



SISTEMA ERP DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS

Índice de la U.T.4.

- Introducción
- Configuración de:
 - Correo.
 - Formulario.
 - Chat.

Vídeos.

- .

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS.

Una vez configurado la herramienta Help Desk, debemos de facilitar a los clientes diferentes formas de hacernos llegar las posibles incidencias que puedan aparecer, en el periodo que mantienen relación con nuestra empresa. Esto refuerza la fidelización y puede propiciar clientes potenciales.

En esta presentación, vamos a trabajar tres vías para hacernos llegar las incidencias:

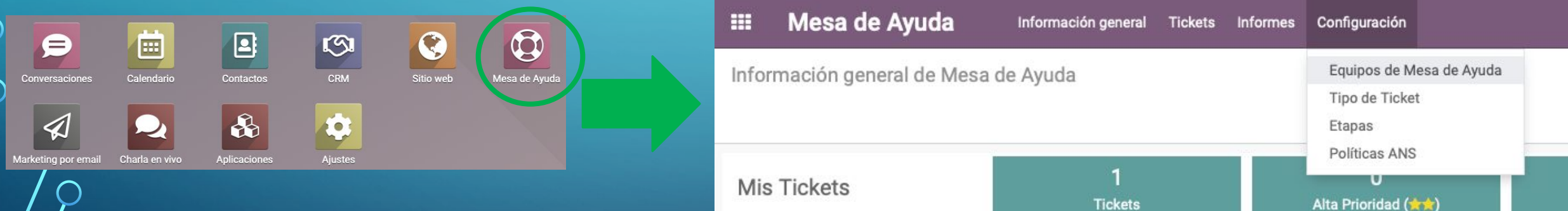
- Por e-mail.
- A través de un Formulario desde nuestra web.
- A través de un Chat con un técnico/comercial de la plantilla.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS.

E-MAIL

Para configurar una dirección de E-mail, como entrada de incidencias, debemos entrar en la configuración del equipo de Help Desk, que se va a encargar de darles solución.

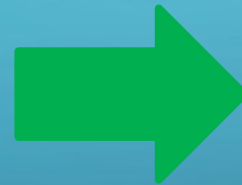
Para ello, abrimos la herramienta de Help Desk y vamos a “HelpDesk Team”.



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. E-MAIL

Hacemos un Click con el botón izquierdo del ratón, sobre el nombre del equipo de Help Desk que queremos configurar, y entramos en su configuración.

Equipos de Mesa de Ayuda		Buscar...
CREAR IMPORTAR		Filtros
<input type="checkbox"/>	Equipo de Mesa de Ayuda	Alias
<input type="checkbox"/>	Atención al Cliente	support@edu-villablancamariodoo.com.odoo.com
<input type="checkbox"/>	Equipo de Ventas	equipo-de-ventas@edu-villablancamariodoo.com.odoo.com
<input type="checkbox"/>	Soporte Level 2 Equipo de Ventas	soporte-level-2@edu-villablancamariodoo.com.odoo.com



Equipos de Mesa de Ayuda / Equipo de Ventas

[EDITAR](#) [CREAR](#) Acción

Equipo de Ventas

Productividad

Miembros del equipo
Individuos a los que se asignarán automáticamente los tickets. Manténgase vacío para que todos sean parte del equipo.
[Silvia](#) [mario.santos@educa.madrid.org](#)

Método de Asignación
Como asignar nuevos tickets creados a la persona correcta
Manualmente

Canales

☒ **Seudónimo de correo**
Correos entrantes crean tickets
Enviar correos electrónicos
[equipo-de-ventas@edu-villablancamariodoo.com.odoo.com](#) crear tickets.

☐ **Chat en vivo**
Póngase en contacto con los visitantes de su sitio web

☐ **Formulario de sitio web**
Suscriba tickets con un formulario en línea

☐ **API**
Conecte a aplicaciones de terceros y cree tickets usando web services

Vender & Seguir horas

☐ **Parte de horas en Ticket**
Grabar hojas de horas en sus tickets

Rendimiento

☐ **Políticas ANS**
Configure su nivel de acuerdo de servicio para seguir su rendimiento

☐ **Respuestas preparadas**
Usar respuestas predefinidas en el editor de correos

☐ **Valoración en tickets**
Permita que sus clientes califiquen fácilmente sus servicios. Activar esta opción

En este ejemplo, entramos en la configuración de “Equipo de Ventas”.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS.

E-MAIL

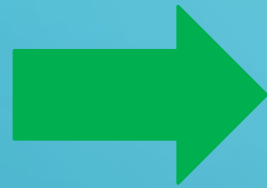
El grupo de opciones que nos interesan son las que se encuentran agrupadas dentro de “Canales”. Por defecto, el Canal del correo, viene activada y nos ofrece una dirección por defecto. Para modificarla, pulsamos sobre el botón “Editar” y la cambiamos. Vamos a cambiarla por `support-sales@edu-villablancamarioodoo.com.odoo.com`

Canales

<input checked="" type="checkbox"/> Seudónimo de correo Correos entrantes crean tickets	<input type="checkbox"/> Chat en vivo Póngase en contacto con los visitantes de su sitio web
<input type="checkbox"/> Formulario de sitio web Suscriba tickets con un formulario en línea	<input type="checkbox"/> API Contacte a aplicaciones de terceros y cree tickets usando web services

Enviar correos electrónicos
`equipo-de-ventas@edu-villablancamarioodoo.com.odoo.com` crear tickets. [Editar](#)

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. E-MAIL



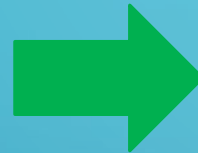
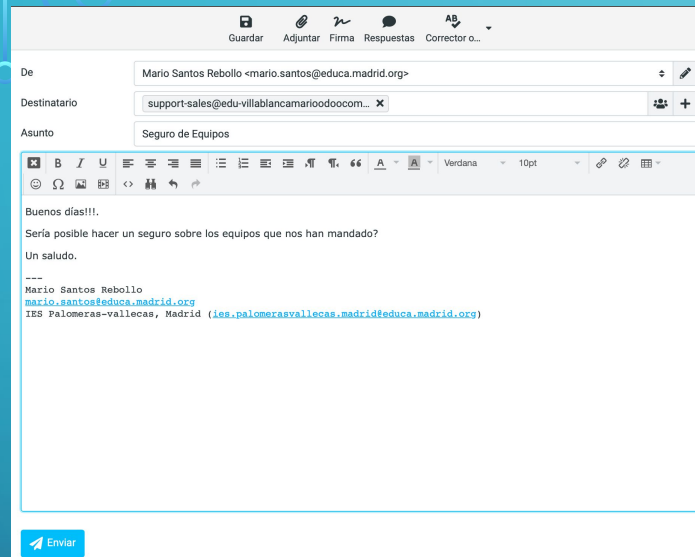
Canales

☒ **Seudónimo de correo**
Correos entrantes crean tickets

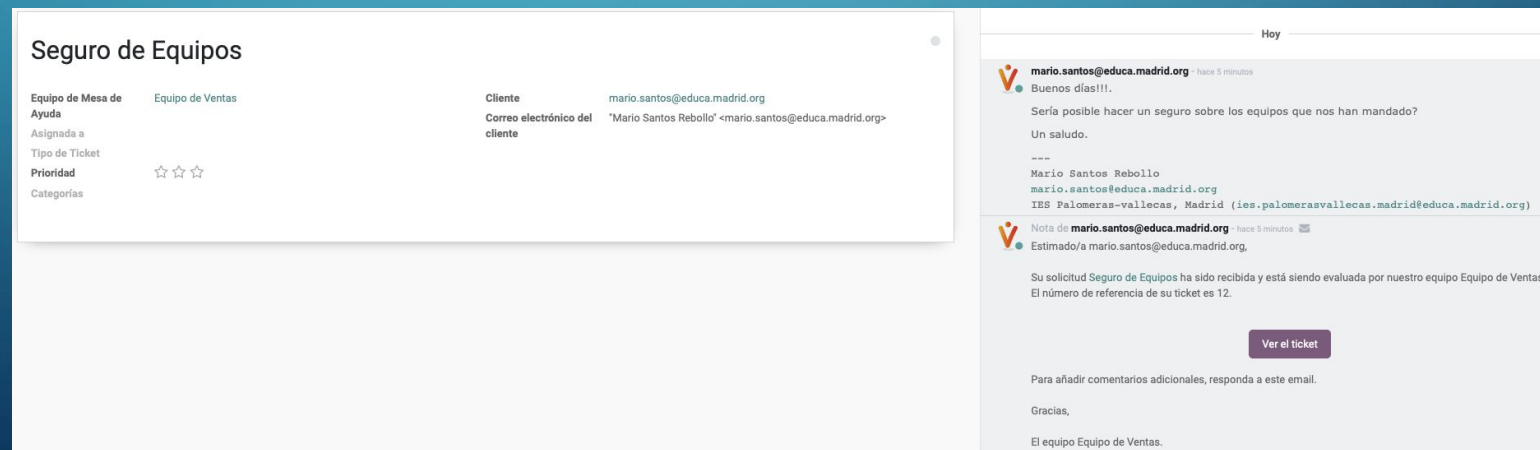
Elija un Correo Electrónico: support-Sales @
edu-villablancamarioodoo.com.odoo.com crear tickets.

Para comprobar que funciona correctamente, enviamos un e-mail a la dirección de support-Sales@... y nos debe de crear la incidencia directamente.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. E-MAIL

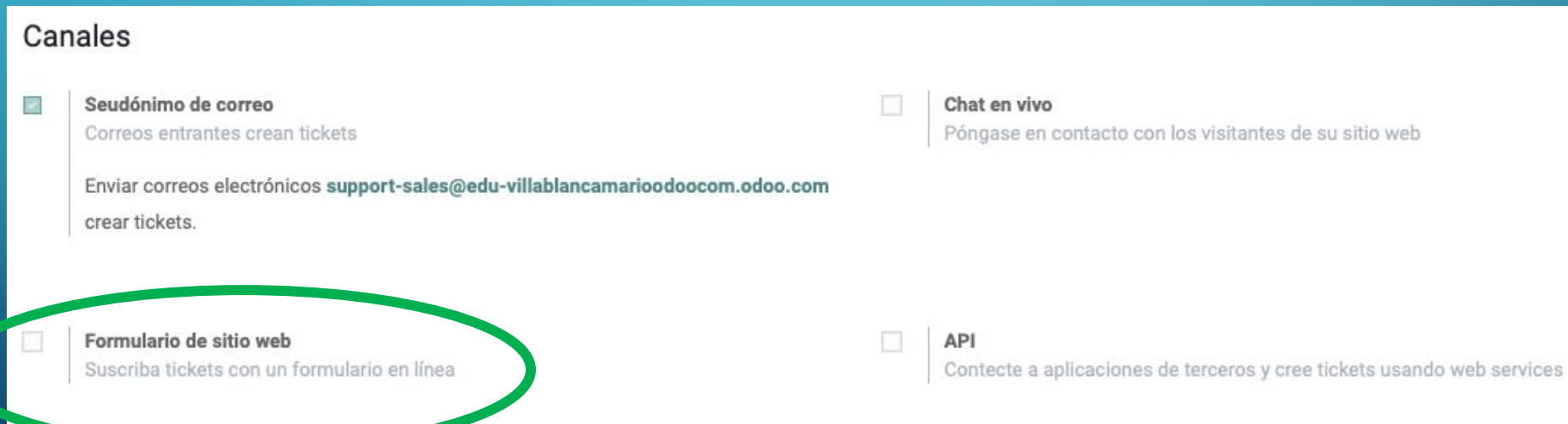


Si abrimos este Ticket, tenemos acceso a toda la información.



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. FORMULARIO

Este es un Canal de acceso cómodo para los clientes y fácil de configurar para nosotros. Veamos ahora nuestro segundo Canal, un formulario que vamos a enlazar en nuestra página web. Volvemos a la Configuración del Equipo de HelpDesk que queremos configurar, y activamos la opción “Formulario de sitio web”.



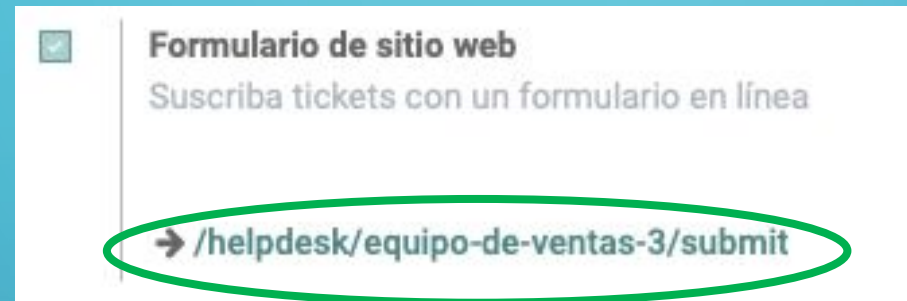
Canales

<input checked="" type="checkbox"/> Seudónimo de correo Correos entrantes crean tickets Enviar correos electrónicos support-sales@edu-villablancamarioodoocom.odoo.com crear tickets.	<input type="checkbox"/> Chat en vivo Póngase en contacto con los visitantes de su sitio web
<input type="checkbox"/> Formulario de sitio web Suscriba tickets con un formulario en línea	<input type="checkbox"/> API Contecte a aplicaciones de terceros y cree tickets usando web services

Fijaros que la primera vez que lo activamos, nos pide que guardemos los cambios y que refresquemos la página.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. FORMULARIO

Una vez activada esta opción, podéis observar que nos muestra un link. Si lo pulsáis, os abrirá vuestro espacio web y os muestra dos botones.



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS.

FORMULARIO

El primer botón que nos encontramos es “No Publicado”/”Publicado”. Con este botón hacemos visible nuestro formulario de incidencia, a los clientes, o lo mantendremos oculto. **Hasta que no esté publicado, no se podrá utilizar el botón de “Crear Ticket”.**

El segundo botón con el que nos encontramos es el de “Ingresar un Ticket”. Cuando seleccionamos este botón, se nos abrirá el formulario en el que podemos crear un Ticket, enviárselo al equipo de Help Desk y que se nos quede registrado. Una vez enviado, se nos devolverá un número de Tickets, para hacer futuras consultas.



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS.

FORMULARIO



A screenshot of a help desk ticket form. The form is white with green labels and blue input fields. The labels are: 'SU NOMBRE *', 'SU CORREO ELECTRÓNICO *', 'ASUNTO *', 'DESCRIPCIÓN', and 'ADJUNTO(s)'. The input fields contain: 'MARIO.SANTOS@EDUCA.MADRID.ORG', 'MARIO.SANTOS@EDUCA.MADRID.ORG', 'SERVIDORES NAS', 'NOS GUSTARÍA ADQUIRIR 15 SERVIDORES NAS.', and a file selection button labeled 'Seleccionar archivos' followed by the text 'NAS'. Below the input fields is a blue button labeled 'ENVIAR'.

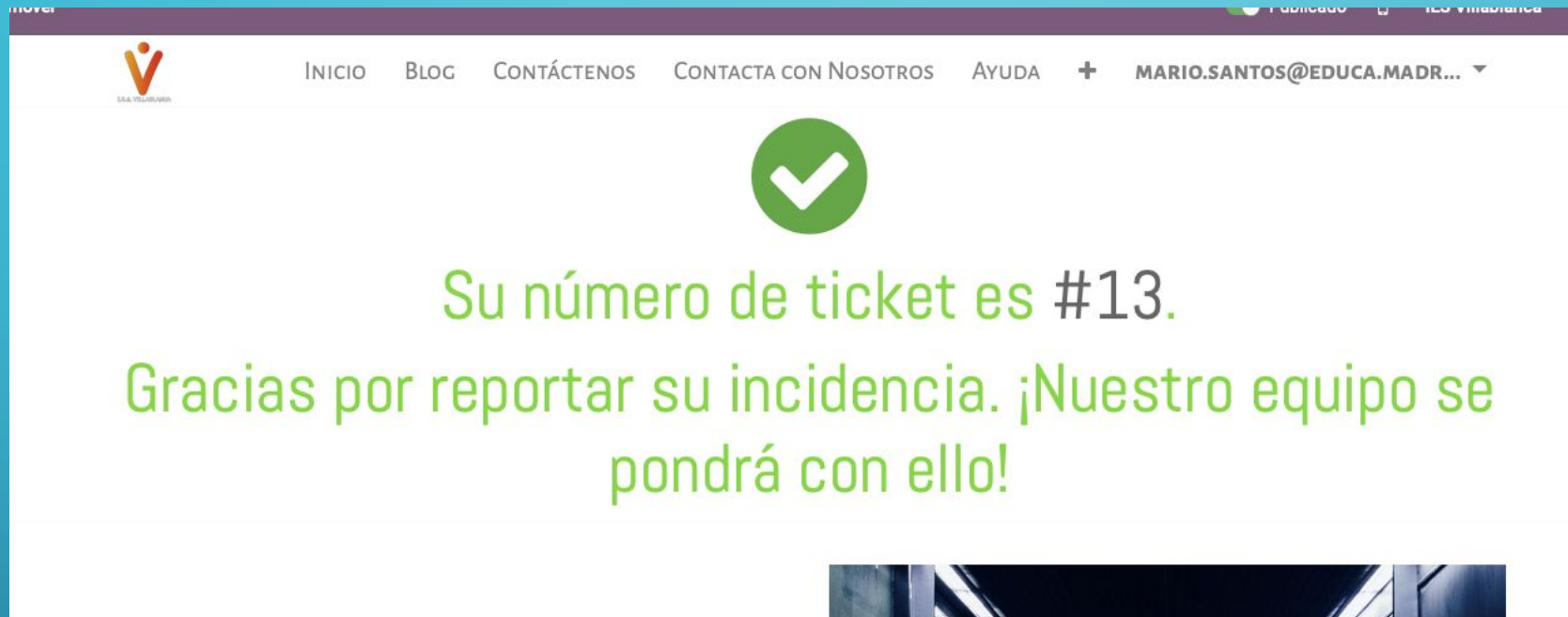
SU NOMBRE *	MARIO.SANTOS@EDUCA.MADRID.ORG
SU CORREO ELECTRÓNICO *	MARIO.SANTOS@EDUCA.MADRID.ORG
ASUNTO *	SERVIDORES NAS
DESCRIPCIÓN	NOS GUSTARÍA ADQUIRIR 15 SERVIDORES NAS.
ADJUNTO(s)	<input type="button" value="Seleccionar archivos"/> NAS
<input type="button" value="ENVIAR"/>	

En este caso, vamos a crear un Ticket solicitando la compra de 15 servidores NAS WD para nuestra empresa.

Hemos adjuntado una imagen del modelo que queremos.

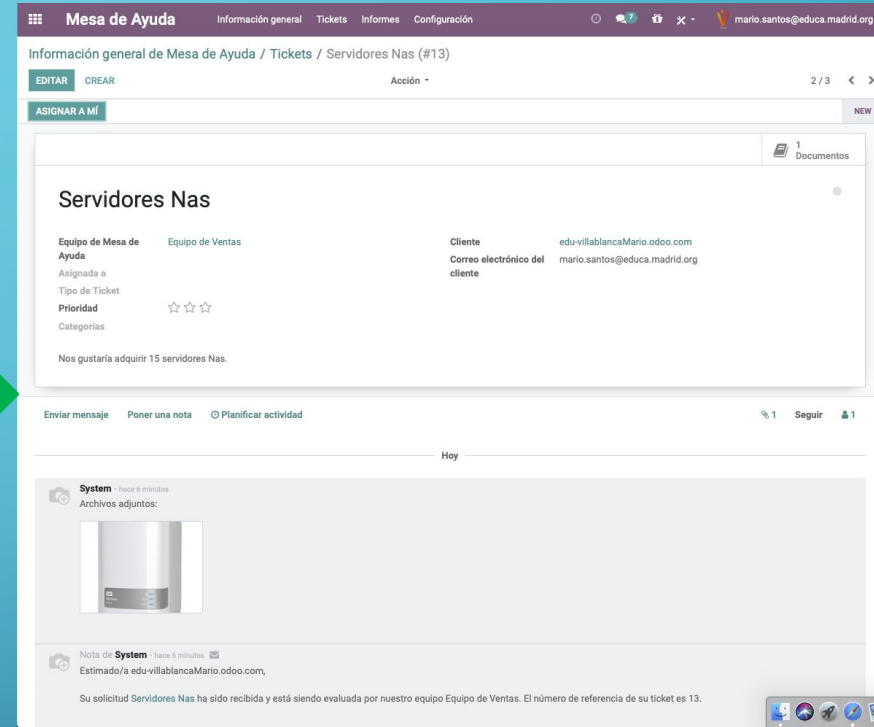
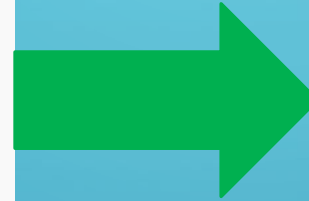
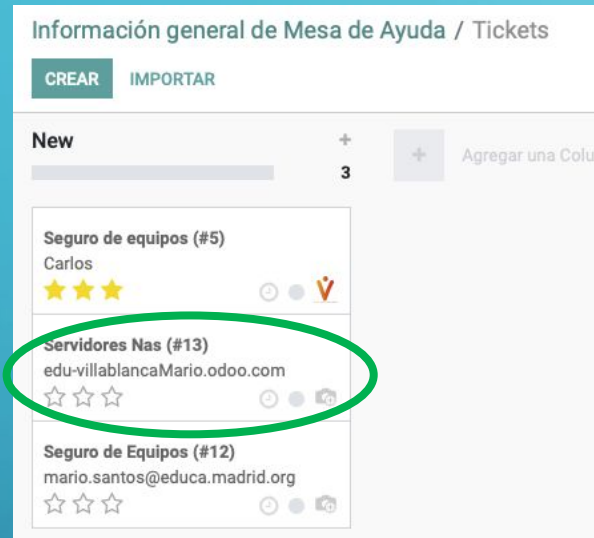
Pulsamos en el botón “Enviar” y obtenemos la información que se nos muestra en la siguiente imagen.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. FORMULARIO



Nos da un "Ok" de creación de Ticket y nos devuelve un número de ticket para consultas futuras. Por otro lado, si vamos a la herramienta de HelpDesk y vemos los tickets de Equipo de Ventas, nos encontramos con...

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. FORMULARIO



Nos ha creado un Ticket, en el estado de “NEW”, con el nombre “Servidores Nas” y con el número “#13”. Desde la herramienta HelpDesk de Odoo, podremos gestionar el envío de e-mail con el cliente, podremos planificar tareas, etc.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT

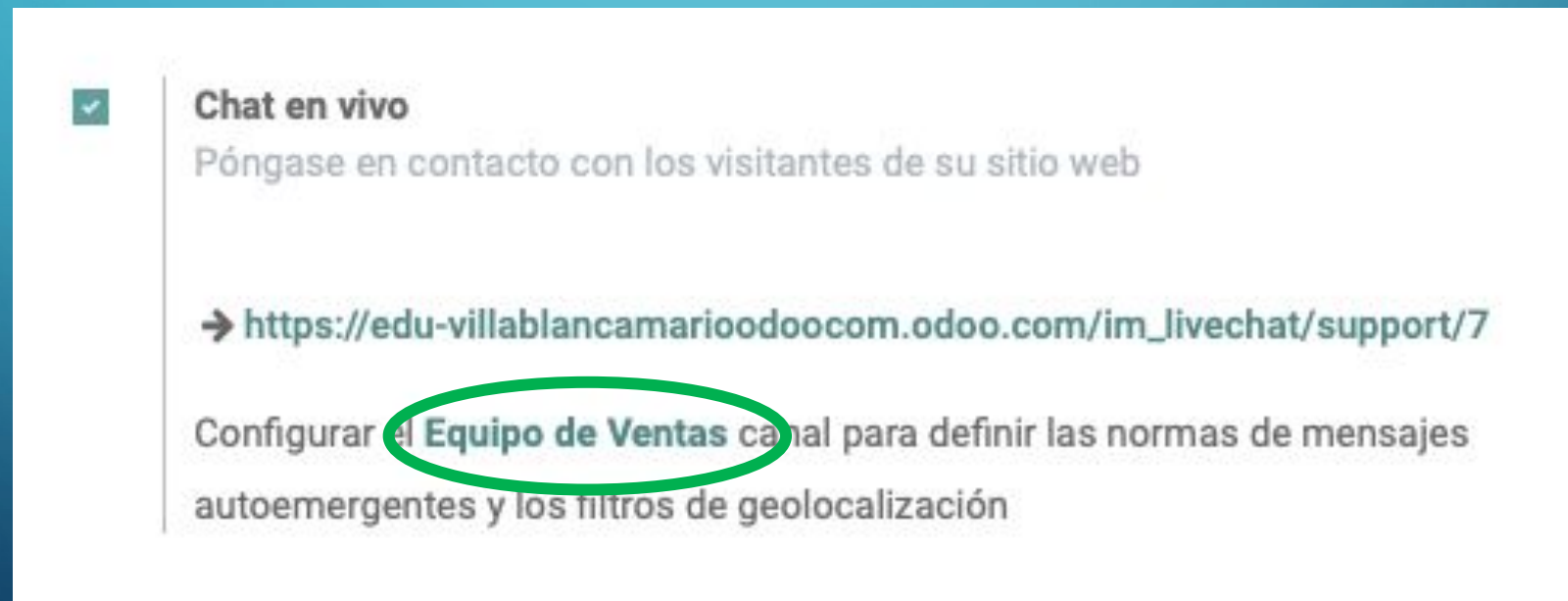
Por último vamos a configurar el canal del Chat. Para ello, lo primero que debemos de hacer es entrar en la configuración del "Equipo de Help Desk" sobre el que queremos configurar dicho Canal, en este caso, "Equipo de Ventas".

Canales

<input checked="" type="checkbox"/> Seudónimo de correo Correos entrantes crean tickets Enviar correos electrónicos support-sales@edu-villablancamarioodoocom.odoo.com crear tickets.	<input type="checkbox"/> Chat en vivo Póngase en contacto con los visitantes de su sitio web
<input checked="" type="checkbox"/> Formulario de sitio web Suscriba tickets con un formulario en línea → /helpdesk/equipo-de-ventas-3/submit	<input type="checkbox"/> API Contacte a aplicaciones de terceros y cree tickets usando web services

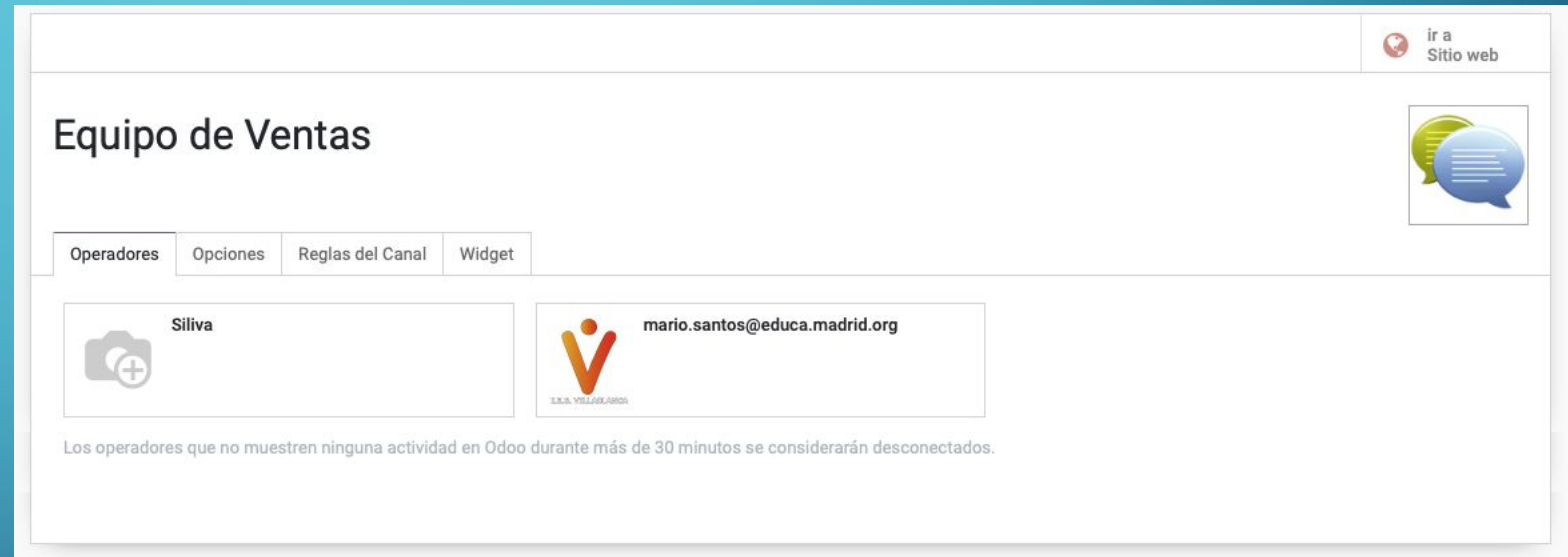
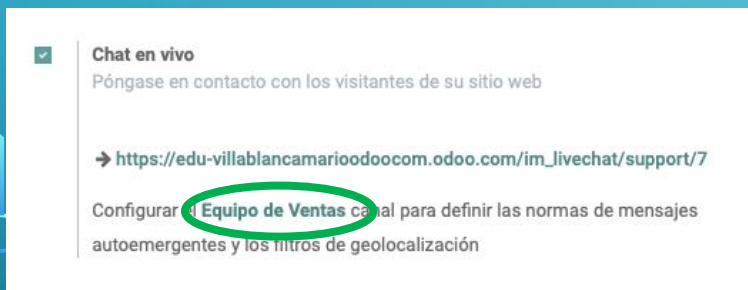
U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT

Una vez activado nos encontramos con un link, que como en el caso del Formulario, nos lleva a nuestro espacio web, y otro link que nos sirve para configurar el canal necesario para crear el Chat. Odoo, establece un nombre por defecto para este Canal, en este caso “Equipo de Ventas”, si pulsamos encima, podremos configurar el canal.



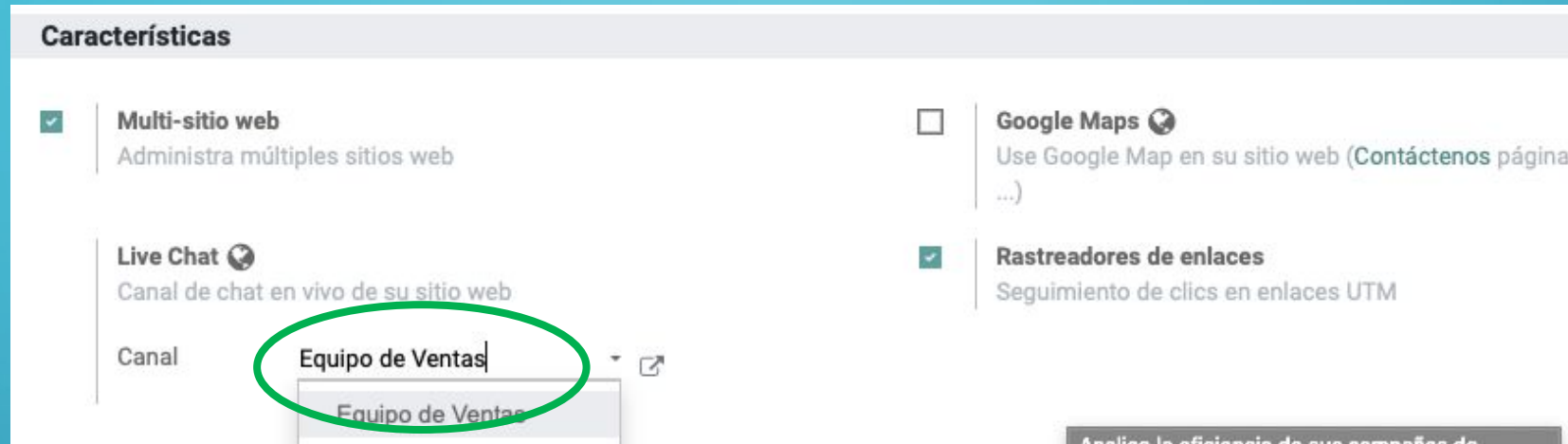
U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT

La configuración del Canal de un Chat lo hemos trabajado en la UT3, para cualquier duda, repasarla.



Una vez configurado, vamos a los "Ajustes" de la herramienta "WebSite" y configuramos este Canal.

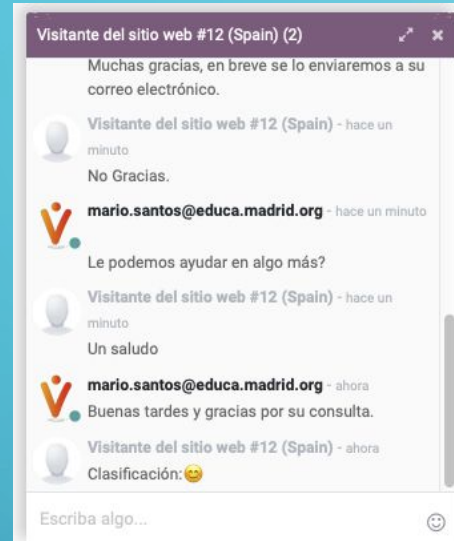
U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT



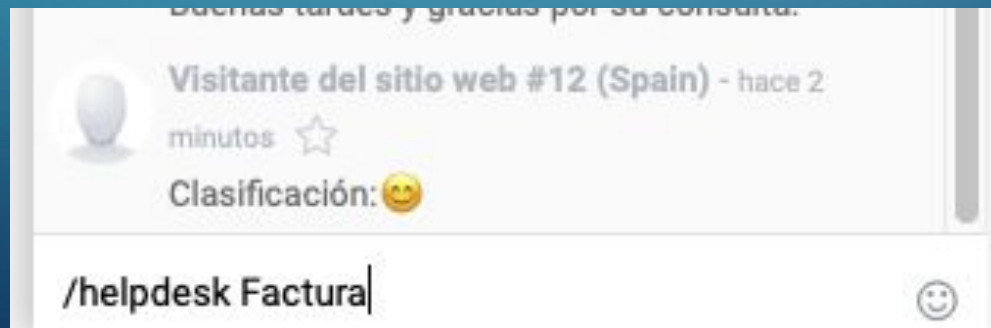
Una vez configurado, el cliente se puede poner en contacto y mantener una conversación con nosotros vía Chat. Ahora es tarea nuestra, convertir esta conversación en un Ticket para el equipo de Help Desk “Equipo de Ventas”.

En la siguiente imagen se muestra una conversación entre un cliente y el técnico de nuestra empresa.

U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT



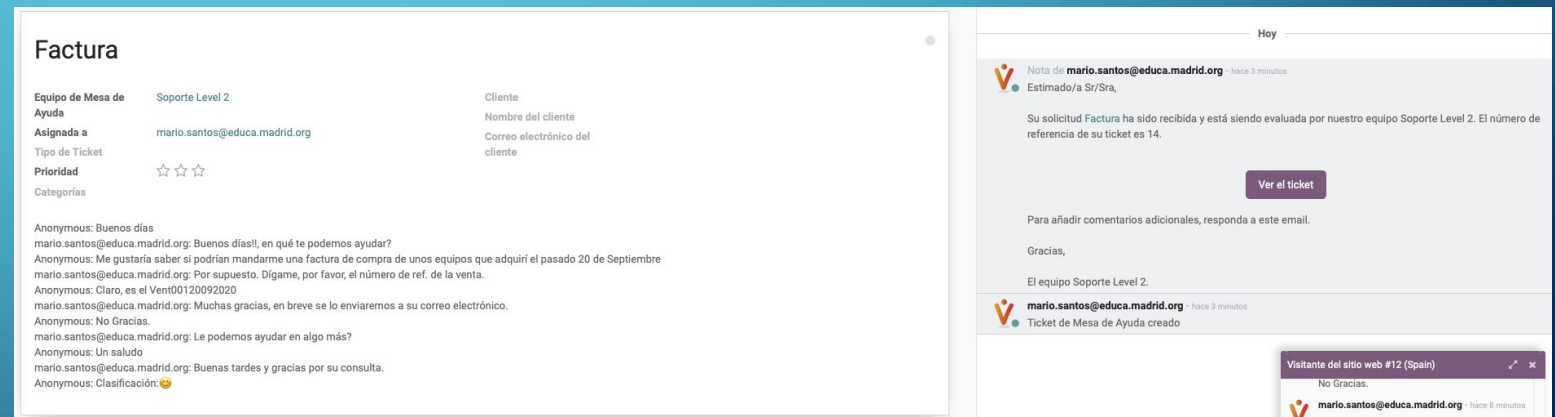
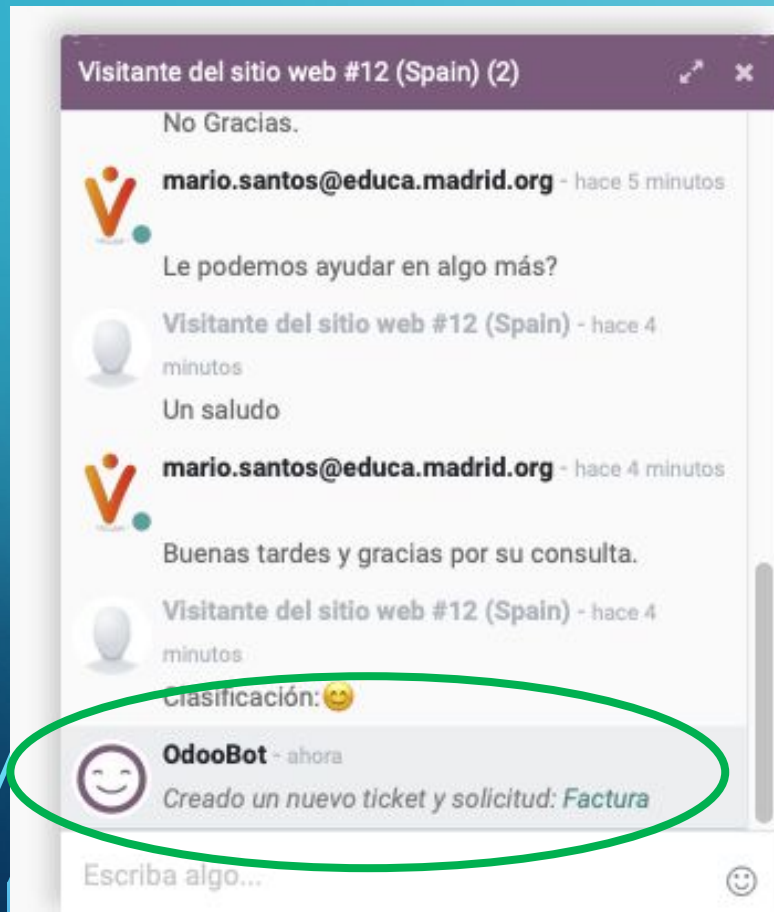
Para convertir esta conversación en un Ticket, el técnico o comercial de nuestra empresa, debe introducir, como última línea de la conversación “/helpdesk asunto”. En nuestro ejemplo:



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT

Esta última línea nos crea la siguiente entrada en la conversación

Si pulsamos sobre "Factura", nos llevará al Ticket que acabamos de crear desde el Chat.



U.T.4. HELP DESK – CANALES DE ENTRADA DE INCIDENCIAS. CHAT

Si el Ticket ha sido asignado a nosotros, cuando entramos en "Mis Tickets", lo tendremos en el estado de Finalizado.

