PREFECTURA DE IMBABURA
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Guía Técnica

Manual Usuario MESA DE AYUDA GRP Imbabura

GrpImbabura

Dirección General de TI

Resumen

Documento funcional Mesa de Ayuda

Tabla de contenido

Introducción 2
Funcionalidades básicas 2
Ingreso al sistema 2
Mesa de ayuda 2
Proceso implementado 4
Configuraciones Iniciales 5
Equipo de trabajo 5
Procedimiento 5
Valorar la atención 9
Gestión de las valoraciones 10
Informes 11

Introducción

El sistema Mesa de Ayuda GRP Imbabura, es el entorno donde se ofrece el servicio de soporte técnico con una capacidad de comunicación idónea receptando y comprendiendo las necesidades o problemas específicos que se presenten por los usuarios, para con ello brindar respuestas coherentes. institucionales del Gobierno Provincial de Imbabura

Funcionalidades básicas

Ingreso al sistema

Este manual tiene como objetivo permitir al usuario conocer la manera de utilizar Mesa de Ayuda de la Prefectura de Imbabura.

Para iniciar con el uso se necesita una dirección de acceso a internet a través de navegador web:

Mesa de ayuda

La funcionalidad de mesa de ayuda se define como (en inglés: Help Desk, a veces traducido como 'Centro de ayuda'), o Centro de Servicio (Service Desk), o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El servicio de Mesa de Ayuda ofrece respuestas y soluciones acerca de soporte técnico, entre otras cuestiones relacionadas con la utilización de sistemas informáticos.

El personal o recurso humano encargado de prestar servicio de ayuda debe poseer conocimientos de software, hardware y telecomunicaciones, todo relacionado con el área, además de las políticas de la organización, así como también tener capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma oral, a problemas específicos, para así lograr respuestas coherentes.

Lo más importante es dejar al usuario satisfecho con las gestiones del analista, más allá si el analista entrega o no una solución.

Los términos de MDA y su uso se extienden con la popularización del estándar ITIL para el gerenciamiento de TI.

En la mayoría de las organizaciones, la mesa de ayuda es parte del departamento de informática (TI). La función de una mesa de ayuda varía mucho, pero, por lo general, proporciona soporte reactivo y proactivo, tanto para PCs como para el usuario final. A través del soporte activo, la mesa de ayuda resuelve problemas que el usuario reporta y lo ayuda a realizar las tareas necesarias para llevar a cabo un proyecto.

La Mesa de ayuda del gobierno provincial considera 3 perfiles iniciales:

- Usuario: Son los clientes o requirentes de un servicio o soporte mediante el reporte de un incidente.
- Técnico: Son los responsables de dar una solución al usuario.
- Responsable: Es el administrador y responsable de gestionar los recursos, clasificar, escalar y asignar técnicos.

La mesa de ayuda permite reportar incidentes mediante el portal web y por correo electrónico, categorizar priorizar, asignar, adjuntar imágenes.

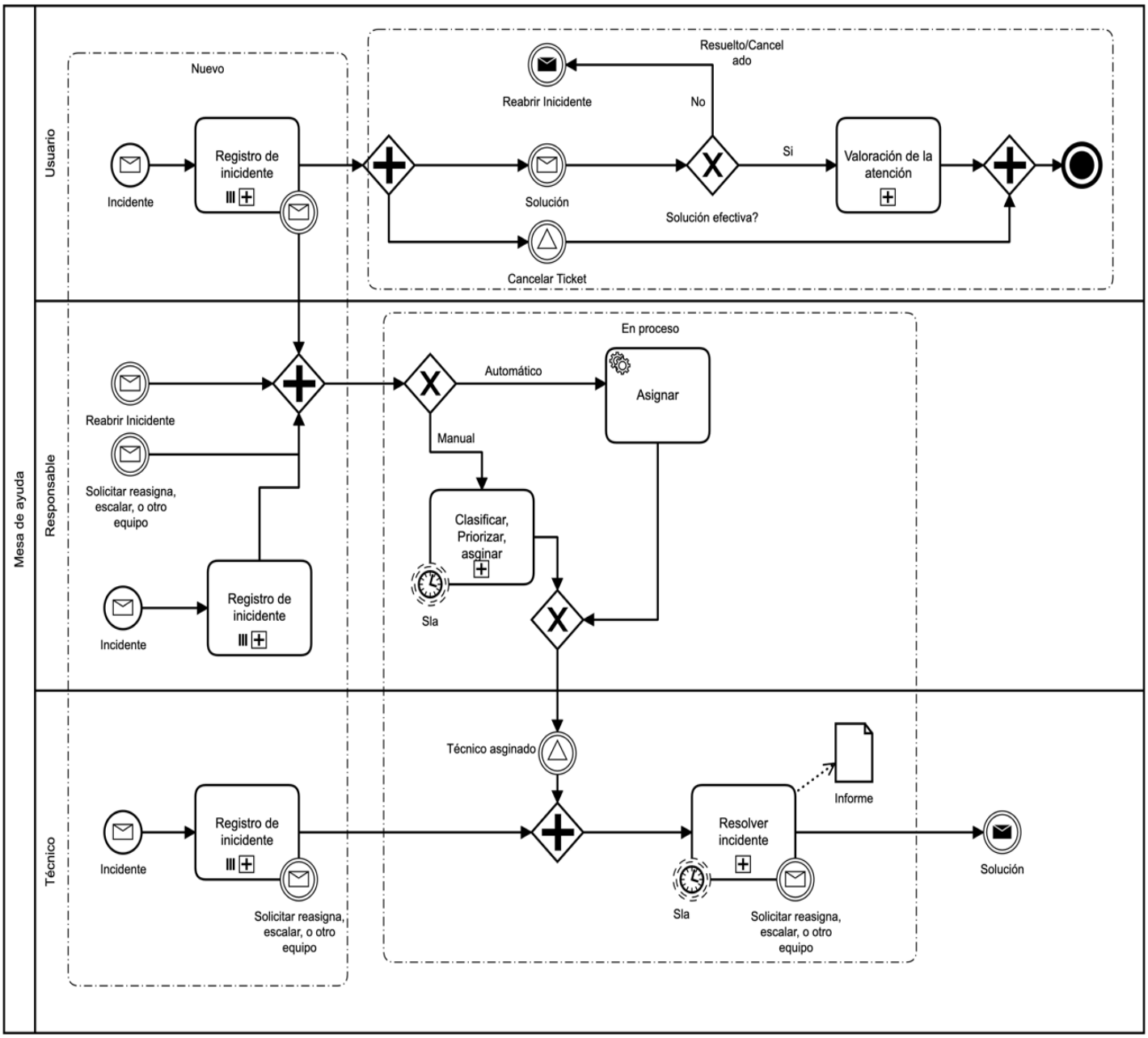
Las funcionalidades son las siguientes:

1. Gestión de incidentes:
   - 1.1. Crear un incidente
     - 1.1.1. Mediante correo electrónico
     - 1.1.2. Mediante el portal de servicios.
     - 1.1.3. Mediante el portal interno.
   - 1.2. Adjuntar imágenes, pdf y videos.
   - 1.3. Asignar técnico.
   - 1.4. Priorizar
   - 1.5. Categorizar
   - 1.6. Etiquetar
   - 1.7. Agregar seguidores
   - 1.8. Enviar mensajes de correo a los seguidores
   - 1.9. Crear nota
   - 1.10. Planificar actividades y solicitudes.
2. Cuadro de mando
   - 2.1. Mis incidentes
   - 2.2. Sumatoria de tiempo de incidentes
   - 2.3. Mi desempeño
   - 2.4. Promedio de los últimos 7 días
   - 2.5. Objetivo diario
   - 2.6. Valoraciones y calificaciones
   - 2.7. Cumplimientos de objetivos de sla
3. Perspectivas
   - 3.1. Para el responsable
   - 3.2. Para el técnico asignado
   - 3.3. Para el usuario
4. Informes
   - 4.1. Incidencias
   - 4.2. Análisis del estado SLA
5. Configuraciones
   - 5.1. Equipos
     - 5.1.1. Productividad y visibilidad
       - 5.1.1.1. Métodos de asignación
     - 5.1.2. Canales de atención
       - 5.1.2.1. Por correo
       - 5.1.2.2. Formulario web
     - 5.1.3. Rendimientos
       - 5.1.3.1. Política SLA
       - 5.1.3.2. Valoración de atención
     - 5.1.4. Auto servicio

5.1.4.1. Cierre de incidentes de usuarios
5.2. Etiquetas
5.3. Categorías
5.3.1. Categorías padres y subcategorías
5.4. Etapas
5.4.1. Notificaciones al usuario
5.4.2. Notificaciones al responsable
5.5. Políticas Sla
5.6. Tipos de actividad

Proceso implementado

El Gobierno Provincial como resumen se implementó el siguiente proceso



Configuraciones Iniciales

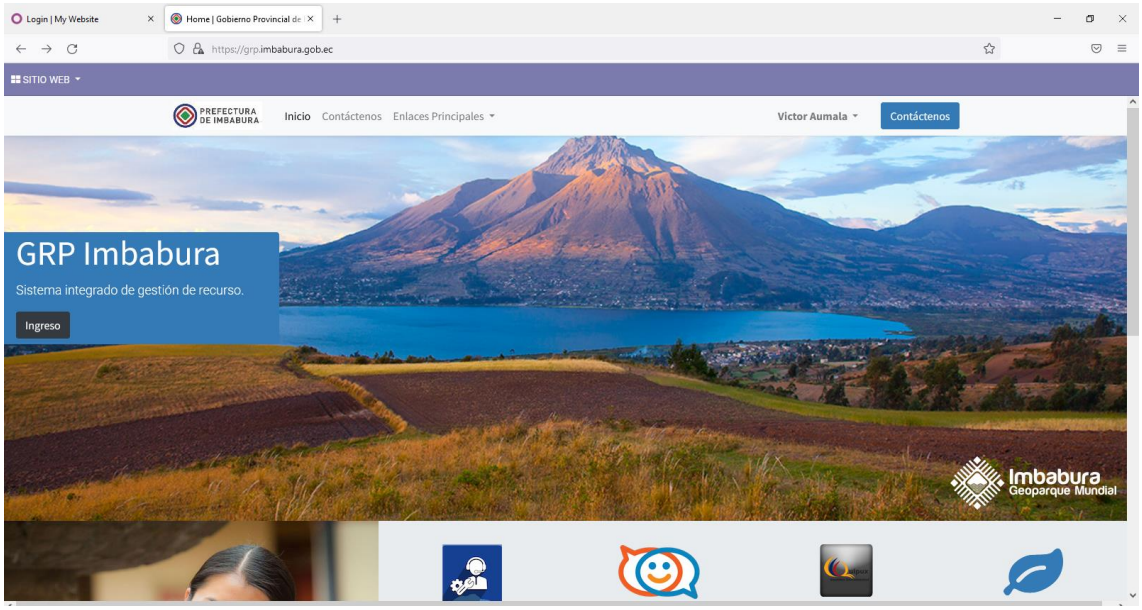
Equipo de trabajo

Al inicio se debe configurar los equipos de trabajo con un usuario de perfil responsable, cada equipo de trabajo se puede asociar con un servicio de la mesa de ayuda.

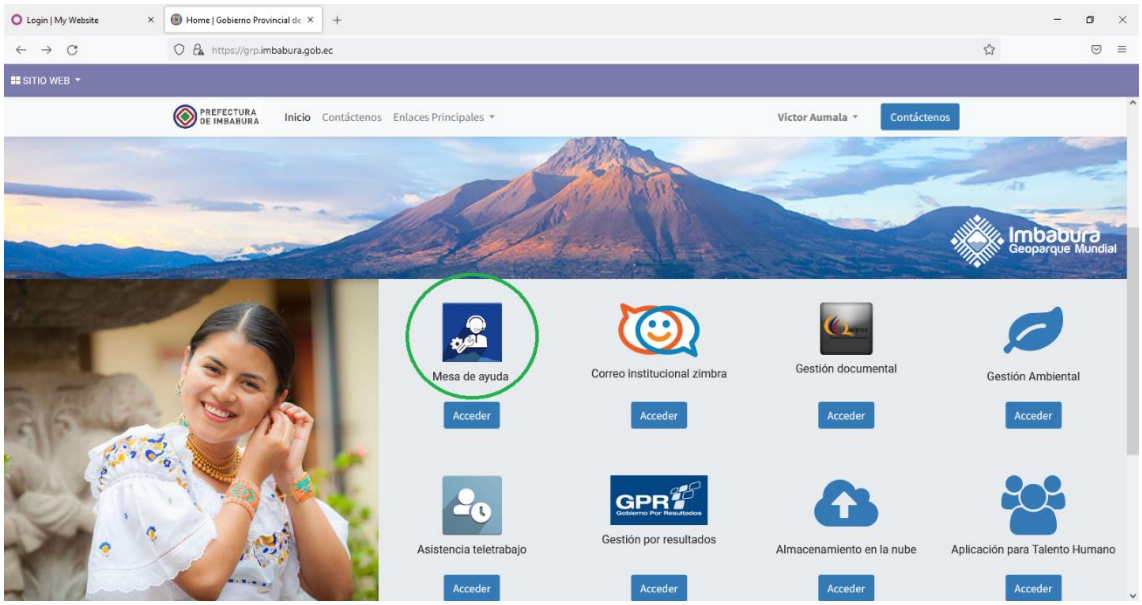
Procedimiento

Accedemos a la siguiente dirección: gpr.imbabura.gob.ec.

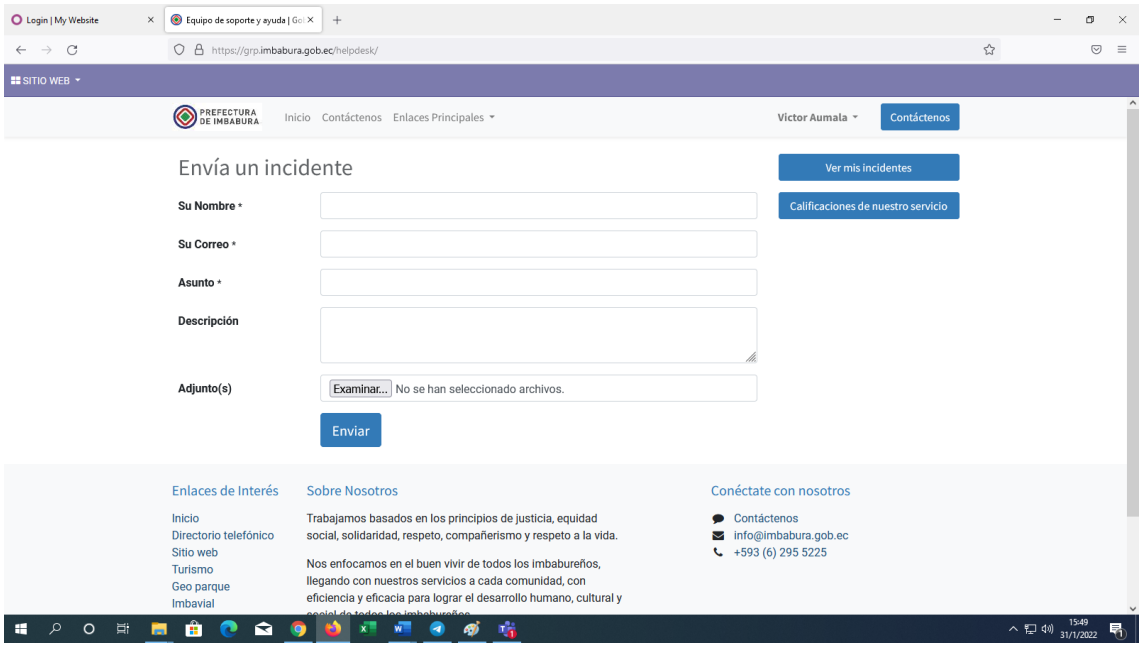
Damos clic y se presenta la página principal que es la siguiente:



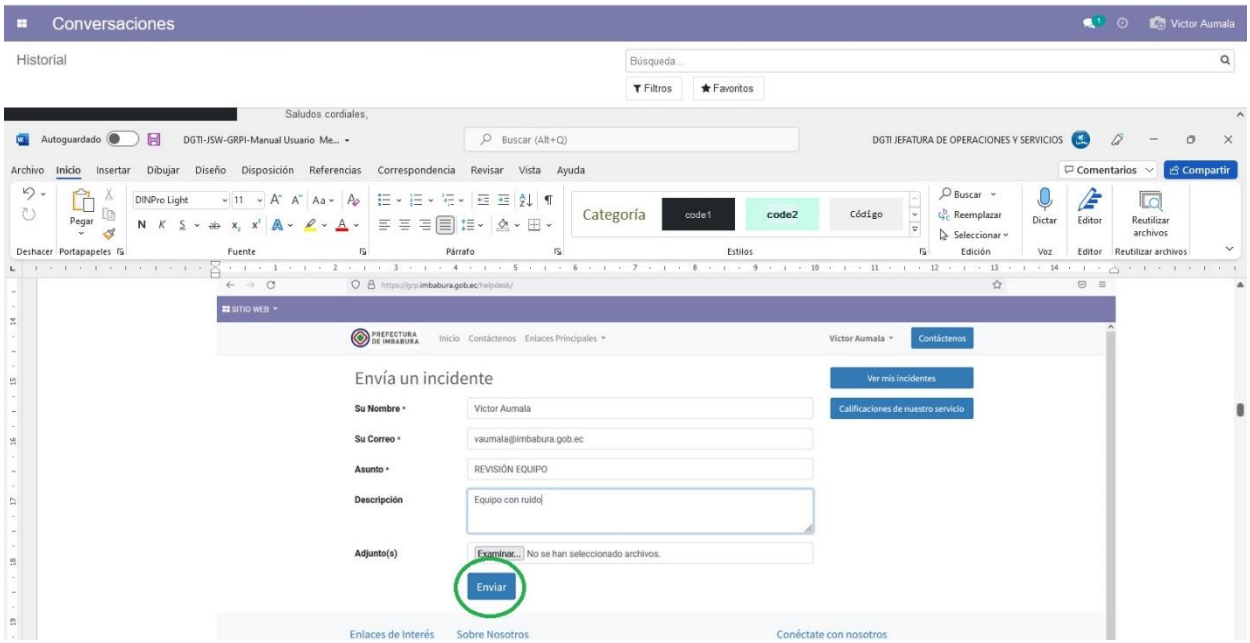
Luego bajamos y escogemos el botón acceder del icono de mesa de ayuda:



En esta parte se despliega la pantalla de creación de los tickets de atención que los usuarios van a poder crear

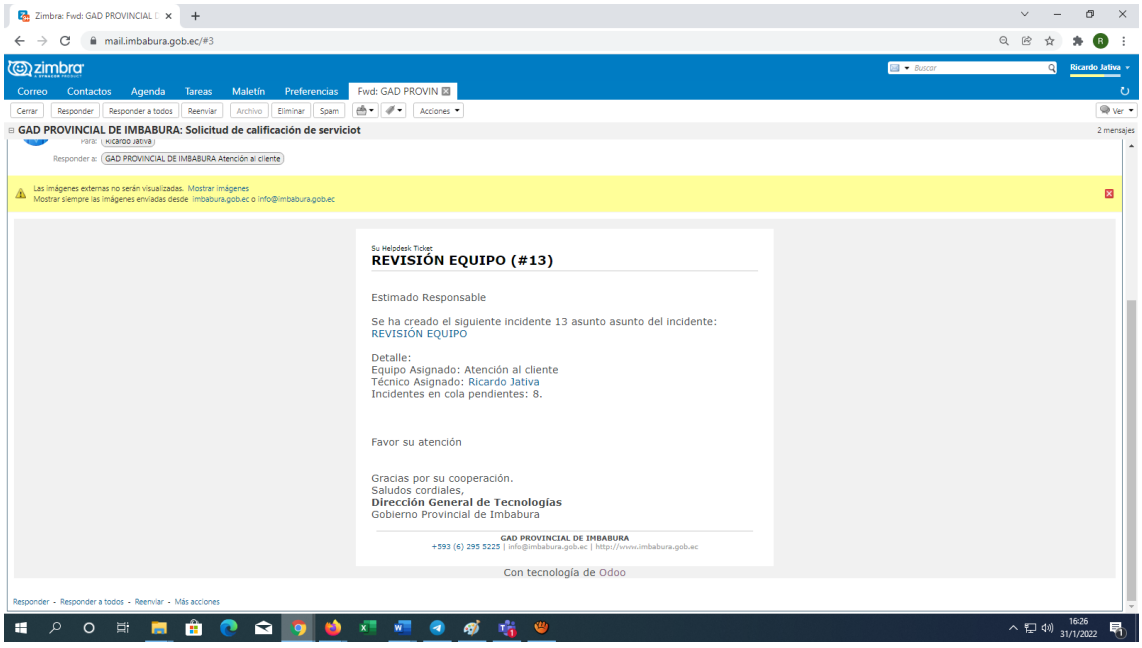


Llenamos los datos solicitados en los campos del formulario, si deseamos podemos incluir capturas de pantalla o alguna otra evidencia que nos ayude a verificar el tipo de incidente que están teniendo, una vez lleno todo esto damos clic en el botón enviar

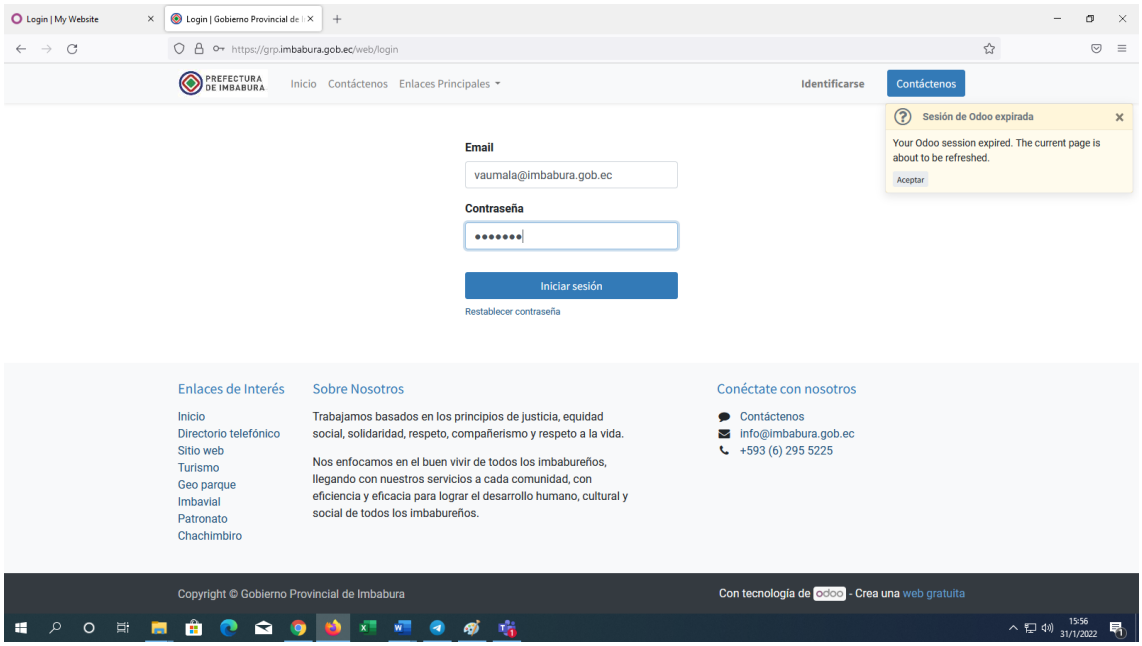


Se despliega el mensaje confirmando que se ha reportado el incidente, y este asignará un numero de atención.

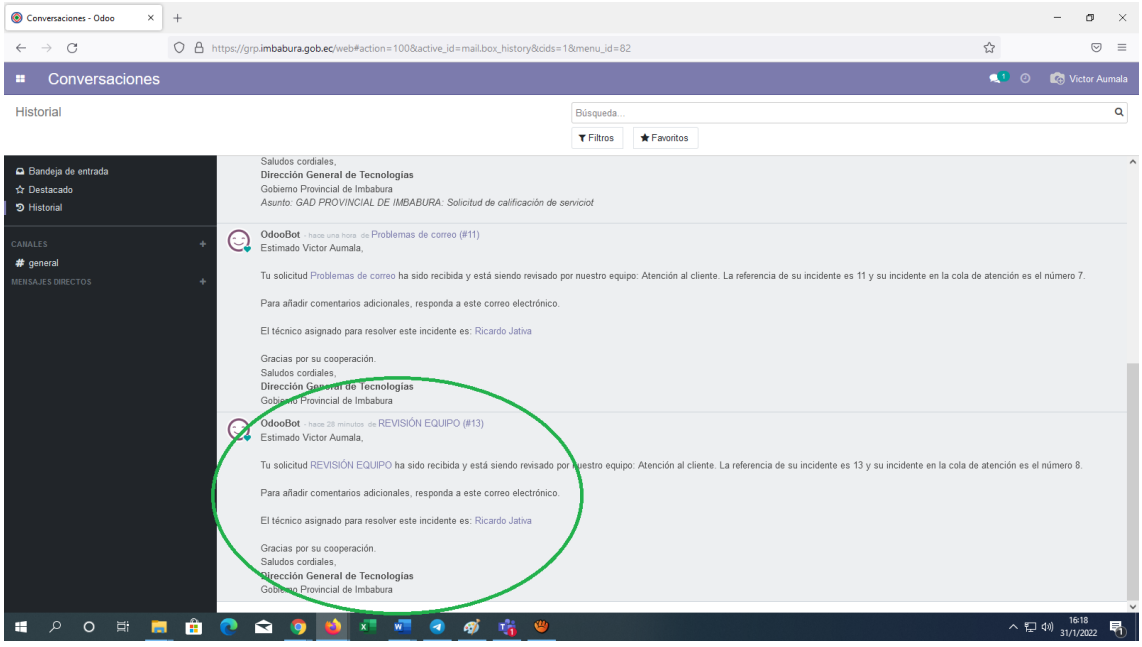
Adicionalmente llegará un correo a su dirección de correo Institucional que le indicará que se ha creado el ticket.

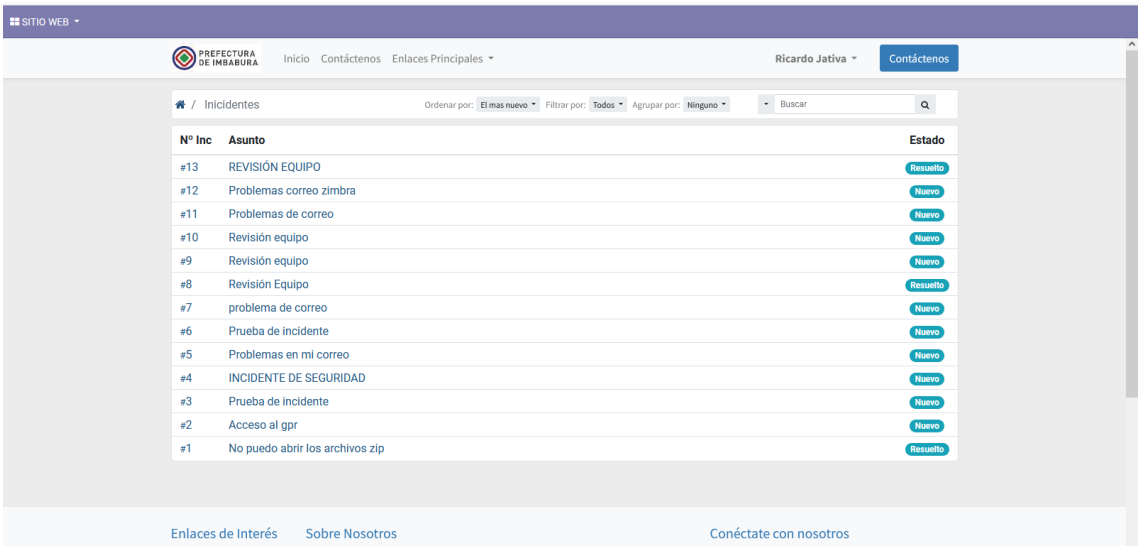


Luego de esto podemos hacer el Seguimiento respectivo de como va la atención a dicho incidente creado., para lo cual se debe ingresar el correo y contraseña del zimbra institucional que nos permitirá verificar el estado de los tickets.



En esta imagen podemos apreciar lo que está sucediendo con su incidente





Una vez que se haya atendido su ticket, llegará un mensaje a su correo institucional en el cual permitirá que puedan calificar el servicio.

Valorar la atención

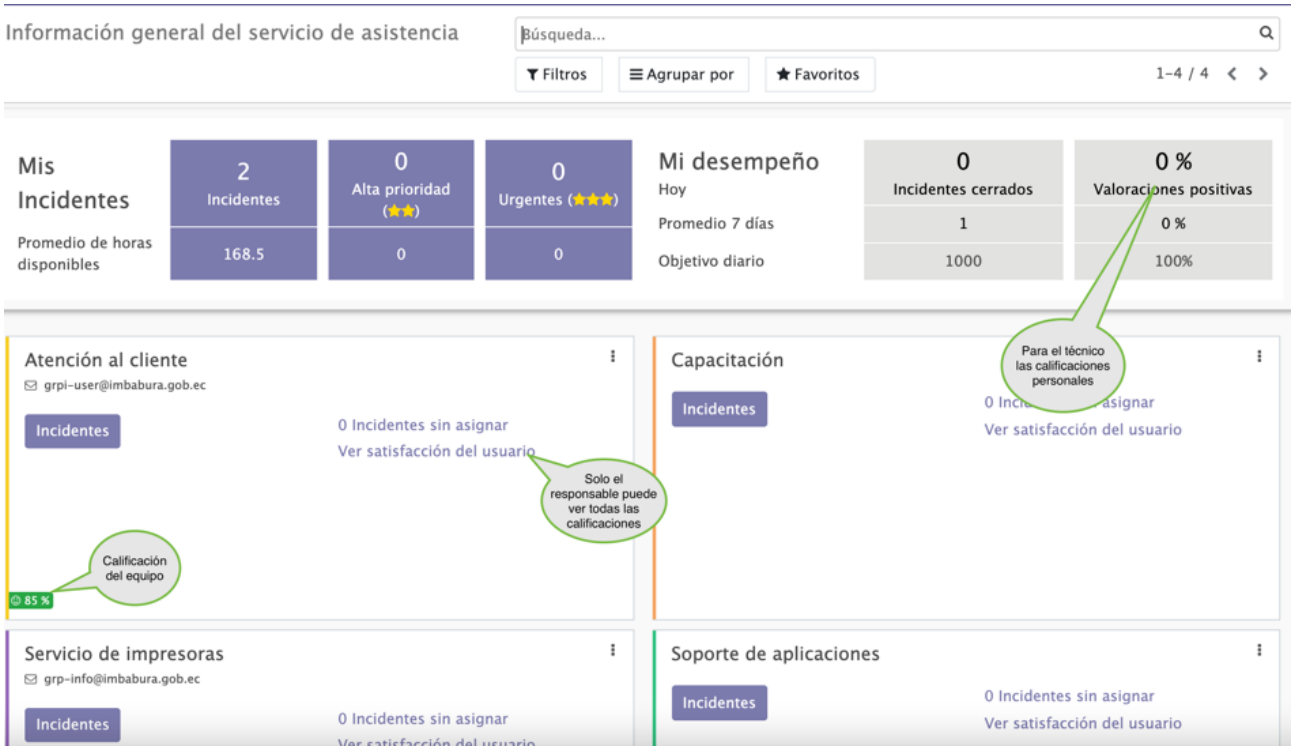
Después que un incidente este resuelto el cliente recibirá la siguiente notificación al correo.

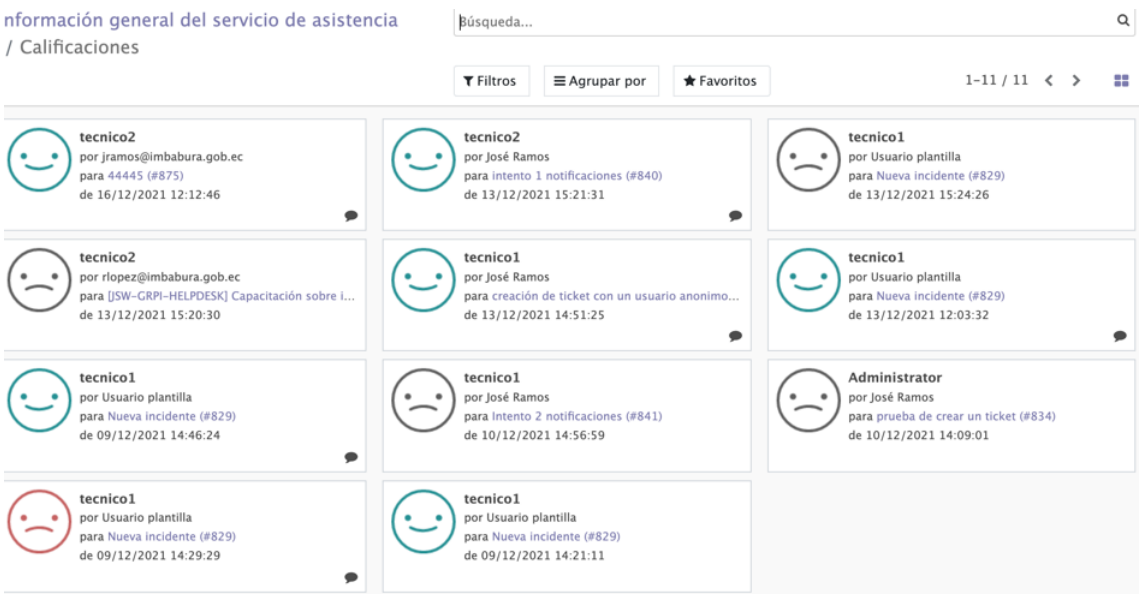
El usuario al hacer seleccionar su calificación presentará el siguiente formulario donde llegará su comentario y enviará la evaluación.

Desde el portal de servicios se puede visualizar un resumen de las calificaciones

Gestión de las valoraciones

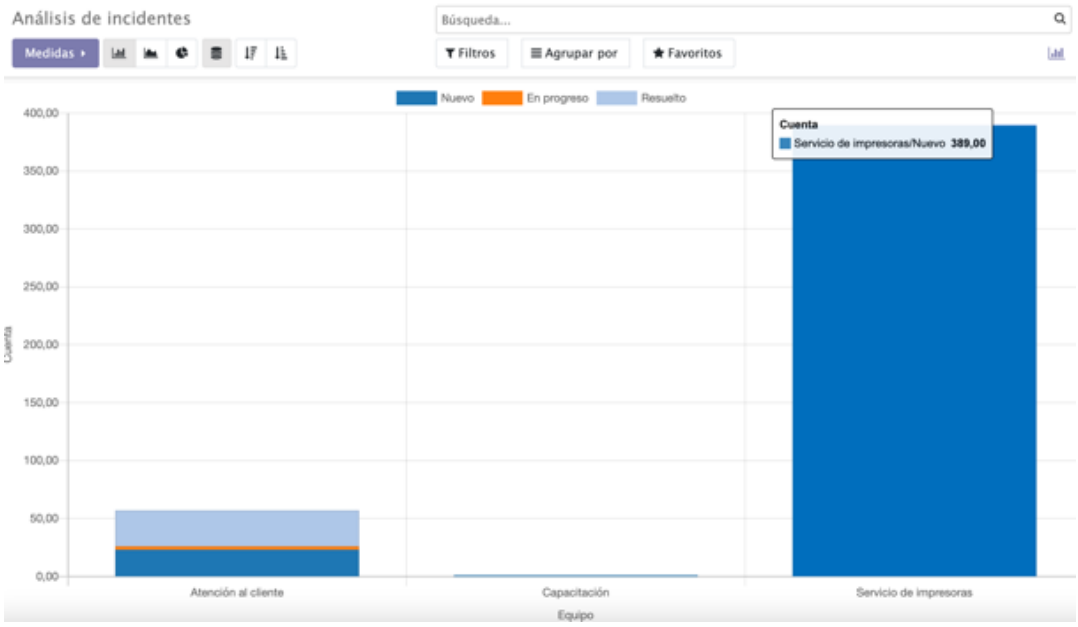
El responsable podrá revisar las valoraciones y el técnico podrá revisar las calificaciones de los usuarios.

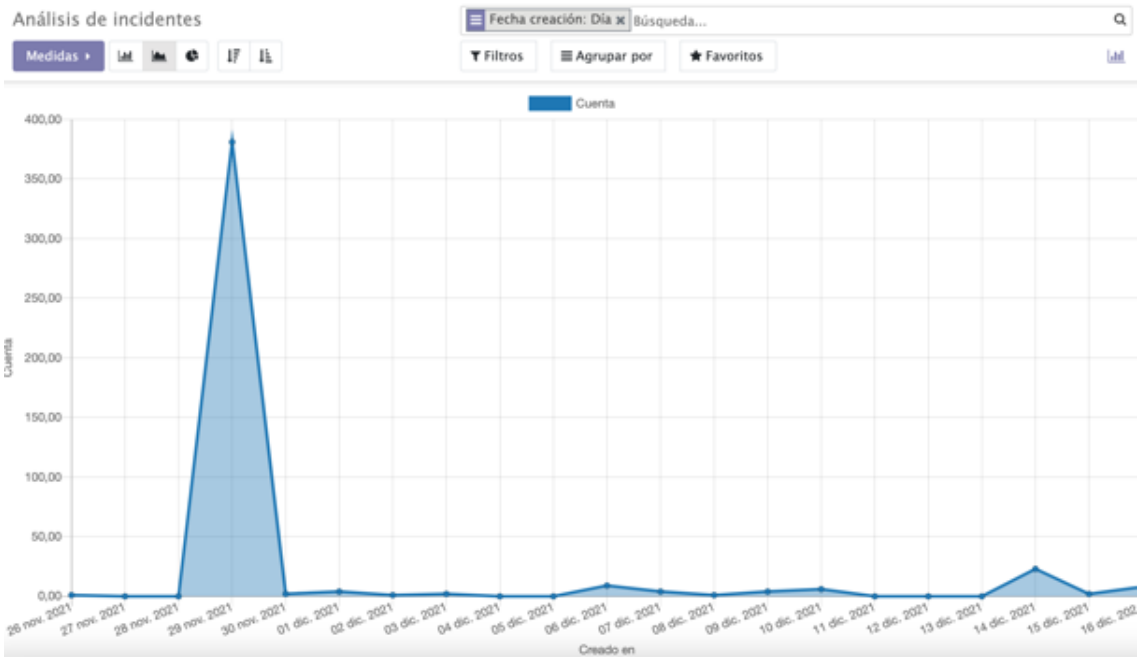


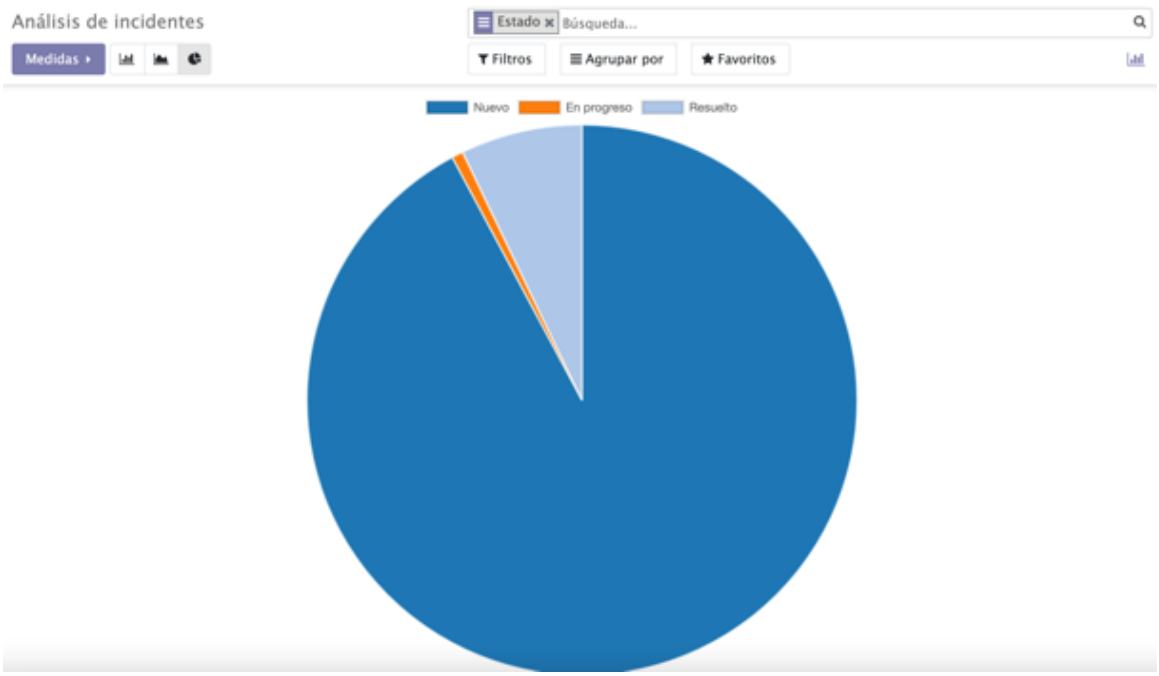


Informes

Existen dos informes “Incidencias” y “Análisis del estado SLA”, el primer analiza la dispersión de los incidentes en las categorías, etapas, etiquetas, equipo, técnicos y en el tiempo. El segundo analiza el cumplimiento de los sla’s, solo están disponibles para los responsables. Los informes se presentan en gráfico y en tablas dinámicas mediante los filtros y agrupaciones.


Análisis de incidentes
Búsqueda...
Medidas
Filtros
Agrupar por
Favoritos
Nuevo
En progreso
Resuelto
Cuenta
Servicio de impresoras/Nuevo 389,00
400,00
350,00
300,00
250,00
200,00
150,00
100,00
50,00
0,00
Cuenta
Atención al cliente
Capacitación
Servicio de impresoras
Equipo

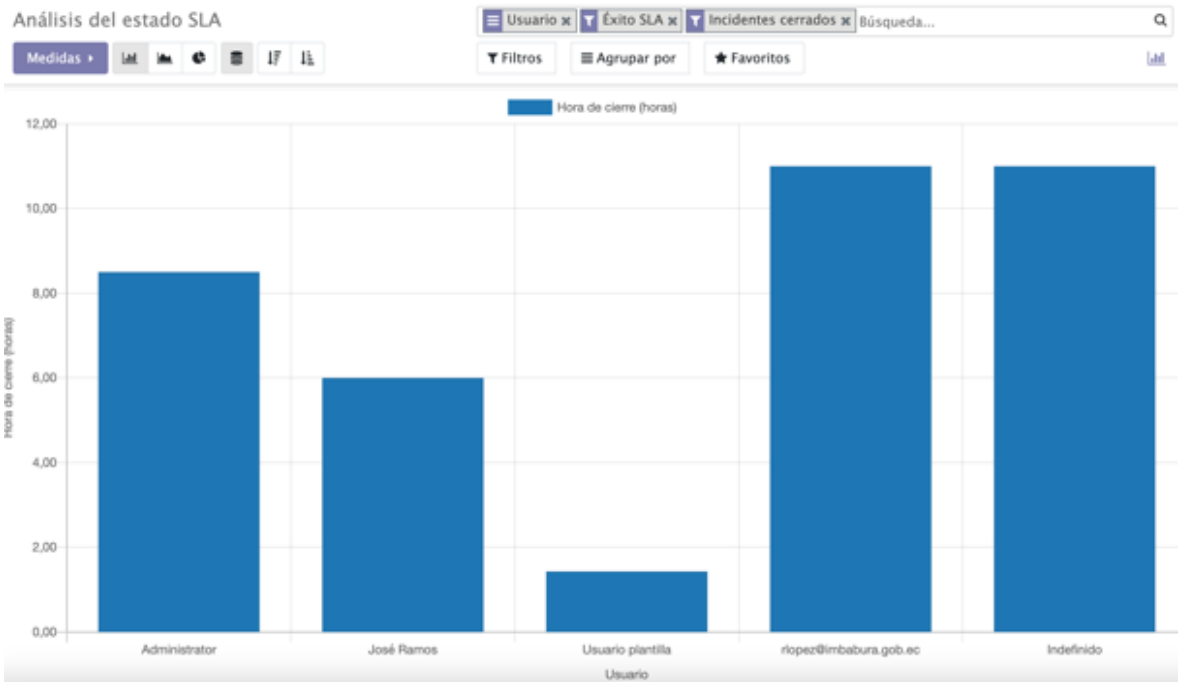

Análisis de incidentes
Fecha creación: Día
Búsqueda...
Medidas
Filtros
Agrupar por
Favoritos
Cuenta
400,00
350,00
300,00
250,00
200,00
150,00
100,00
50,00
0,00
Cuenta
26 nov. 2021
27 nov. 2021
28 nov. 2021
29 nov. 2021
30 nov. 2021
01 dic. 2021
02 dic. 2021
03 dic. 2021
04 dic. 2021
05 dic. 2021
06 dic. 2021
07 dic. 2021
08 dic. 2021
09 dic. 2021
10 dic. 2021
11 dic. 2021
12 dic. 2021
13 dic. 2021
14 dic. 2021
15 dic. 2021
Creado en

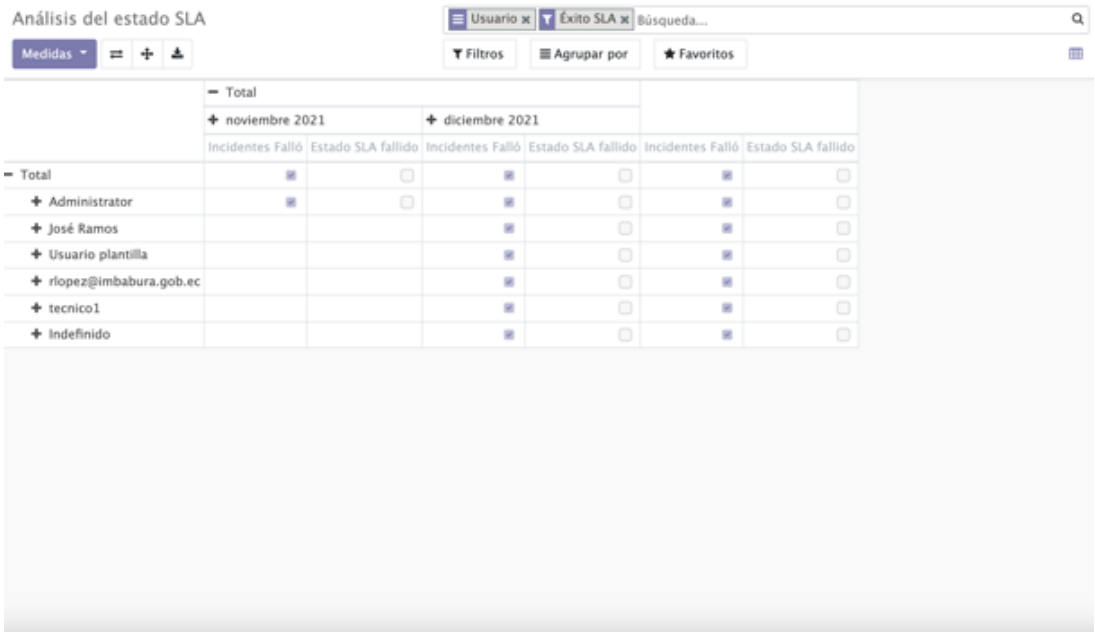


Análisis de incidentes

Análisis de incidentes diarios y estado | Búsqueda... | Medidas | Filtros | Agrupar por | Favoritos

	Total					
	+ Soporte	+ N1	+ Pregunta	+ Incidente	+ Indefinido	
	Cuenta	Cuenta	Cuenta	Cuenta	Cuenta	Cuenta
− Total	4	4	2	1	437	448
− 26 nov. 2021			1			1
− Resuelto			1			1
+ Administrator			1			1
− 29 nov. 2021	3	3			375	381
− Nuevo					370	370
+ tecnico2					370	370
− Resuelto	3	3			5	11
+ Administrator	1					1
+ tecnico1	2	2			5	9
+ tecnico2		1				1
− 30 nov. 2021				1	1	2
− Nuevo					1	1
+ tecnico2					1	1
− Resuelto				1		1
+ tecnico1				1		1
− 01 dic. 2021		1			3	4
− Nuevo					3	3


Análisis del estado SLA
Usuario
Éxito SLA
Incidentes cerrados
Búsqueda...
Medidas
Filtros
Agrupar por
Favoritos
Hora de cierre (horas)
12,00
10,00
8,00
6,00
4,00
2,00
0,00
Hora de cierre (horas)
Administrator
José Ramos
Usuario plantilla
rlopez@imbabura.gob.ec
Indefinido
Usuario


Análisis del estado SLA
Usuario
Éxito SLA
Búsqueda...
Medidas
Filtros
Agrupar por
Favoritos
Total
noviembre 2021
diciembre 2021
Incidentes Falló
Estado SLA fallido
Incidentes Falló
Estado SLA fallido
Incidentes Falló
Estado SLA fallido
Total
Administrator
José Ramos
Usuario plantilla
rlopez@imbabura.gob.ec
tecnico1
Indefinido