



SISTEMA ERP DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

U.T.4. HELP DESK – CONFIGURACIÓN

Índice de la U.T.4.

- Introducción
- Configuración

Vídeos.

- .

U.T.4. HELP DESK – INTRODUCCIÓN.

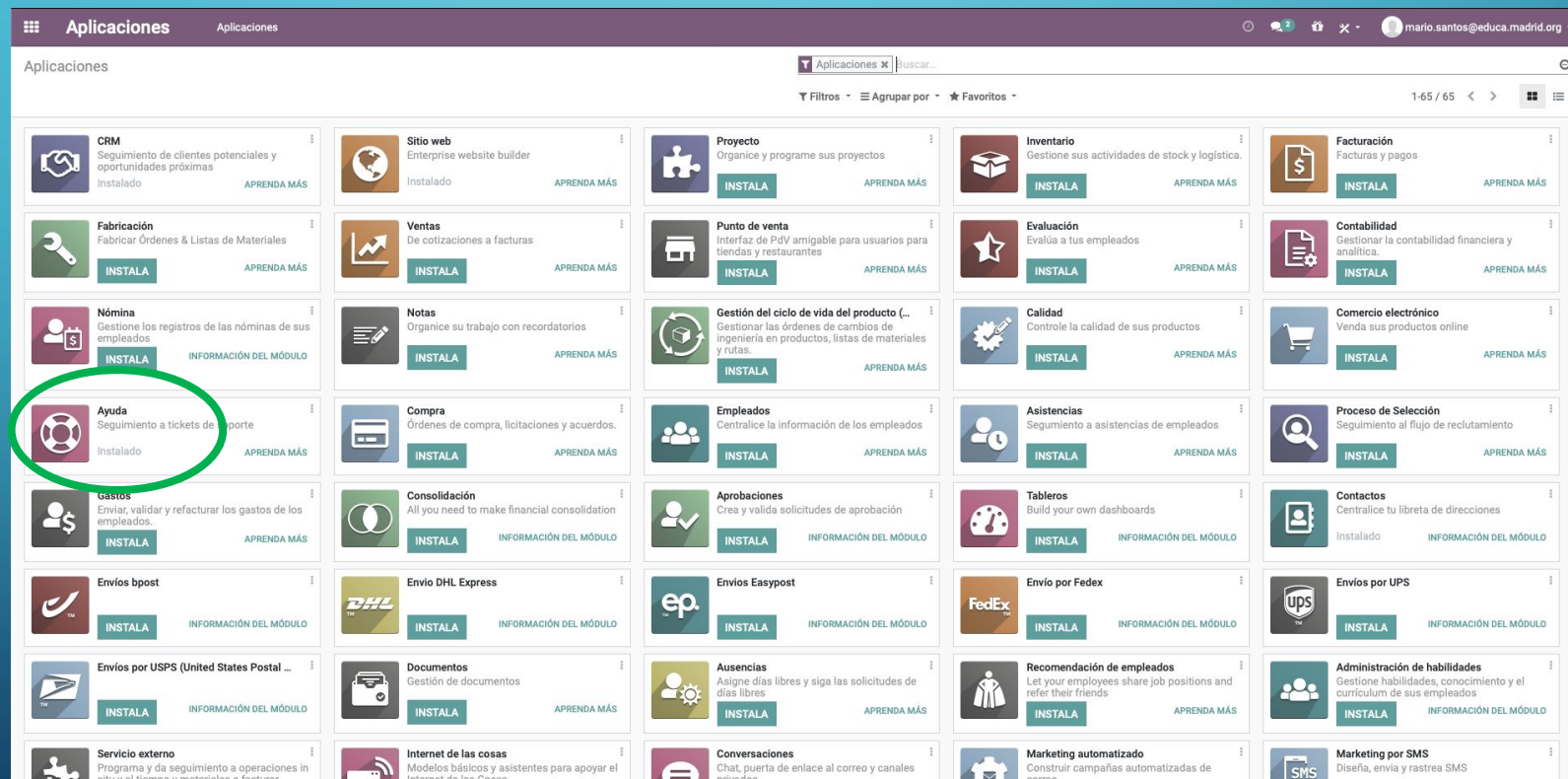
Es interesante comprobar cómo Odoo nos proporciona una herramienta para la fidelización de nuestros clientes y de nuestra plantilla. La herramienta del Help Desk, o como lo han traducido al español, Mesa de Ayuda, es una herramienta potente que permite al usuario solventar varios o todos los problemas que le puedan surgir referidos a sus operaciones con nuestra empresa.

Se produce un efecto dominó, al estar los clientes más satisfechos con su relación con nosotros, les facilitamos la vida a nuestra propia plantilla, que les será mucho más fácil el trato y podrán generar muchas más iniciativas que se convertirán en oportunidades.

En esta U.T. Vamos a configurar esta herramienta y ver distintas formas en las que nuestros clientes podrán ponerse en contacto con nosotros.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Para empezar a trabajar con esta herramienta, lo primero que debemos de hacer es entrar en la herramienta de “Aplicaciones” y buscar la de “Help Desk” o como está traducido “Mesa de Ayuda”.



U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

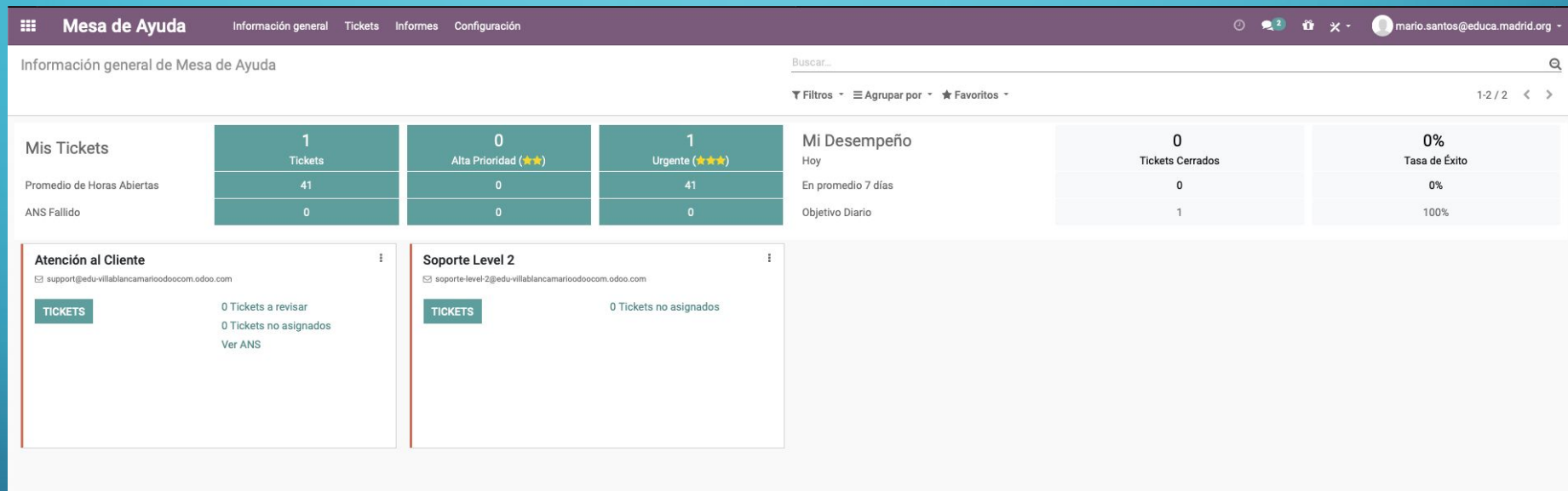
Una vez instalado, nos aparecerá en nuestra ventana de Back End, la herramienta.



Entramos dentro de la herramienta. Al ser la primera vez que la utilizamos, nos va a pedir que creamos un ticket. Odoo hace referencia a las incidencias como “Tickets”, así que a partir de ahora, las llamaremos tickets.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Una vez creado el Ticket y el equipo de help desk que se encarga, tendremos algo parecido a lo que nos muestra la imagen.



Esta ventana nos informa de toda la información relevante a los tickets que tenemos asignados.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Muestra información como el número de Tickets asignados, las prioridades de los diferentes tickets, el promedio de horas que permanecen abiertos, etc.

Información general de Mesa de Ayuda

Mis Tickets	1 Tickets	0 Alta Prioridad (★★)	1 Urgente (★★★)
Promedio de Horas Abiertas	41	0	41
ANS Fallido	0	0	0

Atención al Cliente
✉ support@edu-villablanca.mariodoo.com.odoo.com

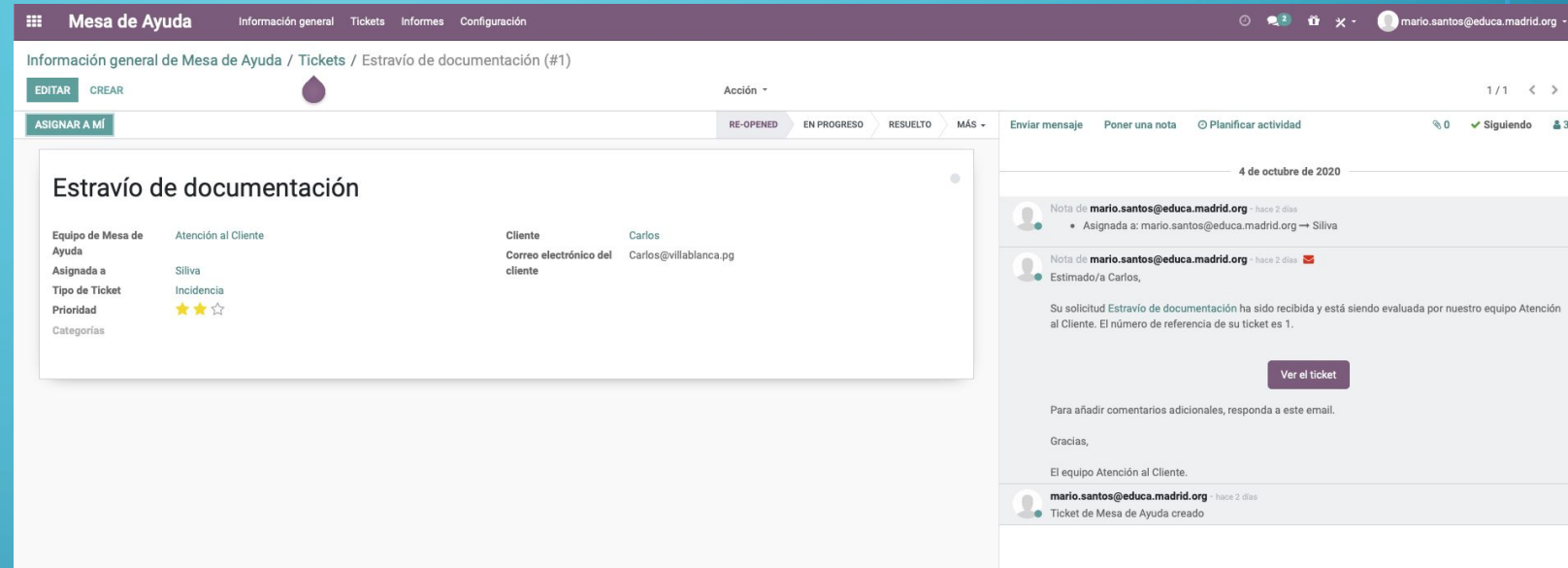
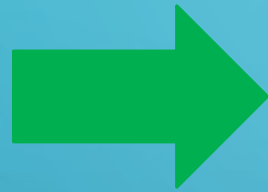
TICKETS
0 Tickets a revisar
0 Tickets no asignados
Ver ANS

Soporte Level 2
✉ soporte-level-2@edu-villablanca.mariodoo.com.odoo.com

TICKETS
0 Tickets no asignados

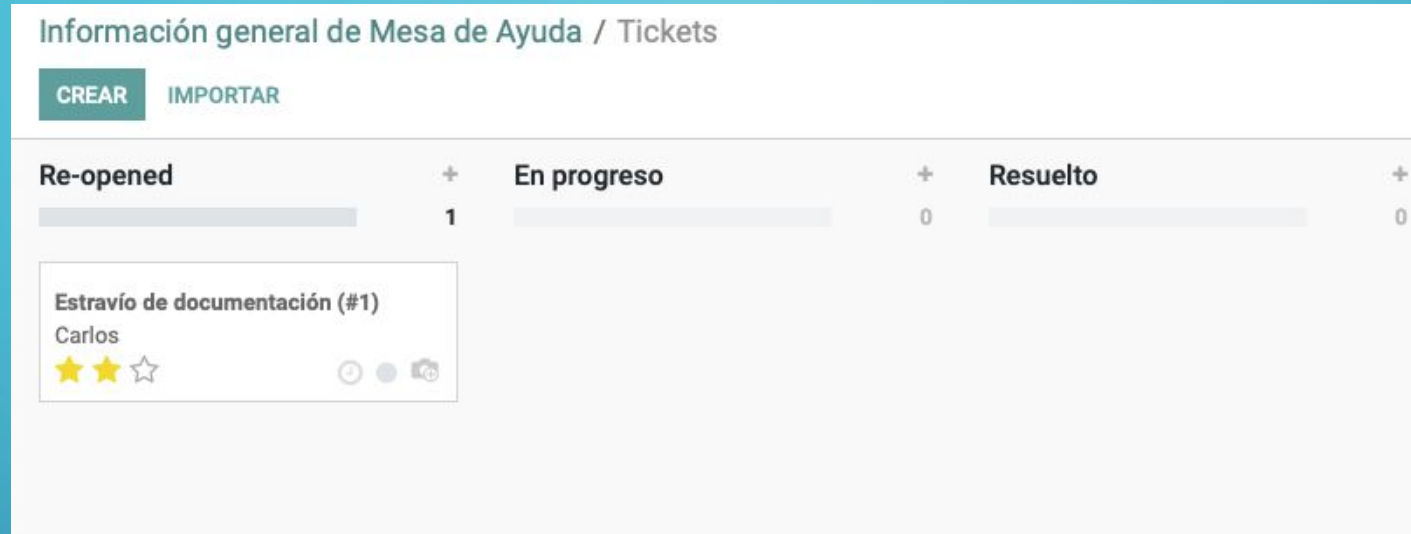
Si pulsamos sobre el botón “Tickets”, que aparece en cada equipo de Help Desk, podremos ver los tickets asignados y editarlos.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN



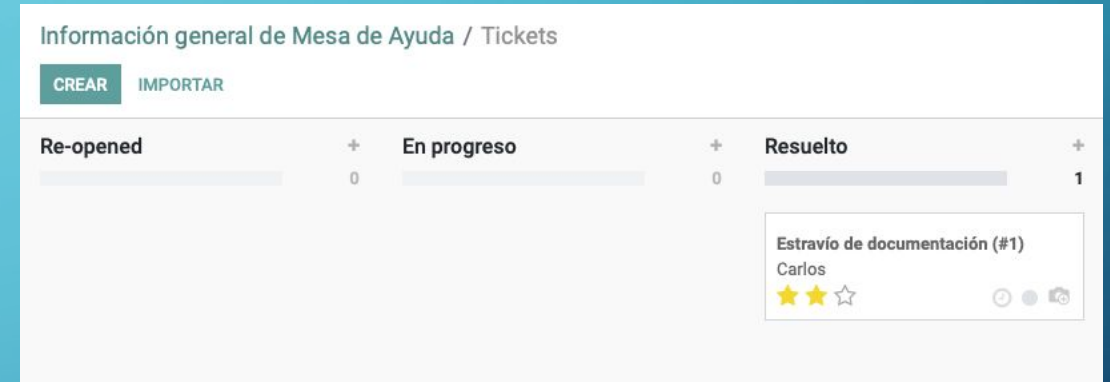
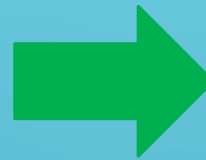
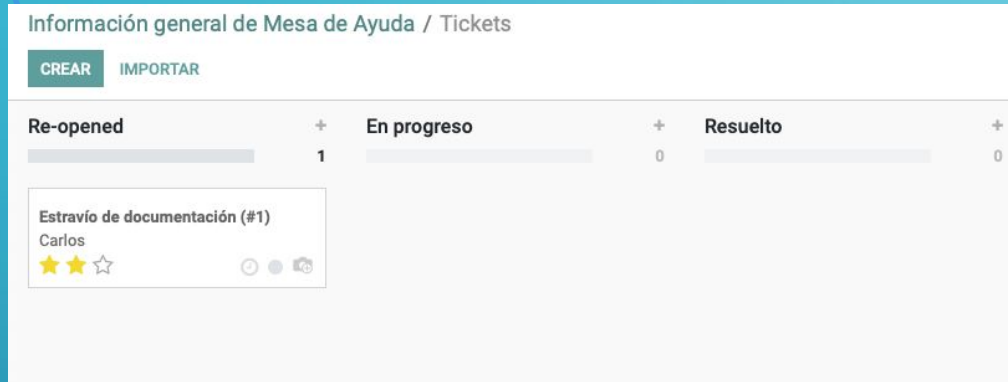
Cuando editamos un Ticket, tenemos acceso a toda la información sobre él, como podéis observar en la imagen de la derecha. Podemos ver a que técnico está asignada la incidencia, la prioridad, la fecha de creación del Ticket, la conversación con el cliente, etc. Si os fijáis, tenemos un botón “Asignar a mí”, que nos permite coger cualquier incidencia y asignárnosla. Vamos a volver un momento a la imagen de la izquierda.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN



Para modificar el estado de una incidencia, lo único que debemos de hacer es, situar el cursor del ratón encima de la incidencia que queremos modificar, dejar pulsado el botón izquierdo del ratón y arrastrar y soltar en el estado que queramos.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN



En este caso, pasamos el Ticket “Estravío de documentación” del estado “Reabierto” al estado “Resuelto”, utilizando la técnica Drag and Drop, que es interesante.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Para crear un equipo nuevo de Help Desk, nos vamos a desplazar a la barra de menús y vamos a entrar en “Help Desk Team”.



La ventana en la que podemos gestionar los equipos de Help Desk es muy similar a la que nos aparece cuando creamos equipos de Iniciativas o la de los contactos. Esto es interesante, observar cómo Odoo va respetando la apariencia, el diseño y la reusabilidad de sus componentes.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Tenemos los tres mismos botones:

- Crear: Para crear más equipos de Help Desk.
- Importar: Para importar los equipos que tenemos y cargarlos en otra bbdd.
- Exportar: Para exportarlos en un fichero de Excel.



U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

La información que nos solicitan cuando creamos un nuevo equipo de HelpDesk es la que nos muestra la imagen

The screenshot shows the 'Equipos de Mesa de Ayuda / New' configuration form. At the top, there are buttons for 'GUARDAR' and 'DESCARTAR'. The form is divided into several sections:




- Equipo de Mesa de Ayuda:** Includes a name field 'Equipo de Mesa de Ayuda...' and a description field 'Descripción para portal de clientes'.
- Productividad:** Contains two sub-sections:
 - Miembros del equipo:** A text area for assigning tickets, with a note: 'Individuos a los que se asignarán automáticamente los tickets. Manténgase vacío para que todos sean parte del equipo.'
 - Método de Asignación:** Radio buttons for 'Manualmente' (selected), 'Aleatorio', and 'Cuadrado'.
- Canales:** Includes checkboxes for:
 - ☒ **Seudónimo de correo:** 'Correos entrantes crean tickets'. Below it, a field 'Elija un Correo Electrónico:' with the example '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:** Includes a checkbox for ☐ **Parte de horas en Ticket:** 'Grabar hojas de horas en sus tickets'.

Es interesante el campo de "Miembros del Equipo" y de "Métodos de Asignación".

Los Canales de entrada de los Tickets, los veremos en la siguiente presentación.

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Si activamos alguno o varios de los equipos de ventas, podemos realizar las acciones que se muestran en la imagen. En este caso, he activado el equipo de "Atención al Cliente".

Equipos de Mesa de Ayuda			Buscar...
CREAR IMPORTAR 			Acción Filtros Agrupar por Favorito
<input type="checkbox"/>	Equipo de Mesa de Ayuda	Alias	
<input checked="" type="checkbox"/>	 Atención al Cliente	support@edu	...odoo.com
<input type="checkbox"/>	 Soporte Level 2	soporte-level-	...loocom.odoo.com

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Como hemos dicho, los clientes nos van a hacer llegar sus incidencias a través de Tickets. Estos Tickets, pueden ser de algún tipo de los que hayamos establecido nosotros y los clientes van a tener varias formas de hacérselo llegar. Para crear Tickets, vamos a la barra de menús y pulsamos sobre Tickets, seleccionando "Todos los Tickets".

Mesa de Ayuda

Información general Tickets Informes Configuración

🕒 2 📧 ✂

mario.santos@educa.madrid.org

Tickets

Abierto x Buscar...

CREAR IMPORTAR

Filtros Agrupar por Favoritos 1-1 / 1

<input type="checkbox"/>	Nombre del Ticket	Cliente	Asignada a	Etapas
<input type="checkbox"/>	Documentacion App (#2)	Alumno2	mario.santos@educa.madrid.org	New

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Fijaros, como decíamos antes, como respeta la usabilidad, el diseño, etc...

Podemos Crear nuevos Tickes, Exportarlos e Importarlos. Así mismo, cuando seleccionamos algún Ticket, nos aparecen las diferentes Acciones que podemos realizar sobre él.

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top left, the word "Tickets" is shown. To its right, there is a filter button labeled "Abierto" with a close icon, and a search bar with the placeholder text "Buscar...". Below these, there are three buttons: "CREAR" (highlighted in green), "IMPORTAR", and a download icon. A table lists tickets with columns for selection (checkboxes), "Nombre del Ticket", and "Cliente". Two tickets are visible: "Documentacion App (#2)" under the client "Alumno2". To the right of the table, there are controls for "Filtros", "Agrupar por", and "Favoritos". An "Acción" dropdown menu is open, showing options: "Exportar", "Archivar", "Desarchivar", and "Suprimir".

	Nombre del Ticket	Cliente
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentacion App (#2)	Alumno2

U.T.4. HELP DESK - CONFIGURACIÓN

Cuando creamos un nuevo Ticket, nos aparecen los siguientes campos...

The screenshot shows the 'Tickets / New' form. At the top, there are buttons for 'GUARDAR' (Save) and 'DESCARTAR' (Discard). Below these is a button 'ASIGNAR A MÍ' (Assign to me) and a status indicator 'RE-OPENED'. The main form area is titled 'Asunto...' (Subject...). It contains several fields: 'Equipo de Mesa de Ayuda' (Helpdesk team) with a dropdown menu showing 'Soporte Level 2'; 'Asignada a' (Assigned to) with a dropdown menu; 'Tipo de Ticket' (Ticket type) with a dropdown menu; 'Prioridad' (Priority) with three star icons; 'Categorías' (Categories) with a dropdown menu; 'Cliente' (Client) with a dropdown menu; 'Nombre del cliente' (Client name) with a text input field; 'Correo electrónico del cliente' (Client email) with a text input field; and 'Descripción del ticket...' (Ticket description) with a large text area. At the bottom, there are buttons for 'Enviar mensaje' (Send message), 'Poner una nota' (Add note), and 'Planificar actividad' (Schedule activity). On the right side of the bottom bar, there are icons for '0' messages, 'Seguir' (Follow), and '0' followers. The bottom of the form shows a user profile for 'mario.santos@educa.madrid.org' with the status 'ahora' (now) and the text 'Creando un nuevo registro...' (Creating a new record...).

La información que se nos solicita no tiene complicación:

El equipo al que asignamos el Ticket, el técnico, el Tipo de Ticket, que podemos crear el que queramos o utilizar alguno de los existentes, Prioridad y por último la Categoría.

A la derecha tenemos los datos del cliente.

En la parte de Abajo, tenemos opciones desde la que podemos enviar un mensaje al cliente, ver las conversaciones que hemos tenido con él, puntuarlo o planificar tareas. Profesor: Mario Santos