



# Servicio Helpdesk IT

# Servicio Helpdesk IT

---



## Que es el servicio Helpdesk

**El módulo Helpdesk (servicio de asistencia) nos brinda la posibilidad de gestionar incidencias o peticiones provenientes de otros departamentos asignando tickets a los diferentes miembros del equipo según el trabajo a realizar.**

**El registro de peticiones o incidencias por tickets genera una base de conocimiento a futuro para resolver dudas, problemas o en caso de auditorias el cumplimiento de buenas practicas.**

# Servicio Helpdesk IT

---



## Como abrir un ticket

- Apertura de incidencia mediante correo electrónico.

El petitionerario envía un mail a la cuenta [ayudait@krispykreme.es](mailto:ayudait@krispykreme.es) aportando toda la información posible como el error o solicitud, casuística, pantallazo esto generara un ticket en el sistema.

# Servicio Helpdesk IT

---



## Como abrir un ticket

- **Apertura desde módulo de servicio de asistencia**

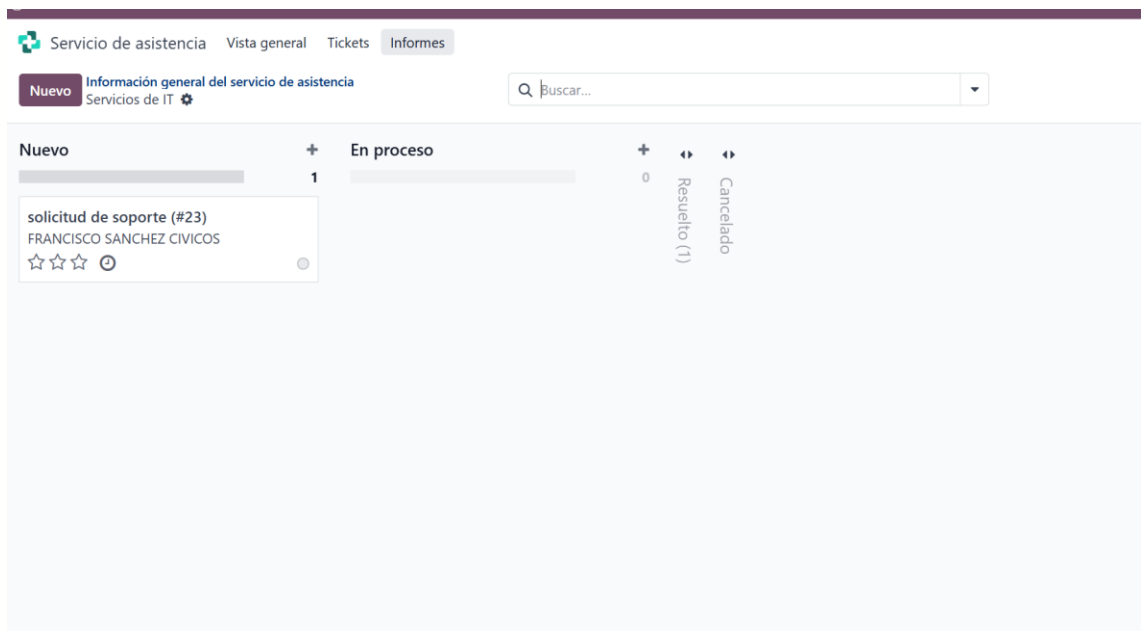
**Dentro del módulo de servicio de asistencia en Odoo se puede abrir un ticket directamente clicando sobre el departamento donde queremos abrir el ticket (en este caso IT) y pulsando nuevo**

# Servicio Helpdesk IT



## Como abrir un ticket

**Esto generara un ticket rápido donde se ha de indicar el titulo a la persona que se quiere asignar si se sabe a ciencia cierta en caso de no saberse se deja en blanco y como cliente quien está abriendo el ticket**



# Servicio Helpdesk IT



## Como abrir un ticket

Una vez creado el ticket se puede acceder a el para complementar con más información como Prioridad, teléfono, etiquetas, descripción del problema con pantallazos o datos adicionales.

The screenshot shows the Odoo Helpdesk interface for a ticket titled "test" (#38). The interface includes a navigation bar with "Servicio de asistencia", "Vista general", "Tickets", "Informes", and "Configuración". The ticket is currently in the "Nuevo" (New) state, with a progress bar showing "Nuevo 1min" and "En proceso".

The ticket details are as follows:

- Equipo de servicio de asistencia:** Servicios de IT
- Asignado a:** FRANCISCO SANCHEZ CIVICOS (indicated by a green 'F' icon)
- Prioridad:** Three stars (☆☆☆)
- Etiquetas:** A dropdown menu is open, showing a list of categories: ACCESO, CORREO, IMPRESORA, INCIDENCIA, MENUBORAD, ODOO, ONE DRIVE, PC, and a "Buscar más..." (Search more...) option.
- Descripción:** A text area with the placeholder "Añadir detalles sobre el ticket" (Add details about the ticket).
- Cliente:** A field for the client's name.
- Teléfono:** A field for the client's phone number.
- CC del correo electrónico:** A field for the client's email address.

# Servicio Helpdesk IT

---



## Como abrir un ticket

**Saldrán una serie de etiquetas base para categorizar la petición como INCIDENCIA, PC, ACCESO, ODOO, ONE DRIVE, CORREO, TPV, MENUBORAD, IMPRESORA, PROGRAMA**

**\*Es importante aportar la mayor información posible para un rápido diagnostico de la incidencia o petición**

# Servicio Helpdesk IT



## Trato del ticket

**El departamento categorizara el ticket y se asignara internamente para resolver la incidencia o solicitud lo antes posible.**

**El peticionario recibirá un correo con el estado de su ticket donde podrá añadir nuevos mensajes, fotos o comentarios directamente a la persona asignada.**

**Una vez finalizado el ticket y con la conformidad del peticionario se procederá al cierre de dicho ticket.**

**Es importante la correcta utilización del sistema de ticketing para una rápida respuesta y optimización de los recursos.**

**En el caso de sistemas todas las peticiones y/o incidencias deberán de ser ingresadas desde este medio para poder hacer un correcto seguimiento del servicio ofrecido por el departamento IT**



# Servicio Helpdesk IT



## Ejemplos de uso

### Ejemplo de solicitudes:

- Alta nuevo usuario
- Creación de accesos o nuevas carpetas en K-drive
- Nuevo material informático (PC, Teléfonos, Monitores, Equipamiento IT en Tienda o Fabrica)
- Modificaciones en Office 365

### Ejemplo incidencias:

- Equipo IT no funciona (PC, Teléfono, TPV, Impresora, Pantalla)
- Problemas de acceso a plataformas (office 365, Odoo, PC)

**\*Este módulo puede extenderse por necesidad a otros departamentos de servicio.**