

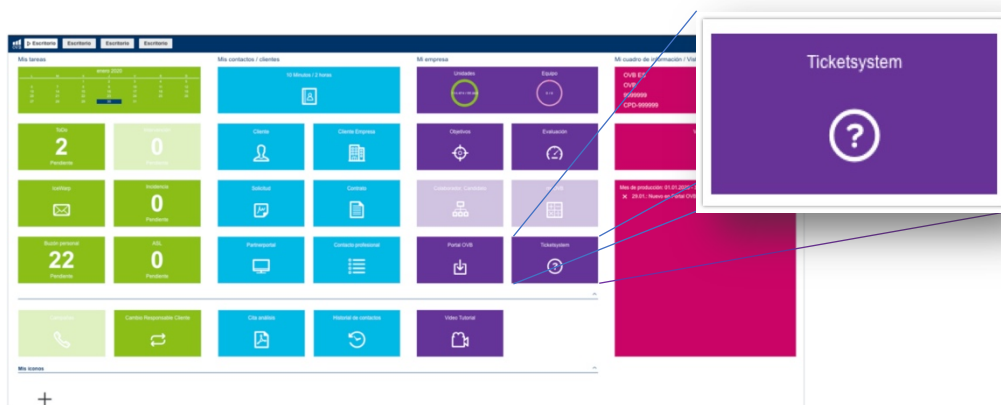
TopDesk – Nuevo sistema de Incidencias OVB

(Pág. 1 de 5)



Presentamos el nuevo Portal de Servicio TopDesk

Desde el 1 de Febrero de 2020, contamos en OVB con un nuevo sistema de gestión de incidencias denominado TopDesk y disponible a partir de la fecha citada en el Icono de OVBEasy Ticketsystem



Este sistema es una plataforma Web, accesible desde cualquier dispositivo conectado a Internet, y a la que entraremos con nuestras credenciales habituales de OVB (dirección de correo electrónico + contraseña OVB - la que utilizamos en el resto de plataformas: mail, OVBEasy, Nextcloud, etc.-).



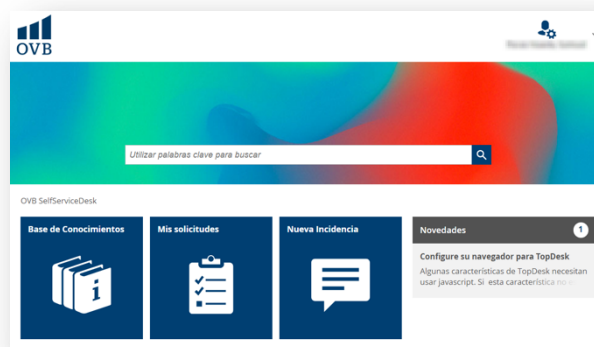
TopDesk – Nuevo sistema de Incidencias OVB

(Pág. 2 de 5)



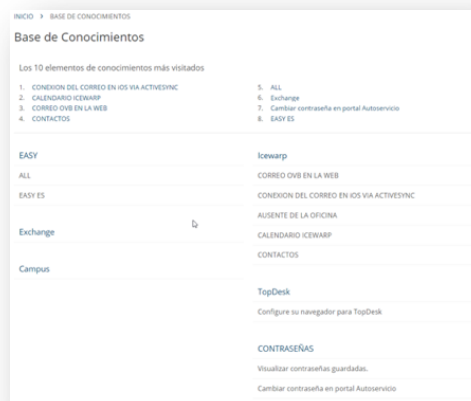
En la plataforma vemos 3 Opciones claramente diferenciadas:

- Una **Base de Conocimiento**, donde podremos consultar una serie de artículos que quizá nos ayuden antes de abrir un incidente. Estos artículos aumentan casi a diario
- **Mis Solicitudes**, donde podremos hacer un seguimiento de nuestras incidencias abiertas (en qué estado se encuentran, quién las atiende, si tenemos algo nuevo que aportar, responder a las preguntas que nos hagan los técnicos, etc.)
- Abrir una **Nueva incidencia**



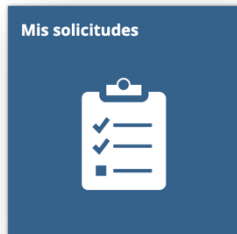
Base de Conocimiento

En este apartado hay una serie de artículos (funciona como un Wiki) agrupados por secciones. Estos artículos se actualizan y aumentan frecuentemente en base a novedades técnicas, manuales de uso, preguntas frecuentes, etc. En numerosas ocasiones suele resultar de ayuda antes de abrir un incidente nuevo. Su aspecto, como hemos dicho, es el de un Wiki al uso, donde vemos enlaces a artículos informativos.



TopDesk – Nuevo sistema de Incidencias OVB

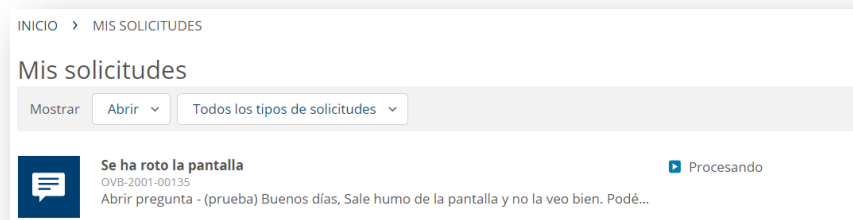
(Pág. 3 de 5)



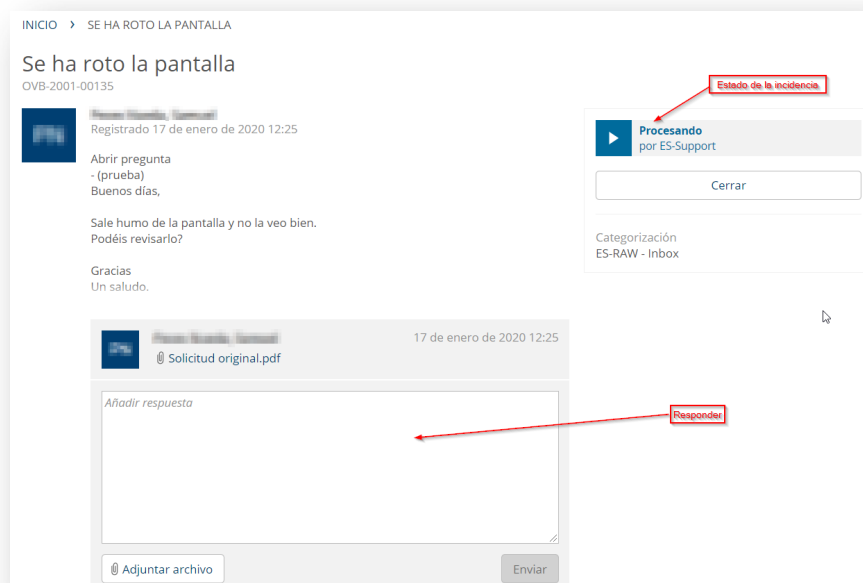
Mis solicitudes

En esta sección puedo dar seguimiento a mis incidencias, obteniendo información sobre el estado de éstas, quién las atiende, si hay algo pendiente por mi parte, etc.

La mayoría de las actualizaciones las recibiremos por mail, pero en la plataforma tenemos siempre toda la información, el histórico de actividades, etc. agrupado todo ello en cada incidencia. Ya no tendremos que buscar las conversaciones de mail que atañen a un ticket.

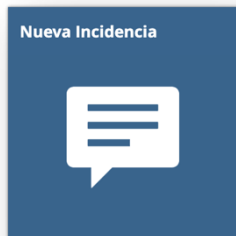


Si entramos en una de nuestras incidencias, podremos apreciar las informaciones de que disponemos.



TopDesk – Nuevo sistema de Incidencias OVB

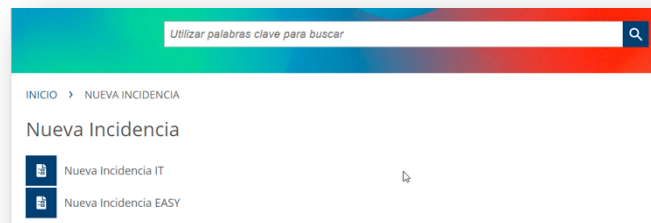
(Pág. 4 de 5)



Abrir una incidencia

Aquí podemos abrir una nueva incidencia. Actualmente hay dos tipos de incidencia:

- Incidencia OVBEasy
- Incidencia IT (para temas más generales de IT)



En un futuro habrá mas tipos de incidencia, fuera del ámbito de la tecnología, a medida que el sistema cobre experiencia en OVB y podamos exportar la misma al resto de departamentos.

Las incidencias se abren mediante formularios que nos ayudan a acotar el ámbito de la misma.

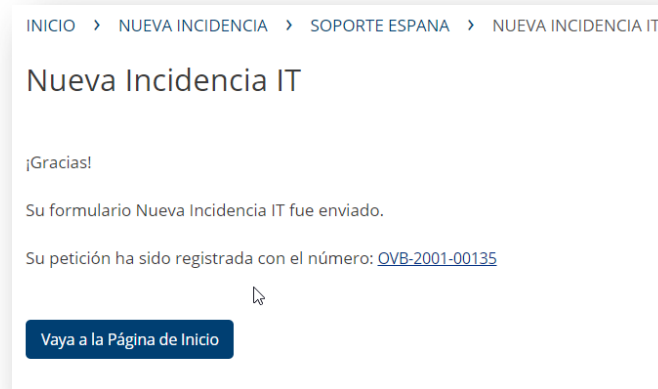
Además, tiene una función predictiva que, en virtud de lo que vamos tecleando en la incidencia, nos va proponiendo artículos de la Base de Conocimiento que pudieran tener relación y ayudarnos antes de abrir un incidente nuevo.

TopDesk – Nuevo sistema de Incidencias OVB

(Pág. 5 de 5)



Una vez enviada la incidencia, el sistema nos informa de que se ha enviado con éxito, nos facilita el número de caso y recibiremos en nuestro email la misma notificación.



Consideraciones generales

1. El método idóneo y garantizado de apertura de incidencias es el que se describe en este tutorial, es decir, desde el propio Portal de Servicio
2. También pueden abrirse incidencias en la plataforma vía mail en la dirección **soporte@central.ovb.es**, si bien la apertura por este medio puede demorarse bastante (dado que no es un proceso prioritario)
3. Las antiguas direcciones conocidas de soporte (correo@ovb.es, easy@ovb.es, easy@central.ovb.es, soporte.it@ovb.es) se han redireccionado a soporte@central.ovb.es con lo que los nuevos casos ya serán atendidos desde la nueva plataforma
4. Las incidencias, una vez completadas, tienen una carencia de 72 horas para poder ser reabiertas. Pasado ese plazo sin reapertura, la incidencia se cierra automáticamente y cualquier nueva información sobre la misma abrirá indefectiblemente una nueva incidencia