Manual de uso de soporteconserjeria.evlt.uma.es

- 1 Introducción
- 2 Acceso al sistema
- 3 <u>Tickets</u>
 - o 3.1 Características del ticket
 - 3.1.1 <u>Propiedades del ticket</u>
 - 3.1.2 Hilo y Tareas del ticket
 - 3.1.2.1 <u>Hilo</u>
 - 3.1.2.2 <u>Tarea</u>
 - 3.1.3 <u>Acciones de un ticket</u>
 - 3.1.3.1 Enviar Respuesta
 - 3.1.3.2 <u>Reenviar Ticket</u>
 - 3.1.3.3 Crea nota interna
 - 3.1.4 <u>Botones de acceso rápido.</u>
 - o 3.2 <u>Abierto</u>
 - 3.3 Mis tickets
 - o 3.4 Búsqueda Avanzada
 - 3.5 <u>Cerrado</u>
 - o 3.6 <u>Nuevo Ticket</u>
- 4 <u>Tareas</u>
 - o 4.1 Características de la Tarea
 - 4.1.1 Propiedades de la tarea
 - 4.1.2 Descripción (hilo) de la tarea
 - 4.1.3 <u>Acciones de una tarea</u>
 - 4.1.3.1 <u>Actualizar Tarea</u>
 - 4.1.3.2 Crea nota interna
 - 4.1.4 Botones de acceso rápido
 - 4.2 <u>Abierto</u>
 - 4.3 <u>Mis Tareas</u>
 - o 4.4 <u>Cerrado</u>
 - 4.5 <u>Nueva Tarea</u>
- 5 Panel de control
 - 5.1 Panel de control
 - 5.1.1 <u>Actividad de Tickets</u>
 - 5.1.2 Estadísticas
 - 5.1.2.1 Departamento
 - 5.1.2.2 <u>Temas</u>
 - 5.1.2.3 <u>Agente</u>
 - 5.2 Directorio del agente
 - 5.3 <u>Mi perfil</u>
 - 5.3.1 <u>Cuenta</u>
 - 5.3.2 <u>Preferencias</u>

- 5.3.3 <u>Firma</u>
- 6 <u>Bases de conocimientos</u>
 - 6.1 <u>FAQs</u>
 - o 6.2 <u>Respuestas Predefinidas</u>
 - 6.2.1 Variables Respaldadas
- 7 Anexo I: Flujo de trabajo más habitual
- 8 Anexo II: Acciones Listado

Guía de la herramienta de soporte de conserjerías.

Introducción

Es una herramienta web que permite gestionar de manera fácil y sencilla las incidencias (tickets) creadas por los usuarios a través del correo electrónico, los formularios web y las llamadas telefónicas (formulario web del propio agente). En soporteconserjeria solo está permitido crear un ticket a través de correo electrónico o del formulario web creada por el propio agente (conserje).

osTicket es una aplicación de código abierto simple escrita principalmente usando el lenguaje de programación PHP.

osTicket cuenta con muchas más funcionalidades y herramientas, que la mayoría de los sistemas de tickets del mercado.

Además, cuenta con una potenta API que permite integrar la herramienta con soluciones de terceros.

osTicket trabaja con 'Departamentos'. En nuestro caso, cada Departamento corresponde a una conserjería.

osTicket distingue entre usuarios y agentes.

Usuarios serían las personas que solicitan la creación de algún tipo de actuación, por ejemplo, una reserva de un aula. El usuario habitualmente sería un profesor. Los usuarios no tienen acceso al sistema osTicket.

Agentes son las personas con permisos para acceder a sistema osTicket y poder trabajar con la resolución del ticket. El agente habitualmente será un conserje.

Acceso al sistema

El acceso se hará a través de la URL: <u>https://soporteconserjeria.evlt.uma.es/</u>

La pantalla de inicio requiere identificación por parte del usuario. Se hará con las credenciales de iDUMA:



Autenticació	n centralizada
IDENTIFICACIÓN DE USUARIO 📀	OTROS MEDIOS DE AUTENTICACIÓN 📀
Identificación	Certificado digital
ENTRAR Soy usuario pero no puedo entrar	Quiero autenticarme en otra organización

Tickets

Un ticket contiene información sobre una solicitud de trabajo a realizar. También contiene información de quien solicita el ticket, fechas, estado, etc...

Características del ticket



La vista de un ticket se divide en dos:

- Propiedades del ticket
- Hilo y Tareas del ticket

Propiedades del ticket

Los campos de las propiedades del ticket son:

• Estado: el estado que puede tener un ticket es

- 1. Abierto: Estado inicial un ticket y que no se ha cerrado o resuelto
- 2. Resuelto: Estado del ticket cuando se ha finalizado con una solución. El ticket pasaría a la 'columna' de Cerrado
- 3. Esperando al usuario: Estado del ticket cuando estamos a la espera de una respuesta del usuario. El ticket sigue Abierto
- 4. Cerrado: Estado del ticket que se pone cuando el ticket no tiene ninguna solución o se ha retrasado
- Prioridad: NO se utiliza. Por defecto se crea con prioridad Normal. Podría tener otros estados como: Low, Normal, High y Emergencia.
- Departamento: cada Departamento corresponde con una conserjería.
- Creado en: fecha de creación del ticket que se inserta automáticamente.
- Usuario: nombre del usuario que solicita el ticket. Será el nombre del solicitante (habitualmente será un profesor).
- Correo: dirección de e-mail del usuario, será el e-mail del solicitante (habitualmente será un profesor).
- Fuente: por el medio donde se ha creado el ticket. Si es de una reserva de espacio, será por e-mail. Las fuentes son: Teléfono, Correo y Otros.
- Asignado a: agente asignado al ticket. Por defecto no se asigna a ningún agente.
- Fecha de Vencimiento: opción NO habilitada. fecha de caducidad de un ticket.
- Temas de Ayuda: por defecto se seleciona 'Reservas de Espacio'. El otro tema es 'Mantenimiento'. Según el tema que se escoja, el ticket podría tener otras propiedades.
- Último mensaje: fecha del último mensaje enviado.
- Última respuesta: fecha de la última respuesta enviada

Hilo y Tareas del ticket

Debajo de las propiedades del ticket, se muestran dos pestañas: 'Hilo del Ticket' y 'Tareas'

Hilo

El hilo del ticket contiene la información particular del ticket. En la pestaña se muestra un número entre paréntesis, el cual indica el número de acciones que ha tenido el ticket

Tarea

La pestaña Tareas muestra las tareas asociadas al ticket. Por defecto no tendrá ninguna tarea asociada

Acciones de un ticket

Debajo del Hilo del ticket, están las acciones a realizar por el agente. Hay tres pestañas para trabajar con el ticket

- Enviar respuesta
- Reenviar ticket
- Crear nota interna

Cualquier uso de estas tres acciones, se quedará registrado en el hilo del ticket.

AULAS O ESPACIO Centro o categori Número de estud	OS (EXCLUYENDO AULAS TIC) ía: Cualquier aula docente u otro espacio (NO aula TIC) iantes: 22
Se pulsó el botón de practicas"	"Solicitar aula o espacio (NO aula TIC)" en el horario de un aula(s) o espacio(s) del centro o categoría "Edificio
Crea	ado por 📻 profesor 18/10/17 17:35
Enviar Respues	Reenviar Ticket Crear nota interna
Para:	profesor < profesor@uma.es> V
Colaboradores:	Agregar destinatarios
Respuesta:	Seleccione una respuesta predefinida
	Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba
Firma:	Ninguno O Mi firma O Firma del Departamento (Dpto. Practicas Reservas (000))
Estado del	Abierto (actual)
noket.	Enviar Respuesta Restablecer

Enviar Respuesta

Con esta acción, se responde al usuario que ha generado el ticket. Se pueden agregar usuarios nuevos para que estén informados.

Para responder se puede elegir una respuesta predefinida. También permite añadir un fichero adjunto.

Otra opción en la respuesta es insertar una firma. Puede ser una firma del Agente o la fima del departamento.

Por último, permite modificar el Estado del ticket, poniendo el estado que corresponda según la actuación que se haya realizado.

	Enviar Respuest	a	Reen	viar Ti	icket		Crear	nota intern	a												
Pa	ara:	Don	Profes	or <p< th=""><th>rofeso</th><th>r@ur</th><th>na.es></th><th>~</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></p<>	rofeso	r@ur	na.es>	~													
C	olaboradores:	Agreg	jar des	stinat	tarios																
R	espuesta:	Sele	ccione	una r	espue	sta p	redefir	nida		\sim											
		\diamond	P	Aa	в	I	U	A A	÷	:=	;=			►	▦	cĐ	=	_			
		Emp	ezar e	escrit	biendo	o su i	respu	esta aquí.	Usa	respu	iestas	predefin	idas de	el mer	nú de	spleg	able d	le arri	iba		
		• A	gregai	r arcl	hivos	aquí	o eleç	girlos													
_																				 	
FI	rma:	• Ni	nguno	0	Firma	a del	Depa	rtamento (Dpt	o. Pra	ticas	Reserva	s (000))							
E: Ti	stado del cket:	Abie	rto (ac	tual)	\sim																
								Enviar	Resp	ouesta	R	establece	r								

Reenviar Ticket

Esta opción permite enviar un e-mail a la dirección de e-mail que queramos. Deja la opción de seleccionar una respuesta predefinida.

También permite modificar el Estado del ticket.

Enviar Respuesta	Reenviar Ticket Crear nota interna
Davas	Introduce una dirección de e-mail o varias separadas por comas ,
Para:	
Respuesta:	Seleccione una respuesta predefinida
	Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba
Estado del Ticket:	Abierto (actual)
	Reenviar Ticket Restablecer

Crear nota interna

Una nota interna es una acción opcional con la cual se puede crea una nota que solo verán los agentes.

Hay que poner un título y una descripción.

También permite modificar el Estado del ticket.

Enviar Respuest	a	Reen	iviar T	icket		Crear	nota	inter	ma											
Nota interna: *	Título de la nota - sumario de la nota (opcional)																			
	\diamond	9	Aa	в	I	<u>u</u>	A	A	ş	:=	:=	Ē	F	Þ	⊞	GÐ	F	_		
	Deta	alles o	de la	nota																
	• A	grega	ar arc	hivos 	aquí	o ele	girlos	\$ 						 					 	
Estado del Ticket:	Resu	ielto (actual)	~	t														
								Publ	licar n	ota	Re	stablec	er							

Botones de acceso rápido.

La vista de un ticket tiene unos botones de acceso rápido que permite realizar las acciones de una forma más ágil.

≎ Ticket #266	•	~	B	 	*	Ľ	₽ -	ľ	۰.	•

Las botones que tenemos son:

- Responder al usuario
- Reenviar (a una dirección de e-mail)
- Crear una nota
- Cambiar estado

- Reasignar
 Transferir
 Imprimir
 Editar
 Cambiar propietario y Gestionar formularios

Abierto

En la vista de tickets abiertos, muestra un listado de todos los tickets con estado Abierto. En la siguiente imagen no hay ningún ticket con ese estado.

	NIVERSIDAD E MÁLAGA				Bienve	nido, Mig	j uel . Panel d	le agente perfil	Salii
Panel de Co	ontrol	Tasks	Tickets	Base de conocimi	entos				
🗇 Abierto (0) 🗇 Cerra	do 🔒 Nu	evo Ticket						
-									
			Q [Búsqueda Avan	zada] 🔞				↓₽ Sor	t 🔻
C Tickets a	abiertos		Q [Búsqueda Avan	zada] 😡				↓ ₹ Sor	t 🕶
C Tickets a	<mark>ibiertos</mark> Última actu	alización≑	Q [Búsqueda Avan Asunto	zada] 🕢 \$	De	\$	Prioridad≑	J∓ Sor Asignado a	t 🕶
C Tickets a Número¢ No hay Tickets	última actu s que concida	alización ≑ n con sus ci	Búsqueda Avan Búsqueda Avan Asunto iterios de búsqueda.	zada] 😡 \$	De	\$	Prioridad¢	J∓ Sor Asignado a	t •
C Tickets a Número¢ No hay Tickets	ibiertos Última actu s que concida	alización ≑ n con sus ci	Búsqueda Avan Asunto riterios de búsqueda.	zada] 😡 \$	De	\$	Prioridad≑	l₹ Sor	

En esta otra imagen si existen tickets abierto, pendientes de trabajar con ellos.

C			Q [Búsqueda Avanzada] 😡			17	Ordena	ar 🕶
> T	ickets al	biertos					A +	1
	Numerov	uitima actualizacion	Asunto	De	+ Priorioad	Asigna	a oo	
	266	25/10/17 16:32	Reserva de aula Edificio de practicas pa	mestebanez	Normal	Conser	e Prac	ticas
	263	18/10/17 18:15	Reserva de aula Cualquiera para profes	profesor	Normal	Conser	e Prac	ticas
	262	18/10/17 18:08	Reserva de aula Cualquiera para profes	profesor	Normal			
	261	18/10/17 17:35	Reserva de aula Cualquiera para profes	profesor	Normal			
	259	05/10/17 12:28	Reserva de aula Prácticas Fac. de Turis	rmmartin	Normal			
	260	05/10/17 12:28	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbperez	Normal			
	256	05/10/17 12:28	Reserva de aula Edificio de practicas pa	mnc	Normal			
	257	05/10/17 12:28	Reserva de aula Edificio de practicas pa	aemochon	Normal			
	258	05/10/17 12:28	Reserva de aula Edificio de practicas pa	Ifnavajas	Normal			
	255	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	jfv	Normal			
	253	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	fcalvo	Normal			
	254	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	cm	Normal			
	252	05/10/17 12:08	Reserva de aula Edificio de practicas pa	fmg	Normal			
	251	05/10/17 12:08	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbperez	Normal			
	248	05/10/17 12:08	Reserva de aula Cualquiera para mogar	mcgarcia	Normal			
	249	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	dmperez	Normal			
	250	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	asubirats	Normal			
	246	05/10/17 12:07	Reserva de aula Prácticas Fac. de Turis	cperezd	Normal			
	247	05/10/17 12:07	Reserva de aula Edificio de practicas pa	cgarciar	Normal			
	245	05/10/17 11:52	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	scgallardo	Normal			
	244	05/10/17 11:52	Reserva de aula Cualquiera para javierhi	javierhierro	Normal			
	243	05/10/17 11:52	Reserva de aula Cualquiera para mdomi	mdominguez70	Normal			
	242	05/10/17 11:52	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbperez	Normal			
	241	05/10/17 11:52	Reserva de aula Cualquiera para evega	evega	Normal			
	240	05/10/17 11:52	Reserva de aula Edificio de practicas pa	Ifnavajas	Normal			

Poniendo el ratón encima de un ticket podremos ver la información del ese ticket, incluso interactuar con dicho ticket:

Numerov		AKUMA B	110		Asignado a
266	Ticket #266: R	eserva de aula Edificio de prac	ticas para	ormal	Conserje Practicas
265	mestebanez@	uma.es del 6/11/2017 al 24/11/2	017	ormal	
264	🔲 Sumario de	Tickets		ormal	Miguel J. Chicón
263	Estados del			ormal	Conserje Practicas
262	Ticket: Abi	erto — Normal		ormal	
261	Creado: 25/	10/17 16:32		ormal	
259	Asignado a: Co	nserje Practicas		ormal	
260	De: me	stebanez mestebanez@uma.es		ormal	
256	Departamento: Dp	to. Practicas Reservas (000)		ormal	
257	ayuda:	servas de Espacio		ormal	
258				ormal	
255	Hilo (1) Contestar	Reasignar Transferir Publicar nota Ed	it Ticket	ormal	
252	05/10/17 12:08	Reserva de aula Edificio de practicas pa	fmg	Normal	
253	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	fcalvo	Normal	
254	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	cm	Normal	
251	05/10/17 12:08	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbperez	Normal	
248	05/10/17 12:08	Reserva de aula Cualquiera para mcgar	mcgarcia	Normal	
249	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	dmperez	Normal	
250	05/10/17 12:08	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	asubirats	Normal	
246	05/10/17 12:07	Reserva de aula Prácticas Fac. de Turis	cperezd	Normal	
247	05/10/17 12:07	Reserva de aula Edificio de practicas pa	cgarciar	Normal	
245	05/10/17 11:52	Reserva de aula Prácticas Aulario Isabel	scgallardo	Normal	
244	05/10/17 11:52	Reserva de aula Cualquiera para javierhi	javierhierro	Normal	
243	05/10/17 11:52	Reserva de aula Cualquiera para mdomi	mdominguez70	Normal	
242	05/10/17 11:52	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbperez	Normal	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

En la imagen podemos ver las acciones que podemos realizar, Ver Hilo, Contestar, Asignar, etc.... sin previamente abrir el ticket.



Mis tickets

Si existen tickets abiertos asignados a nuestro usuario, se activa la vista '**Mis tickets**', indicando entre paréntesis () el número de tickets que tenemos asignados.

Este listado de tickets permite reconocer rápidamente los tickets en los que estamos trabajando actualmente.

F	Panel de Co	ntrol Usuarios	Tareas	Tickets	I	Base de conocimientos					
đ	Abierto (88) 🛛 🗂 Mis Tickets (5)	🗊 Buscar (161) 🖆	🖟 Cerrado 🛛 🗟 Nue	evo	Ticket					
	Q [Búsqueda Avanzada] 📀										
C N	lis Ticke	ts					-				
	Número \$	Última actualización -	Asunto		\$	De +	Prioridad¢	Departamento			
	🗟 000041	25/10/17 16:33	Reserva de aula Cua	lquiera para lc 🤤	2	lcordero	Normal	Dpto. Practicas Reserv.			
	🗟 189	14/07/17 10:01	Incendio gordo	Q	61	Miguel Jiménez Chicón	Normal	Dpto osTicket-Dev			
	2184	22/06/17 10:23	1	Q	16	Miguel Jiménez Chicón	Normal	Dpto osTicket-Dev			
	🗟 183	22/06/17 09:55	1111	ç	2	Miguel Jiménez Chicón	Normal	Dpto osTicket-Dev			
	🗟 181	22/06/17 09:39	Re: osTicket test ema	il 9	≥ 3	Miguel Jiménez Chicón	Normal	Dpto osTicket-Dev			
	al 000094	18/05/17 11:15	Reserva de aula Prác	ticas Fac. C.Comu.		mjespinosa	Normal	Conserjerí a Complejo T			
Sel	eccionar: To	odos Ninguno Seleccio	nar								

Búsqueda

D 1	1	• •			1	
Desde	er	SIGUI	ente	campo	de	texto
Debae	•••	51501	01100	campo		



se puede realizar la búsqueda dentro de un ticket de la palabra por la que queramos filtrar. La búsqueda se realiza en todos los ticket sin tener en cuenta el estado en el que está el ticket.

La imagen muestra el resultado de buscar 'prueba'

P	rueba		Q [Búsqueda Avanzada] 🕢		
c	Buscar r	esultados			-
	Número \$	Última actualización 🖨	Asunto \$	De +	Estado \$
	a 974	10/03/20 15:34	Reserva de Aula 08 para mestebanez@u	mestebanez	Abierto
	al 963	24/02/20 12:53	Solicitud de cancelación de reserva 😪 2	mestebanez	Cerrado
	2 964	29/01/19 11:29	Solicitud de cancelación de reserva 😪 2	mestebanez	Cerrado
	a 950	04/10/18 17:43	Reserva de Sala ADA para michicon@um	Miquel Jiménez Chicón	Cerrado

Búsqueda Avanzada

La opción de búsqueda es muy versátil y permite crear una búsqueda filtrada por cualquiera de los campos del ticket.

También permite guardar los filtros de búsqueda para un futuro uso.

Panel de Control	Tareas	Tickets	Base de conocimientos	
🗊 Abierto (0) 🏐 Cerrado 🔒 Nuevo Ticket				
(Búsqueda Avanzada) 🕢 👔 Ordenar 👻				

Al pulsar en Búsqueda Avanzada, se abre el filtro de búsqueda.

En la parte izquierda muestra los filtros de búsqueda y en la parte derecha las búsquedas guardadas.

Palabras claves — Opcional	Búsquedas guardadas
Estado	No Cerrados&Resueltos
Departamento	No Cerrados
Supervisor	
🗌 Temas de ayuda	Data Bracticas
Creado	
Fecha de Vencimiento	
— Agregar otro campo — 🗸 🗸	Introduzca un título a buscar

Se puede realizar búsqueda por campos o de forma global.

La búsqueda global (en todos los campos del ticket) se realiza simplemente escribiendo lel texto a buscar en el recuadro asignado para ello.

Búsqueda avanzada de Tickets	
Palabras claves — Opcional	в
	N

Si se desea realizar una búsqueda por algún campo del ticket, seleccionamos el campo y ponemos el texto a filtrar.

Búsqi	ueda avanzada de Tickets		
Palabra	as claves — Opcional		
🗌 Esta	do		
⊡ Dep	artamento		
IS		_	
····	Seleccionar		
🗌 Sup	Conserjerí a Aularios (949, 951, 952)	^	
Tem Crea	Conserjerí a CC. Comunicación y Turismo (309, 406)		
Fecl	Conserjerí a CC. Educación y Psicologí a (310, 311))		
	Conserjerí a Complejo Tecnológico (305)		
	Conserjerí a ETS de Arquitectura y Facultad de Bellas Artes (314, 313)	2	
05/17/09:		Ŧ	

Para guardar una búsqueda, una vez seleccionados los filtros, se escribe el título de la búsqueda a

	Introduzca un título a buscar
<i>,</i> , , ,	B

guardar y se pulsar sobre el botón de guardar.

Palabras claves — Opcional	Búsquedas guardadas
⊴ Estado	No Cerrados&Resueltos
is not 🗸	No Cerrados
Abierto Esperando al Usuario Departamento is Solution Experimento is Solution is is	Dpto Practicas
Supervisor	
Temas de ayuda	
Creado	
Fecha de Vencimiento	Deta Desetiara e NO Ahia ta
— Agregar otro campo — 🗸	

Si deseamos cargar una búsqueda guardada, pulsamos sobre el nombre de la búsqueda guardad, le damos al botón *Load* para cargar el filtro y por último, pulsaríamos sobre el botón Buscar.

Búsquedas guardadas			
No Cerrados&Resueltos	~		
🕻 Load 🖺 actualizar	Đ		
·· - ·			

Si queremos modificar las búsquedas guardadas, ponemos los nuevos filtros a modificar y finalmente pulsamos sobre actualizar.

Cerrado

El listado de tickets Cerrado muestra todos los tickets que están con el estado Cerrado o Resueltos

Se trabaja igual que el listado de tickets Abiertos

	Panel de Control Tareas		Tickets Base de conocimientos				
đ	🗇 Abierto (0) 🗇 Buscar (292) 👘 Cerrado 🔒 Nuevo Ticket						
	Q [Búsqueda Avanzada]						
۵.	≎ Tickets cerrados 🛛 💌 🛓 🕑						
	Número \$	Date Closed 🔹	Asunto	\$	De ÷	Prioridad \$	Cerrado por 🔶
	a 476	13/11/17 18:17	Reserva de aula Práctica	s Aulario Isabel	Juan Jesús Farfán Leiva	Normal	Velasco, Juan
	a 477	13/11/17 18:17	Reserva de aula Práctica	s Aulario Isabel	Juan Jesús Farfán Leiva	Normal	Velasco, Juan
	245	10/11/17 20:15	Reserva de aula Práctica	s Aulario Isabel	scgallardo	Normal	Velasco, Juan
	246	10/11/17 20:15	Reserva de aula Práctica	s Fac. de Turis	cperezd	Normal	Velasco, Juan
	249	10/11/17 20:15	Reserva de aula Práctica	s Aulario Isabel	dmperez	Normal	Velasco, Juan
	🗟 159	10/11/17 18:56	Reserva de aula Edificio d	de practica 🔉 3	jjfl	Normal	Velasco, Juan
	🗟 230	10/11/17 18:56	Reserva de aula Práctica	s Espacios 🗣 2	crn	Normal	Velasco, Juan
	237	10/11/17 18:56	Reserva de aula Práctica	s Aulario Is 🔉 4	mrj	Normal	Velasco, Juan
	🗟 253	10/11/17 18:56	Reserva de aula Práctica	s Aulario Is 🖓 2	fcalvo	Normal	Velasco, Juan
	285	10/11/17 18:56	apertura de aulas para la	i inspección 🔉 3	profesor	Normal	Velasco, Juan
	293	10/11/17 18:56	Reserva de aula Cualquie	era para m 🔉 2	mnc	Normal	Velasco, Juan
	296	10/11/17 18:56	renuion sala de junas	Qi 2	profesor	Normal	Velasco, Juan
	266	10/11/17 18:56	Reserva de aula Edificio o	de practica 🔉 3	mestebanez	Normal	Velasco, Juan
	1 286	10/11/17 18:56	inspección bomberos	Q 5	profesor	Normal	Velasco Juan

Nuevo Ticket

Los tickets se crearán automáticamente a través de los e-mails, pero existe la opción de crear un ticket de forma manual, pulsando en el botón 'Nuevo Ticket'



La primera pantalla de creación de un ticket, es la de búsqueda del usuario.

Podemos buscar un usuario que anteriormente ha generado un ticket. Si no ha generado previamente ningún ticket, pues no encontrará al usuario, por lo que se pulsa el botón Cancelar

Buscar un usuario	۲
Search existing users.	
Buscar por email, teléfono o nombre	
Cancelar	

La ventana de creación de un Nuevo Ticket tiene los siguientes apartados:

- Información de usuario
 - Dirección de Email: dirección de e-mail del usuario
 - Nombre completo: nombre completo del usuario
 - Aviso de ticket: se marca está opción si queremos mandar un e-mail de aviso al usuario por la creación del ticket
- Información y opciones del Ticket
 - Fuente del Ticket: Teléfono, Correo y Otros
 - Temas de ayuda: por defecto Reservas de Espacio
 - Departamento: conserjería donde se asignará el ticket
 - Asignar a: un agente. No es obligatorio asignarlo ahora.
- Detalles del ticket
 - Asunto: título del ticket
 - Descripción: descripción del ticket
 - Nivel de prioridad: por defecto será Normal, pero esta son las opciones: Low, Normal, High, Emergencia
- Respuesta: permite la opción de enviar una respuesta al usuario

Abrir un nuevo Ticket

Dirección de Email:	Información de usuario:	
Nombre completo: Aviso de Ticket: Pente del Ticket: Tentas de ayuda: Reservas de Espacio Temas de ayuda: Reservas de Espacio Pentamento:	Dirección de Email:	٩ .
Aviso de Ticket:	Nombre completo:	•
Información y opciones del Ticket: Fuente del Ticket: Teéfano © * Temas de ayuda: Reservas de Espacio © * Departamento: Seleccione un agente 0 un equipo – © Asignar a: - Seleccione un agente 0 un equipo – © Detalles del ticket: Por favor d'espribe tu problema Asunto: O ¶ Aa B I U A Ĩ O IIII III © III © III O III O III Describa los detalles del ticket. © Agregar archivos aquí o elegínos Nivel de prioridad: Normal Respuesta predefinida: Seleccione un arespuesta predefinida – © Anexar O ¶ Aa B I U A Ĩ O IIII © IIII © IIII © IIII © IIII © IIII Respuesta inicial para el ticket	Aviso de Ticket:	Enviar aviso al usuario.
Fuente del Ticket: Teléfono Temas de ayuda: Reservos de Espacio Departamento: - Seleccionar departamento- Asignar a: - Seleccione un agente 0 un equipo - Detailies del ticket: Por favor describe tu problema Asunto: • 1 Aa B I U A II • III • IIII • IIIIII	Información y opciones d	lel Ticket:
Temas de ayuda: Reservas de Espacio Departamento: - Seleccionar departamento- Asignar a: - Seleccione un agente O un equipo -	Fuente del Ticket:	Teléfono 🔽 *
Departamento: - Seleccione un agente 0 un equipo - ♥ Asignar a: - Seleccione un agente 0 un equipo - ♥ Detailes del ticket: Por favor describe tu problema Asunto: ● ¶ Aa B I U A I • IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Temas de ayuda:	Reservas de Espacio
Asignar a:Seleccione un agente 0 un equipo Detalles del ticket: Por favor describe tu problema Asunto: Asunto: A a B I U A I S I E E E E I I I I I I I I I I I I I	Departamento:	- Seleccionar departamento-
Detalles del ticket: Por favor describe tu problema Asunto: A a B I U A C · IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Asignar a:	- Seleccione un agente O un equipo -
Asunto: Asunto: I Aa B I U A I S II II B O F - Describa los detailes del ticket. Describa los detailes del ticket. O Agregar archivos aquí o elegirlos Nivel de prioridad: Normal Respuesta recepuesta opcional a la edición anterior. Respuesta predefinida: -Seleccione una respuesta predefinida - ✓ Anexar A a B I U A II S III E III E III E III D IIII O F - Respuesta inicial para el ticket	Detalles del ticket: Por favor describe tu prob	lema
 ♦ ¶ As B I U A D S II II A D S II II A D S III III III S III III S IIII Describa los detalles del ticket. O Agregar archivos aquí o elegirlos Nivel de prioridad: Normal Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior. Respuesta predefinida: Seleccione una respuesta predefinida - As B I U A D S IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Asunto:	•
Describa los detalles del ticket.	<> ¶ Aa B I	
 O Agregar archivos aquí o elegirlos Nivel de prioridad: Normal Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior. Respuesta predefinida: - Seleccione una respuesta predefinida - Seleccione una resp		
Nivel de prioridad: Normal ▼ Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior. Respuesta predefinida: - Seleccione una respuesta predefinida - ▼ ⊘Anexar ◇ ¶ Aa B I U A I · E = = = = I I I I C = Respuesta inicial para el ticket	 Agregar archivos aquí 	o elegirlos
Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior. Respuesta predefinida: — Seleccione una respuesta predefinida — ♥ ✓> ¶ Aa B I U A IS	Nivel de prioridad:	Normal
Respuesta predefinida: — Seleccione una respuesta predefinida — ▼ ✓ Anexar <h> ▲ B</h>	Respuesta: Respuesta op	cional a la edición anterior.
Aa B I U A A S := := = = = ■ □ ⊞ ↔ = −	Respuesta predefinida:	– Seleccione una respuesta predefinida – 🔄 🖂 Anexar
Respuesta inicial para el ticket	<> ¶ Aa B I	
	Respuesta inicial para el	ticket

- Estado del Ticket: por defecto es AbiertoFirma: permite añadir una firma a la respuesta
- Nota Interna: opción de añadir una nota interna

• Agregar arc	hivos aquí o elegirlos						
Estado del Ticket:	Abierto						
Firma:	'irma: ● Ninguno ○ Mi firma ○ Firma del Departamento (Si se establece)						
Nota interna							
<> ¶ Aa	₿ Į Ų Ă 🕅 ∻ ≔ ≔ ≂ ≂ 🖬 ⊞ ↔ ╤ —						
Nota interna o	pcional (se recomienda en la asignación)						
	Abrir Restablecer Cancelar						

Tareas

Las tareas son acciones a realizar y generalmente irán vinculada a un ticket, aunque no es obligatorio.

Características de la Tarea

Las características de una tarea se asemejan a las de un ticket.

🗇 Abierto (1)	🗊 Cerrado (33)	🗟 Nueva Tarea				
≎ Tarea #38					•	
Cerrar las v	entanas al fina	alizar la clase				
Estado:	Abierto		Departamento:	Dpto. Practicas Reservas (000)		
Creado:	13/1 <mark>1/</mark> 17 19:54		Asignado a:	— Sin asignar —		
Fecha de Vencimiento:	— Ninguno —		Colaboradores:	Anadir colaborador		
Practicas, Co	nserje creó un tick	et el día 13/11/17 19:54				2
Es una prueba	1				WA2	
	Creado por 💥 Prac	cticas, Conserje 13/11/17 19:54				
Actualizar	Crear nota	Interna				
Añadir colabora	dor					
<> ¶ Aa	BIUA			F -		
Empezar escri	biendo su actualizad	ción aquí				
Agregar archivos aquí o elegirlos						J
		Actualizar Tarea	Restablecer			

La vista de una tarea se divide en dos:

- Propiedades de la tarea
- Descripción de la tarea a realizar

Propiedades de la tarea

Los campos de las propiedades de la tarea son.

- Estado: los estados que puede tener una tarea son solo dos:
 - Abierto. Estado inicial una tarea.
 - Cerrado. Estado de la tarea una vez finalizada
- Creado: fecha de creación de la tarea que se inserta automáticamente
- Fecha de Vencimiento: fecha de caducidad de una tarea. Está opción NO está habilitada.
- Departamento: cada Departamento corresponderá con una conserjería.
- Asignado a: agente asignado a la tarea. Por defecto no se asigna a ningún agente.
- Colaborador: se pueden añadir agentes o usuarios que tienen que estar informados de la tarea

Descripción (hilo) de la tarea

La descripción de la tarea contiene la información particular de la tarea, describiendo las acciones a realizar o acciones realizadas. Se puede ir añadiendo acciones a la tarea.

🗇 Abierto (3)	🗊 Cerrado (1)	🔒 Nueva Tarea			
C Tarea #4					
Encender luc	es exteriores	6			
Estado: A	Abierto		Departamento:	Dpto. Practicas Reservas (000)	
Creado: 1	14/11/17 11:43		Asignado a:	— Sin asignar —	
Fecha de Vencimiento:	— Ninguno —		Colaboradores:	Añadir colaborador	
NomConserje A	ApellPracticas lo	creó el día 14/11/17 11:43			
Encender las luc	es exteriores a la	s 18:30 a partir del 10 de noviembre.			
Cre	eado por 🎆 Nom	nConserje ApellPracticas 14/11/17	11:43		
Añadir colaborado	or	Interna			
<> ¶ Aa	B I <u>U</u> A	A & ≔ ≈ a a	. D ⊞ ⊙	F -	
Empezar escribie	endo su actualizad	ción aquí			
O Agregar archiv Estado - Abierto	vos aquí o elegirlo	DS Actualizar Tarea	Restablecer		

Acciones de una tarea

Debajo de la descripción (hilo) de la tarea, están las acciones a realizar por el agente. Hay tres pestañas para trabajar con la tarea

- Actualizar Tarea
- Crear nota interna

Cualquier uso de estas acciones se quedará registrado en el hilo de la tarea.

						wine a			-	-											
	Act	uali	izar 1	area		Crear	nota ii	nterna													
Aña	dir c	ola	bora	dor																	
0	•	1	Aa	в	I	<u>U</u>	A	Α	÷	:=	:=	₩	F		▦	Θ	=	_			

Actualizar Tarea

Con esta acción se actualiza la tarea añadiendo al hilo las acciones realizadas.

También permite añadir un fichero adjunto.

Por último, permite modificar el Estado de la tarea, poniendo el estado que corresponda según la actuación que se haya realizado.

Crea nota interna

	Actua	aliz ar '	Tarea	0	Crear	nota	intern	a													
\diamond	¶	Aa	В	I	<u>u</u>	A	A	÷	:=	≡ ₹	= 73		Þ	▦	œ	=	_				
Det	alles	de la	nota	interr	na																
€A	grega	ar arc	hivos	aquí	o ele	girlos	;											 	 	 	
Estad	lo - O	Abiert	to ~																		
										Pu	blicar n	ota	Res	tablec	er						

Una nota interna es una acción en la cual se crea una nota que solo verán los agentes.

Hay que poner un título y una descripción.

También nos permite modificar el Estado de la tarea.

Botones de acceso rápido

La vista de una tarea tiene unos botones de acceso rápido que nos permite realizar las acciones de una forma más ágil.



Las botones que tenemos son:

- Cambiar Estado
- Asignar
- Transferir (a otro Departamento)
- Imprimir una nota
- Editar

Abierto

La vista de tareas abiertas muestra un listado de todas las tareas con estado Abierto. En la siguiente imagen no hay ninguna tarea con ese estado.

Panel de Cont	rol Tareas	Tickets	Base de conocimientos		
🗊 Abierto (0)	🗊 Cerrado (4) 🛛 🔒	Nueva Tarea			
	(۹			↓≓ Ordenar 👻
o Tareas abi	ertas				
Número¢	Date Created	▼ Título	4	Departamento	+ Agente
No hay Tareas qu	ie concidan con sus cri	terios de búsqueda.			
No hay Tareas qu	ie concidan con sus cri	terios de búsqueda.			
No hay Tareas qu	ie concidan con sus cri	terios de búsqueda.			

En esta otra imagen si existen tareas abiertas, pendientes de trabajar con ellas.

Pa	anel de Con	trol Tarea	5	Tickets	Base de cono	ocimientos	
d	Abierto (3)	Mis Tareas (*) (🖗 Cerrado (1) 🛛 🗟	Nueva Tarea		
			(٢			↓ ≓ Ordenar 👻
o Ta	areas ab	iertas					
	Número‡	Date Created	•	Título	\$	Departamento +	Agente \$
	3	14/11/17 11:4	1	Apagar la luces e	xteriores	Dpto. Practicas Reservas (000)	
	2	29/05/17 10:4	4	Apagar la luz (6)	그 쌀	Dpto. Practicas Reservas (000)	& Administrador Administrador
	1	29/05/17 10:4	1	tarea1 (2) 🤉		Dpto. Practicas Reservas (000)	NomConserje ApellPractic as
Sele	ccionar: To	dos Ninguno Sel	eccior	ar			
Pági	ina: [1] Expo	ortar 🚱					
			С	opyright © 2006-201	7 Soporte Conserjer	as UMA All Rights Reserved.	

				•	-
	3	14/11/17 11:41	Apagar la luces exteriores	Dpto. Practicas Reservas (000)	
	2	Tarea #2: A	pagar la luz		Adminis
□ Sele	1 ccionar: Too	di 🔳 Resumer	de la tarea 🖀 Colaboradores (1)		• NomCo
Pági	na: [1] Expo	Estado: Creado:	Abierto 29/05/17 10:44		
		Asignado a: Departamento	Administrador Administrador Dpto. Practicas Reservas (000)		

Si coloca el puntero del ratón encima de una tarea podremos ver la información de esa tarea.

Mis Tareas

Si hay tareas abiertas asignadas a tu usuario, se activa la vista **'Mis tareas'**, indicando entre paréntesis () el número de tareas asignadas.

Este listado de tareas nos permite reconocer rápidamente las tareas en los que estamos trabajando actualmente.



Cerrado

El enlace Cerrado muestra todas las tareas que están con el estado Cerrado

Se trabaja igual que el listado de tareas Abierto

e Ta	areas Ce	rradas				•
	Número‡	Date Closed	- Título)	Departamento	+ Agente
	4	15/11/17 18:50	Encer	nder luces exteriores	Dpto. Practicas Reservas (000))
Sele	ccionar: Too	tos Ninguno Selecciona	ar			

Nueva Tarea

Para crear una tarea nueva, pulsamos el botón 'Nueva Tarea'.

Tareas	Tickets	Base de conocin
s Tareas (1)	🗊 Cerrado (1)	🗟 Nueva Tarea
	Q	

Se abrirá una ventana para rellanar las propiedades y la descripción de la tarea.

Por favor, describa la tarea Titulo: * Descripción: * Oetalis on the reason(s) for creating the task. Detalis on the reason(s) for creating the task. Oetalis on the reason(s) for creating the task. Oetalis on the reason(s) for creating the task. Detalis on the reason(s) for creating the task.	8															a	Tarea	va '	lue
Título: * Descripción: * A a B I U A I S I I E T I I O F - Details on the reason(s) for creating the task. Oetails on the reason(s) for creating the task. I a A gregar archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: - Seleccionar - Fecha de Vencimiento: I 00:00 ▼														ea	a tare	riba la	desc	favor	Por f
Descripción: * A a B I U A I S I I A I S I I A I S I I A I S I I I C T - Details on the reason(s) for creating the task. Details on the reason(s) for creating the task. I a gregar archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: Supervisor: Seleccionar Fecha de Vencimiento: Image: Dot 100																		lo: *	Títul
 A a B I U A A S := := = = ■ ► ⊞ ∞ = - Details on the reason(s) for creating the task. Or Agregar archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: Supervisor: Seleccionar - Fecha de Vencimiento: 00:00 ▼ 																	ión: *	cripc	Desc
Details on the reason(s) for c reating the task.	-	₹ -	ເ⊃ ≣	⊞	Þ		F	₹	:=	:=	÷	A	A	U	I	в	Aa	¶	\diamond
Agregar archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: Supervisor: Seleccionar — Fecha de Vencimiento: O0:00 ¥											task.	g the	reatir	for c	on(s)	reaso	n the	tails c	Det
 O Agregar archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: Seleccionar – Seleccionar – Fecha de Vencimiento: 00:00 ▼ 																			
 Oregan archivos aquí o elegirlos Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: Seleccionar Seleccionar Fecha de Vencimiento:																			
 Organization Organization Departamento: * Supervisor: Seleccionar - ✓ Seleccionar - Fecha de Vencimiento: (00:00 ♥) 																			
 Organization Organization Departamento: * Supervisor: Seleccionar - ✓ Seleccionar - Fecha de Vencimiento: (00:00 ♥) 																			
Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: - Seleccionar - S												s	egirlo	o ele	aquí	hivos	ar arc	Agreg	• A
Visibilidad y Asignación Departamento: * Supervisor: - Seleccionar - S																			
Supervisor: Supervisor: - Seleccionar - - Seleccionar - Fecha de Vencimiento: 00:00 •									0				n	1010	igna	AS	iau y		VISI
Fecha de Vencimiento:	~					r —	or.	Solo	Su	\sim						_	iento: ionar -	artan	uepa
							ciona	Selec	_							niont	Vonci		Foot
													-	00 \	0.		vencir	ia de	Fech
Restablecer Cancelar Crear Tare																			

La ventana de creación de una nueva tarea.

- **Título**: título de la tarea. El título es lo que se muetra en la lista de tareas.
- **Descripción**: descripción de la tarea a realizar.
- **Departamento**: se debe de asignar a un departamento.
- **Supervisor**: el supervisor es opcional y sería la persona a la que se le asigna la tarea.
- Fecha de Vencimiento: esta opción no se suele utilizar.

Panel de control

En el panel de control podemos ver estadísticas, información de otros agentes o personalizar nuestro perfil.

Panel de control

El panel de control muestra información estadística de la actividad de los tickets de los departamentos que el agente está asignado. Estos datos se pueden exportar a Excel.

En la siguiente imagen el agente pertenece a varios departamentos:

Panel de Control	Usuarios	li	areas	Ticket	S	Base de con	ocimientos	
🖺 Panel de Control 🛛 🔱	Directorio de	l agente	🚨 Mi perfi	I				
Reportar calendario: Mes p	asado	📑 Perí	odo: Hasta	hoy 🖌	Actualiza	r 🔞		
ctividad de Tickets	.0							
¹³⁴ 7						•	•	created
123-								closed
112-								assigned
89-								transferred
78-								
67-								
45-								?
34-						/		
22-								$\langle \rangle$
11-								
10.16.2017 10.20.2017	10-24-2017		28-2017	11-01-2017	11.05.1	2017 11	-09-2017 11-12-2017	11-17-2017
stadísticas 🛛	ts se organiza	n por dep	artamento, a	avuda, tema	v agente.			
stadísticas @ Is estadísticas de los Ticket Departamento	ts se organiza Temas	n por dep	artamento , a Agente	ayuda, tema	y agente.			
stadísticas @ us estadísticas de los Ticket Departamento epartamento	ts se organiza Temas	n por dep Abierto	artamento, a Agente Asignado	ayuda, tema Retrasado	y agente. Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo o Respues
stadísticas @ as estadísticas de los Ticket Departamento epartamento Dopto. Ninguno de lo antei	ts se organiza Temas riores	n por dep Abierto	artamento, a Agente Asignad o 0	ayuda, tema Retrasado 0	y agente. Cerrado 0	Reabierto	Tiempo de Servicio 1.7	Tiempo (Respues
stadísticas @ Is estadísticas de los Ticket Departamento Depo. Ninguno de lo anter Conserjería Complejo Tec 306, 307)	ts se organiza Temas riores cnológico	Abierto	artamento, a Agente Asignado 0 0	ayuda, tema Retrasado 0 0	y agente. Cerrado 0 5	Reabierto 0 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7	Tiempo Respues (
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento upto. Ninguno de lo anter conserjeria Complejo Tec 306, 307) upto. Practicas Reservas	ts se organiza Temas riores cnológico ; (000)	Abierto	Agente Asignado 0 0 34	ayuda, tema Retrasado 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134	Reabierto 0 0 5	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue ((
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento poto. Ninguno de lo anter conserjería Complejo Tec 306, 307) poto. Practicas Reservas conserjería ETS de Arquir acultad de Bellas Artes	ts se organiza Temas riores cnológico c (000) tectura y (314, 313)	Abierto 0 3 54 9	Artamento, a Agente Asignado 0 0 34 1	Retrasado 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0	Reabierto 0 0 5 1	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue ((
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento upto. Ninguno de lo anter conserjería Complejo Tec 306, 307) upto. Practicas Reservas conserjería ETS de Arqui acultad de Bellas Artes conserjería de Comercio istudios Sociales y del Tr 01)	ts se organiza Temas riores cnológico c (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312,	Abierto 0 3 54 9 27	Agente Asignado 0 0 34 1	Retrasado 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0	Reabierto 0 0 0 1 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue (((((
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento epartamento upto. Ninguno de lo ante conserjería Complejo Tec 306, 307) upto. Practicas Reservas conserjería ETS de Arqui acultad de Bellas Artes conserjería de Comercio istudios Sociales y del Tr 01)	ts se organiza Temas riores cnológico cnológico (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312, (305)	Abierto 0 3 54 9 27 54	Agente Agente Asignado 0 0 0 0 34 1 1 0 0 0 0 0	Retrasado 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0 0 0	Reabierto 0 0 0 1 0 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue ((((
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento upto. Ninguno de lo anter conserjería Complejo Tec 306, 307) upto. Practicas Reservas conserjería ETS de Arqui acultad de Bellas Artes conserjería de Comercio istudios Sociales y del Tr 01) conserjería de Derecho (conserjería de Filosofía y 304)	ts se organiza Temas riores cnológico c (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312, (305) y Letras	Abierto Abierto 3 54 9 27 54 26	Agente Agente Asignado 0 0 0 34 1 1 0 0 0 0 0 0	Retrasado 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0 0 0 0 0	Reabierto 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue (((((((((((((((((((
stadísticas @ sestadísticas de los Ticket Departamento upto. Ninguno de lo anter conserjeria Complejo Tec 306, 307) upto. Practicas Reservas conserjeria ETS de Arqui acultad de Bellas Artes i conserjeria de Comercio istudios Sociales y del Ti of) conserjeria de Derecho (conserjeria de Filosofia y 304)	ts se organiza Temas riores cnológico (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312, (305) y Letras (302)	Abierto 0 3 54 9 27 54 26 0	Agente Asignado 0 0 0 0 34 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Retrasado 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Reabierto 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respue (((((((((((((((((((
stadísticas @ s estadísticas de los Ticket Departamento upto. Ninguno de lo anter conserjería Complejo Teo 306, 307) upto. Practicas Reservas conserjería ETS de Arqui acultad de Bellas Artes conserjería de Comercio istudios Sociales y del Tr 01) conserjería de Derecho (conserjería de Derecho (conserjería de Filosofía y 304) conserjería de Medicina	ts se organiza Temas riores cnológico (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312, (305) y Letras (302) ön y	Abierto Abierto 0 3 54 9 27 54 26 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Agente Agente Asignado 0 0 0 34 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Retrasado 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Reabierto 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	Tiempo Respues (((((((((((((((((((
stadísticas @ sestadísticas de los Tickel Departamento epartamento Opto. Ninguno de lo anter Conserjeria Complejo Tec 306, 307) Opto. Practicas Reservas Conserjeria de Bellas Artes conserjeria de Comercio istudios Sociales y del Tr 01) conserjeria de Derecho (conserjeria de Derecho (conserjeria de Medicina conserjeria de Medicina conserjeria CC. Educació 'sicologia (310, 311)) conserjeria de Salud (408	ts se organiza Temas riores cnológico (000) tectura y (314, 313) y Gestión - rabajo (312, (305) y Letras (302) jón y 5)	Abierto Abierto 3 54 9 27 54 26 0 0 0 9	Agente Agente Asignado 0 0 0 34 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Retrasado 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	y agente. Cerrado 0 5 134 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Reabierto 0	Tiempo de Servicio 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7 1.7	

En esta otra imagen, el agente solo pertenece a un agente.

Panel de Control	Tareas	Т	ckets	Base de c	onocimien	itos		
🖹 Panel de Control	a Directorio de	agente	🚨 Mi perf	il				
Reportar calendario: M	les pasado	📑 Perí	odo: Hasta	hoy 🗠	Actualiza	r 😡		
ctividad de Tick	(ets @							
96-1								created
88-								closed
80-								reopened
72-								assigned
56-								
48-								
40-								
32-								
24-								
8-								
0	<u> </u>							/
10-01-2017 10-05-20)17 10-08-2017	7 10	-12-2017	10-16-2017	10-19-3	2017 10	-23-2017 10-26-2017	10-30-2017
stadísticas © as estadísticas de los T	ickets se organiza	in por dep	artamento, a	ayuda, tema	y agente.			
Departamento	Temas		Agente					
epartamento		Abierto	Asignado	Retrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo d Respuest
Opto. Practicas Resei	rvas (000)	85	11	0	86	3	63.5	0.

El panel de control permite la opción de seleccionar un rango de fecha para ver las estadísticas de dicho periodo.

Por defecto muestra las estadísticas del último mes.

Panel de Control	Usuarios	Tareas	Tickets	Base de conocimientos
Panel de Control	agent 🎗 🔉 🔉 🔉 🎗	e 🛛 🔱 Mi perfil		
Reportar calendario:	Mes pasado 📄 📻 F	Período: Hasta hoy	~ Actualiz	ar 😡

La vista se divide en dos:

• Actividad de Tickets

• Estadísticas

Actividad de Tickets

En esta pantalla hay un gráfico que reflejará un amplio resumen de datos. Se puede navegar a través de la tabla.



Estadísticas

En esta vista puedes elegir entre varias pestañas para poder ver la muestra de datos específica.

Estadísticas Ø							
Las estadísticas de los Tickets se organiz	an por dep	artamento, a	ayuda, tema	y agente.			
Departamento Temas		Agente					
Departamento	Abierto	Asignado	Retrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Dpto. Practicas Reservas (000)	2	0	0	0	1	8.8	0.0
● Exportar							

Las estadísticas de los tickets se organizan por Departamento, Tema o Agente que corresponden a una pestaña cada una.

Departamento

En esta pestaña nos muestra la información de los departamentos en el que el agente está asignado.

Temas

Muestra la información estadística clasificada por Temas. En nuestro sistema solo tenemos un Tema, 'Tema Conserjería'.

Temas de ayuda Abierto As	ignado	Retrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
0	0	0	0	0	2.0	0.0
0	0	0	0	0	1.0	0.0
Tema Conserjería 3	1	0	0	0	21.0	0.0

Agente

Muestra la información estadística por agentes.

Si el agente no tiene permisos de administrador, solo verá las estadísticas de su usuario. Si el agente tiene permisos de administrador, verá el resto de usuarios.

En la siguiente imagen el usuario es administrador.

Agente	Abierto	Asignado	Retrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Administrador Administrador	0	0	0	0	1	16.8	0.0
NomConserje ApellPracticas	0	0	0	0	0	4.3	0.0

Copyright © 2006-2017 Soporte Conserjerías UMA All Rights Reserved.

Directorio del agente

Esta vista muestra información de los agentes (conserjes) que hay registrados en el sistema.

La vista permite añadir un filtro. Este filtro puede ser un Departamento o también se puede realizar una búsqueda de un agente específico.

La lista muestra los resultados del filtro. Si no hay filtros elegidos (opción por defecto), muestra todos los agentes.

La columna Extensión se debería de añadir el teléfono corporativo a través de 'Mi perfil'

Panel de Control	Tareas	Tickets Base de conocim	nientos		
🖺 Panel de Control 🛛 🤱	Birectorio del age	nte ន Mi perfil			
	— Todos los depar	tamentos —	Filtro		
Agentes ©					
Nombre *	Departamento 🕈	Dirección de Email 🛛 🔶	Número de teléfono¢	Extensión 🕈	Número de movil¢
Encarnacion Vega Molero	Dpto. Practicas Reservas (000)	EVEGA@UMA.ES	******		****
Usuario4 Usuario4 Usuario4	Dpto. Practicas Reservas (000)	nulo@cv.uma.es	******		****
Amelia Subirats Contreras	Dpto. Practicas Reservas (000)	ASUBIRATS@UMA.ES	*** ******		**** ****
Mªjose Ramos Jarillo	Dpto. Practicas Reservas (000)	MRJ@UMA.ES	********		****
Caridad Ramírez Navarrete	Dpto. Practicas Reservas (000)	CRN@UMA.ES	*** ******		****
Conserje Practicas	Dpto. Practicas Reservas (000)	mileguito@uma.es	*******		*******
Mª Pilar Navarro Claro	Conserjería de Medicina (302)	MNC@UMA.ES	*** ******		****
Luis Francisco Navajas Ortega	Dpto. Practicas Reservas (000)	LFNAVAJAS@UMA.ES	******		****
Agueda Esther Mochon Carballo	Dpto. Practicas Reservas (000)	AEMOCHON@UMA.ES	******		****
Miguel Jiménez Chicón	Conserjería Complejo Tecnológico (305)	MJCHICON@UMA.ES	*******	33479	
Francisco Javier Hierro Ariza	Dpto. Practicas Reservas (000)	JAVIERHIERRO@UMA.ES	*** ****		****

Mi perfil

Mi perfil es la página donde se modifica la información de nuestro usuario.

La página tiene tres pestañas:

- Cuenta
- Preferencias
- Firma

Cuenta

En la pestaña Cuenta está la información sobre nuestros datos, como Nombre, Apellidos, e-mail, etc...

El teléfono NO es visible para el resto de usuario. El único que es visible la extensión (EXT)

La opción 'Modo vacaciones' un vez activada, evita el envío de notificaciones de e-mail al agente.

Panel de Contro	Tarea	s	Tickets	Base de conocimier	ntos	
Panel de Contro	I 🛛 🎗 Directori	o del agente	💄 Mi perfil			
Perfil de mi cu	enta					
& Cuenta	Preferen	cias	Firma			
	Nombre:		NomConserje	ApellPract	icas	
	Dirección de	Email:	mileguito@uma	a.es		
	Número de telé	fono:		EXT		
	Número de mo	vil:				
Autenticación						
Nombre de usuario	o: *	conserje.pra	cticas		Change Password	0
Estado y Configu	uración					
Mostrar los Ticket Modo vacaciones	s asignados en	una cola abi	erta. 🕑			
			Guardar cambios	C Restablecer	Cancelar	
		Copyright	© 2006-2017 Son	orte Conserierías UMA	All Rights Reserved	

Preferencias

Muestra opciones personalizables para nuestro perfil de usuario.

- Frecuencia de refresco: cada cuanto tiempo queremos que se actualice la página de tickets abiertos.
- Nombre por defecto: formato de nombre a usar cuando se responder a un ticket.
 - $\circ \quad \text{Nombre del e-mail} \\$
 - Nombre del departamento
 - Mi nombre
 - Sistema predeterminado
- Orden de la vista: elegir el orden por defecto que deseamos ver los tickets, Ascendente o Descendente
- Firma predeterminada: firma que queremos tener de forma predeterminada, la personal o la del departamento.
- Zona Horaria
- Formato de hora

• Idioma preferido

🗐 Panel de Control 🛛 🔱 Directo	orio del agente 🛛 🌲 Mi perfil
Perfil de mi cuenta	
Lenta Prefer	encias Firma
Preferencias Profile preferences and settings	
Tamaño máximo de página:	Mostrar registros de 25 🛛 🗸 por página.
Frecuencia de refresco: Tickets page refresh rate in minutes.	cada minuto 🗸
Nombre por Defecto: Formato de nombre a usar cuando se responde a un hilo	— Sistema predeterminado — 🔍
Orden de la Vista: The order of thread entries	- Sistema predeterminado - V
Firma predeterminada: This can be selected when replying to a thread	Ninguno —
Tamaño del papel predeterminado: Tamaño del papel usado al imprimir Tickets en PDF	Carta
Localization	
Zona Horaria:	Sistema predeterminado 🔹
Formato de hora:	- Sistema predeterminado - 🔽
Preferred Locale:	Use Language Preference
	🖺 Guardar cambios 🛛 Cancelar

Copyright © 2006-2017 Soporte Conserjerías UMA All Rights Reserved.

Firma

En este apartado permite personalizar la firma que utilizaremos en la opción de respuesta o reenvío de un ticket.

Panel de Control	Tareas	Tickets	Base de conocimientos
Panel de Control	a Directorio del ag	ente 🛛 🚨 Mi perfil	I
Perfil de mi cuer	nta		
Account	Preferencias	Firma	
Firma En los correos electrón	nicos salientes la firm	na es opcional. La f	firma se hace disponible como una opción en la respuesta de un Ticket.
¶ Aa B <i>I</i>	<u>u a M</u> s		0
Miguel. Técnico de aulas TIC			
	l	B Guardar cambios	Cancelar O Restablecer

Bases de conocimientos

El objetivo de la base de conocimientos es el de modelar y almacenar bajo forma digital un conjunto de conocimiento, ideas, conceptos o datos que permitan ser consultados o utilizados por el resto de agentes.

El sistema divide en dos campos:

- FAQs (Frequently Asked Questions Preguntas Frecuentes)
- Respuestas Predefinidas

FAQs

Las FAQs (Preguntas Frecuentes) son respuestas sobre las preguntas que se realizan más habitualmente. También se pueden utilizar para definir protocolos o instrucciones.

Este apartado solo está en **modo consulta** y sólo los agentes con permisos especiales (administradores) pueden añadir o modificar los contenidos.

Pan	el de Control	Tareas	Tickets	Base de conocimientos
🚺 F4	🗛 🏮 Respue	stas Predefinidas		
		Q		▼ Category ▼ Temas de ayuda ▼
Preg	untas más f	recuentes		
Haga c	lic en la categoría	a para buscar preg	untas frecuentes o a	administrar sus FAQs existentes.
	(Practicas) Crit	erios de asignac	ión de espacios (2) - Privado
	Documentos e in	formación sobre lo	os criterios de asigna	ación de espacios.
	(Prácticas) Pre	guntas frecuente	es (2) - Privado	
	Respuestas a la	preguntas frecuer	ntes que nos realizan	1

Copyright © 2006-2017 Soporte Conserjerías UMA All Rights Reserved.

Preguntas más frecuentes

(Practicas) Criterios de asignación de espacios (Interno)

Última actualización lunes, 30 de octubre de 2017 18:06

Documentos e información sobre los criterios de asignación de espacios.

Reserva de Salas de Grados - Interno

🗎 Reserva del Salón de actos - Interno 🗞

Las páginas de FAQs permite añadir documentos adjuntos.

Respuestas Predefinidas

El sistema permite trabajar con 'Respuestas Predefinidas'. Estas respuestas pueden incluirse en la respuesta o reenvío de un ticket.

Se pueden añadir tantas respuestas como se desee.

Solo los agentes con permisos especiales (**administradores**) pueden añadir o modificar los contenidos

Res	puestas Predefinidas		 Añadir una nu 	ueva respuesta 🛛 🌣 Más 👻
	Titulo	Estado 💠	Departamento 🔶	Última actualización
	Acceso restringido	Activo	— Todos los departamentos —	30/05/17 10:52
	Aula inundada	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	30/05/17 10:52
	Concedida	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	30/05/17 10:51
	Denegada	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	30/05/17 10:53
	Denegada por espacio ocupado	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	30/05/17 10:52
	Plantilla respuesta peticiones	Activo	— Todos los departamentos —	30/05/17 10:53
	Prueba 1	Activo	— Todos los departamentos —	02/11/17 10:16
	Prueba 2	Activo	— Todos los departamentos —	02/11/17 10:58
	Reserva concedida	Activo	— Todos los departamentos —	29/05/17 11:13
	Reserva Denegada	Activo	— Todos los departamentos —	29/05/17 11:08
	Reservas de sala de grados 🔗	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	17/11/17 10:35
	Solicitud aceptada	Activo	— Todos los departamentos —	29/05/17 11:13
	vacaciones	Activo	Dpto. Practicas Reservas (000)	30/05/17 10:52

Las repuestas se pueden asignar a un Departamento concreto o asignarlo a todos los Departamentos.

También permite la opción de añadir un documento adjunto a la respuesta predefinida.

Actualización de respuesta predefinida — Plantilla respuesta peticiones @

Configuración de respuesta	predeterminada
Estado:	● Activo ○ Deshabilitado *
Departamento:	- Todos los departamentos - ×
Respuesta predefinida: Esc	oribe el título claro y corto.
Título*	
Plantilla respuesta peticiones	
Respuesta predefinida *	(Variables respaldadas)
<> ¶ Aa B I	
adjuntos enlatados (op @ Agregar archivos aquí o	cional) 📀 elegirlos
Notas internas: Notas sobre	e la respuesta predefinida.
¶ Aa B I <u>U</u>	A A ∻ ≔ ≔ ≂ ≂ co

Variables Respaldadas

A la hora de crear una respuesta predefinidas, el sistema nos permite utilizar unas variables.

Las 'Variables respaldadas' son variables que tiene el sistema y son comunes a los tickets.

El valor de cada variable es dependiente de cada ticket. Por ejemplo, % {<u>ticket.id</u>} contiene el número del id del ticket.

En la siguiente imagen están las variables que se pueden utilizar:

(Variables respaidadas)	Variables de Tic	ket		e
& &	Por favor tenga en cue para actualizar la docur	nta que las variables sin base dep mentación.	enden del conte	exto de uso. Visita wiki osTicket
	Variables de base		Otras Variable	25
	%{ticket.id}	ID de Ticket (ID interna)	%{message}	Mensaje entrante
	%{ticket.number}	Número de Ticket (ID externa)	%{response}	Respuesta saliente
	%{ticket.email}	Dirección de Email	%{comments}	Asignar/transferir
	%{ticket.name}	expansión	%{note}	Nota interna (ampliable)
	%{ticket.subject}	Asunto	%{assignee}	Agente o equipo asignado
ional)	%{ticket.phone}	Número de teléfono EXT	%{assigner}	Agente asignando el Ticket
	%{ticket.status}	Estado	%{url}	url base de osTicket (FQDN)
leginos	%{ticket.priority}	Prioridad		Restablecer el enlace
	%{ticket.assigned}	Agente o equipo asignado	%/reset_link}	utilizando la función de
la resouesta oredefinida	%{ticket.create_date}	Date Created	volicaci_mint	restablecimiento de
la respuesta predennida.	%{ticket.due_date}	Fecha de Vencimiento		contraseña
& :≡ :≡ 3	%{ticket.close_date}	Date Closed	Expansión de	nombre
	%{ticket.recipients}	Lista de todos los receptores	first	Nombre
		Token auth. usado para registro	last	Apellido
	%{recipient.ticket_link}	automático	.full	Último primer
		Ver enlace de Ticket del agente	.short	Primer L.
	Variables expansible	s	shortformal	F. Último
	%{ticket.topic}	Temas de avuda	lastfirst	Último, primero
	%{ticket.dept}	Departamento	Expansiones	de hilos del Ticket
	%{ticket.staff}	Agente asignado/cerrado	original	Mensaje original
añadir	%{ticket.team}	Equipo asignado/cerrado	lastmessage	Último mensaje
	%{ticket.thread}	Asunto del Ticket	Expandir com	entarios
			poster	Autor
Copyright © 2006			create date	Date Created

Ejemplo de una respuesta predefinida que utiliza variables.

Estado:	Configurad	ción d	e re	espue	sta pi	edete	ermina	ada														
Departamento: Dpto. Practicas Reservas (000) Respuesta predefinida: Escribe el fitulo claro y corto. Truto' Reservas de sala de grados Respuesta predefinida * (Variables respaldadas) Buenos días, %(ficket.name) La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo de canal y la autoriozación. <	stado:				0	Acti	vo C	Des	habili	itado	o *											
Respuesta predefinida: Escribe el título claro y corto. Ifulo' Reservas de sala de grados Respuesta predefinida* (Variables respaldadas) ◇ ¶ Aa B I U A ③ ▷ := := = = □ □ ⊞ ○ = - Buenos días, %(ticket.name) La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación. adjuntos enlatados (opcional) ④ Rerserva de Salas de Grados pdf 43.1kB ④ Agregar archivos aquí o elegirlos Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida. ¶ Aa B I U A I ○ ◇ := := = ∞ ○	epartam	ento:				Dpto.	Practi	cas Re	eserva	ıs (0	00)		\sim	*								
Titulo' Reservas de sala de grados Respuesta predefinida* (Variables respaldadas) 〈> ¶ Aa B I U A T ◇ IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	espuesta	a pred	lefii	nida:	Escri	be el	título	claro	y cor	to.												
Reservas de sala de grados Respuesta predefinida* (Variables respaidadas) (◇ ¶ Aa B I U A Ĩ Ś ≔ ≔ = ■ II III © = - Buenos días, %{ticket.name} La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación. adjuntos enlatados (opcional)	ítu lo*																					
Respuesta predefinida* (Variables respaldadas) Aa Buenos días, %{ticket.name} La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación. Adjuntos enlatados (opcional)	Reservas d	e sala	de	grado	6																	
 A a B I U A O S IE IE = E I I E C F − Buenos días, %(ticket.name) La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación. Adjuntos enlatados (opcional) Rerserva de Salas de Grados.pdf 43.1kB Agregar archivos aquí o elegirlos 	espuest	a pre	def	inida	*	Varia	bles r	espa	dada	s)												
Buenos días, %{ticket.name} La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación. adjuntos enlatados (opcional)	<> ¶	Aa	в	I	U	A	A	÷	:=					▶	▦	GЭ	F	_				
 ⑦ Agregar archivos aquí o elegirlos Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida. ¶ Aa B I <u>U</u> A M S :≡ :≡ र≡ र≅ co 						unna		jei eq	uipo	uec	anai y	ia aut	orioza	ación.								
 O Agregar archivos aquí o elegirlos Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida. ¶ Aa B I U A M S := := = = co 	djuntos	enla	tac	los (opci	onal) 🕝		uipo	uec	anai y	ia aut	orioza	ación.								
Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida. ¶ Aa B I <u>U</u> A M & ≔ ≔ ≂ c⊃	djuntos ∲ Rerser	enla va de	tac Sal	los (las de	opci e Gra	onal Jos.p) 😨 31 4	3.1kB	uipo	uec	anar y		orioza	ación.								ť
Notas internas: Notas sobre la respuesta predefinida. ¶ Aa B I <u>U</u> A M -S :≡ :≡ र≡ c⊃	djuntos	enla va de	sal	los (las de is aqu	opci e Gra	onal dos.po) 🕝 df 4 s	3.1kB	uipo (anai y		orioza	ación.								ŭ
¶ Aa B I <u>U</u> A MA -5- :≡ :≡ न≡ σ⊃	djuntos ∕ Rerser ⊕ Agrega	enla va de ar arc	tac Sal	los (las de	opci e Gra	onal dos.po) © df 4	3.1kB			anai y		orioza	ación.					 			Ē
	djuntos Ø Rerser ⊕ Agrega Notas inte	enla va de ar arc	tac Sal	los (las de s aqu tas se	opci e Gra lí o el	onal dos.po egirlo a resp) ouesta	3.1kB	defini	dec da.			orioza	ación.								1
	djuntos Ø Rerser • Agrega Hotas inte ¶ Aa	enla va de ar arc ernas: B	tad Sal hivo No I	las de is aqu tas se <u>u</u>	opci e Gra ií o e bbre I	onal dos.p egirlo a resp))))))))))	3.1kB a pre	defini∉ ;≡	dec da.		ia aut	orioza	ación.					 			ŭ

Y así quedaría al utilizarse:

Enviar Respuest	a	Reer	nviar T	ïcket	Cr	ear nota	interna												
Para:	Don Profesor <profesor@uma.es></profesor@uma.es>																		
Colaboradores:	Agreg	ar de	stina	tarios				_											
Respuesta:	Rese	rvas d	le sala	a de gra	ados			\sim	ļ										
	\diamond	9	Aa	В	I	<u>u A</u>	A	S		;≡		=	►	▦	GЭ	F	—		Ē
	Buer La re Adju	Buenos días, Don Profesor La reserva de estos espacios requiere el visto bueno previo del Decanato. Adjunto documento con la información del equipo decanal y la autoriozación.																	
	Ø Re	PRerserva de Salas de Grados.pdf 43.1kB														Ē			
	⑦ Ag	⑦ Agregar archivos aquí o elegirlos																	
Firma:	Ni	ngun	0 0	Firma	del De	epartam	ento ([Opto. F	Pract	icas F	eserva	as (000))						
Estado del Ticket:	Abier	to (a	ctual)	~															
							Enviar R	lespue	sta	Re	stablec	er							

Anexo I: Flujo de trabajo habitual

El flujo de trabajo habitual será el siguiente:

1) Un usuario (habitualmente será un profesor) a través del sistema de reserva solicita un aula en el centro.

Horario	
Aulas TIC	Aulas docentes y otros espacios
Solicitar aula	o espacio (NO aula TIC)

- 2) El sistema de reserva del centro manda un e-mail al sistema de soporte (soporteconserjeria.evlt.uma.es). Este e-mail genera un nuevo ticket en el sistema de soporte.
- 3) Automáticamente el sistema de soporteconserjeria envía dos e-mails:
 - a) un e-mail al profesor confirmándole la creación de su solicitud de reservas de espacios. En la imagen vemos la plantilla del mensaje que recibirá el profesor. La variables se rellenarán automáticamente con los datos siguiente:
 - % {recipient.name.first} = nombre del profesor % {message} = datos de la solicitud % {signature} = firma del departamento

Auto-Resp	Auto-Respuesta de Nuevo Ticket 🚱 🗞 Variables respaldadas														
Cuerpoyela	sunto	del E	mail:												
<> ¶ Aa	В	I	U	A	A S	:=	= -	= =		▶ ⊞	œ	=	—		
Confirmación de solicitud de reservas de espacios docentes															
Estima	do %	∕₀{re	ecij	pien	t.naı	ne.f	irst)	,							
Este mensaj solicitud de l	e ha sio eserva	do env s de e	/iado espac	automa ios doc	áticamer entes	nte por	el siste	ma de	atenció	n a usua	rios d	e Con	serjería	para confirmarle la recepción de su	
Su solicitud	erá at	endida	a pers	sonalm	ente a la	a mayor	breve	dad.							
Datos de la	olicitud	d:													
%{message}															
Saludos, %{signature															
					Gua	ırdar can	nbios	Res	taurar ca	mbios	Can	celar	ambios]	

Y así recibiría el e-mail el solicitante con nombre profesor

Estimado profesor,
Este mensaje ha sido enviado automáticamente por el sistema de atención a usuarios de Conserjería para confirmarle la recepción de su solicitud de reservas de espacios docentes
Su solicitud será atendida personalmente a la mayor brevedad.
Datos de la solicitud:
Solicitud de aulas docentes u otros espacios (NO aula TIC)
DATOS DE LA ASIGNATURA O ACTIVIDAD Uso del aula: Docencia reglada Nombre completo de la asignatura o actividad: Información en internet (309-5023-16-0413) Titulación
PROFESOR RESPONSABLE Nombre y apellidos: Profesor Miguel Teléfono: 33479 Correo electrónico: profesor@uma.es Departamento:
PERIODO DE RESERVA Fecha inicio
AULAS O ESPACIOS (EXCLUYENDO AULAS TIC) Centro o categoría
Se pulsó el botón "Solicitar aula o espacio (NO aula TIC)" en el horario de un aula(s) o espacio(s) del centro o categoría "Edificio de practicas"
Saludos.
Desarrollado por Atlassian Confluence 5.10.4 🕐 Petición de revisión de Bug/Característica 🕤 Noticias de Atlassian

b) un e-mail a los agentes (conserjes) informando que hay una solicitud nueva en soporteconserjeria.
El e-mail tiene el enlace a la página de reservas y otro enlace al ticket en soporteconserjería

En esta imagen se ve el formato de e-mail que recibirá el conserje. La variables se rellenarán automáticamente con los datos siguiente:

- {<u>ticket.number</u>} = número del ticket
- $%{ticket.name} = nombre del profesor$
- % {message} = datos de la solicitud

Aviso de nuevo Ticket 💿	👒 Variables respaldadas
Cuerpo y el asunto del Email:	
<> ¶ Aa B I U A M S := := = = A D F = -	
[#%{ticket.number}] Aviso %{ticket.name} ha solicitado una reserva de espacios	
Hola %{recipient},	
Hay una nueva solicitud de aula.	
El número de ticket es el siguiente: %{ticket.number}	
Para ver o realizar la reserva, por favor <u>identifiquese</u> en el sistema de reservas de su <u>centro</u> . Para ver o responder a este ticket, por favor <u>identifiquese</u> en el sistema de soporte.	
Datos de la solicitud:	
%{message}	
Guardar cambios Restaurar cambios Cancelar cambios	

Y así se ve el mensaje en el buzón de correo el conserje con nombre Conserje:

Hola Conserje,

Hay una nueva solicitud de aula. El número de ticket es el siguiente: 596

Para ver o realizar la reserva, por favor <u>identifiquese</u> en el sistema de reservas de su centro. Para ver o responder a este ticket, por favor <u>identifiquese</u> en el sistema de soporte.

Datos de la solicitud:

Solicitud de aulas docentes u otros espacios (NO aula TIC)

DATOS DE LA ASIGNATURA O ACTIVIDAD

Uso del aula	: Docencia reglada	
Nombre completo de la a	gnatura o actividad: Información en internet (309-5023-16-0413)
Titulación	: Graduado/a en Periodismo por la Unive	rsidad de Málaga
Curso	: 4	
Grupo	: A	

PROFESOR RESPONSABLE

Nombre y apellidos	: Profesor Miguel
Teléfono	: 33479
Correo electrónico	: profesor@uma.es
Departamento	

PERIODO DE RESERVA

Fecha inicio	: 17/11/2017
Fecha de finalización	: 17/11/2017
Días de la semana	: Viernes (08:00 - 09:00)

AULAS O ESPACIOS (EXCLUYENDO AULAS TIC)

Centro o	o categoría	:	Prá	cticas	Fac.	. de	Turismo

Aulas.....: Aula 1.13A, Aula 1.13B

Observaciones....: Esto es un prueba

4) Seguidamente el agente (conserje) ver el e-mail y desde el mismo e-mail puede ir al sistema de reservas y soporte pulsando en *identifíquese*.

El número de ticket es el siguiente: 596

Para ver o realizar la reserva, por favor <u>identifiquese</u> en el sis Para ver o responder a este ticket, por favor <u>identifiquese</u> en

El conserje resuelve la solicitud en el sistema de Reservas, reservando el espacio solicitado.

						Mostrar Solicitud Ver en Soporte	
Información en internet	Profesor Miguel	Prácticas Fac. de Turismo	Aula 1.13A	viernes 17 noviembre 2017	08:00 - 09:00	Borrar Solicitud Realizar Reserva	
IPRACUCE I	Prácticas	Prácucas	(PP)	actions and a	Prácucas	PhaGucce	

En el sistema de reservas se muestran varios botones para trabajar con la solicitud:



a)

- i) Mostrar solicitud
- ii) Borrar solicitud
- iii) Realizar reserva
- iv) Ver en soporte

i. Mostrar solicitud: muestra la información de la solicitud

Mostrar Solicitud

Datos de la solicitud X
Solicitud de aulas docentes u otros espacios (NO aula TIC)
DATOS DE LA ASIGNATURA O ACTIVIDAD Uso del aula: Docencia reglada Nombre completo de la asignatura o actividad: Información en internet (309-5023-16-0413) Titulación: Graduado/a en Periodismo por la Universidad de Málaga Curso: 4 Gruno
PROFESOR RESPONSABLE Nombre y apellidos: Profesor Miguel Teléfono: 33479 Correo electrónico: profesor@uma.es Departamento:
PERIODO DE RESERVA Fecha inicio: 17/11/2017 Fecha de finalización: 17/11/2017 Días de la semana: Viernes (08:00 - 09:00)
AULAS O ESPACIOS (EXCLUYENDO AULAS TIC) Centro o categoría: Prácticas Fac. de Turismo Aulas: Aula 1.13A, Aula 1.13B Observaciones: Esto es un prueba
Se pulsó el botón "Solicitar aula o espacio (NO aula TIC)" en el horario de un aula(s) o espacio(s) del centro o categoría "Edificio de practicas"



Ver en Soporte

iv. Ver en Soporte iv. Ver en Soporte: enlace al ticket de soporteconserjeria asociado a la solicitud. Si la solicitud no tiene ticket no muestra este enlace

5) El conserje desde soporteconserjeria, se asigna el ticket y luego envía una respuesta e-mail al profesor con la concesión de la solicitud y cambia el estado del ticket a 'Resuelto'. El conserje puede utilizar una respuesta predefinida si desea.

Enviar Respuest	a	Reen	iviar T	icket		Crear n	ota interr	na													
Para:	, prof	fesor	<profe< th=""><th>esor@</th><th>uma.</th><th>es> ~</th><th>)</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></profe<>	esor@	uma.	es> ~)														
Colaboradores:	Agreg	ar de	stinat	arios																	
Respuesta:	Rese	rva co	ncedi	da pue	ede co	onsularl	a en la V	/eb	\sim												
	\diamond	¶	Aa	В	I	<u>U</u>	A A	ş	:=	;=	ŧ	Ē		▶	▦	сэ	F	_		ť	Ŵ
	Hola Su ro Dpto Salu	Hola , profesor Su reserva ha sido concedida puede consularla en la Web de reservas. Dpto. Practicas Reservas (000) Saludos																			
	🕤 Ag	grega	r arcl	nivos	aquí	o eleg	rlos												 		
Firma: Estado del Ticket:	Nir Resu	nguno elto	0 0	Firma	del	Depart	amento	(Dptc). Prac	ticas	Rese	rvas ((000)])							
							Enviar	Resp	uesta	F	lestab	lecer									

- 6) El sistema soporteconserjeria envía automáticamente al resto de trabajadores un e-mail con la resolución de la solicitud.
- 7) El ticket pasa automáticamente a la lista de tickets Cerrado.
- 8) Por último, si el profesor quiere informar de algo, puede responder al e-mail de resolución. Al recibir el e-mail, el ticket se actualiza en soporteconserjeria a estado ReAbierto, pasa a la lista de ticket Abierto y manda un notificación por e-mail a los trabajadores de conserjería.

Anexo II: Acciones sobre un listado

La vista habitual en soporteconserjería es un listado de tickets o tareas como los de la imagen:

	Número 🔺	Date Created 🔶	Asunto \$	De \$	Prioridad¢	Asignado a 🔶
	🗟 000041	25/10/17 16:33	Reserva de aula Cualquiera para lc 😡 2	Icordero	Normal	Administrador Administr
	🗟 000059	16/05/17 14:33	Reserva de aula Cualquiera para eolme	eolmedo	Normal	
	🗟 000060	16/05/17 14:33	Reserva de aula Fac. C.Comunicaci 😪 2	sgallardo	Normal	
	a 000061	16/05/17 14:33	Reserva de aula Cualquiera para mrome	mromerof	Normal	
	000062	16/05/17 14:33	Reserva de aula Cualquiera para tvazqu	tvazquez	Normal	
	🗟 000063	16/05/17 14:33	Reserva de aula Cualquiera para jmlope	jmlopezgo	Normal	
	🗟 000064	16/05/17 14:33	Reserva de aula Fac. C.Comunicación p	emmendoza	Normal	
	🗟 000065	16/05/17 14:33	Reserva de aula Fac. C.Comunicación p	mjespinosa	Normal	
	al 000066	16/05/17 14:33	Reserva de aula Cualquiera para figlez	fjglez	Normal	
	000067	16/05/17 14:33	Reserva de aula Edificio de practicas pa	mariajose	Normal	
	🗟 000068	16/05/17 14:33	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbaeza	Normal	
	a 000069	16/05/17 15:06	Reserva de aula Cualquiera para erm@	erm	Normal	
	🗟 000070	16/05/17 15:06	Reserva de aula Aulario Isabel Oyarzába	rramirez	Normal	
	🗟 000071	16/05/17 15:06	Reserva de aula Cualquiera para svelas	svelasco	Normal	
	@ 000072	16/05/17 15:06	Reserva de aula Edificio de practicas pa	gasalazar	Normal	
	a 000073	16/05/17 15:06	Reserva de aula Cualquiera para mrluqu	mrluque	Normal	
	@ 000074	16/05/17 15:06	Reserva de aula Aulario Isabel Oyarzába	mamarco	Normal	
	🗟 000075	16/05/17 15:06	Reserva de aula Cualquiera para jmlope	jmlopezgo	Normal	
	🗟 000076	16/05/17 15:06	Reserva de aula Fac. C.Comunicación p	eolmedo	Normal	
	@ 000077	16/05/17 15:06	Reserva de aula Aulario Isabel Oyarzába	sgallardo	Normal	
	@ 000078	16/05/17 15:06	Reserva de aula Cualquiera para lcorder	lcordero	Normal	
	@ 000079	17/05/17 13:21	Reserva de aula Cualquiera para mrluqu	mrluque	Normal	
	000080	17/05/17 13:21	Reserva de aula Cualquiera para svelas	svelasco	Normal	
	🗟 000081	17/05/17 13:21	Reserva de aula Aulario Isabel Oyarzába	sle	Normal	
	a 000082	17/05/17 13:21	Reserva de aula Fac. de Turismo para p	palomo	Normal	
Sel	eccionar: To	odos Ninguno Sel	eccionar			

Seleccional. Todos Minguno Seleccional

Con este listado se puede trabajar de forma simultánea en varios tickets o tareas. Para ello, se selecciona los tickets o tareas que queramos modificar.

Para seleccionar varios se tiene que marcar el tic de la primera columna. Al seleccionarlos, pasa la selección a color amarillo.

Núme ro ‡	Date Created +	Asunto \$	De 🔹	Prioridad \$	Asignado a
aً 142	30/05/17 09:07	Reserva de aula Cualquiera para jjfl 😪 2	jjfl	Normal	
🗟 146	30/05/17 09:08	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	jjfl	Normal	
🗟 152	30/05/17 09:13	Reserva de aula Prácticas Fac. C.Comu	jjfl	Normal	
🗟 155	30/05/17 09:18	Reserva de aula Cualquiera para jjfl@lcc	jjfl	Normal	
000068	16/05/17 14:33	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbaeza	Normal	
al 000085	17/05/17 13:21	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbaeza	Normal	
🗟 126	29/05/17 11:21	Reserva de aula Edificio de practicas pa	jbaeza	Normal	
🗟 129	29/05/17 12:48	Reserva de aula Cualquiera para ibautist	ibautista	Normal	
a 000098	18/05/17 11:15	Reserva de aula Cualquiera para gasala	gasalazar	Normal	
000072	16/05/17 15:06	Reserva de aula Edificio de practicas pa	gasalazar	Normal	

Una vez seleccionados podemos modificar, de los tickets o tareas seleccionados, estos parámetros a través de los botones:



- Estado
- Asignación del agente
- Departamento

Estado: al cambiar el estado, el sistema da la opción de añadir una nota interna explicando el motivo.

Para cambiar el Estado, se pulsa el botón Cerrar

Aa B I U			
	<u>A</u> A -5 :		69
onal para el	ambio de estado (nota interna)	

Asignación a un agente: se elige el agente a asignar. El sistema da la opción de añadir una nota interna explicando el motivo.

Para cambiar la asignación, se pulsa el botón Asignar

up	ervis	or: *												
— s	elect a	n Age	ent —		\sim									
¶	Aa	в	I	<u>U</u>	A	Α	ş	:=	:=	₹	F ≡	œ		
Op	ciona	I) Ra	zón p	ara a	singa	rlo								

Transferir a otro Departamento: mover a otro departamento. el sistema da la opción de añadir una nota interna explicando el motivo.

Para cambiar el departamento, se pulsa el botón Transferir.

Seleccionar	
¶ Aa B I <u>U</u> A 🖪 & := := र= र= c-)	
(Opcional) Razón para transferirlo	