

# ServiceTonic

## Estructura de Equipos



# Contenido

|  |    |
|--|----|
| Contenido .....                                    | 2  |
| 1. Información general .....                       | 3  |
| 1.1 Introducción .....                             | 3  |
| 1.2 Condiciones:.....                              | 3  |
| 2. Cómo crear la Estructura de Equipos .....       | 4  |
| 3. Service Desk: Visualización de los tickets..... | 6  |
| 3.1 Panel de Control.....                          | 6  |
| 3.2 Listado de tickets .....                       | 7  |
| 3.3 Calendario .....                               | 7  |
| 3.4 Alertas – Alertas Push .....                   | 7  |
| 3.5 Notificaciones .....                           | 8  |
| 3.6 Asignar propietario.....                       | 8  |
| 3.7 Call Center .....                              | 9  |
| 4. Problemas .....                                 | 10 |



# 1. Información general

## 1.1 Introducción

La Estructura de Equipos tiene como objetivo habilitar la posibilidad de definir una estructura de equipos de forma que los agentes asociados a un equipo de nivel superior puedan ver los tickets y problemas asignados a equipos de nivel inferior.

El administrador deberá crear una estructura de árbol con los equipos del servicio.



Con esta estructura, los equipos de nivel superior tendrán acceso a los tickets y problemas asignados a equipos de niveles inferiores.

Los equipos de niveles inferiores no podrán acceder a los tickets y problemas asignados a equipos de nivel superior.

## 1.2 Condiciones:

Según este nuevo modelo de estructura por equipos, los tickets que serán visibles por el agente se calcularán de la siguiente forma:

Cuando la visibilidad del agente sea:

- **Personal:** en este caso el agente verá:
  - Los tickets asignados al agente.
  - Los tickets cuyo propietario sea el agente.
  - Los tickets cuyo equipo propietario sea el del agente o alguno sus descendientes según la estructura definida.
- **Equipo:** en este caso el agente verá:

- Los tickets asignados al equipo del agente o alguno sus descendientes según la estructura definida.
  - Los tickets cuyo propietario sea el agente.
  - Los tickets cuyo equipo propietario sea el del agente o alguno sus descendientes según la estructura definida.
- **Servicio:** en este caso el agente verá todos los tickets del servicio.

## 2. Cómo crear la Estructura de Equipos

Para que la visibilidad de la Estructura de Equipos esté activada, lo primero que debe hacer el agente es acceder a **Administración / Service Desk / Administración ServiceDesk** y marcar como “Sí” la casilla “Aplicar concepto de Propietario”.

A continuación, se crearán la o las estructuras de equipos con las que se trabajará.

Para ello, se accederá a **Administración / Servicio / Agentes**, en la *pestaña Estructura de Equipos*.

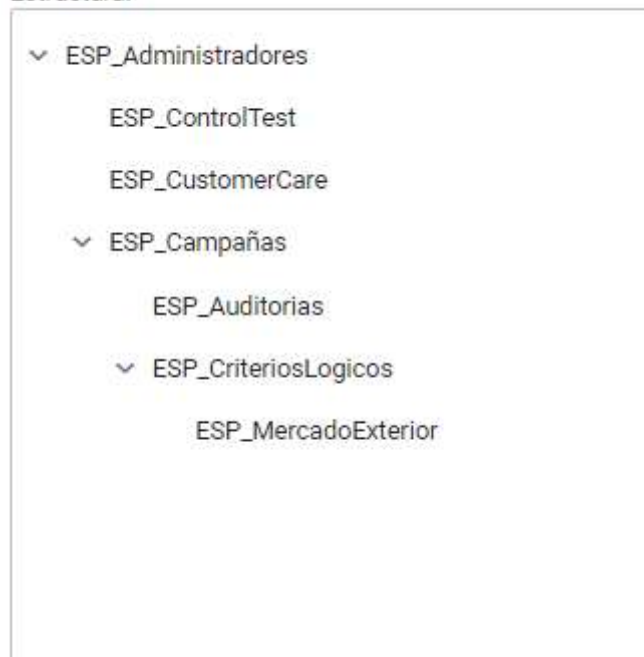
Una vez ahí, se clicará en el botón “Añadir” y se añadirá el Título o Nombre de la Estructura de Equipo y se asociarán los equipos entre ellos, creando así su jerarquía.



Para crear la estructura de árbol, se debe seleccionar el o los equipos de la columna de la izquierda, en la que se encuentran todos los equipos disponibles, y arrastrándolos, se llevarán a la columna de la derecha.

Para crear el orden de visibilidad de los tickets, se pasará, en primer lugar, el equipo que tendrá visibilidad sobre el resto, y a continuación, se traspasarán los equipos que dependerán de este situándose encima del nombre del equipo que tenga más privilegios, así, se genera la estructura entre los equipos.

Estructura:



si

Con esta opción activada, la visibilidad de los tickets variará si está en visión “Por equipos” o “Personal”.

## 3. Service Desk: Visualización de los tickets

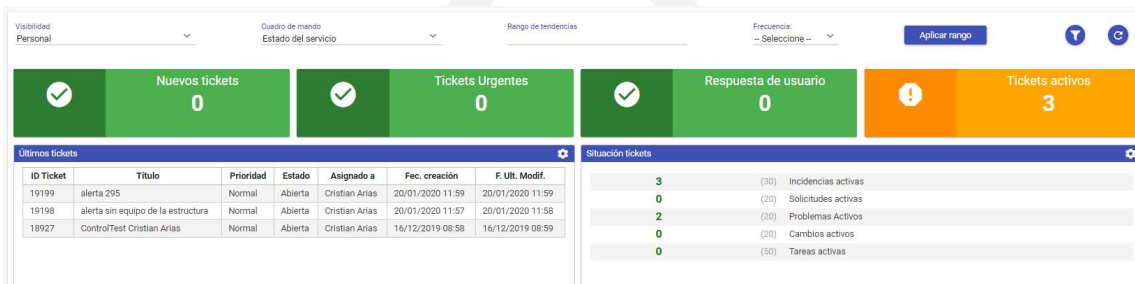
Una vez se ha creado la estructura de los equipos, solo queda conocer donde aplicar esta estructura en Service Desk.

### 3.1 Panel de Control

En el Panel de Control en la pantalla de inicio, hay diferentes tipos de visualización:

- Personal:
  - Al seleccionar esta opción, se mostrarán los tickets a los cuales es agente está asignado, de los que es propietario sin importar el equipo asignado y los tickets que tienen como “equipo propietario” un equipo al cual pertenece el agente, o alguno de sus descendientes.
- Por equipos:
  - El número de tickets que se muestren en los diferentes paneles, dependerá del equipo o equipos seleccionados en la vista. Si el ticket tiene como equipo propietario o equipo asignado un equipo de nivel inferior, el agente podrá ver y acceder a esos tickets. En el caso de que estén asociados a niveles superiores, el agente dejará de tener visibilidad sobre ellos.

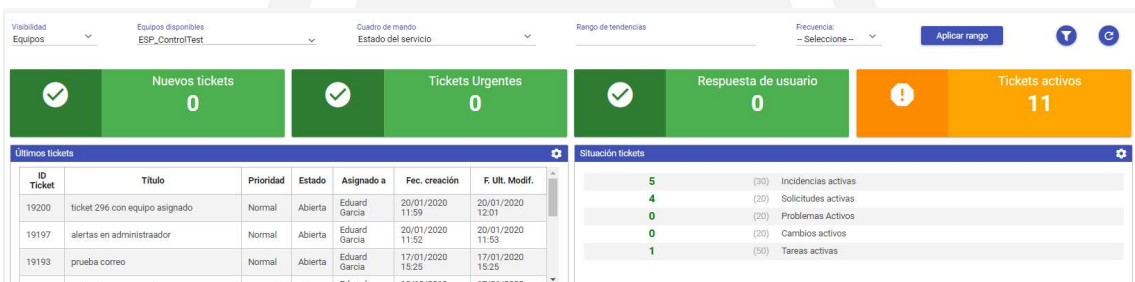
Ejemplo de Panel de Control con visibilidad Personal:



| ID Ticket | Título                             | Prioridad | Estado  | Asignado a     | Fec. creación    | F. Ult. Modif.   |
|-----------|------------------------------------|-----------|---------|----------------|------------------|------------------|
| 19199     | alerta 295                         | Normal    | Abierta | Cristian Arias | 20/01/2020 11:59 | 20/01/2020 11:59 |
| 19198     | alerta sin equipo de la estructura | Normal    | Abierta | Cristian Arias | 20/01/2020 11:57 | 20/01/2020 11:58 |
| 18927     | ControlTest Cristian Arias         | Normal    | Abierta | Cristian Arias | 16/12/2019 08:58 | 16/12/2019 08:59 |

| Categoría           | Cantidad | Detalle |
|---------------------|----------|---------|
| Incidencias activas | 3        | (30)    |
| Solicitudes activas | 0        | (20)    |
| Problemas Activos   | 2        | (20)    |
| Cambios activos     | 0        | (20)    |
| Tareas activas      | 0        | (50)    |

Ejemplo de Panel de Control con visibilidad por Equipos:



| ID Ticket | Título                         | Prioridad | Estado  | Asignado a    | Fec. creación    | F. Ult. Modif.   |
|-----------|--------------------------------|-----------|---------|---------------|------------------|------------------|
| 19200     | ticket 296 con equipo asignado | Normal    | Abierta | Eduard Garcia | 20/01/2020 11:59 | 20/01/2020 12:01 |
| 19197     | alertas en administrador       | Normal    | Abierta | Eduard Garcia | 20/01/2020 11:52 | 20/01/2020 11:53 |
| 19193     | prueba correo                  | Normal    | Abierta | Eduard Garcia | 17/01/2020 15:25 | 17/01/2020 15:25 |

| Categoría           | Cantidad | Detalle |
|---------------------|----------|---------|
| Incidencias activas | 5        | (30)    |
| Solicitudes activas | 4        | (20)    |
| Problemas Activos   | 0        | (20)    |
| Cambios activos     | 0        | (20)    |
| Tareas activas      | 1        | (50)    |

## 3.2 Listado de tickets

Desde el propio listado de tickets, en **Service Desk / Todos**, también se puede acceder a los tickets asociados al propio equipo propietario y a los equipos que dependen de este.

Para visualizar los tickets es indispensable indicar la visualización de “Equipos” y marcar el equipo que englobe los de niveles inferiores, y que estén asociados tanto a equipo asignado como equipo propietario.



## 3.3 Calendario

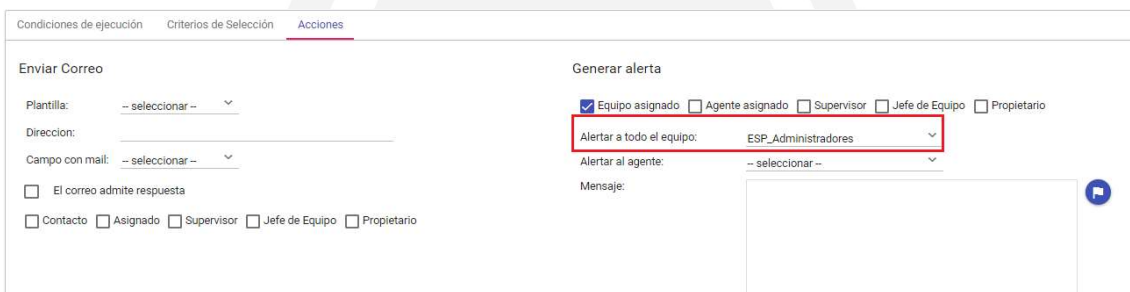
También es posible visualizar los tickets en el calendario según sean las condiciones marcadas en los equipos asignados y los equipos propietarios.

De esta manera, los tickets que estén visibles en el cuadro de mando serán los mismos que se verán en el calendario.

*Nota: para que los tickets sean visibles en un calendario, es imprescindible que tengan un campo fecha definido. Ese campo fecha se define en **Administración / Servicio / Planificación**, y en la vista en la que se quieran mostrar los tickets, se indicará ese campo fecha. El siguiente paso es añadir este campo al diseño de página de los tickets para que sea visible. Si este campo no está relleno, el ticket no se mostrará en el calendario.*

## 3.4 Alertas – Alertas Push

Cuando un ticket se le asigna un equipo de nivel inferior, los miembros del equipo superior reciben una notificación en sus dispositivos siempre y cuando, en la configuración de **Administración / Service Desk / Reglas de Negocio**, haya creada una alerta en la que la acción a realizar sea alertar a todo el equipo:

A screenshot of a configuration page with three tabs: 'Condiciones de ejecución', 'Criterios de Selección', and 'Acciones'. The 'Acciones' tab is active. Under the heading 'Enviar Correo', there are fields for 'Plantilla' (dropdown), 'Direccion' (text), and 'Campo con mail' (dropdown). Below these are checkboxes for 'El correo admite respuesta', 'Contacto', 'Asignado', 'Supervisor', 'Jefe de Equipo', and 'Propietario'. Under the heading 'Generar alerta', there are checkboxes for 'Equipo asignado' (checked), 'Agente asignado', 'Supervisor', 'Jefe de Equipo', and 'Propietario'. Below these is a dropdown menu 'Alertar a todo el equipo:' with 'ESP\_Administradores' selected. There is also a dropdown for 'Alertar al agente:' and a text area for 'Mensaje:'.

De igual manera, si un ticket se asigna directamente al equipo seleccionado en esta opción, los miembros de dicha alerta también reciben la alerta en su dispositivo.

Las alertas recibidas son de dos tipos:

- **Alertas en la misma aplicación:** reciben la alerta los miembros del equipo asignado cuando este es el mismo o es superior al del equipo propietario.
- **Alertas push:** son alertas que se reciben en el escritorio del PC o notificaciones en el dispositivo móvil si se cuenta con ServiceTonic.

### 3.5 Notificaciones

Al igual que las alertas push, los miembros de un equipo también pueden recibir los correos notificando de la creación o modificación de un ticket que, según sea el equipo propietario o asignado, le corresponderá verlo.

### 3.6 Asignar propietario

En las Reglas de negocio configurables en **Administración / Service Desk / Reglas de Negocio**, es posible crear una regla en la que, de manera automática, se le reasigne un equipo propietario a aquellos tickets que se crean con otro equipo propietario.

Para ello, se creará la regla de negocio en la que se cumpla:

- **Criterios de selección:** la condición en la que actuará la regla de negocio, por ejemplo, se pueden seleccionar aquellos tickets en los que el “Equipo” es uno determinado

Datos Generales

Título :  Estado :

Condiciones de ejecución **Criterios de Selección** Acciones

Tipos de ticket

Todos  Normal  Global  Particular  Maestro  Subtarea

Criterio

Operador Lógico :

- **Acciones:** en Acciones a Realizar se marcará la condición “Reasignar” y se indicará el equipo al que se quiere que pertenezcan estos tickets.

Acciones a Realizar

Con esta regla, se está indicando que todos los tickets que tengan como equipo asignado a “ESP\_Campañas”, se cambie por “ESP\_Administradores”. Estos tickets se notificarán al equipo ESP\_Administradores, tanto en el panel de control, en el calendario y en las vistas definidas.



### 3.7 Call Center

Desde la página del Call Center asociada al agente, también puede consultar los tickets que están vinculados al equipo o subequipos del agente.

De esta manera, al seleccionar un contacto, verá unos tickets u otros asociados a este en función del equipo asignado o propietario al que se hayan vinculado.



## 4. Problemas

La misma lógica aplica a los Problemas: si un problema está asignado a un equipo, lo podrán ver los miembros del mismo equipo y aquellos miembros de equipos superiores.

Para consultar estos problemas, se debe acceder a las vistas propias de los Problemas y desde ahí, en visibilidad por equipos se visualizará el problema asignado a ese equipo.

