

Artologik® // **HelpDesk**

*Una herramienta para la gestión de soporte  
tanto interno como externo.*

# **HelpDesk 3.4**

[www.artologik.com](http://www.artologik.com)

**¡Descubra  
la nueva  
versión de  
HelpDesk!**

*¡Características nuevas, más control y  
siempre fácil de utilizar!*

help

# Funciones nuevas

¡Si usted ya conocía Artologik HelpDesk, ahora descubrirá una serie de características nuevas en el programa! El sistema de gestión de incidencias ha sido completamente desarrollado, y se han añadido una serie de mejoras para realizar la gestión de una forma más fácil y eficaz.

Los módulos complementarios, los cuales le permiten adaptar mejor HelpDesk a su organización, también han sido desarrollados añadiéndoles funciones nuevas, en especial el módulo HD-Advanced.

Además, hemos desarrollado un módulo complementario, HD-Asset. Es un programa de inventario de existencias, el cual le proporciona un escaneo automático de sus activos en la red y una visión general de sus licencias y programas, con la posibilidad de vincular los activos a sus usuarios en HelpDesk.

## E-mail

### *Nuevo sistema para la gestión de los e-mails*

- Función de e-mail completamente desarrollada en .NET
- Diseño actual de la interfaz del e-mail
- Posibilidad de definir varias direcciones de e-mail entrantes
- Compatibilidad del protocolo de e-mail IMAP

### *Firma del E-mail*

Posibilidad de añadir automáticamente una firma de e-mail individual para cada usuario de soporte en cualquier mensaje enviado desde HelpDesk.

### *Textos predefinidos para e-mails automáticos*

Posibilidad de establecer automáticamente textos de introducción y de conclusión para cada e-mail cuando se abre o cierra una solicitud.

### *Lista de todas las solicitudes con e-mails nuevos*

Acceder fácilmente a un e-mail entrante conectado a una solicitud existente.

### *Además:*

- Eliminar todos los e-mails entrantes con un sólo clic.
- Responder un e-mail directamente desde el mensaje haciendo clic en "Responder".

## Gestión de Solicitudes

### *Modificación de un Objeto*

Posibilidad de cambiar el objeto en una solicitud existente, si el objeto elegido en el registro no es el correcto o si la solicitud fue registrada para un objeto estándar.

### *Tipos de estados en una solicitud*

- El estado "Pendiente" se asignará a aquellas solicitudes que necesitan una respuesta por parte del cliente.
- El estado "Delegado" es para aquellas solicitudes que han sido delegadas a otro miembro del equipo, pero que no han sido abiertas todavía.

### *Más posibilidades mediante Alerta Web*

Posibilidad de recibir alertas en caso de modificación de la descripción de una solicitud, la creación de acciones o la modificación de acciones existentes.

### *Además:*

- Seleccionar un responsable que gestione la acción. Delegar una acción a otro miembro del soporte.
- Cerrar una solicitud reabierta sin gestionarla o modificar el tiempo de gestión, por ejemplo un e-mail de agradecimiento.
- Añadir clientes nuevos y usuarios directamente desde el registro de la solicitud. Editar los clientes y usuarios cuando se gestiona una solicitud.

## Listas de Solicitudes

### *Creación de listas de solicitudes personalizadas*

Crear y asignar un nombre a las listas de solicitudes a partir de selecciones personalizadas.

### *Selección de los títulos en las listas de solicitudes*

Seleccionar qué títulos de las listas de solicitudes deberían ser mostrados, y en qué orden.

### *Código de color*

Posibilidad de hacer más visibles las solicitudes en función de la prioridad estableciendo diferentes códigos de colores.

### *Además:*

- Filtrar las listas de solicitudes por Estado, Prioridad, Organización u Objeto.

## FAQ

### *Conexión de las listas FAQ a las organizaciones*

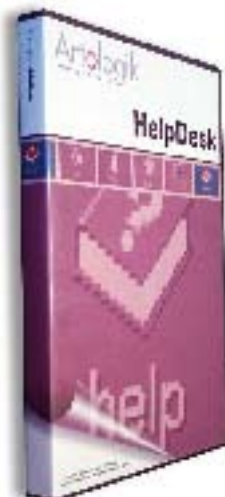
Seleccionar qué listas FAQ serán accesibles por las organizaciones.

### *Creación de solicitudes FAQ*

Crear una solicitud FAQ directamente, sin empezar desde una ya existente.

### *Además:*

- Clasificar sus listas FAQ en categorías FAQ.



## Informes

- El informe "Tiempo de gestión" muestra cuántas solicitudes fueron gestionadas dentro de un cierto periodo de tiempo.
- Utilización de periodos fijos en los informes como "Mes pasado", "Este año", ...
- El informe "Volumen de solicitudes" puede ser agrupado, por ejemplo por organizaciones.

## Administración de Objetos

### *Objetos por defecto*

Simplificar el registro de las solicitudes estableciendo objetos predeterminados para cada organización.

### *Objetos temporales*

Indicar si un objeto es temporal y se deberá cambiar antes de cerrar la solicitud, por ejemplo cuando los clientes o el personal de soporte tienen alguna dificultad para seleccionar un objeto en el registro de una incidencia.

### *Conexión de un objeto a un usuario*

Añadir los objetos para los cuales los usuarios pueden recibir soporte, además de los definidos por defecto para la organización.

### *Prioridades por objeto*

Establecer una prioridad por defecto para cada objeto

## Administración - Varios

### *Enlaces de menú*

- Crear enlaces externos y añadirlos al menú.
- Determinar si los enlaces serán visibles para los clientes o sólo para el personal de soporte.

### *Derechos de los clientes respecto a las prioridades*

Determinar si los clientes están autorizados para atribuir una prioridad a la solicitud.

### *Además:*

- Permitir a los clientes ver qué operador técnico está gestionando su solicitud.

# Módulos complementarios

No olvide los módulos complementarios los cuales añaden funcionalidades avanzadas a HelpDesk, adaptando el programa a su organización. Existen cinco módulos complementarios, incluyendo el nuevo módulo: HD-Asset. Este módulo es un sistema de inventario diseñado para dar una visión general de los recursos de su organización.

## HD-Advanced

HD-Advanced le permite realizar una gestión avanzada de las solicitudes, gracias a la delegación de solicitudes en diferentes niveles, la creación de solicitudes estándar, la gestión de SLA y muchas funciones adicionales las cuales incrementan los niveles de servicio y reducen el volumen de trabajo en su organización. HD-Advanced 3.4 ha sido desarrollado considerablemente con una gran serie de mejoras.

### *Función: Contratos del nivel de servicio (SLA)*

- Posibilidad de crear acuerdos SLA y conectarlos a un objeto, un Grupo de objetos, una organización o un Grupo de organizaciones.
- Los límites SLA serán visibles en la solicitud.
- Clasificando las listas de solicitudes mediante los límites SLA, podrá conocer en qué orden se deben gestionar las incidencias.
- Establecer recordatorios de e-mail basados en los límites SLA.
- Informes de SLA los cuales serán accesibles para los clientes.

### *Clasificación de solicitudes*

Realización de informes y de criterios de búsqueda basados sobre la clasificación de las solicitudes.

### *Conexión de solicitudes*

- Conectar solicitudes entre sí, cuando se cierra la solicitud principal se cerrarán también todas las sub-solicitudes.
- Posibilidad de enviar un e-mail a todos los clientes concernientes a la vez.

### *Selección del primer Grupo de soporte*

Elegir qué Grupo de soporte debería gestionar primero una solicitud, en función del objeto y de la organización correspondiente.

### *Conexión de un Grupo de soporte a un Grupo de objetos*

Conectar un Grupo de soporte y todos los usuarios a un Grupo de objetos.

### *Creación de preguntas estándar para los Grupos de objetos*

Crear preguntas estándar para los Grupos de objetos, evitando la necesidad de seleccionar preguntas para cada objeto.

### *Creación de acciones para las solicitudes estándar*

En la creación de una solicitud estándar, se pueden crear acciones estándar las cuales se añadirán automáticamente a la solicitud.

### *Clientes finales*

Definir una organización como cliente final.

### *Colores de los Grupos de organizaciones*

Los colores de los Grupos de organizaciones se utilizarán en las listas de las solicitudes para mejorar su visibilidad.

### *Además:*

- Permitir que un objeto pertenezca a más de un Grupo de objetos, y elegir qué Grupos de objetos se deberían utilizar cuando se crea la solicitud.
- Filtrar las listas de solicitudes por Grupos de soporte, Grupos de organizaciones o Grupos de objetos.
- Enviar e-mails a todos los miembros de un Grupo de soporte cuando una solicitud sea delegada.

## HD-Track

HD-Track permite la gestión de los productos que pertenecen a cada cliente individual. Algunos ejemplos de productos son: servicios, actividades, personas, lugares, información, ideas, etc. Su directorio de productos podrá ser importado a HelpDesk en formato XML.

*Una de las novedades en la versión 3.4 es la posibilidad de autorizar a los operadores técnicos a administrar los productos.*

## HD-LDAP

La conexión con LDAP le permite crear un entorno de usuario con un inicio de sesión único (single-sign-on). De esta forma, se evita una doble administración cuando se modifica la información del usuario en su Active Directory.

*Una de las novedades en la versión 3.4 es la posibilidad de seleccionar en qué campos le gustaría buscar en el catálogo LDAP, por ejemplo un nombre, una dirección o un correo electrónico.*

## HD-TIME

HD-TIME le permite registrar el tiempo a través de HelpDesk, dándole la posibilidad de registrar el tiempo utilizado en cada solicitud y facilitando la facturación detallada del cliente.

### *Novedad en la versión 3.4:*

- Registrar el tiempo directamente en el formulario de la solicitud o en una acción.
- Seleccionar si en TIME un proyecto se debería crear para un objeto o para un cliente en HelpDesk.

## HD-Asset

HD-Asset es un programa totalmente nuevo, el cual se puede utilizar como un módulo complementario en HelpDesk o como un software autónomo. El programa Asset le ofrece una visión general de sus ordenadores, licencias, etc. en su organización.

Usted puede vincular los activos a usuarios de clientes en su HelpDesk, dándole la posibilidad al personal de soporte de ver los cambios realizados que podrían ser la causa de los problemas.

Como todos los productos Artologik, este programa está basado en Web, esto significa que podrá acceder al programa desde cualquier ordenador con una conexión de Internet.

- Mostrar la información sobre el material informático y los programas instalados
- Historial de las modificaciones realizadas
- Control de las licencias y de los ficheros de instalación
- Escaneo automático de la red
- Generar informes

Las impresoras, los routers y los cortafuegos, etc. también se podrán escanear. Además, existe la posibilidad de insertar manualmente aquellos recursos que no se pueden escanear, para que su compañía gestione todo su inventario en el mismo programa.

## Formación

Para ayudarle a optimizar la utilización de HelpDesk, le ofrecemos unas propuestas de formación, incluyendo una demostración por teléfono.

- La formación de una jornada completa o media jornada son recomendadas durante la primera aplicación del software.
- La formación personalizada es adaptada a sus necesidades específicas; por ejemplo, formación en las funciones de administración, sobre la gestión de las solicitudes para empleados nuevos, etc.



## ¡Pruebe las nuevas funciones de HelpDesk!

Solicite su sitio de prueba gratis en nuestra página Web:

[www.artologik.com](http://www.artologik.com)

O contacte con nosotros:

Teléfono: 00 46 470 77 85 87

E-mail: [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

¡Programas muy fáciles de utilizar y además eficaces!

Descubra los otros cinco programas basados en Web de la serie Artologik:



**Query&Report** – Creación de encuestas online de una manera rápida y fácil, y gestión de todas las respuestas recibidas.

**EZbooking** – Control de las reservas de sus recursos, evitando las dobles reservas.

**TIME** – Simplificación del registro del tiempo, el cual se caracteriza por su facilidad de uso.

**ProjectManager** – Gestión de sus proyectos de una manera sencilla.

**WebPublish** – Diseño y actualización de sus páginas Web en el mismo programa.

**Artologik**<sup>®</sup>  
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media  
Vidéum, SE-351 96 Växjö, Sweden  
Teléfono: 00 46 470 77 85 87  
Fax: 00 46 470 820 20

[www.artologik.com](http://www.artologik.com), [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)