
HELPDESK

Manual de
iniciación al uso
del Helpdesk

Enero de 2013



ÍNDICE

1. SOBRE EL HELPDESK	3
2. USO DEL HELPDESK	3
2.1. Acceso, pantalla de bienvenida y registro de usuario.....	3
2.2. Apertura de ticket y seguimiento.....	4
3. RECOMENDACIONES, AVISOS E INFORMACIÓN ADICIONAL	4
3.1. Recomendaciones a tener en cuenta en el uso del Helpdesk	4
3.2. Avisos.....	5
3.3. Información adicional.....	5

MANUAL DE INICIACIÓN AL USO DEL HELPDESK

1. SOBRE EL HELPDESK

Con la finalidad de prestar un mejor servicio a nuestros clientes, hemos puesto a su disposición un Centro de Soporte, con sistema de seguimiento disponible 24x7. Puede utilizarlo en cualquier momento para comunicarse con cualquiera de nuestros departamentos.

Todas las consultas que se realicen a cualquier departamento serán tramitadas por esta vía, permitiendo un mejor seguimiento y una actualización on-line.

2. USO DEL HELPDESK

2.1. Acceso, pantalla de bienvenida y registro de usuario

El acceso al Helpdesk se realiza mediante protocolo seguro en la URL <https://helpdesk.cartagon.com/>

Una vez acceda, verá la pantalla de inicio (Imagen 1):



The screenshot shows the Cartagon Helpdesk home page. At the top left is the Cartagon logo and the text "Cartagon - Centro de Relación con el Cliente". The main content area is titled "Bienvenido a nuestro centro de soporte" and contains several service options: "Registro" (with a user icon), "Descargas Recomendadas" (with a document icon), "Abrir un ticket" (with a plus icon), "Anuncios" (with a document icon), "Revisar el estado de un ticket" (with a magnifying glass icon), and "Estado de Red" (with a server icon). There is also a "Ultimos Anuncios" section. On the left side, there is a login/registration form with fields for "Usuario" and "Clave", an "Ingreso" button, and a "Regístrese | ¿Olvidó la Clave?" link. Below this is an "Anuncios Recientes" section with a "Ver Todo" link and a search box with a "Buscar" button. At the bottom left, there is a language selector set to "Spanish" and a "Cambiar" button. At the bottom right, it says "No se ha identificado como usuario registrado".

(Imagen 1)

Para poder abrir un ticket deberá estar registrado, por lo que si no dispone de usuario será necesario que lo haga. El proceso es muy simple, rápido y sólo requiere de verificación por email.

Una vez registrado verá todas las opciones y podrá abrir tickets.

2.2. Apertura de ticket y seguimiento

Para la apertura de un ticket tendrá que pinchar en "Abrir un ticket" y seleccionar el departamento al que va dirigido el ticket. Hay 6 departamentos principales (Comercial, Facturación, Sistemas, Redes, Centros de Datos y Soporte 24 Horas), de los cuales todos son atendidos 8x5 a excepción del Departamento de Soporte 24 Horas, que es 24x7 y exclusivo para tickets urgentes.

El seguimiento del ticket se realizará por esta plataforma online, aunque cada actualización que nuestro personal realice del mismo la recibirá por email. Al final del email dispondrá de una URL de acceso directo al ticket. A fin de darle una respuesta más rápida, le rogamos que para posteriores actualizaciones por su parte también las realice por el Helpdesk en vez de responder al email recibido.

Para que otras personas también reciban los emails de actualización de nuestro personal, deberá incluir todos los emails de dichas personas en el campo "Dirección de correo" separados por comas y sin espacios.

Para revisar los tickets tanto abiertos como cerrados, pulse sobre "Revisar el estado de un ticket".

Para cerrar un ticket, debe de seleccionar la opción "Cerrar ticket" situada en la parte inferior derecha de cada ticket.

3. RECOMENDACIONES, AVISOS E INFORMACIÓN ADICIONAL

3.1. Recomendaciones a tener en cuenta

A fin de poder prestarle el mejor servicio posible, le facilitamos una serie de recomendaciones:

El número de usuarios por empresa es ilimitado, pero recomendamos que se utilicen usuarios "grupales", que son aquellos cuyos emails pertenecen a un departamento en vez de a una persona en concreto dentro de la empresa. Esto permite tener informado a todo el departamento rápidamente y ver todos los tickets que hayan abierto sus compañeros al revisar los tickets en el Helpdesk.

Ya que los tickets y respuestas posteriores son tratados por orden de llegada, las actualizaciones y respuestas introducidas directamente en el Helpdesk son

atendidas antes que las respuestas enviadas por email ya que el sistema las recoge en el momento.

3.2. Avisos

El uso del Departamento 24 Horas conlleva un coste asociado a no ser que se produzca un fallo grave en los servicios prestados por Cartagon y el ticket tenga la consideración de urgente, que son aquellos de los que su resolución inmediata dependa la continuidad del negocio del cliente.

Para Soporte 24x7 también dispone de contactos por teléfono y por email indicados en el Welcome Pack. En todo caso nuestros técnicos abrirán un ticket para hacer el seguimiento de la incidencia.

3.3. Información adicional

Este Manual es de iniciación, disponemos de un manual completo más exhaustivo a solicitud del cliente.

No dude en consultarnos cualquier duda referente al uso del Helpdesk.