La Mesa de ayuda (HelpDesk) hace referencia a la generación de solicitudes sobre incidencias tipo: hardware, Zeus, kawak, conectividad, mensajería, etc. Esta tiene como fin, la posibilidad de que el usuario cliente por medio de un formulario, ingrese la información requerida para que el área de sistemas logre tener una previa del inconveniente, dentro del formulario se requiere: Nombre del solicitante, correo corporativo, numero corporativo, ID anydesk, descripción detallada, descripción corta, tipo de inconsistencia y empresa a la que pertenece. Dentro de las funciones, el usuario cliente podrá recibir push de notificaciones sobre la información del estado de su ticket, a parte podrá visualizar su ticket montado e ir revisando si ya está asignado a un agente, una función del usuario agente es, el jefe del departamento o encargado puede editar las áreas de campos en donde cambiara el estado del ticket (por asignar) ha asignado y podrá seleccionar el agente a resolver esta tarea, contara con mensajes de correos automáticos que informaran tanto al agente como al cliente la información del ID del ticket, el agente al que se le ha sido asignado y un mensaje en el que hará saber que la persona tiene que esperar la comunicación del agente.

A la hora de que un agente termine una asignación, el pasa a editar el ticket, modificando el estado, escribiendo dentro de un campo de texto la solución que brindo, recomendaciones que da el agente y escribe la fecha y hora de la solución del ticket, posteriormente, guarda el ticket y este se verá reflejado en la web como también en el móvil, a parte de la notificación al usuario cliente de que su ticket ha sido solucionado.

Funciones como agente:

* Modificación de estado: Por asignar, asignado, solucionado, en gestión, programado, escalado al proveedor y cerrado. (Con opción a añadir otro estado más adelante)
* El jefe de área o el agente puede modificar la prioridad entre: Critica, alta, media o baja.
* Modificar el campo de la hora y fecha de solución.
* Si se va cambiar el agente asignado al ticket, se modifica seleccionando el nombre de otro agente que se encuentre en el despliegue y al darle guardar este notificara al nuevo agente.

Funciones de la herramienta:

* Notificación push que anuncia al cliente usuario y al agente que “se le ha asignado un nuevo ticket” con la referencia del ticket ya sea por la ID, el tipo de inconsistencia y el dpto. donde pertenece el solicitante, por otro lado, al usuario cliente se le va notificar que su ticket ya está en estado asignado y el agente que le corresponde.
* Vía correo este generara correos automatizados con la información del ticket en donde notificara al agente y también genera un correo semejante al de la notificación para el correo del cliente. (Esto es para que la constancia del trabajo realizado quede almacenada allí )
* Opción de que al seleccionar el número que ingreso el usuario cliente, nos redirecciones al chat de WhatsApp o que nos copie el numero para hacer llamadas con aplicaciones externas como “cisco jabber”.
* Al seleccionar el correo, redirecciones a enviar un correo( para ese mismo correo seleccionado)
* Exportar a Excel
* Cambiar la forma de vista de la interfaz ( por defecto dos interfaces de momento)
* Se quiere implementar la opción de que el usuario cliente en el formulario anexe una imagen o video referente a la problemática.
* Visual de estadísticas filtradas por rangos ejemplo: sea por fecha, empresa, etc.
* Login para acceder como usuario, el usuario administrador es quien asigna los usuarios agentes.

PD: Aun falta muchas cosas que pienso ir implementando en el transcurso del desarrollo.