



Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

Manual de usuario helpdesk Quobis

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

Índice de contenido

1.-Introducción.....	3
2.-Acceso al gestor de incidencias Helpdesk.....	3
3.-Creación de Tickets.....	6
4.-Gestión de tickets.....	8
5.-Opción buscar tickets creados.....	12
6.-Editar perfil.....	13
7.-Tickets por email.....	14

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Portal web del helpdesk de Quobis.....	3
Ilustración 2: Pantalla de login del helpdesk.....	4
Ilustración 3: Pantalla de acceso a las actividades del usuario final.....	4
Ilustración 4: Pantalla de actividades de usuario.....	5
Ilustración 5: Creación del ticket.....	6
Ilustración 6: Ticket de prueba.....	7
Ilustración 7: Pantalla posterior a la creación del ticket.....	8
Ilustración 8: Página del ticket creado.....	9
Ilustración 9: Actualización del Ticket.....	10
Ilustración 10: conversación del ticket.....	11
Ilustración 11: Búsqueda de tickets	12
Ilustración 12: Editar perfil.....	13

Control de Versiones			
Versión	Nombre	Descripción	
0.1	Eduardo Alonso Gil	Autor	30/10/13

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

1.- Introducción

El presente documento tiene como objetivo servir de guía para realizar un uso apropiado del sistema de soporte y mantenimiento de la empresa Quobis Networks. Este manual no pretende ser un manual de referencia en el que consultar todas las posibles opciones en profundidad, sino más bien una guía rápida de uso que se centra en la explicación de las tareas más comunes.

El helpdesk de Quobis es un software vía web en el que se pueden administrar incidencias y averías de equipos de una forma rápida e intuitiva.

2.- Acceso al gestor de incidencias Helpdesk

El acceso al helpdesk de Quobis es muy sencillo. El usuario tendrá que abrir un navegador web y ingresar la siguiente dirección:

<https://quobissupport.zendesk.com/hc/es>

Se accede a la siguiente pantalla, donde el cliente tendrá acceso a foros de ayuda y podrá acceder a su cuenta haciendo click en el botón “Iniciar sesión” o solicitar un usuario y contraseña haciendo click en “Enviar una solicitud”:



Ilustración 1: Portal web del helpdesk de Quobis

Si el usuario pincha en “Iniciar sesión” accederá a la siguiente pantalla donde ingresará sus credenciales:

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

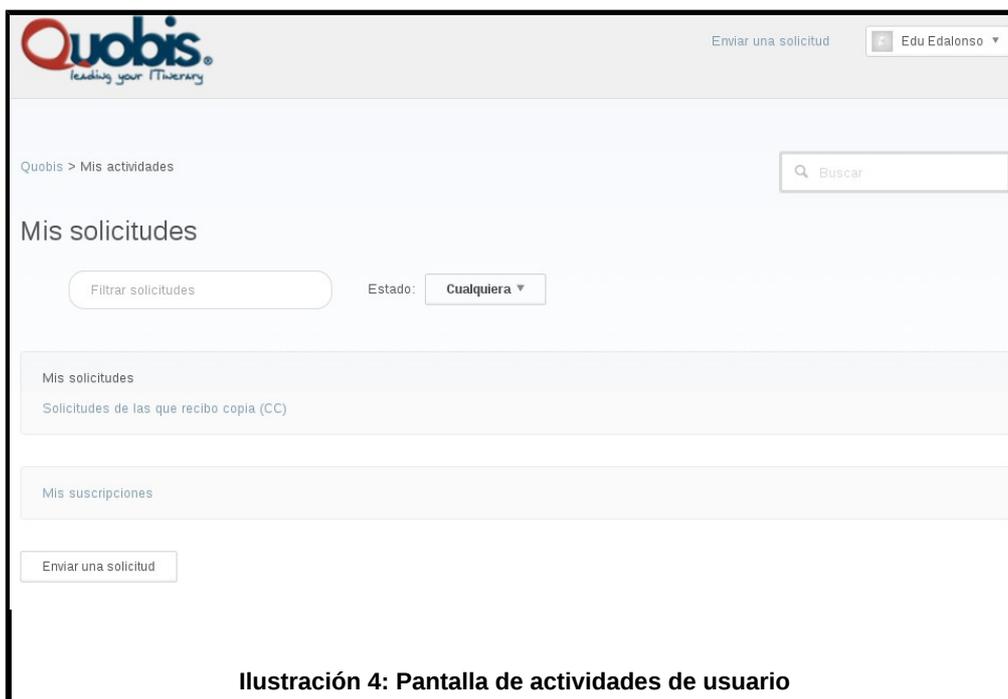


Una vez introducidos correctamente estos datos, el usuario podrá visualizar la siguiente pantalla, en la cual deberá desplegar el menú que se muestra arriba a la derecha haciendo click en su nombre de usuario y clicar en “Mis actividades”:



En la siguiente pantalla “Mis actividades” se visualizan los siguientes campos:

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

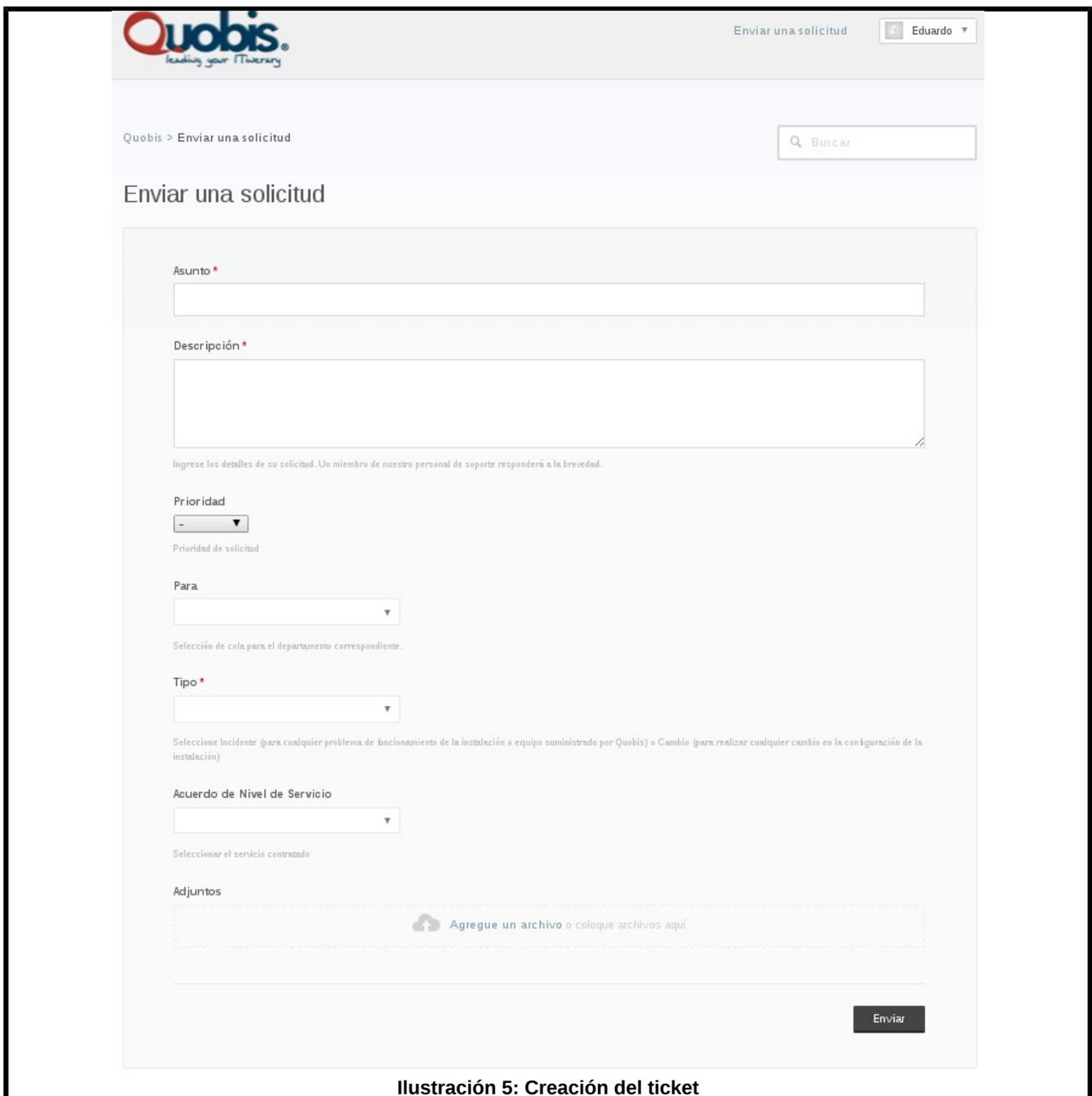


- **Filtrar solicitudes:** Véase apartado 6 del documento.
- **Mis solicitudes:** Véase apartado 4 del documento.
- **Enviar una solicitud:** Véase apartado 3 del documento.
- **Solicitudes de las que recibo copia:** Véase apartado 5 del documento.

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

3.- Creación de Tickets

La acción fundamental realizada por el cliente de Quobis es la apertura de tickets asociados a las incidencias correspondientes. Para ello, el usuario accederá a la pantalla mostrada en la figura anterior y seleccionará la opción **Enviar una solicitud**. En el caso particular de que el cliente detecte alguna incidencia o avería en el equipamiento suministrado por Quobis, éste deberá acceder a la opción comentada anteriormente. Una vez realizada esta acción, el usuario podrá visualizar la siguiente pantalla:



The screenshot shows the 'Enviar una solicitud' (Send a request) form in the Quobis user interface. At the top left is the Quobis logo. At the top right, it says 'Enviar una solicitud' and 'Eduardo'. Below the logo is a search bar with the text 'Quobis > Enviar una solicitud' and a search icon. The main heading is 'Enviar una solicitud'. The form contains several sections:

- Asunto ***: A text input field.
- Descripción ***: A larger text area for the request details.
- Prioridad**: A dropdown menu with a '-' symbol.
- Para**: A dropdown menu for selecting a department.
- Tipo ***: A dropdown menu for selecting the type of incident (Incidente or Cambio).
- Acuerdo de Nivel de Servicio**: A dropdown menu for selecting the service level.
- Adjuntos**: A dashed box with a cloud icon and the text 'Agregue un archivo o coloque archivos aquí'.

 At the bottom right of the form is a dark 'Enviar' button.

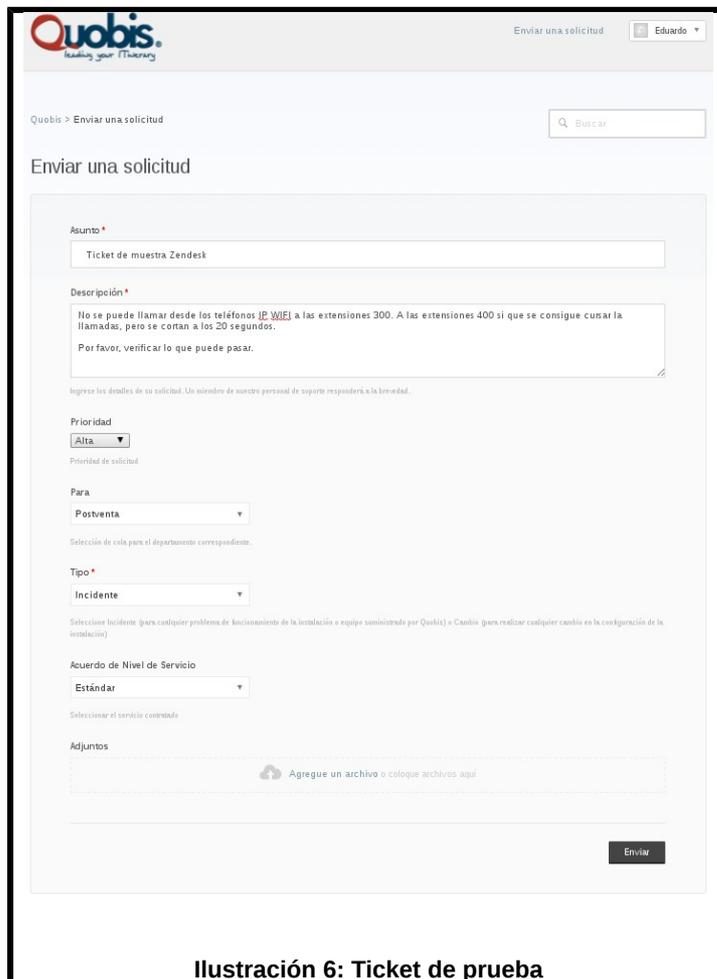
Ilustración 5: Creación del ticket

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

A la hora de crear un ticket, el usuario deberá completar los siguientes campos:

- **Tipo:** Seleccione Incidente (para cualquier problema de funcionamiento de la instalación o equipo suministrado por Quobis) o Cambio (para realizar cualquier cambio en la configuración de la instalación).
- **Para:** Seleccione la cola del departamento correspondiente.
- **Servicio:** Seleccione el tipo de contrato.
- **SLA:** (Service Level Agreement) seleccione el tipo de SLA contratado.
- **Asunto:** Título indicativo acerca de la incidencia o cambio.
- **Descripción:** Breve descripción de la incidencia o cambio que se quiera realizar.
- **Adjuntos:** Seleccione un fichero si desea adjuntar pantallazos o logs que puedan ayudar a la resolución de la incidencia. No es necesario adjuntar un fichero para crear un ticket, se trata de un parámetro opcional.
- **Prioridad:** seleccione un valor entre: Baja, Normal, Alta y Urgente, según la urgencia de su Ticket.

Una vez rellenado los campos pertinentes, se hace click en el botón de **Enviar**. Un ejemplo de ticket es el que se puede visualizar a continuación:



Quobis > Enviar una solicitud

Enviar una solicitud

Asunto *

Ticket de muestra Zendesk

Descripción *

No se puede llamar desde los teléfonos [P. W/E] a las extensiones 300. A las extensiones 400 si que se consigue cusar la llamadas, pero se cortan a los 20 segundos.
Por favor, verificar lo que puede pasar.

Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.

Prioridad

Alta

Prioridad de solicitud

Para

Postventa

Selección de cola para el departamento correspondiente.

Tipo *

Incidente

Seleccione incidente (para cualquier problema de funcionamiento de la instalación o equipo suministrado por Quobis) o Cambio (para realizar cualquier cambio en la configuración de la instalación)

Acuerdo de Nivel de Servicio

Estándar

Seleccione el servicio contratado

Adjuntos

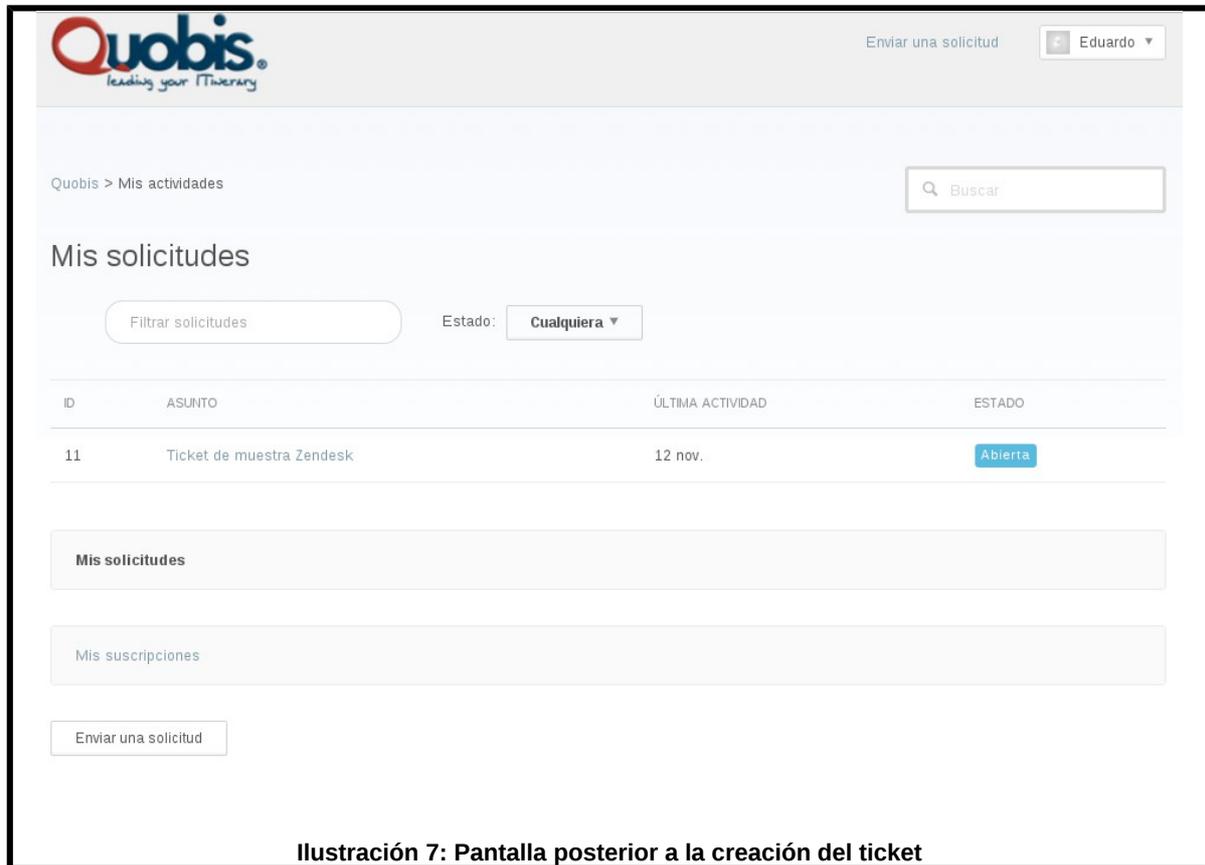
Agregue un archivo o coloque archivos aquí

Enviar

Ilustración 6: Ticket de prueba

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

Una vez que el ticket haya sido creado, el usuario visualizará la siguiente pantalla:



Quobis > Mis actividades

Enviar una solicitud Eduardo ▾

Buscar

Mis solicitudes

Filtrar solicitudes Estado: Cualquiera ▾

ID	ASUNTO	ÚLTIMA ACTIVIDAD	ESTADO
11	Ticket de muestra Zendesk	12 nov.	Abierta

Mis solicitudes

Mis suscripciones

Enviar una solicitud

Ilustración 7: Pantalla posterior a la creación del ticket

4.- Gestión de tickets

Para observar la evolución del ticket, el usuario, en la página principal del helpdesk, tiene que hacer click en el enlace **Mis solicitudes**. Un vez haya hecho click sobre el enlace, el cliente podrá filtrar sus clientes según cuatro estados, *Cualquiera*, *Abierta*, *Respondida* o *Resuelta*: en *Cualquiera* podrá ver una lista de todos los tickets en cualquier estado; en *abierta* veremos una lista únicamente de los tickets que no estén resueltos ni respondidos; y en *resuelta* veremos una lista de los tickets que ya han sido resueltos. En el ejemplo, como el cliente ficticio sólo creó un ticket que aún no fue resuelto, podremos verlo en *Todo* y en *Abierto*. La pantalla por defecto después de crear un ticket es la de *Abierta* (ilustración 7). También se ofrece la posibilidad de filtrar los tickets por texto incluido en la descripción, en el asunto o en el técnico de Quobis asignado.

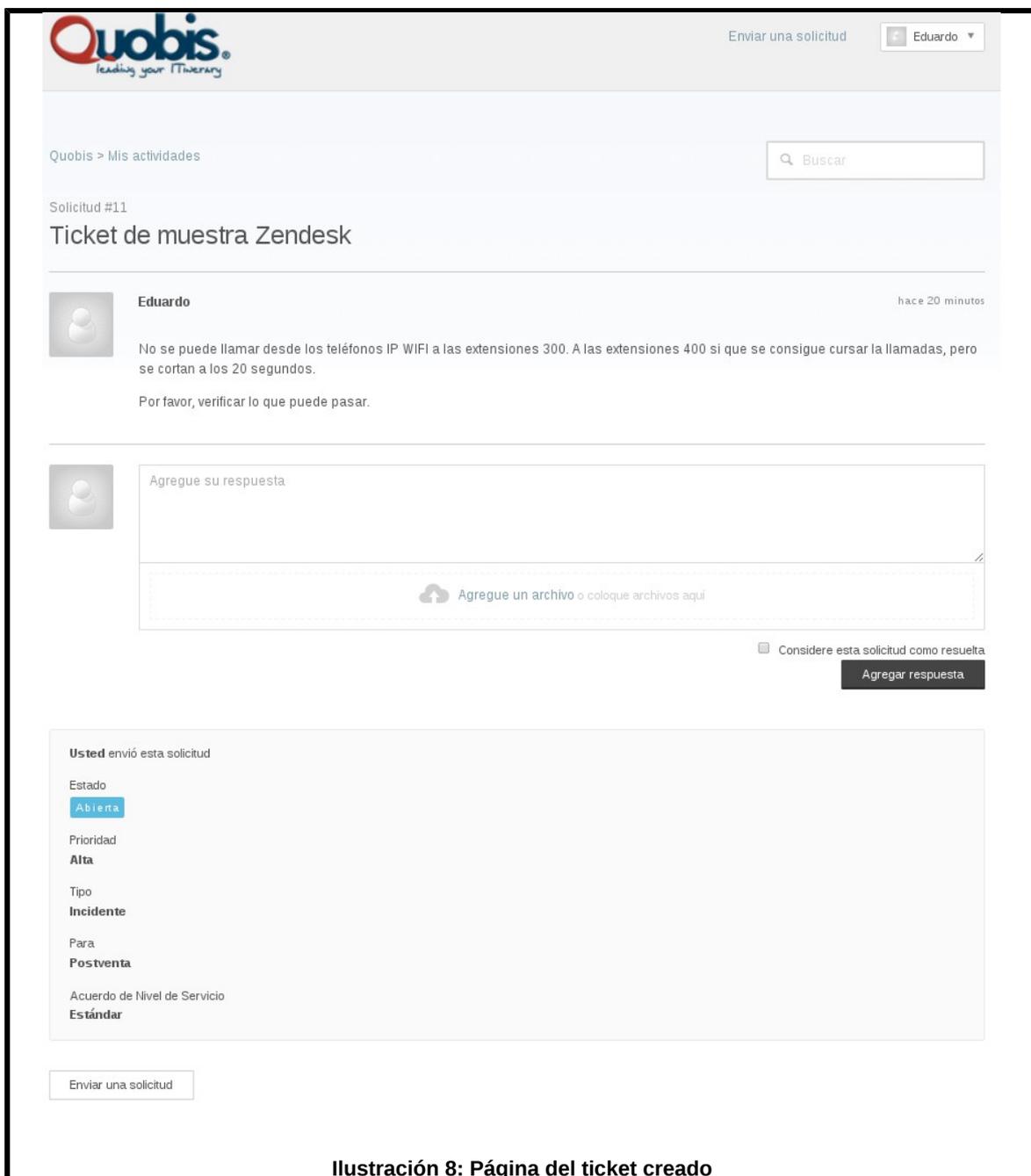
En las listas de *My Tickets* los campos que se visualizan de cada ticket son, por orden:

- **Número de ticket:** Número asignado al ticket.
- **Asunto:** Asunto escrito en la creación del ticket.
- **Última actividad:** Última actualización de ticket, ya sea de estado o de comentario.

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

- **Estado:** Puede ser:
 - **Abierta:** El ticket aún no fue asignado a algún técnico de Quobis.
 - **Respondida:** El ticket fue asignado a algún técnico de Quobis y se esta trabajando en el, de forma que es posible que se pida algún dato al cliente necesario para continuar trabajando en el ticket, si no es contestado se cerrará el mismo en 3 días automáticamente..
 - **Resuelta:** El ticket está cerrado.

Si se hace click en el ticket creado de prueba, el cliente puede visualizar la página del ticket:



Quobis leading your ITinerary

Enviar una solicitud Eduardo

Quobis > Mis actividades

Solicitud #11
Ticket de muestra Zendesk

Eduardo hace 20 minutos

No se puede llamar desde los teléfonos IP WIFI a las extensiones 300. A las extensiones 400 si que se consigue cursar la llamadas, pero se cortan a los 20 segundos.
Por favor, verificar lo que puede pasar.

Agregue su respuesta

Agregue un archivo o coloque archivos aquí

Considere esta solicitud como resuelta **Agregar respuesta**

Usted envió esta solicitud

Estado: **Abierta**

Prioridad: **Alta**

Tipo: **Incidente**

Para: **Postventa**

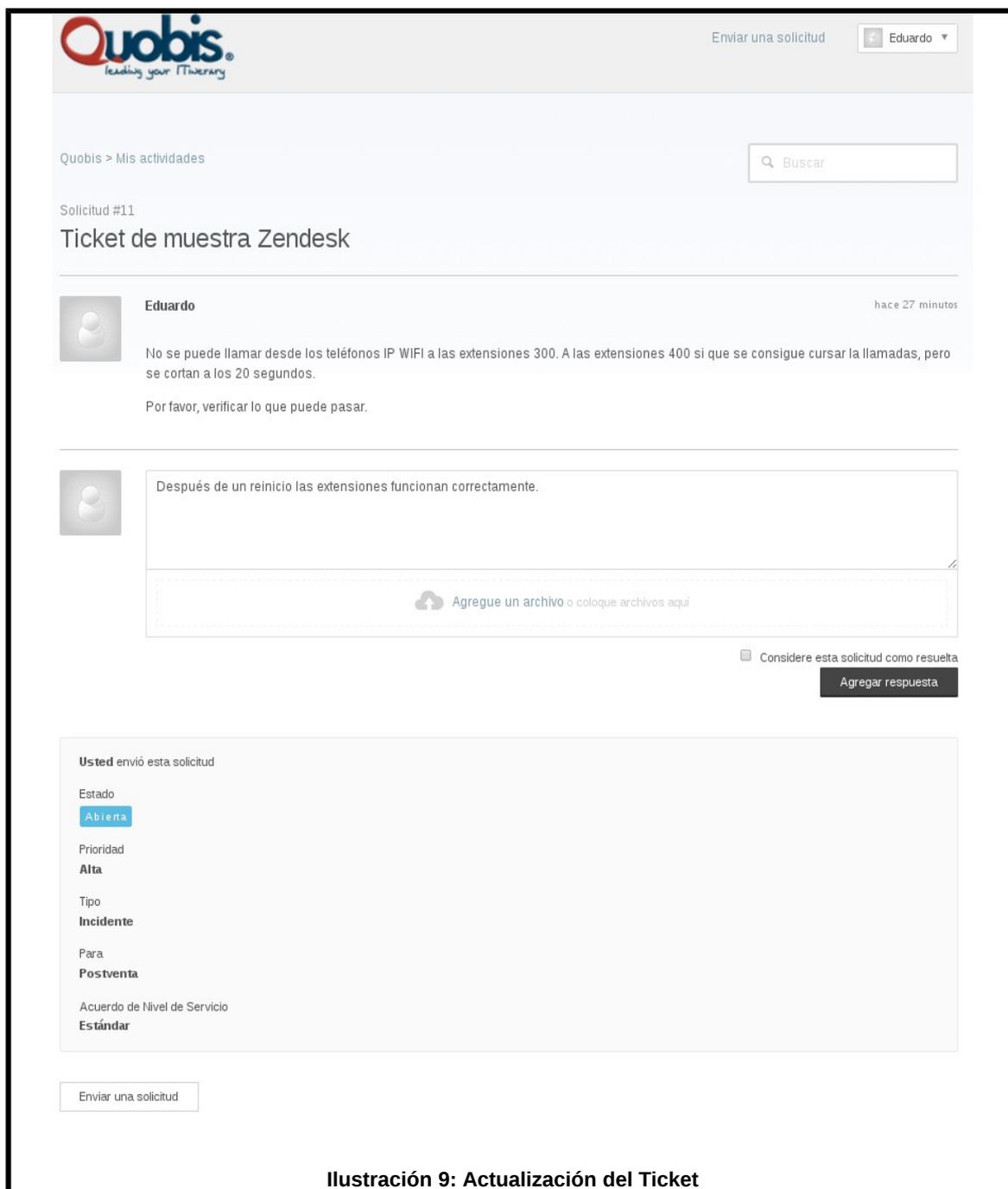
Acuerdo de Nivel de Servicio: **Estándar**

Enviar una solicitud

Ilustración 8: Página del ticket creado

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

En esta página se puede observar la evolución de la resolución de la incidencia. Si se desea adjuntar información, añadir un comentario al ticket o contestar a un agente, se escribirá el comentario en la ventana *Agregue su respuesta*, adjuntando archivos si fuese necesario y hará click en el botón *Agregar respuesta*. La veremos en la siguiente ilustración:

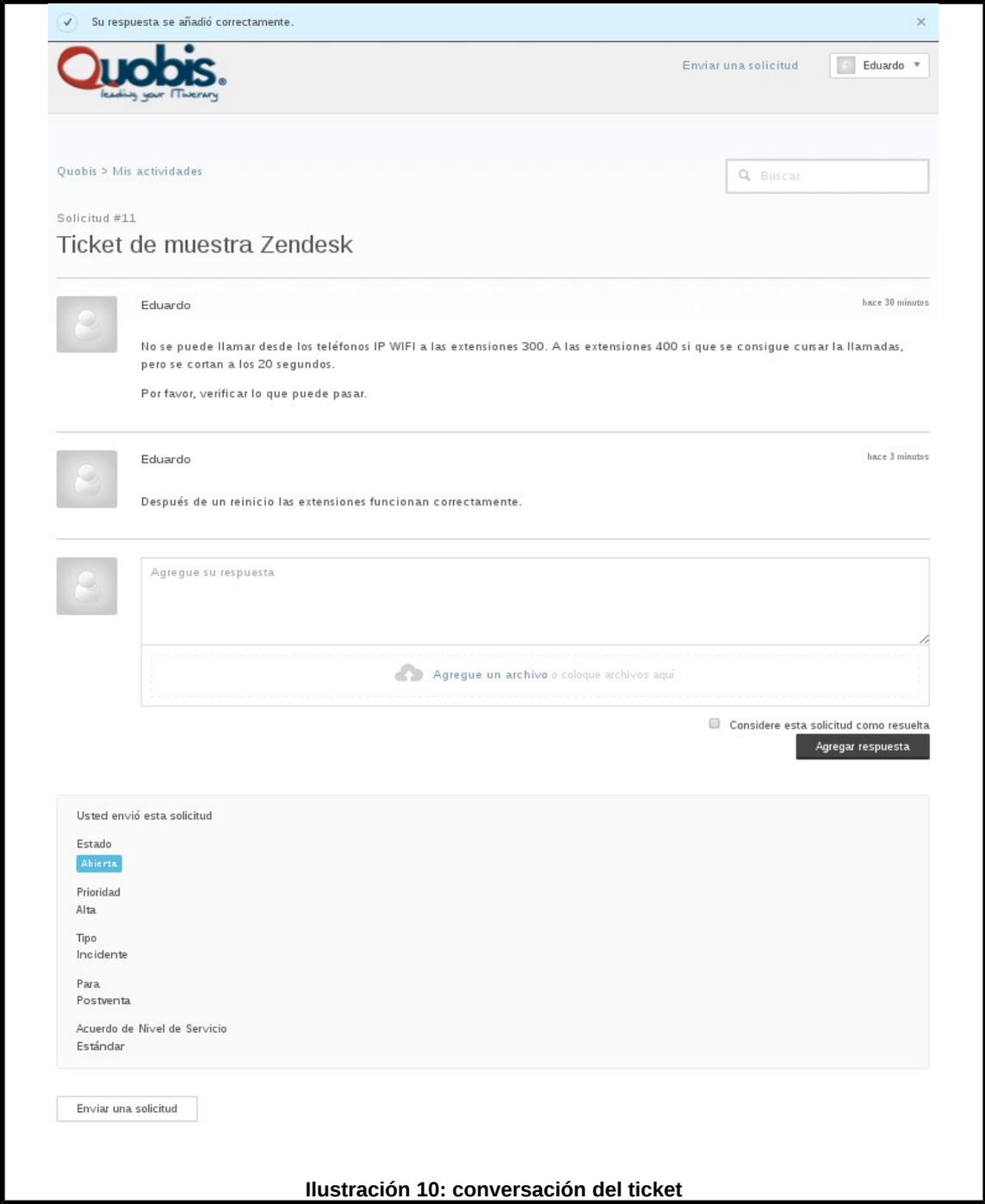


The screenshot shows the Quobis Zendesk interface. At the top, there is a search bar and a user profile for Eduardo. The main content area displays a ticket titled "Ticket de muestra Zendesk" with a status of "Abierta" (Open) and a priority of "Alta" (High). The ticket details include the type "Incidente" (Incident) and the service level agreement "Estándar" (Standard). A comment from Eduardo, posted 27 minutes ago, states: "No se puede llamar desde los teléfonos IP WIFI a las extensiones 300. A las extensiones 400 si que se consigue cursar la llamadas, pero se cortan a los 20 segundos. Por favor, verificar lo que puede pasar." Below the comment, there is a response area with a text input field containing "Después de un reinicio las extensiones funcionan correctamente." and a file upload area with the text "Agregue un archivo o coloque archivos aquí". At the bottom right of the response area, there is a checkbox labeled "Considere esta solicitud como resuelta" and a button labeled "Agregar respuesta". At the bottom left, there is a button labeled "Enviar una solicitud".

Ilustración 9: Actualización del Ticket

Una vez que el usuario haya hecho click en el botón *Enviar*, el comentario lo podrá visualizar abriendo el ticket, donde aparecerán todos los comentarios (del agente y del cliente), tal y como se puede apreciar en la siguiente figura:

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		



Su respuesta se añadió correctamente.

Quobis **leading your ITinerary** Enviar una solicitud Eduardo

Quobis > Mis actividades

Solicitud #11
Ticket de muestra Zendesk

Eduardo hace 30 minutos
No se puede llamar desde los teléfonos IP WIFI a las extensiones 300. A las extensiones 400 si que se consigue cursar la llamadas, pero se cortan a los 20 segundos.
Por favor, verificar lo que puede pasar.

Eduardo hace 3 minutos
Después de un reinicio las extensiones funcionan correctamente.

Agregue su respuesta

Considere esta solicitud como resuelta **Agregar respuesta**

Usted envió esta solicitud

Estado: **Abierta**

Prioridad: Alta

Tipo: Incidente

Para: Postventa

Acuerdo de Nivel de Servicio: Estándar

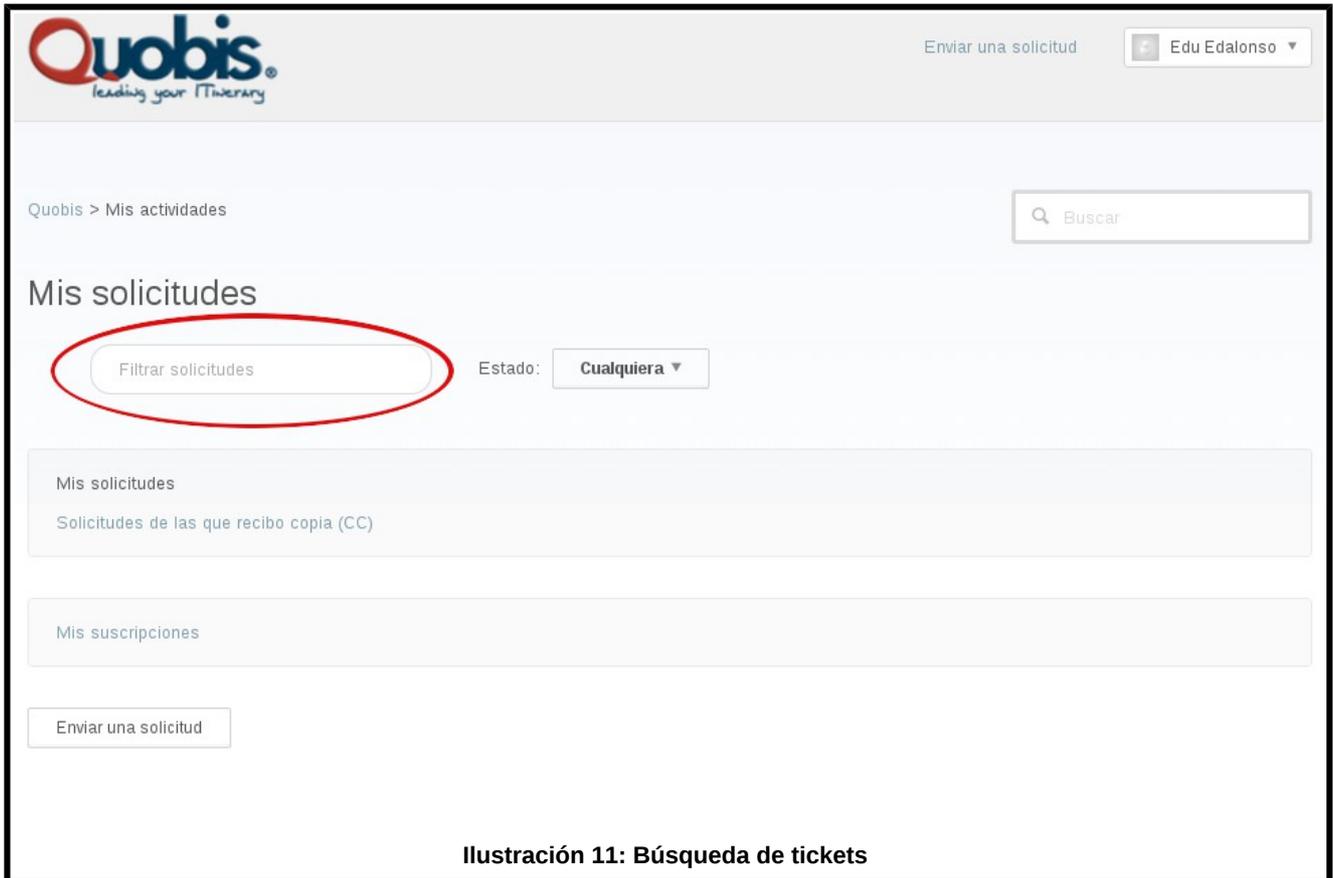
Ilustración 10: conversación del ticket

Finalmente, para salir del helpdesk, el usuario tendrá que hacer click sobre su nombre de usuario y en el menú desplegable sobre la palabra *Salir* que está en la parte superior derecha.

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

5.- Opción buscar tickets creados

Se trata de una herramienta para localizar un ticket de forma sencilla. En forma de texto introduzca cualquier dato referente a cualquier campo de un ticket y la lista de tickets decrecerá en función del contenido de esta caja de texto.



The screenshot shows the Quobis user interface. At the top left is the Quobis logo. At the top right, there is a button labeled 'Enviar una solicitud' and a user profile dropdown menu showing 'Edu Edalonso'. Below the logo, the breadcrumb 'Quobis > Mis actividades' is visible. A search bar with the text 'Buscar' is located on the right. The main section is titled 'Mis solicitudes'. Below this title, there is a button labeled 'Filtrar solicitudes' which is circled in red. To its right is a dropdown menu for 'Estado' currently set to 'Cualquiera'. Below these elements, there are two sections: 'Mis solicitudes' with a sub-section 'Solicitudes de las que recibo copia (CC)', and 'Mis suscripciones'. At the bottom left, there is another 'Enviar una solicitud' button.

Ilustración 11: Búsqueda de tickets

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

6.- Editar perfil

En este apartado podremos escoger algunas preferencias básicas sobre el perfil de usuario, en la sección *Editar mi perfil* al hacer click en el nombre de usuario en la parte superior derecha de la página:



Ilustración 12: Editar perfil

- **Nombre:** permite cambiar el nombre de usuario.
- **Avatar:** permite añadir una imagen que identificará al usuario en sus comentarios y tickets.
- **Teléfono:** permite modificar el teléfono de contacto del usuario.
- **Zona horaria:** permite adaptar la zona horaria para la creación y resolución de tickets a la zona horaria de cada usuario.

Documento:	Documento Técnico		
Título:	Manual de usuario del Zendesk		
Versión	0.1	Fecha :	30/10/13
Autor	Eduardo Alonso		

7.- Tickets por email

El segundo método de abrir incidencias se realiza a través de correo electrónico. El cliente tendrá que remitirse a la siguiente dirección de soporte: support@quobissupport.zendesk.com

Cuando el cliente envíe un correo a la dirección indicada anteriormente, automáticamente se creará un ticket con el contenido correspondiente y se asignará al usuario helpdesk asociado al correo electrónico que envía el ticket. En caso de que el correo electrónico no exista en la plataforma existen dos posibilidades:

- El correo electrónico no es aceptado por la plataforma, por lo tanto, la incidencia será deshechada y ningún agente tramitará su resolución.
- El usuario recibirá en su correo electrónico las instrucciones para crear un usuario con la nueva dirección y a continuación y de forma automática se creará un ticket asociado a este nuevo usuario con el texto de la incidencia.