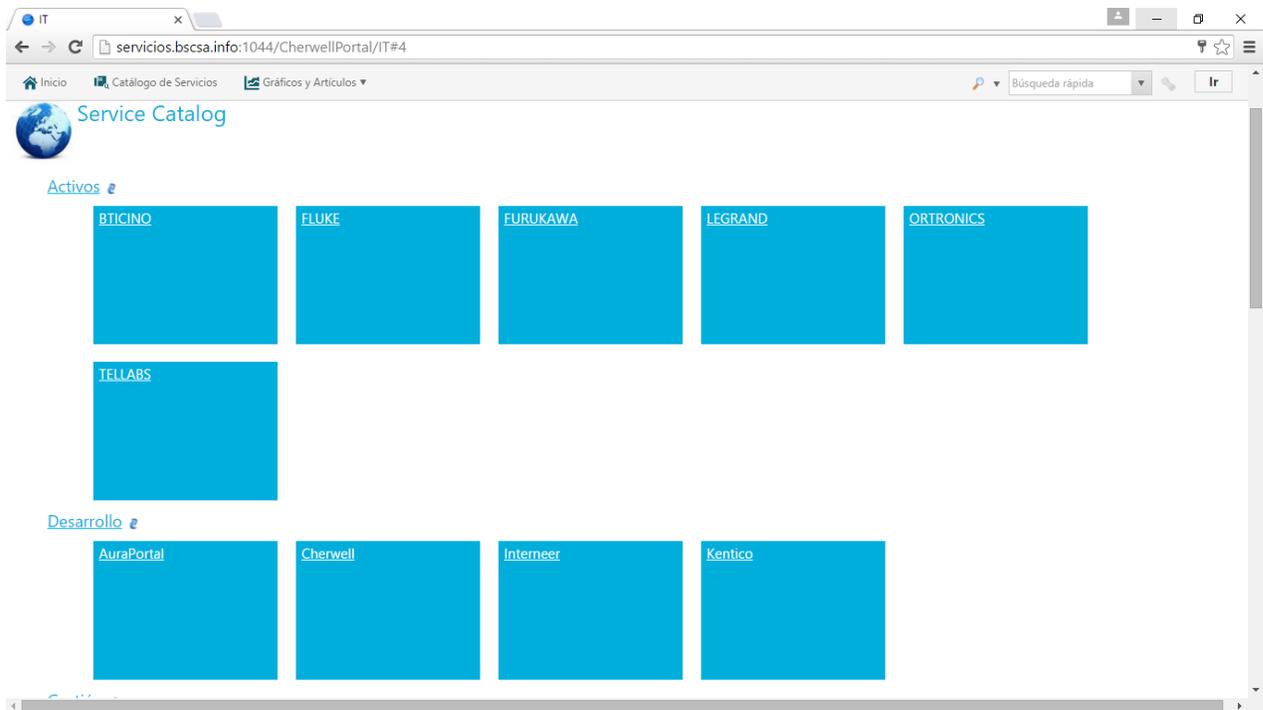
4. Conociendo el Catálogo de Servicios

Como hemos visto la idea de este portal es el de facilitarle al usuario la gestión de un servicio o una incidencia dependiendo de sus necesidades, para esto debemos de tener claridad que es un catálogo de servicios, en nuestro caso un catálogo de servicios es la interacción del departamento de T.I con todos los servicios ofrecidos en la empresa.

Para entrar en el catálogo de servicios vamos a hacer lo siguiente:

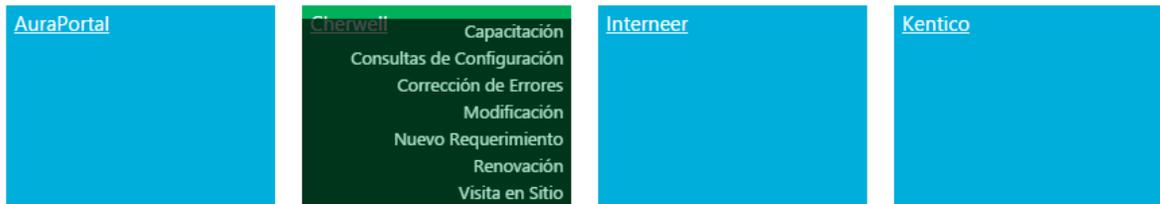


Le daremos clic al botón de Catálogo de Servicios el cual nos desplegará la siguiente pantalla:



Cada una de las opciones de esta pantalla contiene un menú de servicios o incidencias en los cuales se tendrán campos para enviar el incidente o servicio en el caso que sea necesario, de esta manera:

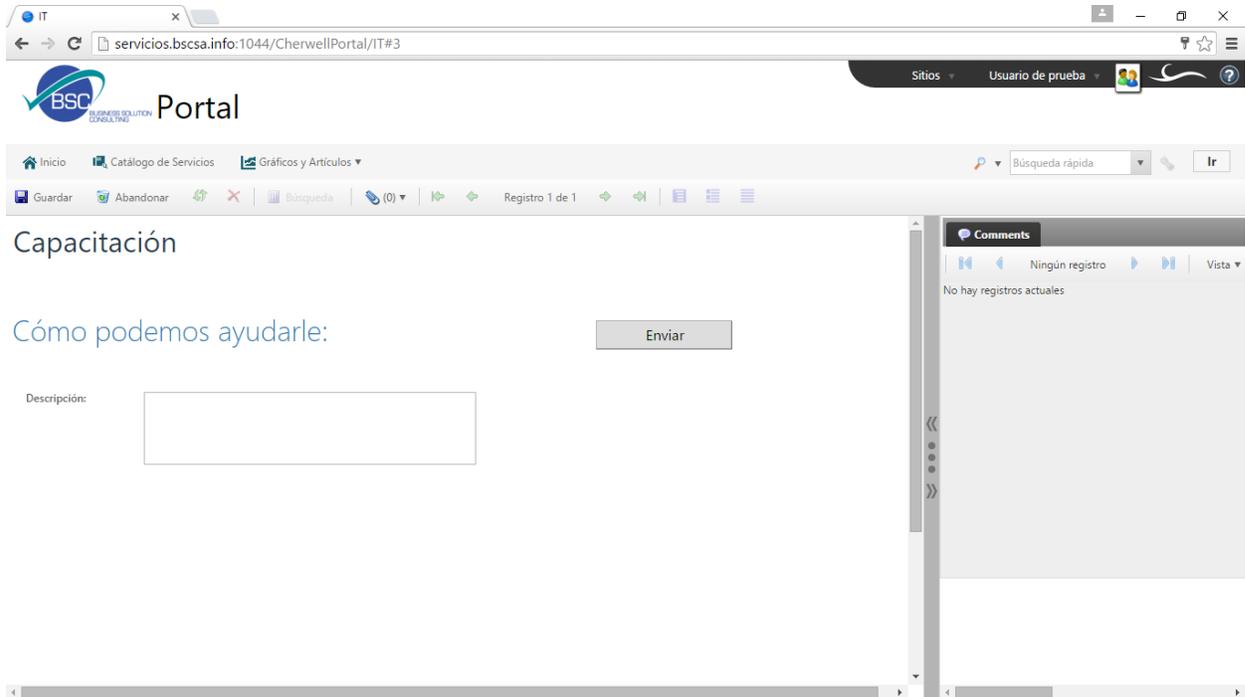
Desarrollo



Al posicionarnos con el mouse encima de la caja del producto, observaremos como se abre una serie de opciones para escoger, en este manual haremos un ejemplo con el apartado:

Desarrollo → Cherwell → Capacitación

Al hacer clik en Capacitación se nos desplegará la siguiente pantalla:



Para un mejor alcance le explicaremos por zonas de la siguiente manera:

En cada una de las pantallas tendremos estas opciones:



Esta será la pantalla para ingresar la queja, los campos variarán dependiendo del servicio solicitado.

Cada campo habrá que llenarlo con la información del problema, en nuestro ejemplo será el campo *-Descripción-*, una vez que hayamos introducido la información necesaria, procederíamos al envío de dicho caso con el botón enviar.

Capacitación

Cómo podemos ayudarle:

Descripción:

Enviar



Business Solution Consulting. BSC S.A.

Calles 20 y 24, Avenida 8, No. 2080, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2257-2912, Fax: (506) 2257-7193, email: info@bscsa.net, www.bscsa.net

Al darle clik a enviar, se le enviará un correo notificándole lo siguiente:

Service Request 10161 ← Su número de ticket

Descripción:
--(Submitted by Usuario de prueba via Portal) ← La vía por la que se pidió el servicio o la incidencia

Nombre de cliente: Usuario de prueba ← Su Nombre de usuario

Teléfono:

Email: prueba@bscsa.info ← Su email

Tiempo limite de resolución: **/02/2016 02:51 p.m. ← Su tiempo de resolución según las SLA definidas

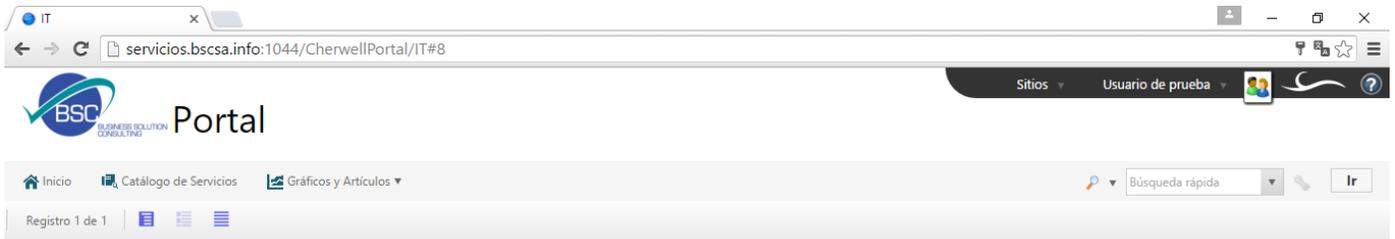
Nos complace informarle que la solicitud ha sido agregada al sistema de Cherwell. Su ID de solicitud es XXXX. Por favor conserve el número consultas futuras. Uno de nuestros representantes se contactará con usted antes de XX/XX/XXXX 12:51 p.m..

noreply@bscsa.net

En la parte inferior de la pantalla habrá un menú con la siguiente información:

Mis solicitudes de cambio 0 Ver detalles	Mis problemas activos 0 Ver detalles	Conversaciones activas 1 Ver detalles	Solicitudes de Servicio abiertas 1 Ver detalles
---	---	--	--

En nuestro caso será **1 solicitud de servicio** la que tenemos abierta y la podremos visualizar dando doble clic encima del número, se nos desplegará una lista con dicha información, de la siguiente manera:



My Open Requests

Cherwell, Capacitación, Incident ID 10164
03/02/2016 04:02 p.m.
Status: New
--(Submitted by Usuario de prueba via Portal)

[Add a Comment](#) | [Remove](#)

El servicio que se inició anteriormente

La posibilidad de agregar un comentario y así tener interacción con el soporte

La posibilidad de retirar la solicitud explicando el por qué

Tenemos la opción de darle clic al servicio que está abierto en este momento en donde se nos mostrará la información y el estado del servicio/incidente.



Service Request 10164

Nuevo Asignado En Progreso Resuelto

Estados del incidente se explicarán ampliamente aquí:
[4.1 Estados de Service Request](#)

Capacitación

Su Service Request se asignará brevemente.
Propietario: No asignado

Respuesta estimada: 03/02/2016 06:02 p.m.
Resolución estimada: 03/02/2016 08:02 p.m.

Descripción:

Tiempos estimados de respuesta y resolución, establecidos por la administración

-(Submitted by Usua



Descripción:

-(Submitted by Usuario de prueba via Portal)

Descripción de nuestra solicitud

Se habilitará esta opción de editar, la cual tiene la función de interactuar con el soportistas mediante un chat que se visualizará en el cuadro de texto de abajo

Retirar

Comentarios:



Business Solution Consulting. BSC S.A.

Calles 20 y 24, Avenida 8, No. 2080, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2257-2912, Fax: (506) 2257-7193, email: info@bscsa.net, www.bsca.info

4.1 Estados de Service Request

1. Nuevo: El servicio acaba de subirse al portal y ninguno de nuestros soportistas se le ha sido asignado el caso
2. Asignado: Uno de los soportistas tomó o se le asignó el caso, en este caso se le hará saber con un correo notificándole que su caso fue tomado.
3. En progreso: Su servicio se encuentra en progreso de solución.
4. Resuelto: El caso se solucionó y se le notificará que fue resuelto mediante un correo electrónico, de la siguiente manera:

Service Request XXXX

Nos complace informarle que su incidente Service Request XXXX ha sido resuelto. Si considera que esto es un error, por favor contacte a la mesa de servicio al siguiente hipervínculo [Reopen my Service Request](#). De otra manera, su incidente será cerrado automáticamente dentro de 3 días laborales.

Resolución:

Resolución dada por el soportista

Descripción del caso que usted reportó:

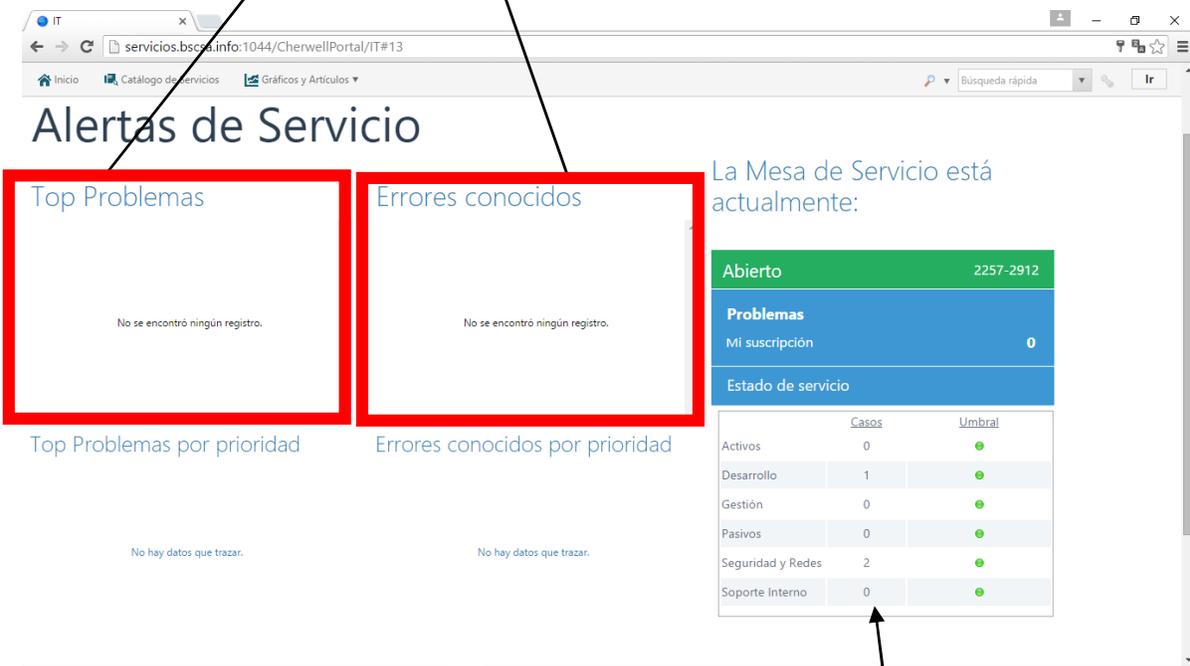
- -(Submitted by Usuario de prueba via Portal)

5. Gráficos y Artículos

Contendrá dos opciones:



En este apartado conoceremos la información general de nuestras gestiones en el portal, así como búsqueda sobre los problemas y errores más conocidos, se visualizará de la siguiente manera:

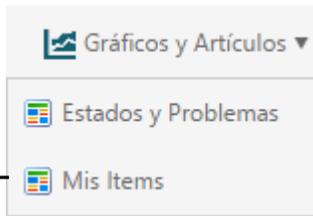


	Casos	Umbral
Activos	0	●
Desarrollo	1	●
Gestión	0	●
Pasivos	0	●
Seguridad y Redes	2	●
Soporte Interno	0	●

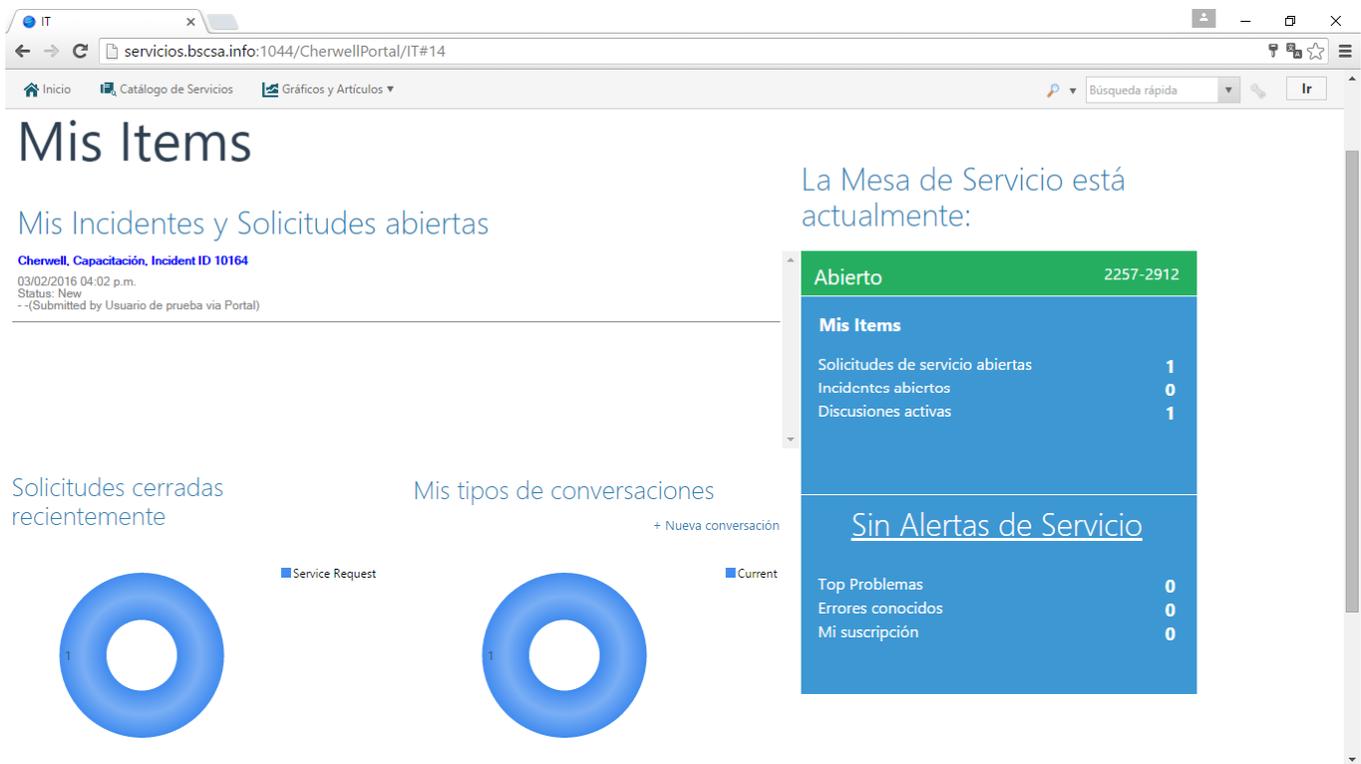
La Mesa de Servicio está actualmente:

Abierto	2257-2912
Problemas	
Mi suscripción	0
Estado de servicio	

Aquí veremos nuestros servicios y en cuál departamento se encuentra



En este apartado visualizaremos toda la información con respecto nuestros incidentes o solicitudes, así como dos gráficos de pastel los cuales nos enseñarán las solicitudes cerradas y las conversaciones.



Mis Items

Mis Incidentes y Solicitudes abiertas

Cherwell, Capacitación, Incident ID 10164
03/02/2016 04:02 p.m.
Status: New
-(Submitted by Usuario de prueba via Portal)

La Mesa de Servicio está actualmente:

Abierto 2257-2912	
Mis Items	
Solicitudes de servicio abiertas	1
Incidentes abiertos	0
Discusiones activas	1
Sin Alertas de Servicio	
Top Problemas	0
Errores conocidos	0
Mi suscripción	0

Solicitudes cerradas recientemente

Mis tipos de conversaciones + Nueva conversación

Service Request

Current



Business Solution Consulting. BSC S.A.

Calles 20 y 24, Avenida 8, No. 2080, San José, Costa Rica.

Tel: (506) 2257-2912, Fax: (506) 2257-7193, email: info@bscsa.net, www.bscsa.info

6. Información

En caso de dudas o necesitar más información, puede utilizar los siguientes contactos:

Nombre	Departamento	Contacto
Soporte	Soporte	soporte@bscsa.info

O puede contactarnos directamente a nuestro número de teléfono el cual es el: 2257-2912