



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO de Tuxtepec

REPORTE

**TÍTULO:
SOFTWARE FRESHSERVICE**

PRESENTA:
15350300 SÁNCHEZ ITURBIDE ANA RUTH
15350297 MORALES HUERTA LIZETTE
15350298 MORALES JUAN DARIEN JAREL
15350625 CRUZ ANGEL BLANCA

**CARRERA:
INGENIERIA INFORMÁTICA**

**ASIGNATURA:
ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE TI**

**ASESOR:
MARIA DE LOS ANGELES MARTÍNEZ
MORALES**

07 de Junio del 2019, San Juan Bautista Tuxtepec Oaxaca.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
¿QUÉ ES FRESHSERVICE?	4
FUNCIONES DE FRESHSERVICE	5
1. ¿Cómo instalar Freshservice?	5
2. Iniciar sesión en Freshservice y partes del panel de Administrador	16
3. Funcionamiento de los módulos principales de Freshservice	19
3.1. Menú lateral.	19
3.2. Módulos del menú principal.	38
¿POR QUÉ UTILIZAR FRESHSERVICE?	39
CONCLUSIÓN	41

INTRODUCCIÓN

No es difícil encontrar personas que olvidan atender peticiones o que se quedan flotando en el olvido y puede pasar mucho tiempo antes de realizar sus tareas. Las áreas que atienden problemáticas siempre están cargadas de trabajo y si no les ofrecemos herramientas para tener un mejor orden y reglas claras de atención.

Por esto es por lo que se usan herramientas de mesa de servicio, para que sea un punto centralizado de ayuda y petición a cualquier requerimiento.

Las Mesas de Ayuda, o Mesas de Servicio (*Service Desk*), se definen como el conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Tener una buena Mesa de Servicio basada en ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) permite a las empresas operar más eficientemente, y asegura que los activos importantes no están fuera de lugar o mal administrados.

Aquí presentamos un review de Freshservice, una herramienta para gestionar el buen servicio del Departamento de Tecnologías de Información mediante el uso de Tickets.

Ofrece también características de automatización que las organizaciones son capaces de utilizar para acelerar los flujos de trabajo. En lugar de pasar horas asignando, categorizando y priorizando los tickets cada día, los administradores pueden realizar otras tareas mientras que las entradas se asignan, clasifican y se priorizan ellas mismos. Los administradores también pueden activar acciones concretas para eventos importantes, como el envío de una notificación por correo electrónico cuando un ticket se ha vuelto a abrir.

¿QUÉ ES FRESHSERVICE?

Freshservice es una poderosa herramienta que permite automatizar sus tareas de TI. Esta solución operada en la nube trae un sistema avanzado de tickets y capacidades de gestión de activos reunidos en una interface intuitiva que es muy fácil de usar desde el principio.

Con funcionalidades básicas como gestión de incidentes, problemas, cambios, catálogo de servicios, gestión de lanzamientos y de activos, Freshservice mesa de servicio ITIL se ha posicionado como un referente para empresas de todos los tamaños, que busca ofrecer un excelente servicio a sus clientes y a sus equipos. (gbAdvisors)

FUNCIONES DE FRESHSERVICE

1. ¿Cómo instalar Freshservice?

Como tal este software no tiene un instalador, funciona en plataforma web y cuenta con 21 días de prueba. Para poder utilizar esta versión de prueba, ingresa a <https://freshservice.com/latam/>, mostrara la siguiente página:



Figura 1. Inicio de Freshservice

Aunque para poder registrarse y utilizar la versión de 21 días, debe bajar hasta llegar a la siguiente sección (figura 2), donde dará clic en “Registrarse Gratis”.



Figura 2. Registro a Freshservice.

A continuación debe rellenar un formulario con sus datos (figura 3), asegúrese de escribir bien su correo electrónico, para que pueda activar su cuenta desde un correo que le llegara próximamente.



The screenshot shows the Freshservice registration page. At the top, the Freshservice logo and a phone number (1 (866) 832-3090) are visible. The main heading is "Pruebe Freshservice gratis por 21 días". Below this is a registration form with the following fields:

- Nombre: Ana
- Apellido: Sánchez
- Correo electrónico: anasi.arsi@gmail.com
- Empresa: DLAB
- Número de Teléfono: 2871098734

A blue button labeled "REGÍSTRESE GRATIS" is positioned below the form. Below the button, a small disclaimer states: "Al hacer clic en REGÍSTRESE GRATIS, usted acepta nuestra Condiciones y confirma haberse leído nuestra Política de Protección de Datos."

Figura 3. Formula de registro.

Una vez que termine de rellenar el formulario, entrara a su cuenta y podrá hacer uso del software Freshservice (Pero es importante confirmar su cuenta).

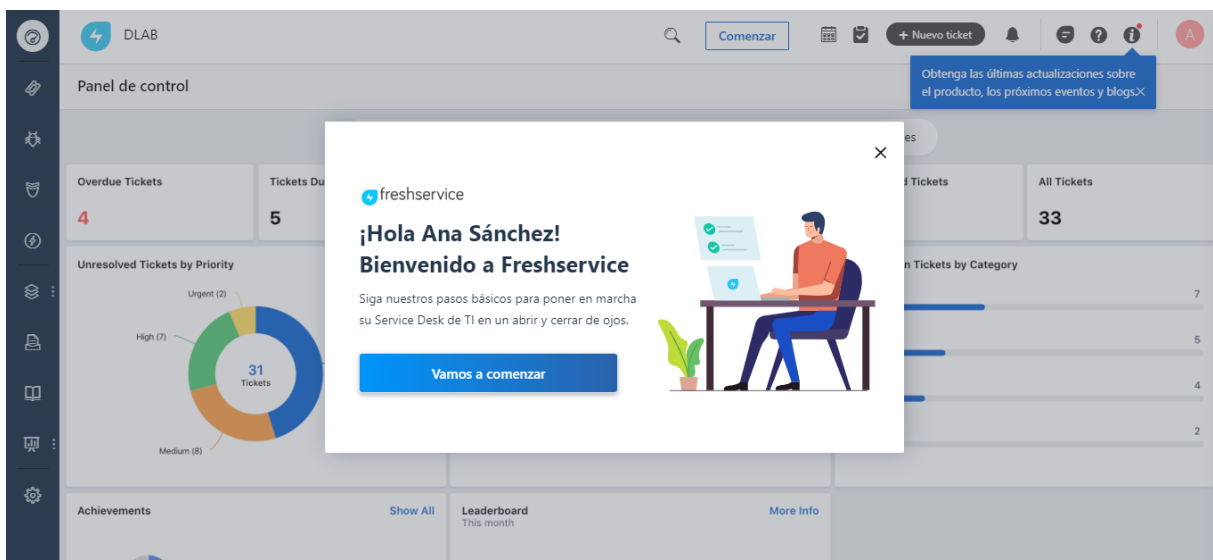


Figura 4 Vista previa de la cuenta.

Como podrá notar, en la figura 4, aparece un cuadro de bienvenida a Freshservice y un botón con la leyenda “Vamos a comenzar”, de clic en el.

Aparecerá un cuadro en el cual llenara información básica para la configuración de su gestor de TI. Primero le pedirá que modifique o acepte la URL para que los empleados accedan a su Help desk.

The screenshot shows the 'URL del Help Desk' configuration step in the Freshservice setup wizard. On the left, a progress bar indicates '0% Comenzando' and '0 de 4 completado'. The main area is titled 'URL del Help Desk' and explains that employees will use this URL to access the support portal. It features a form for 'Servicio de asistencia/ portal URL' with the text 'dlab' in the first field and '.freshservice.com' in the second. Below the form, there is a note about creating a CNAME record and a 'Tiene buena pinta' button. On the right, a sidebar shows a 'Comenzar' button and a notification about updates. The background shows a dashboard with 'Unassigned Tickets' (4) and 'All Tickets' (33), and a 'New & Open Tickets by Category' chart.

Category	New & Open Tickets
Network	7
Software	5
Other	4
Hardware	2

Figura 5. Configuración de la URL de Help Desk

El paso dos es Configurar el correo electrónico de la empresa, es decir, usted vera sus correos en el mismo software Freshservice o puede configurar un correo propio de la empresa.

The screenshot shows the 'Configure su correo electrónico de soporte' step in the Freshservice setup wizard. The progress bar now shows '25%' and '1 de 4 completado'. The main area is titled 'Configure su correo electrónico de soporte' and explains that users will write to this email for support-related queries. It features a form for 'Correo electrónico de soporte por defecto' with the text 'helpdesk' in the first field and '@dlab.freshservice.com' in the second. Below the form, there is a 'Guardar' button and a checkbox for 'Utilice un correo electrónico de soporte existente'. On the right, the same dashboard as in Figure 5 is visible, showing 'Unassigned Tickets' (4) and 'All Tickets' (33), and a 'New & Open Tickets by Category' chart.

Category	New & Open Tickets
Network	7
Software	5
Other	4
Hardware	2

Figura 6. Configurar correo electrónico de soporte.

El paso tres, consiste en invitar a sus compañeros del departamento de TI, por medio de un correo electrónico. Al invitarlos ellos deben crear una cuenta en su plataforma previamente creada en Freshservice.

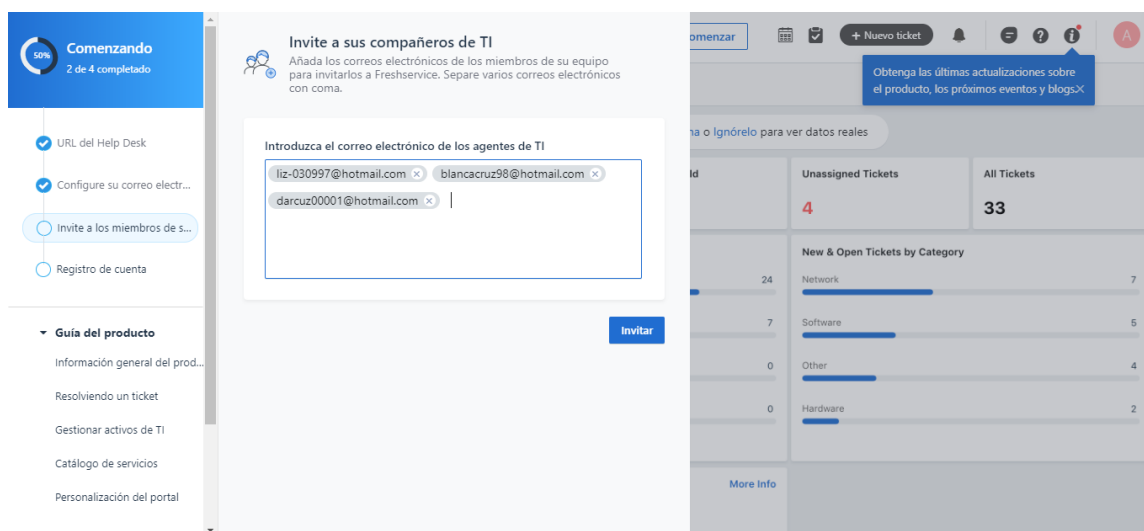


Figura 7. Invitar compañeros de TI.

Por último, confirmamos la información del administrador del Gestor de TI.

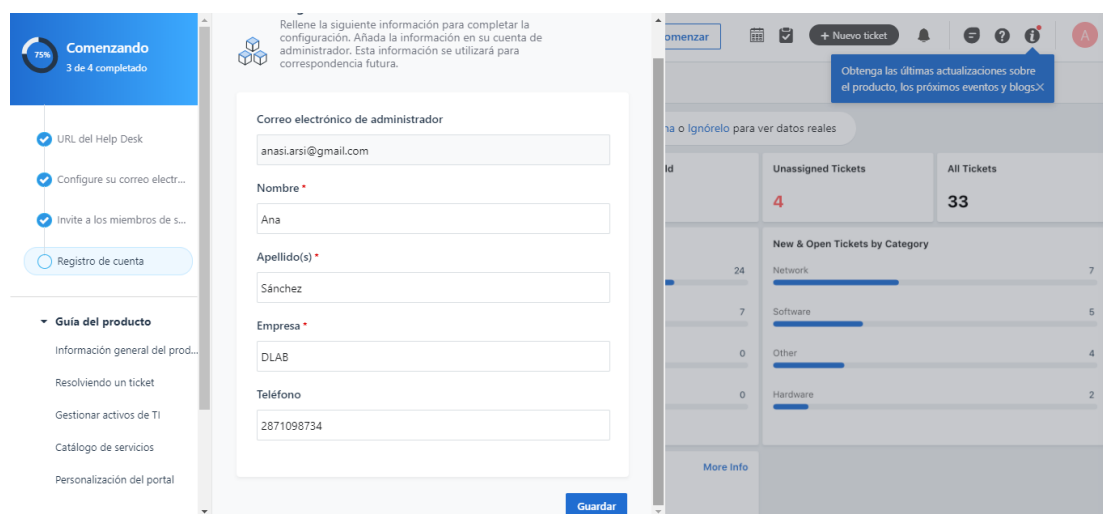


Figura 8. Confirmar registro de cuenta de administrador.

Una vez concluido la sección de “Comenzando”, procede a la parte de “Guía del producto”, que se divide en 5 partes y explica las funciones primordiales que ofrece freshservice.

La primera de estas partes es “Información general del producto” donde explica brevemente que es y el objetivo de Freshservice.

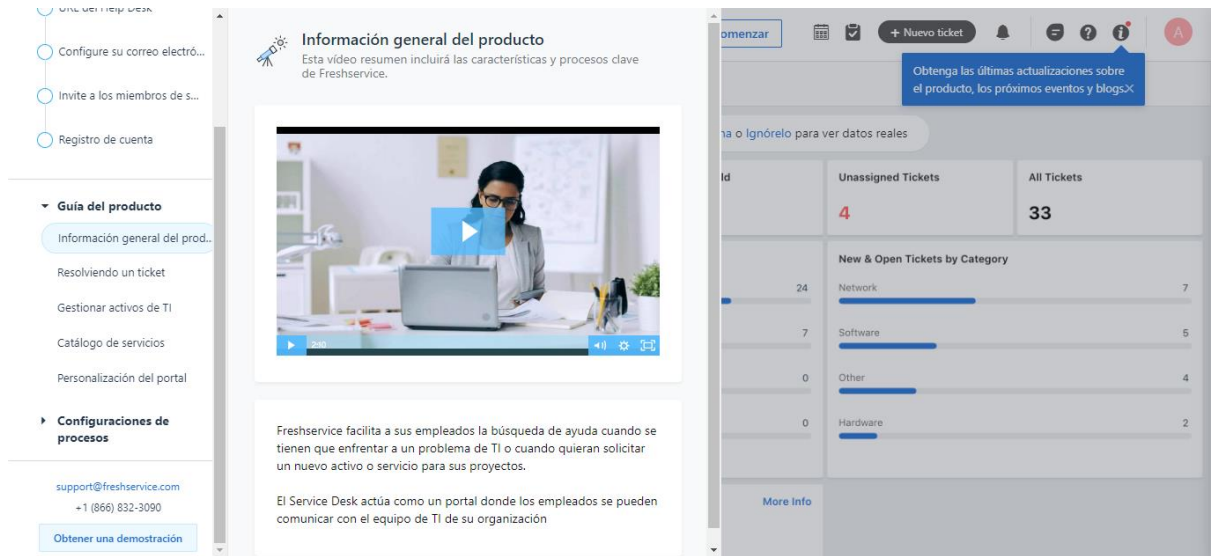


Figura 9. Información general del producto.

La sección dos, se llama “Resolviendo un Ticket”, donde explica la dinámica de estos. Los tickets son peticiones de las otras áreas de la empresa, donde el administrador designa que petición contesta cada uno de sus compañeros TI.

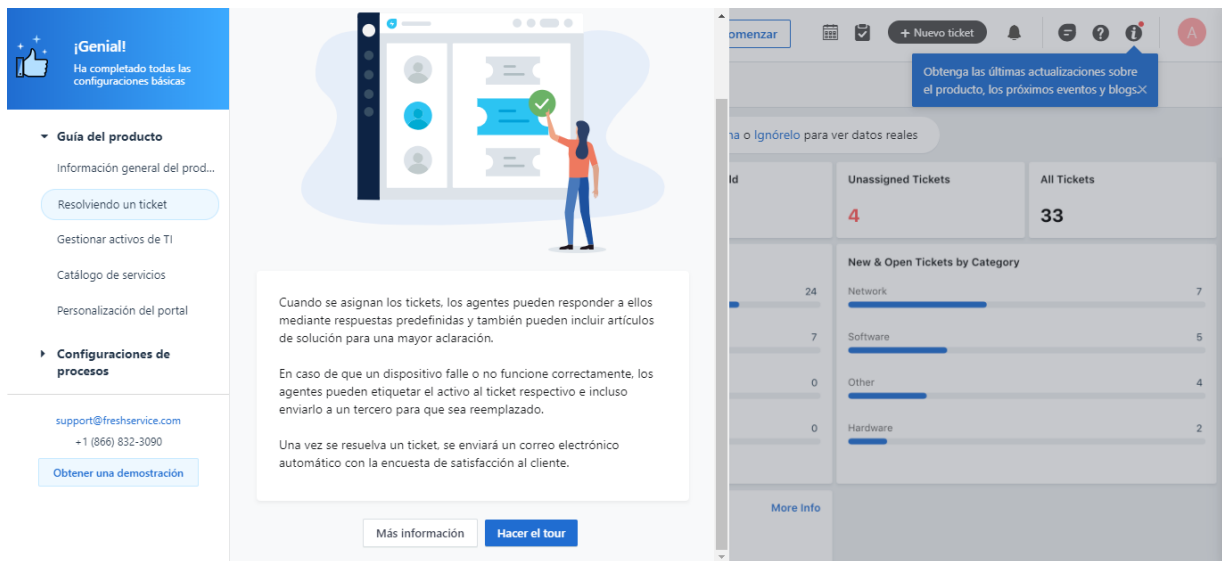


Figura 10. Sección de resolviendo un Ticket.

La sección tres habla acerca de que desde freshservice es posible “Gestionar Activos de TI” conectados en la red de la organización, mostrándolos todos en una sola ubicación, entrando a “Asset Discovery”. Ciertamente esto es una genialidad.

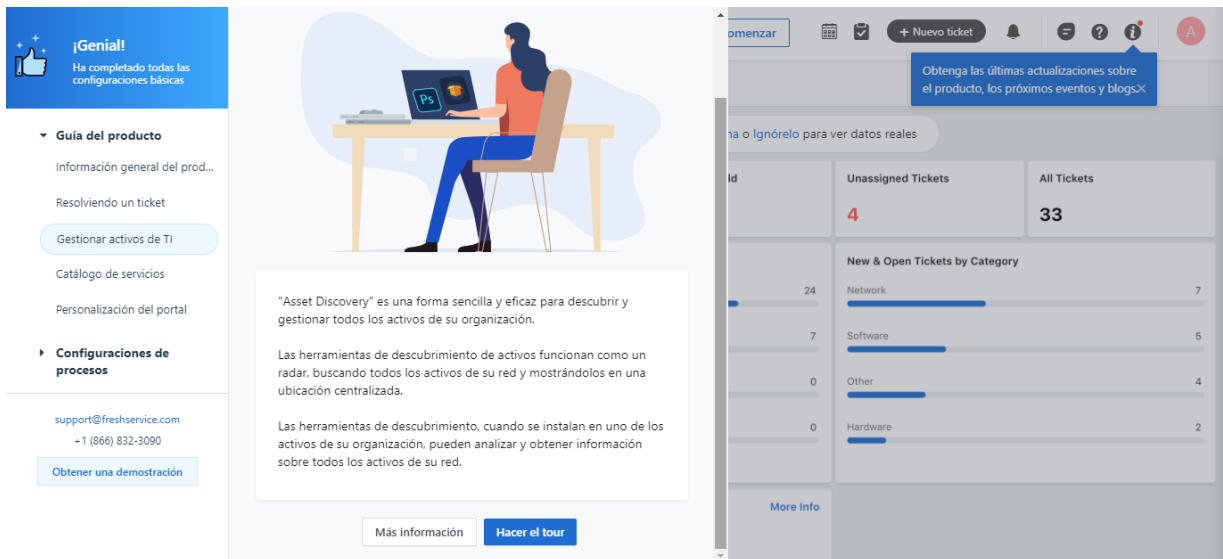


Figura 11. Gestionar Servicios de TI.

La sección cuatro, habla de un "Catálogo de servicios", donde otras áreas de la empresa pueden hacer peticiones al depto. De TI sobre el software o hardware que necesitan o necesitarán para sus proyectos.

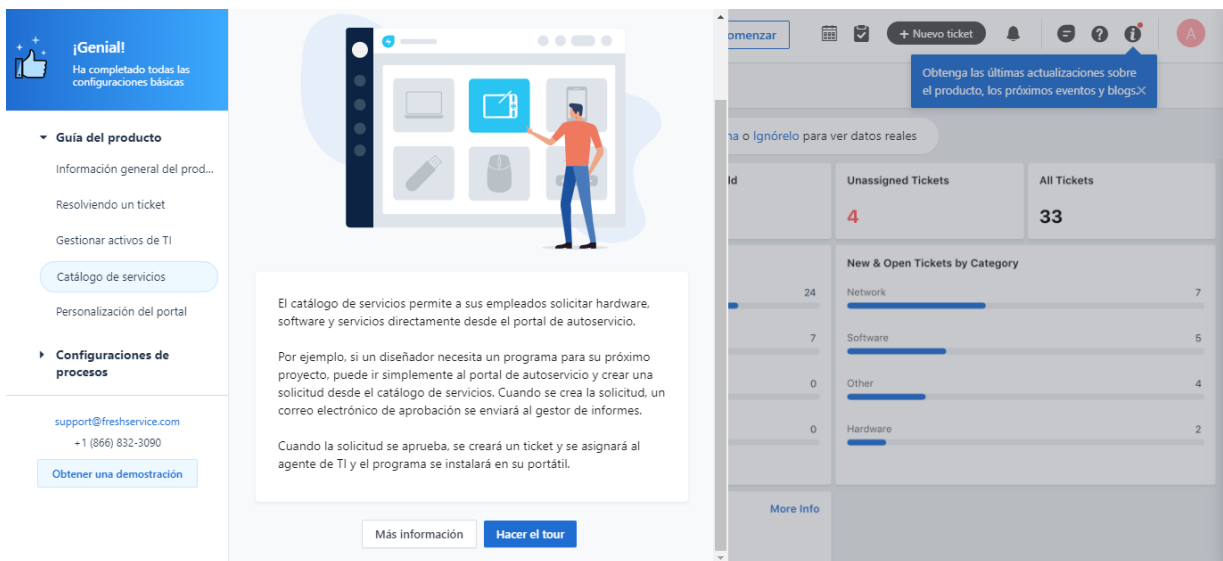


Figura 12. Sección de Catálogos de Servicios.

La última sección de la Guía del producto, habla sobre la "Personalización del portal", como cargar el logo de la organización, el favicon, el color, subir su propia hoja de estilos, etc.

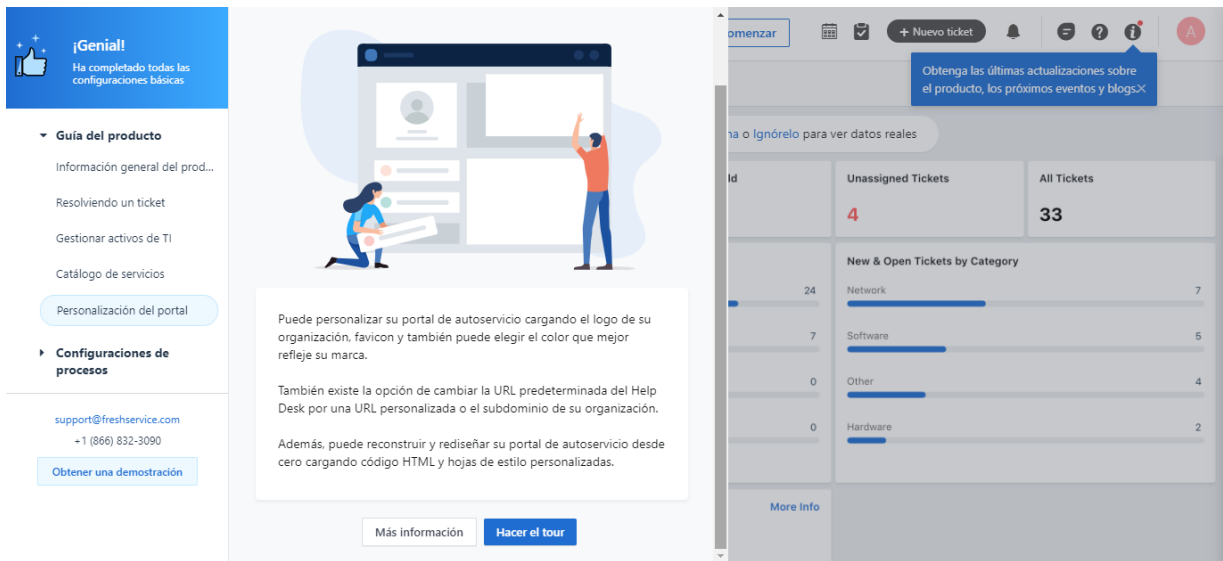


Figura 13. Personalización del Portal.

Después de la guía de procesos, procedemos al final con “Configuraciones de Procesos”, que se encuentra dividida en 4 secciones.

La primera explica la forma de automatizar el service desk.

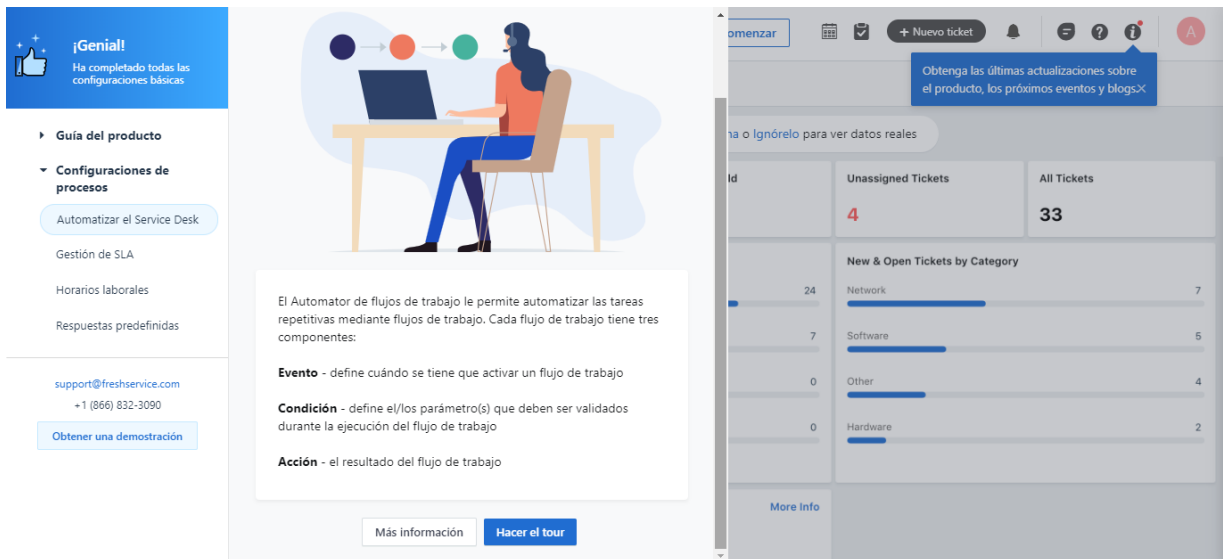


Figura 14. Automatizar el Service Desk.

La segunda nos pide configurar “La Gestión de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)”, es decir definir los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de ticket.

¡Genial!
Ha completado todas las configuraciones básicas

Guía del producto

Configuraciones de procesos

Automatizar el Service Desk

Gestión de SLA

Horarios laborales

Respuestas predefinidas

support@freshservice.com
+1 (866) 832-3090

Obtener una demostración

Gestión de SLA
Configurar SLA para que los agentes puedan responder a tiempo a las consultas de los usuarios

Nombre
Default SLA Policy

Descripción
default policy

Objetivos SLA
Establecer los niveles objetivo de servicio para cada prioridad de ticket

Important: Response and resolution time should be within **15 min to 12 months.**

Prioridad	Responder en	Resolver en
Urgente	1 Horas	4 Horas
Alta	4 Horas	12 Horas
Media	8 Horas	1 Días

Comenzar

+ Nuevo ticket

Obtenga las últimas actualizaciones sobre el producto, los próximos eventos y blogsX

Ignórelo para ver datos reales

	Unassigned Tickets	All Tickets
	4	33

New & Open Tickets by Category

Category	Count
Network	7
Software	5
Other	4
Hardware	2

More info

Figura 15. Gestion de SLA

¡Genial!
Ha completado todas las configuraciones básicas

Guía del producto

Configuraciones de procesos

Automatizar el Service Desk

Gestión de SLA

Horarios laborales

Respuestas predefinidas

support@freshservice.com
+1 (866) 832-3090

Obtener una demostración

Objetivos SLA
Establecer los niveles objetivo de servicio para cada prioridad de ticket

Important: Response and resolution time should be within **15 min to 12 months.**

Prioridad	Responder en	Resolver en
Urgente	1 Horas	4 Horas
Alta	4 Horas	12 Horas
Media	8 Horas	1 Días
Baja	1 Días	3 Días

Las horas de trabajo se han establecido como **horas laborales** y el **correo electrónico de escalamiento** se ha activado por defecto. Puede editarlo en **Administración > Políticas SLA**.

Guardar

Comenzar

+ Nuevo ticket

Obtenga las últimas actualizaciones sobre el producto, los próximos eventos y blogsX

Ignórelo para ver datos reales

	Unassigned Tickets	All Tickets
	4	33

New & Open Tickets by Category

Category	Count
Network	7
Software	5
Other	4
Hardware	2

More info

Figura 16. Objetivos SLA, dentro de Gestión de SLA.

La sección tres nos pide establecer los horarios laborales del depto. TI, colocar un nombre a los horarios y fijar las horas laborales específicas o incluso si son 24/7.

Horarios laborales
Cree múltiples conjuntos de horarios laborales y días festivos para controlar sus políticas de SLA de una forma más eficiente.

Nombre
Default

Descripción
Default Business Calendar

Zona Horaria
(GMT-05:00) Eastern Time (US & Canada)

Horario del Service Desk
☐ 7 días x 24 hs.
☒ Horas laborales específicas

Día	Inicio	Fin	Horas
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	8:00 am	5:00 pm	9 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	8:00 am	5:00 pm	9 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	8:00 am	5:00 pm	9 hrs

Figura 17. Horarios Laborales.

Zona Horaria
(GMT-05:00) Eastern Time (US & Canada)

Horario del Service Desk
☐ 7 días x 24 hs.
☒ Horas laborales específicas

Día	Inicio	Fin	Horas
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	8:00 am	1:00 pm	5 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	8:00 am	1:00 pm	5 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	8:00 am	1:00 pm	5 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	8:00 am	1:00 pm	5 hrs
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	8:00 am	1:00 pm	5 hrs
<input type="checkbox"/> Saturday	8:00 am	5:00 pm	
<input type="checkbox"/> Sunday	8:00 am	5:00 pm	

Guardar

Figura 18. Configuración de horarios laborales.

Por último, pide que configure un mensaje de “Respuesta predefinida” para responder a los Tickets de los usuarios.

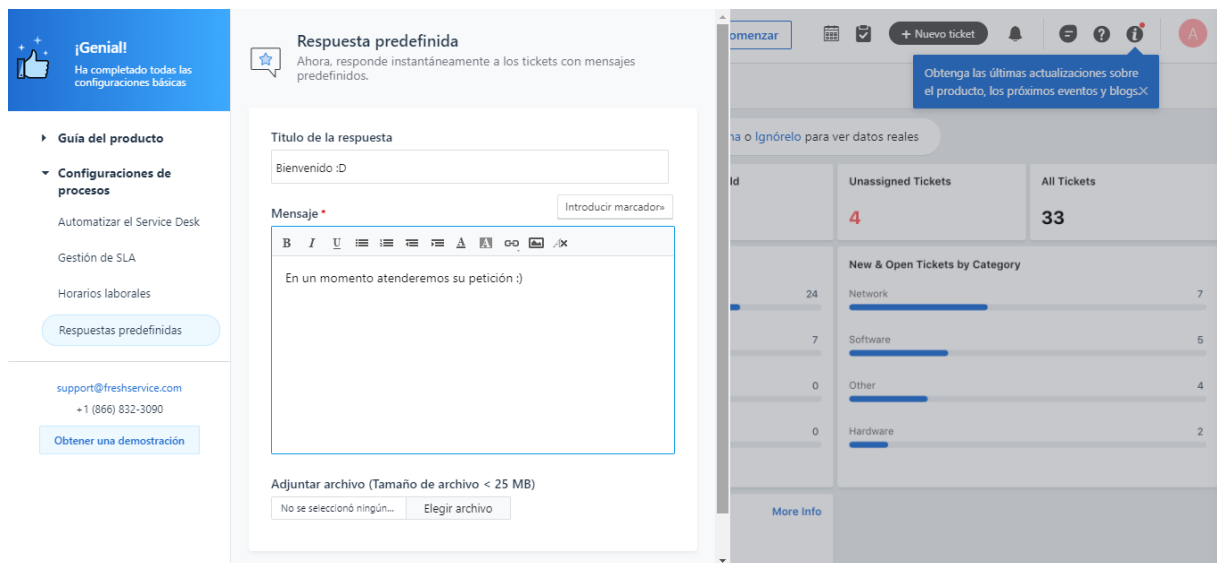


Figura 19. Configuración de respuesta predefinida.

Ahora una vez terminada esta parte de “Comenzando”, puede proceder a pasar a activar la cuenta. Para ello accede al correo con el que se registró. Ahí habrá un enlace (figura 20) con el cual se activara su cuenta.

DLAB user activation ➔

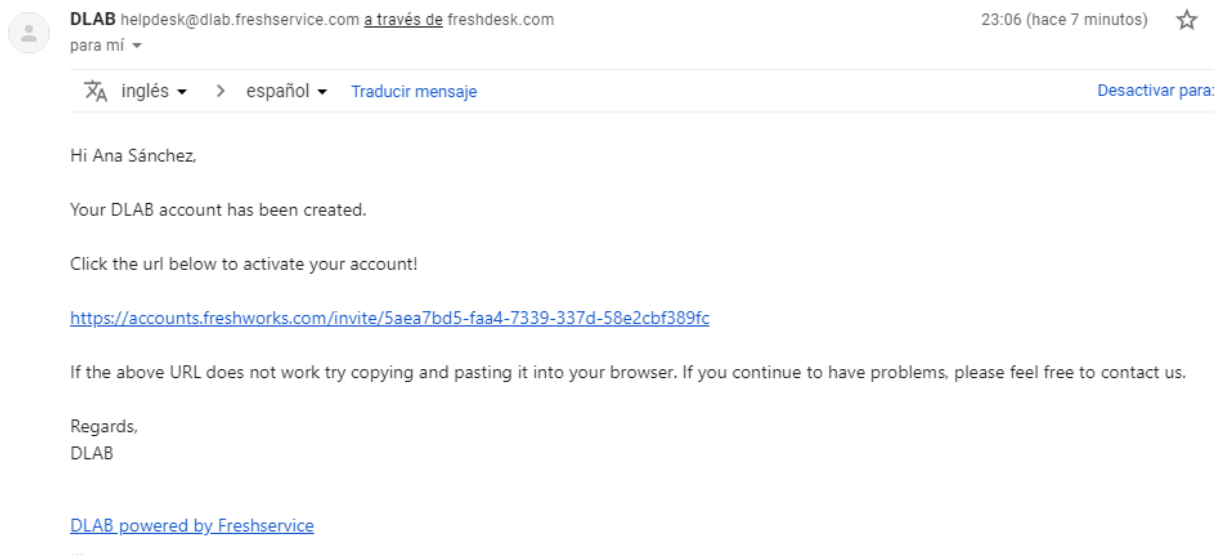
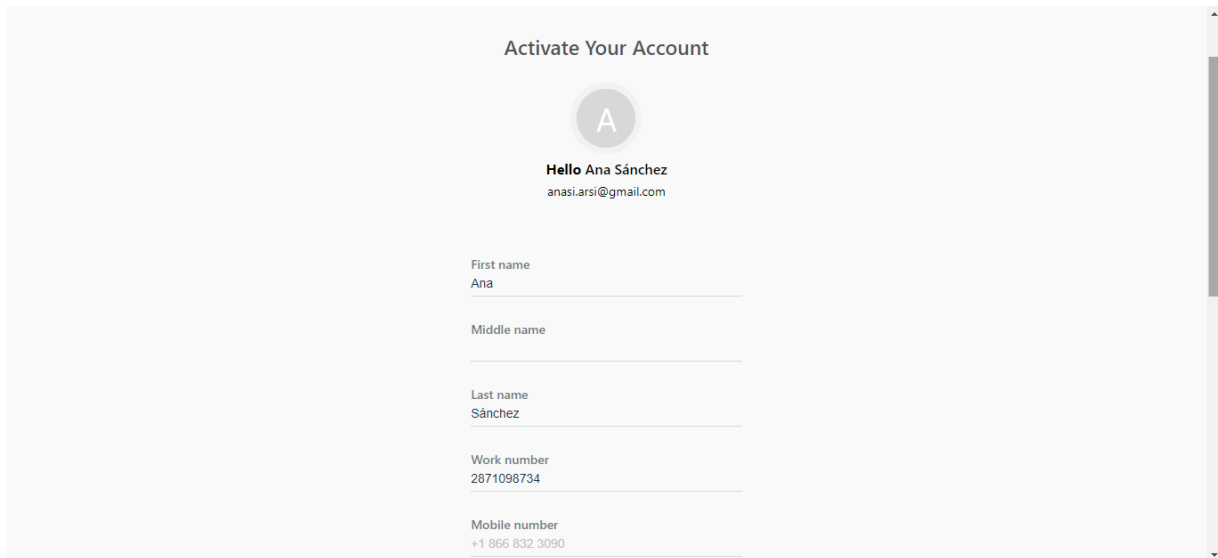


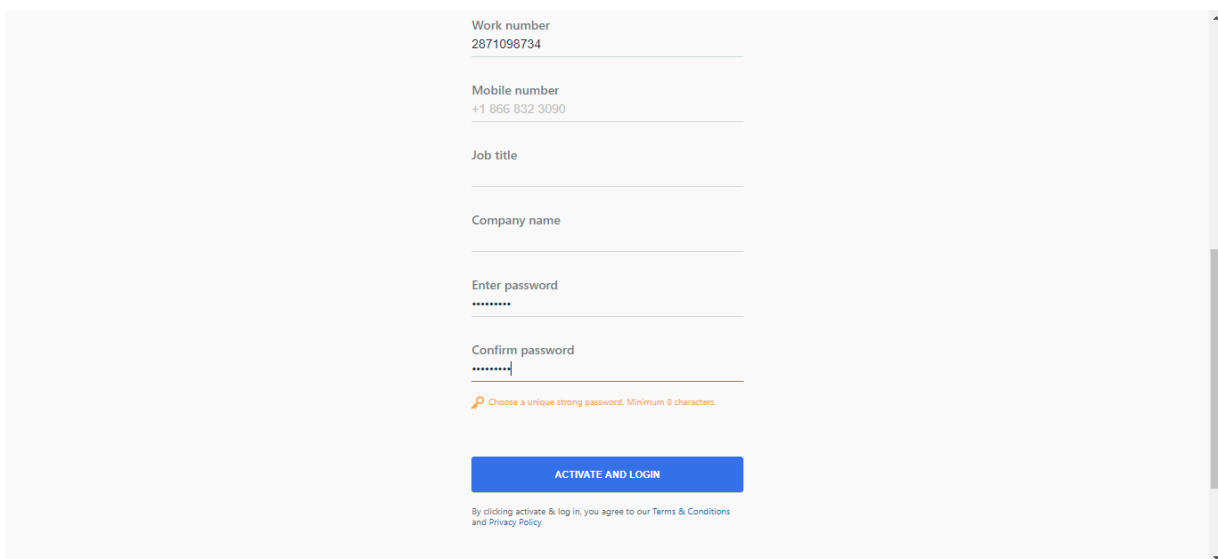
Figura 20. Confirmar cuenta en Freshservice.

Dicho enlace lo va a redireccionar al siguiente formulario, donde ahora si le pedirá una contraseña.



The screenshot shows a web form titled "Activate Your Account". At the top, there is a circular profile picture placeholder with the letter "A". Below it, the text "Hello Ana Sánchez" and the email "anasi.arsi@gmail.com" are displayed. The form contains several input fields: "First name" with the value "Ana", "Middle name" (empty), "Last name" with the value "Sánchez", "Work number" with the value "2871098734", and "Mobile number" with the value "+1 866 832 3090".

Figura 21. Primera parte de Activación de cuenta.



The screenshot shows the second part of the "Activate Your Account" form. It continues with the "Work number" and "Mobile number" fields, which are already filled. Below these are "Job title" and "Company name" fields, both empty. The "Enter password" field is followed by a "Confirm password" field. A blue button labeled "ACTIVATE AND LOGIN" is positioned below the password fields. At the bottom, there is a small text line: "By clicking activate & log in, you agree to our Terms & Conditions and Privacy Policy".

Figura 22. Segunda parte de Activación de cuenta.

2. Iniciar sesión en Freshservice y partes del panel de Administrador

Para entrar al panel de administración o de algún otro usuario, entra por medio de la url del help desk que se configuro al inicio de la sección de “Comenzando”, por ejemplo, el help desk para este ejemplo es <https://dlab.freshservice.com/support/home> (figura 23).

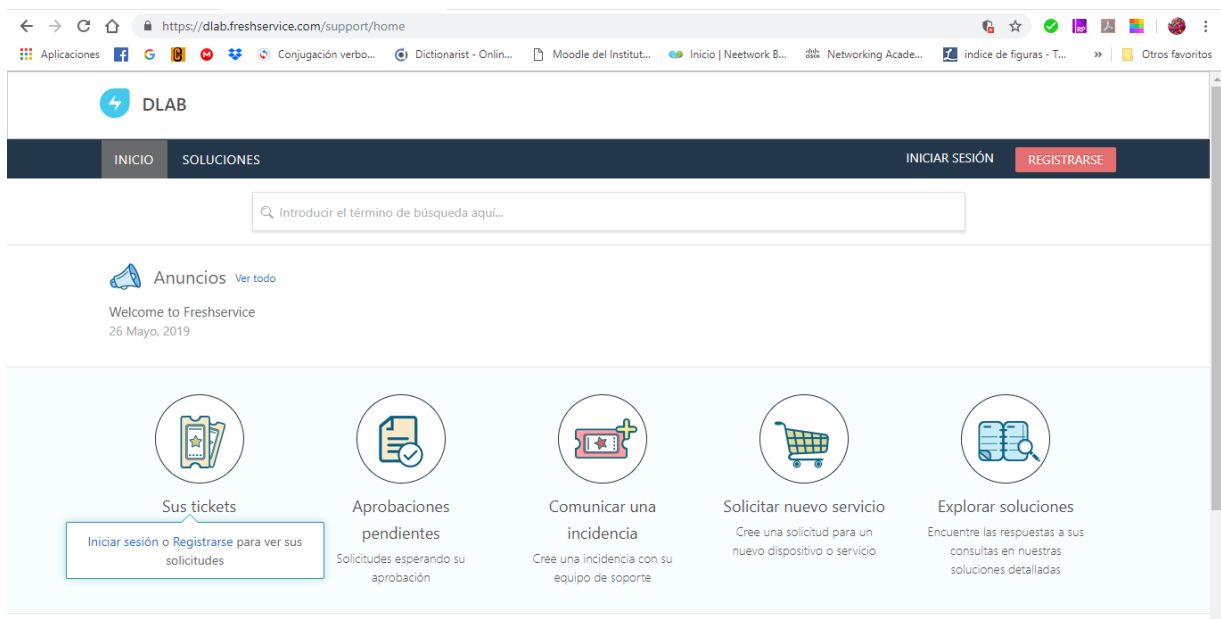


Figura 23. Página de inicio del Help Desk D-LAB.

Debe dar clic en el botón de “Iniciar sesión” (figura 23), cuando demos clic en lo va a direccionar a esta página (figura 24), donde debe escoger si se va a autenticar como

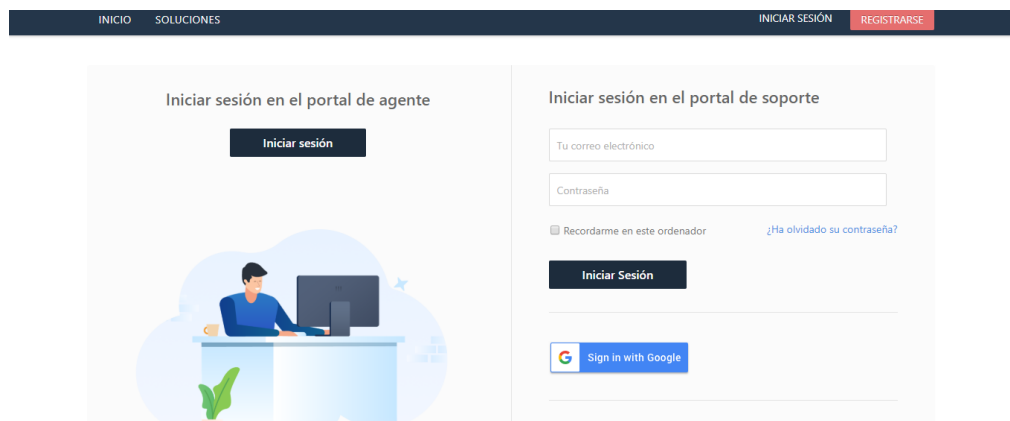


Figura 24. Tipos de cuenta en FreshService.

“Portal de Agente” (quienes brindan el servicio TI) o “Portal de soporte” (Quienes piden el servicio TI). En este caso como administradores, se inicia como Portal de Agente.

¡Y Listo!, procede a ingresar el correo con el que se registró en Freshservice.

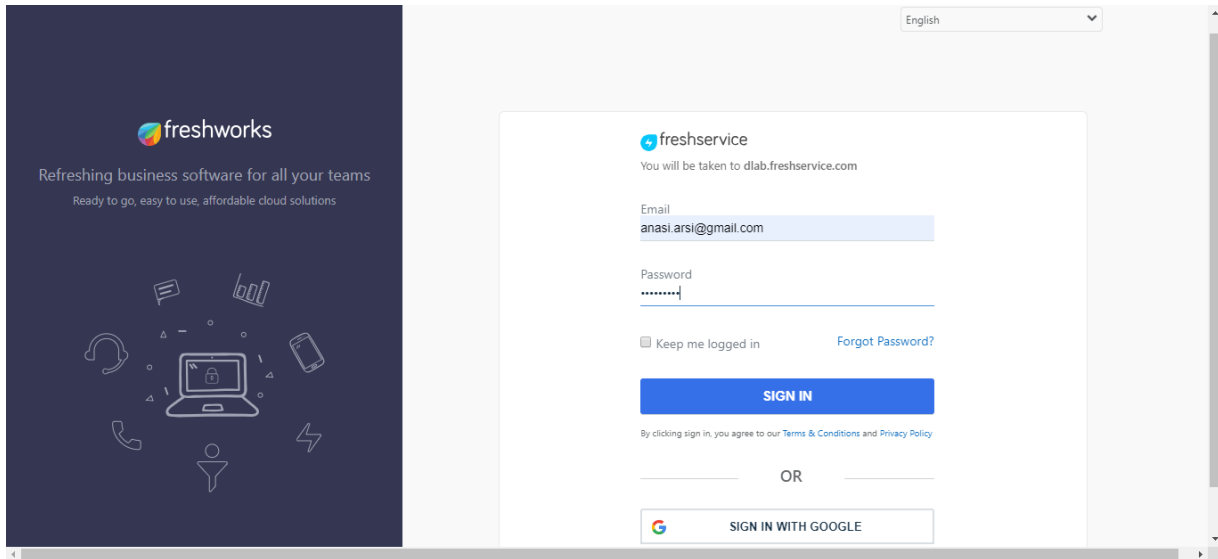


Figura 25. Log in de para sección de “Portal de Agente”.

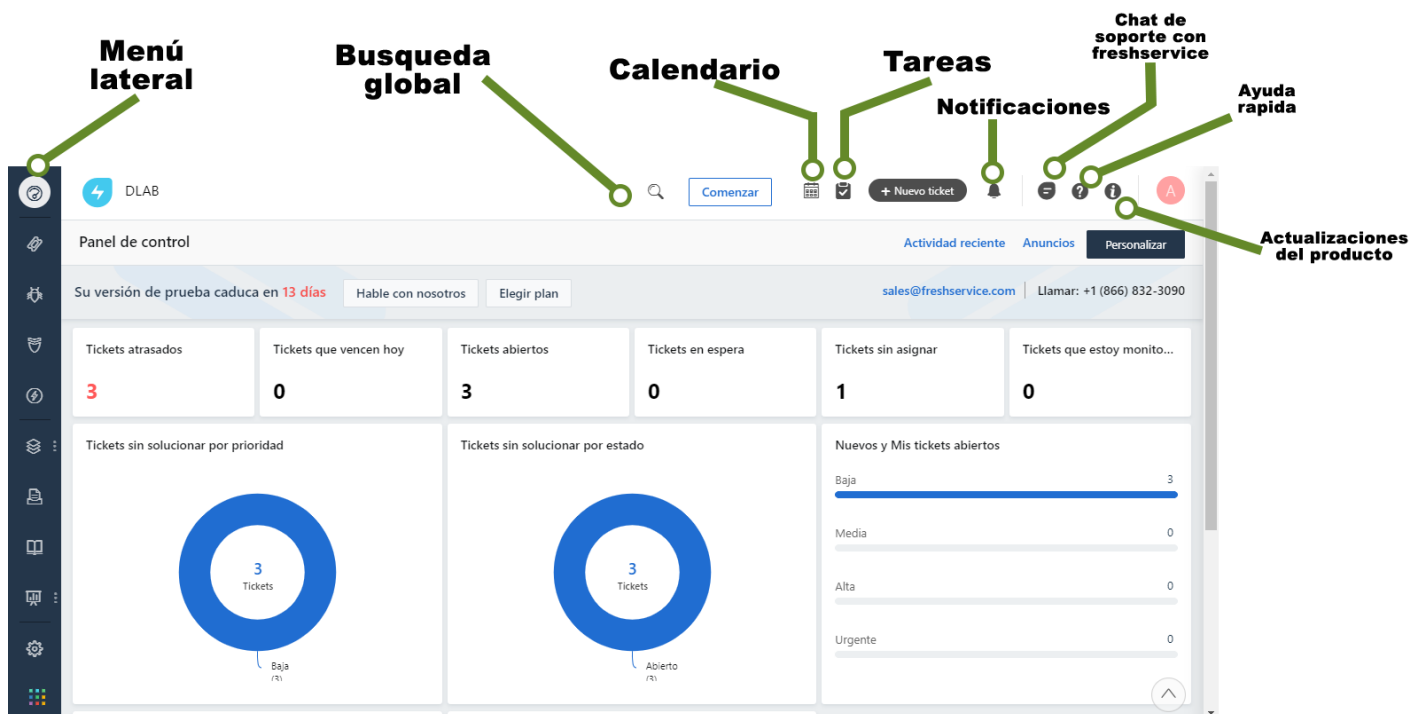


Figura 26. Tablero de mando y sus módulos

Después de autenticarse como administrador en su Help desk, aparece el tablero de mando (figura 26), con distintos módulos los cuales se describirán brevemente a continuación:

- **Menú lateral:** Puede acceder a todos los módulos clave como incidente, problemas, cambiar, informes, configuración, administración, etc. Desde la barra lateral. No puede personalizar ni reorganizar los módulos de la barra lateral. (Freshservice, 2018)
- **Búsqueda global:** Permite buscar en todos los módulos de su panel de administración y obtener resultados instantáneos. (Freshservice, 2018)
- **Calendario:** El icono de calendario junto a la barra de búsqueda le lleva al calendario ITIL que muestra todas las tareas programadas por usted y por otros equipos. (Freshservice, 2018)
- **Tareas:** Describe las tareas que haya descrito en algún proyecto.
- **Notificaciones:** Muestra las peticiones de los usuarios, de algún proyecto o continuación de proceso de algún movimiento que se esté realizando.
- **Chat de soporte de Freshservice:** En este permite pedir ayuda directamente con soporte de Freshservice.
- **Ayuda rápida:** Permite buscar documentación del tablero de mando y de freshservice en general.
- **Actualizaciones del producto:** Modulo de Freshservice que pueden actualizarse.

3. Funcionamiento de los módulos principales de Freshservice

A continuación se explicara cómo funcionan algunos de los módulo principales que se muestran en el tablero de mando.

3.1. Menú lateral.

Iniciamos en el primer icono de arriba hacia abajo que se ve en dicho menú. El icono se llama “Tablero de mando” (Figura 27) y es el que nos direccionar a la vista principal de la cuenta.

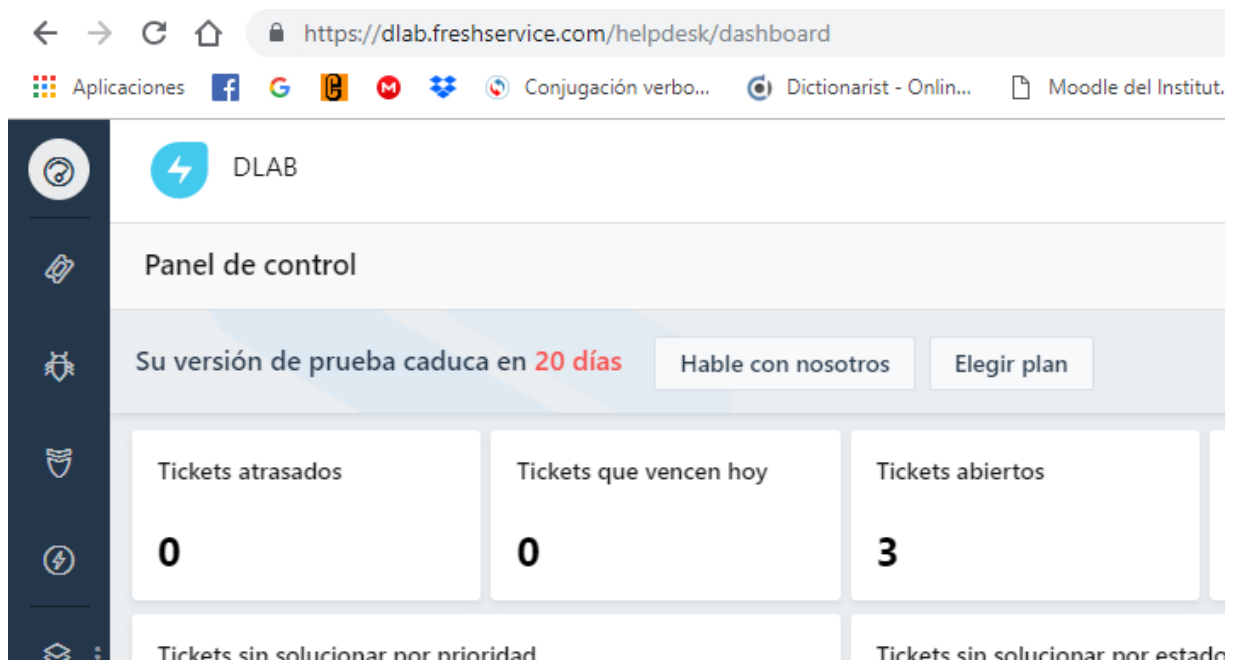


Figura 27. Icono de tablero de mando.

Como pudimos ver en la figura 26, en esta sección de tablero de mando muestra una vista de los tickets.

El icono número dos de este menú es el de *Tickets*, este es como una bandeja de entrada de correos, donde, como su nombre lo dice, muestra los tickets enviados por las otras áreas de la empresa. (figura 28)

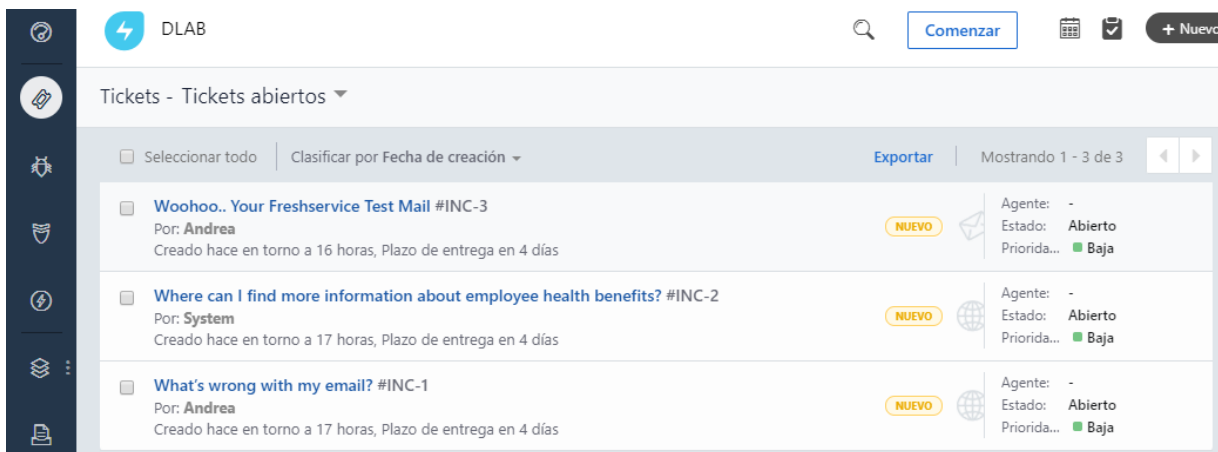


Figura 28. Vista de Tickets.

Para visualizar uno de los tickets, solo basta con dar clic sobre el título de este, por ejemplo, se abrirá el ultimo ticket de arriba hacia abajo (figura 29).

Las partes del ticket en la figura 29 son (del lado izquierdo) el título del ticket, nombre de quien lo mando, la hora en que se creó, el plazo de entrega o que debe ser respondiío. Mientras que en la parte derecha vemos un menú desplegable llamado Agente, este se refiere a que el administrador debe asignar a sí mismo o alguno de sus compañeros TI a que se encarguen de dicho ticket. Debajo otro menú desplegable llamado estado donde, una vez que se haya respondiío el ticket puede cambiar a abierto, pendiente, solucionado o cerrado. Por último, otro menú desplegable llamado Prioridad tiene las opciones de baja, media, alta y urgente.

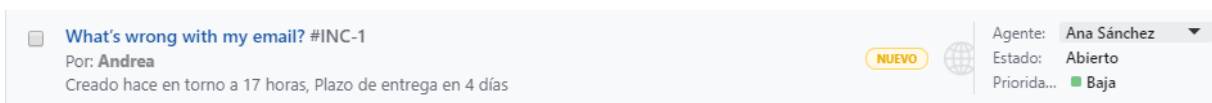


Figura 29. Ejemplo de Ticket en bandeja.

Cuando entremos al ticket, nos mostrara el mensaje del problema a solucionar, lo que se hará es responder este mensaje dando clic en “Responder” (figura 30).

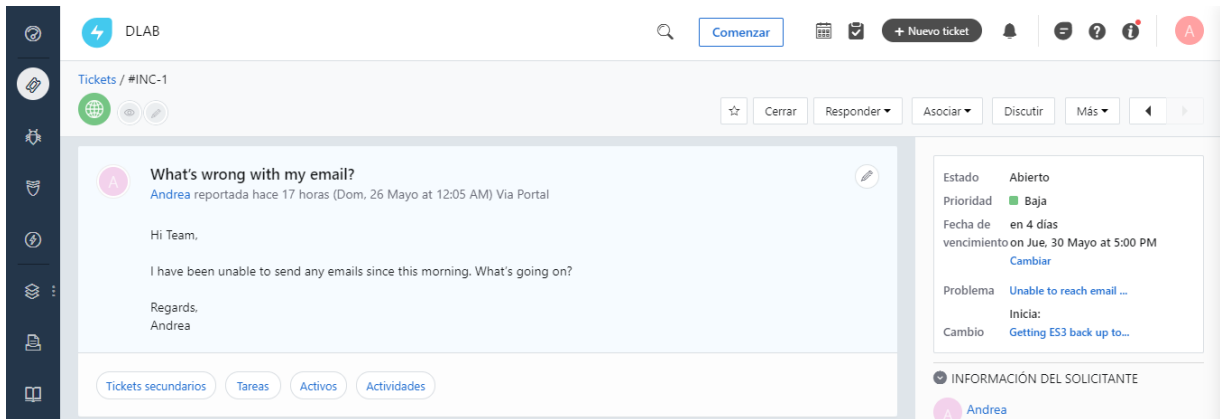


Figura 30. Mensaje de Ticket.

Cuando se le dé clic en responder, aparecerá un cuadro de Texto para explicar una solución y clic en el botón enviar (figura 31).

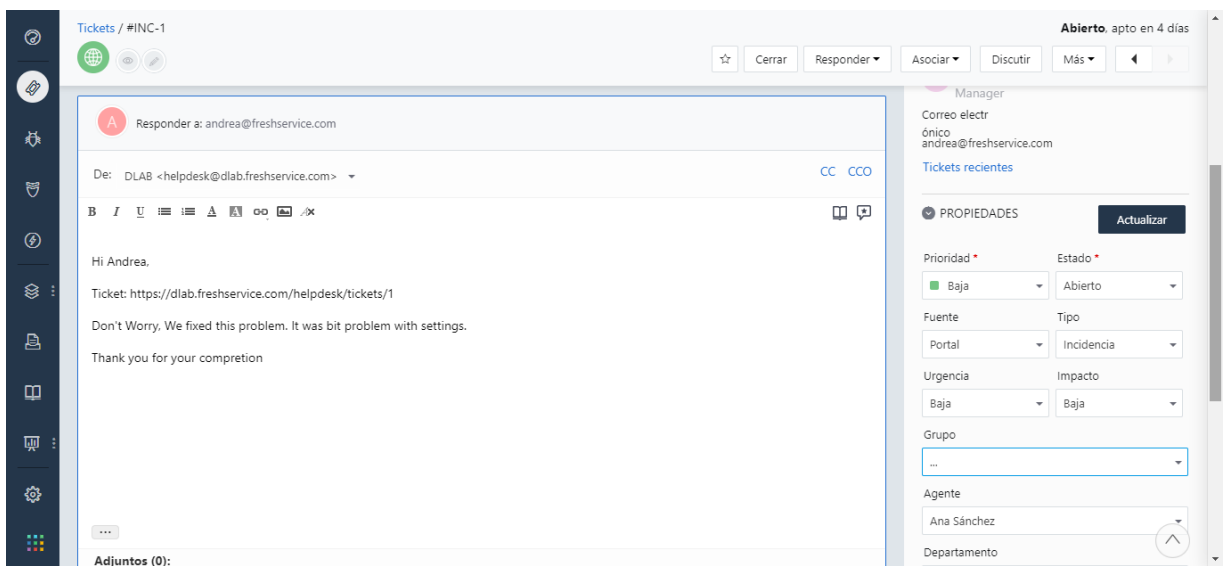


Figura 31. Mensaje de respuesta al ticket.

En el menú lateral, también existe la sección de “Problemas”, donde su icono es un escarabajo (figura 32).

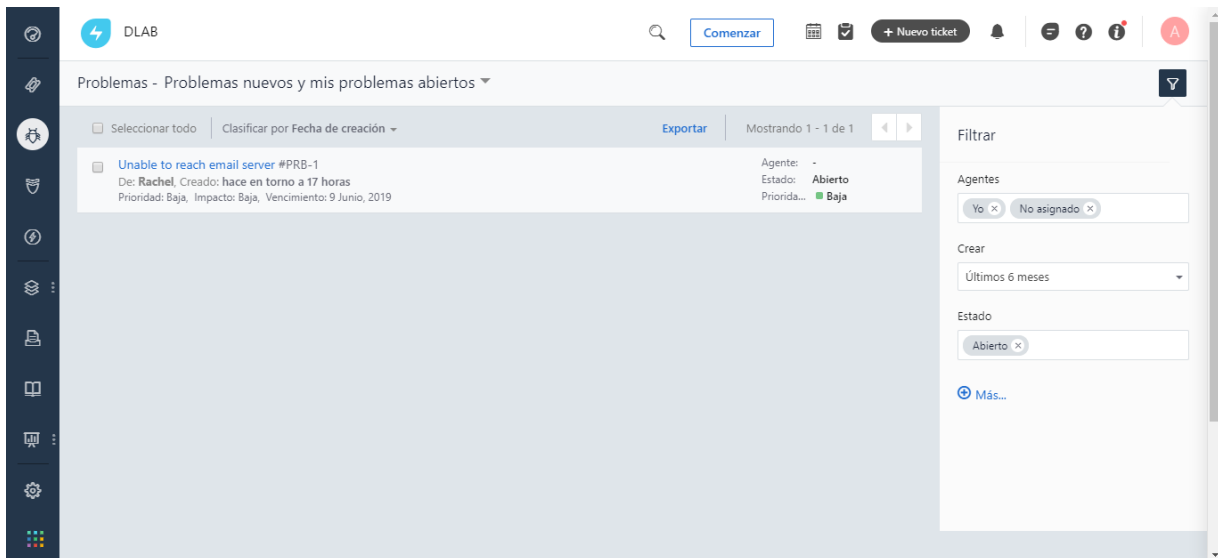


Figura 32. Vista de sección Problemas.

La sección de Problemas también es como una bandeja de correos, la diferencia es que en la opción de Estado las opciones cambian a abierto, Cambio Solicitado y cerrado. Para acceder a revisar el problema solo basta con dar clic sobre el título de dicho problema.

Una vez que se le haya dado clic, podrá ver la descripción del problema (figura 33).

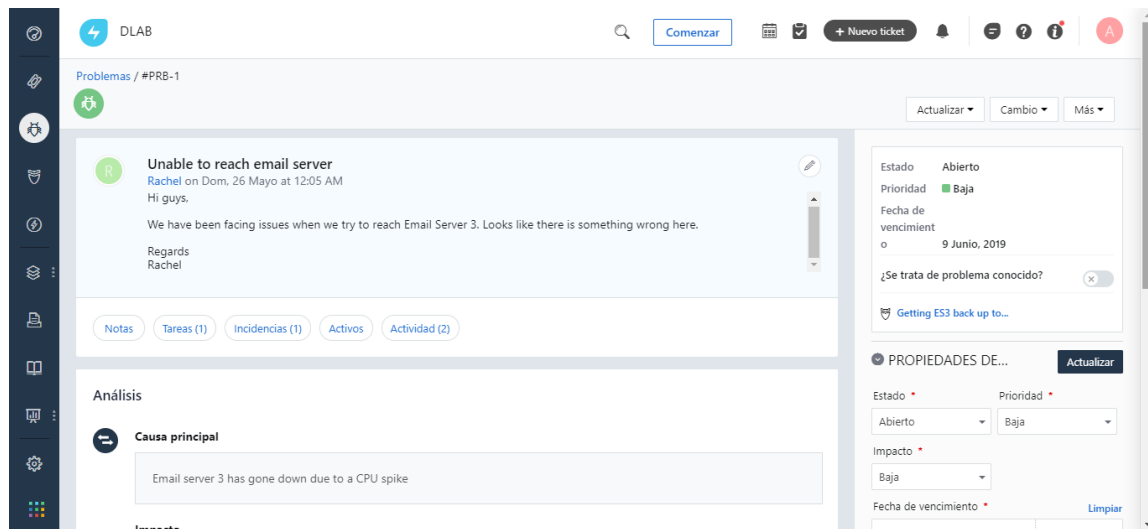


Figura 33. Vista dentro de la descripción del Problema.

La diferencia es que dentro de la descripción del Problema, en lugar de responder un mensaje normal, se realiza un Análisis de este como podrá ver en la figura 34.

Problemas / #PRB-1

Abierto. Due by 9 Junio, 2019

Actualizar Cambio Más

Estado * Prioridad *

Abierto Baja

Impacto *

Baja

Fecha de vencimiento * Limpiar

09-06-2019 12:05am

Grupo

...

Agente

Ana Sánchez

Departamento

...

Categoría

...

Actualizar

Análisis

Causa principal

Email server 3 has gone down due to a CPU spike

Impacto

All employees in the third floor have been affected. They will not be able to send or receive emails until the server is back up.

Síntomas

B I U ...

Fail internet connection

Figura 34. Sección de Análisis del problema parte 1.

Problemas / #PRB-1

Abierto. Due by 9 Junio, 2019

Actualizar Cambio Más

Agente

Ana Sánchez

Departamento

...

Categoría

...

Actualizar

TIEMPO TRANSCURRIDO 00:00 HORAS

Síntomas

B I U ...

Fail internet connection

Adjuntos (0):

Adjuntar archivo

Cancelar Añadir

Solución

Añadir Permanente / Solución temporal

Figura 35. Sección de Análisis del problema parte 2.

En la figura 35, como se puede apreciar, al determinar los síntomas del problema, es posible adjuntar un archivo que de orientación respecto a porque se presentan dichas dificultades, etc. Una vez terminado de describir el análisis de clic en “Añadir”.

Ahora justo debajo de Análisis, se encuentra la sección de Solución, como su nombre lo indica, es ahí donde se describirá el nombre y proceso de solución del problema emitido. Una vez descrita la solución se le da clic en “Añadir” (figura 36).

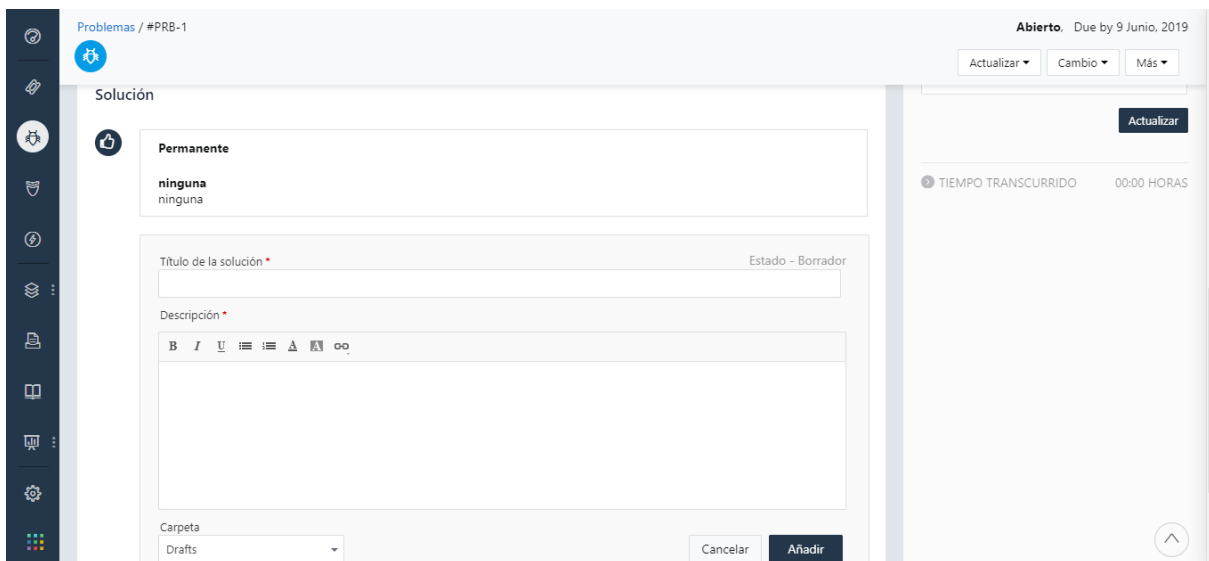


Figura 36. Sección de solución

La sección de Solución tiene una interfaz parecida a la de Tickets y problemas, salvo que esta se representa por un botón con lo que parece ser una flecha apuntando hacia abajo (figura 37).

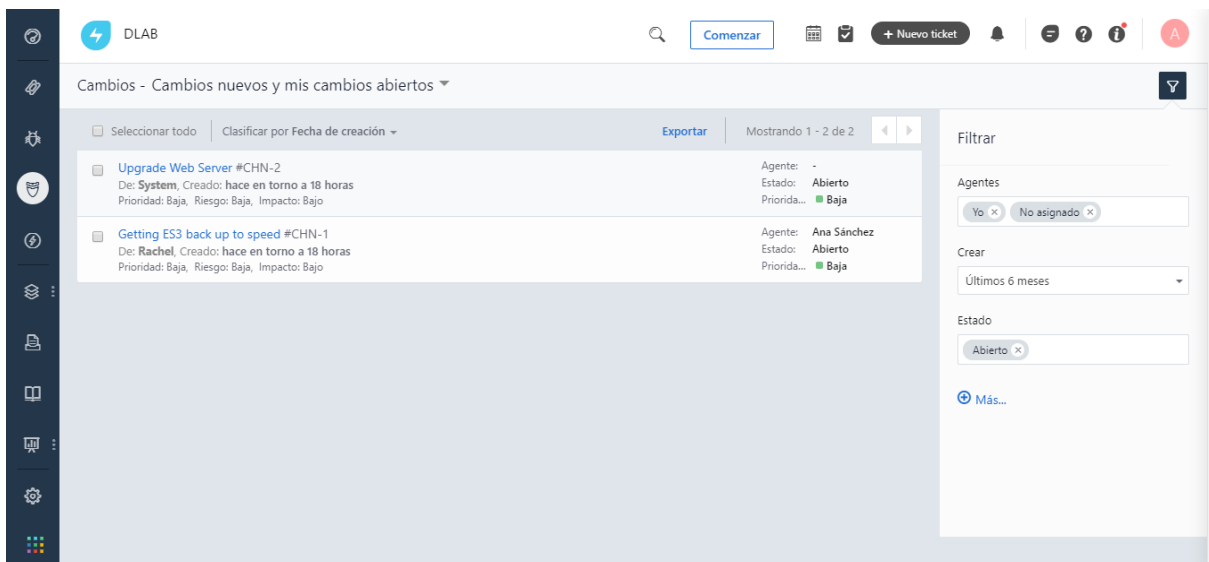


Figura 37. Vista de Cambios.

En dicha sección de cambios, como se podrá notar el registro de uno es idéntico al de las dos últimas descritas anteriormente, pero de nuevo las opciones de Estado son distintas (figura 38).

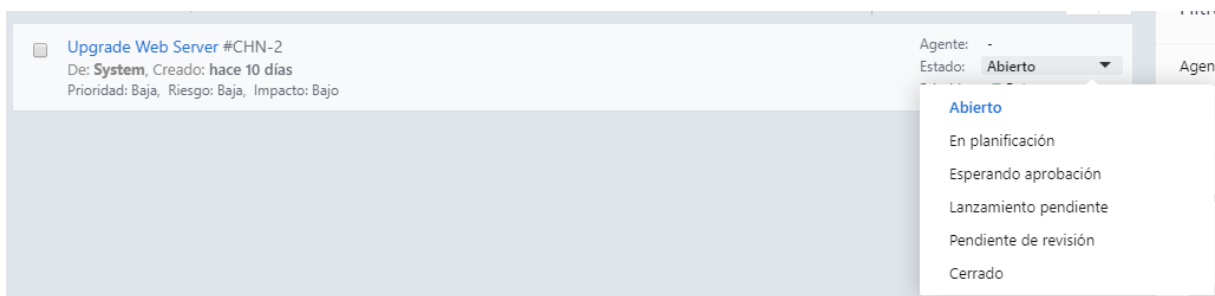


Figura 39. Vista del registro de Cambio.

Dentro del registro de cambio se encuentra la descripción del por qué se desea ese cambio (figura 39), debajo hay un formato de registro de Planificación, es decir, que el propio agente encargado de ese “cambio” lo registre mediante dicho formulario (figura 40).

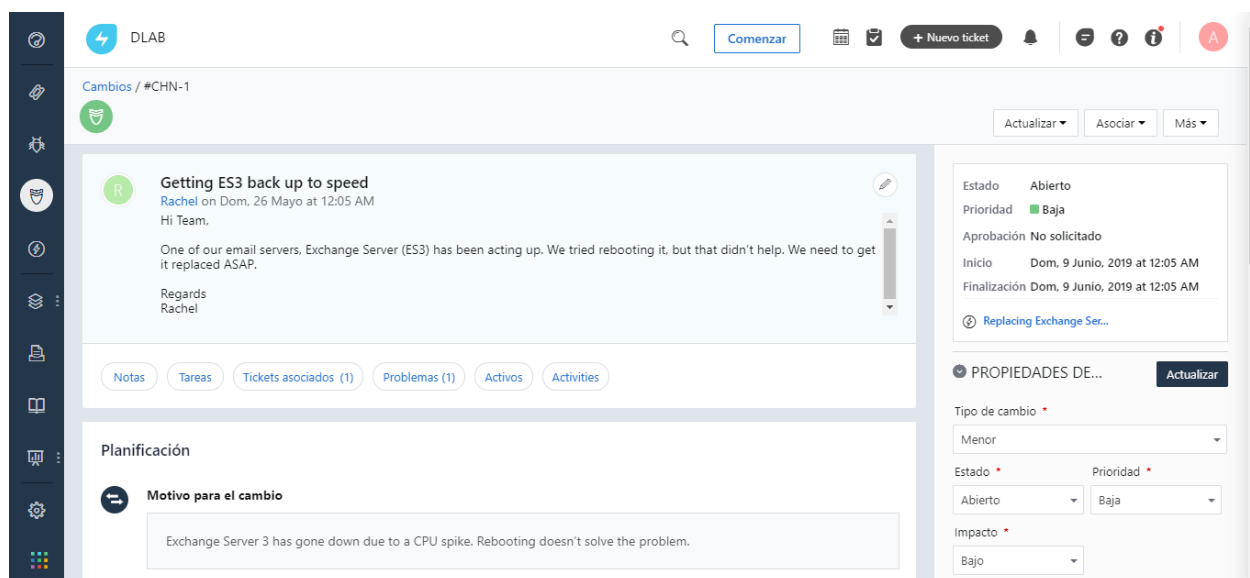


Figura 38. Vista de solicitud de Cambio.

Figura 40. Formulario de Planificación

Debajo de la sección de Planificación, está la sección de Aprobación, donde el agente encargado del “Cambio” registra el consentimiento de dicho cambio. Hay dos opciones en la solicitud de aprobación, puede ser *Change planning (planificación de modificaciones)* y *Release Acceptance (Aceptación de liberación)*, una vez que se realicen (figura 41).

Figura 41. Aprobación de Cambios.

Luego de escoger alguna de las solicitudes de aprobación, se activa la casilla del agente que la aprobó y se le da clic en “Enviar” (figura 42).

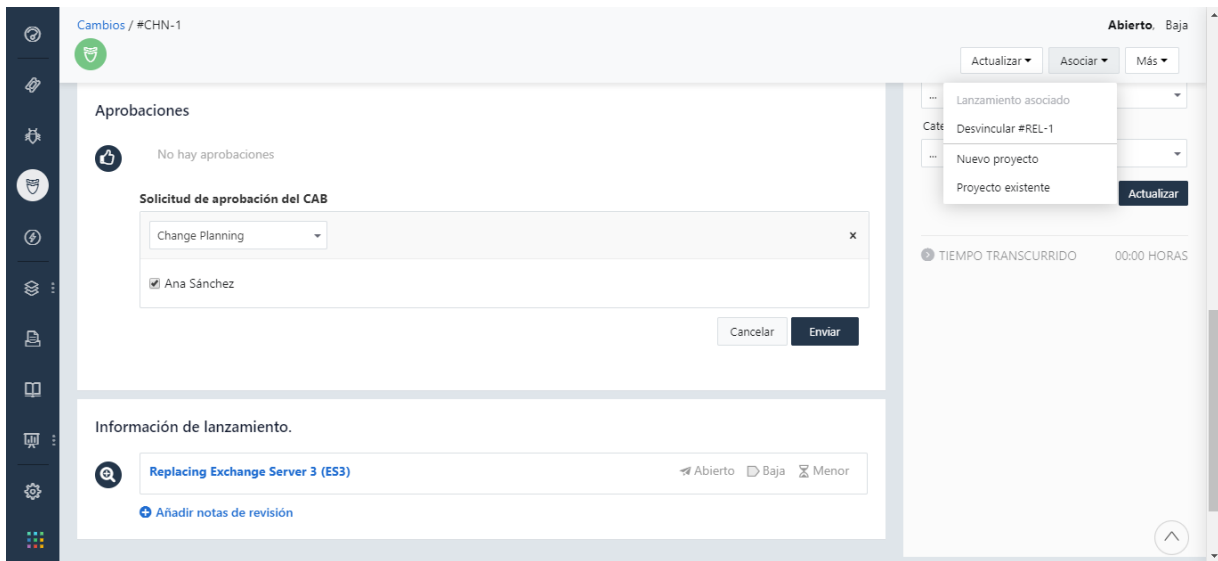


Figura 42. Termino de ajustes de aprobación.

Como podrá ver la figura 42, debajo de Aprobación se tiene la información de Lanzamiento (solo es el seguimiento de esta aprobación).

Incluso en la parte superior existen tres menús el de Actualizar, Acción y Más. En el menú de actualizar solo es para modificar alguna información respecto al “Cambio” (figura 43).

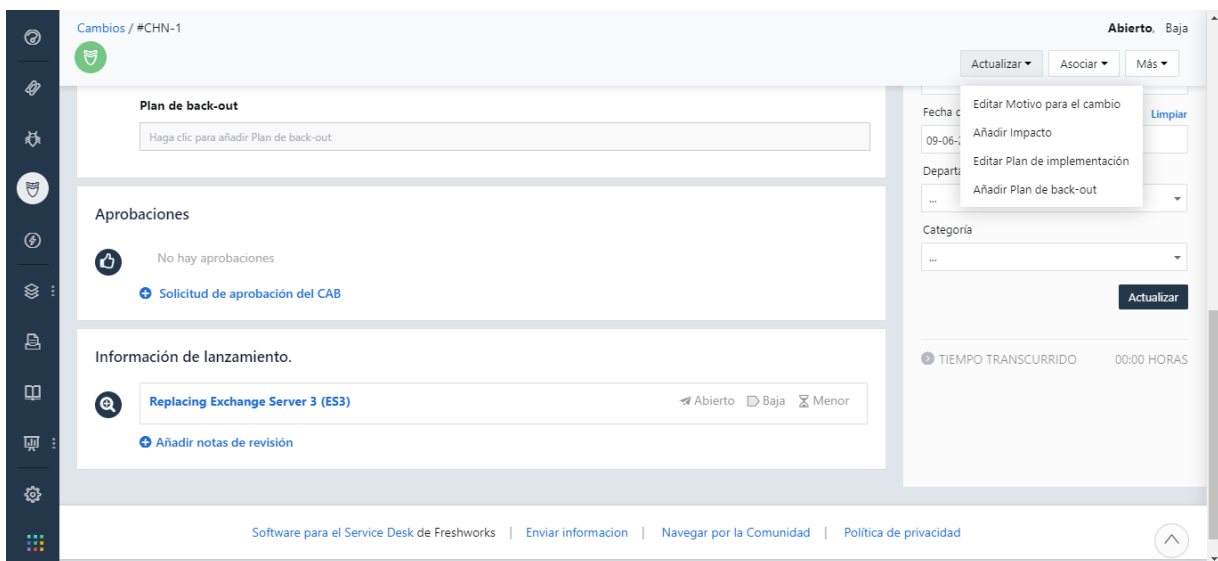


Figura 43. Menú de Actualizar.

El menú de asociar (figura 44) consiste en que el “cambio” propuesto se convierta en un proyecto o vincularlo con un proyecto.

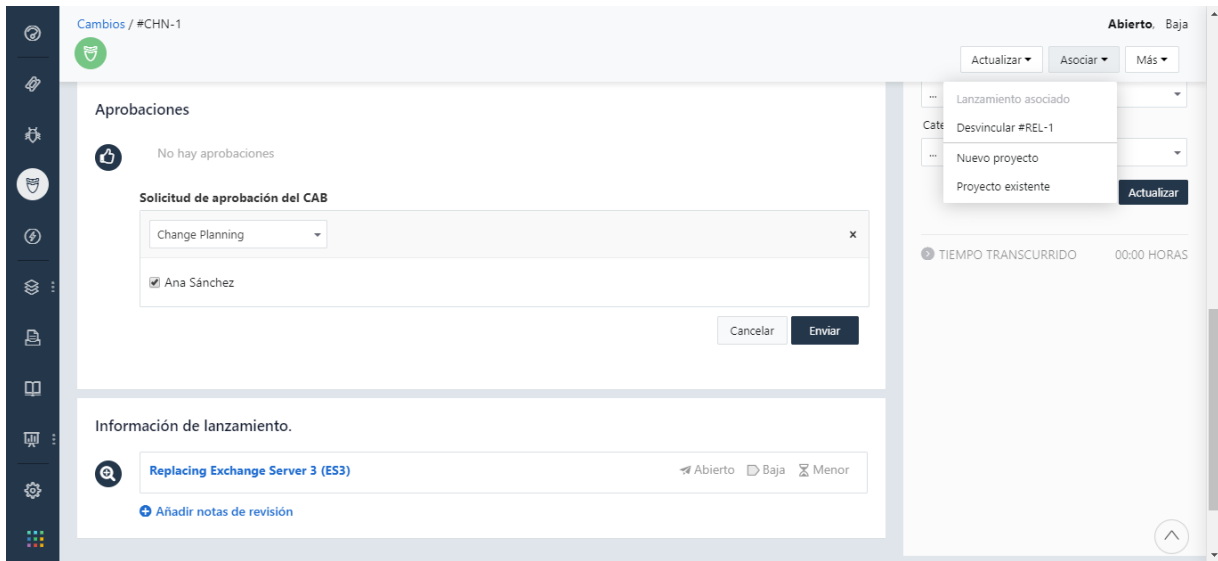


Figura 44. Menú de Asociar.

Por último está el menú de Más (Figura 45), donde solo da opciones genéricas para imprimir documentación de este cambio, cerrar o eliminar.

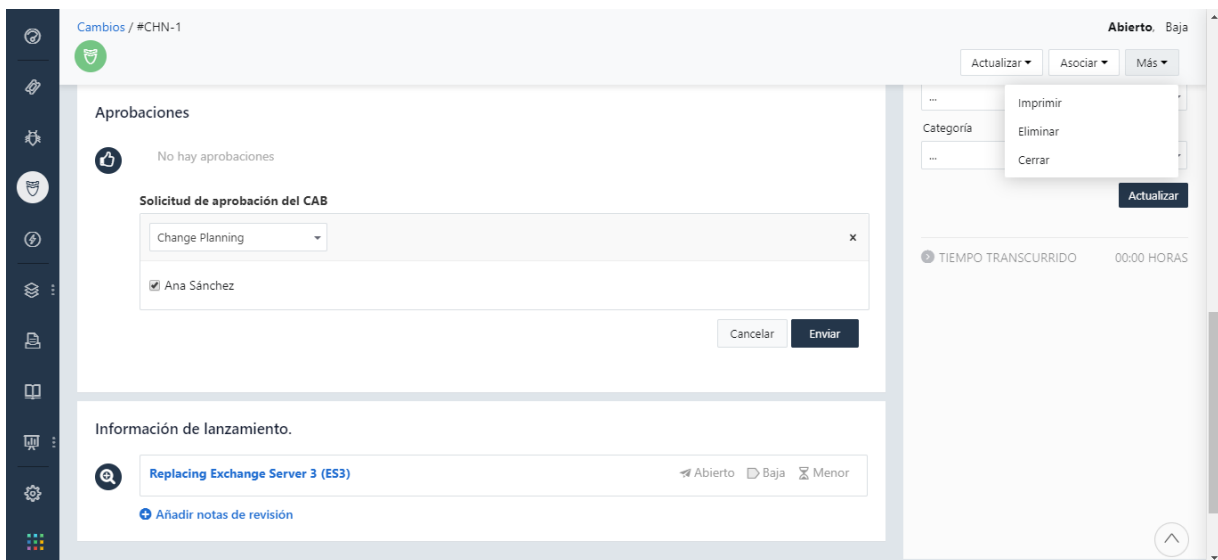


Figura 45. Menú de Más.

Ahora en la sección de Lanzamiento (figura 46), como podrá notar todas las secciones son idénticas en la interfaz lo que las difiere es que se divide por asunto a tratar y sus opciones de estado son todas distintas.

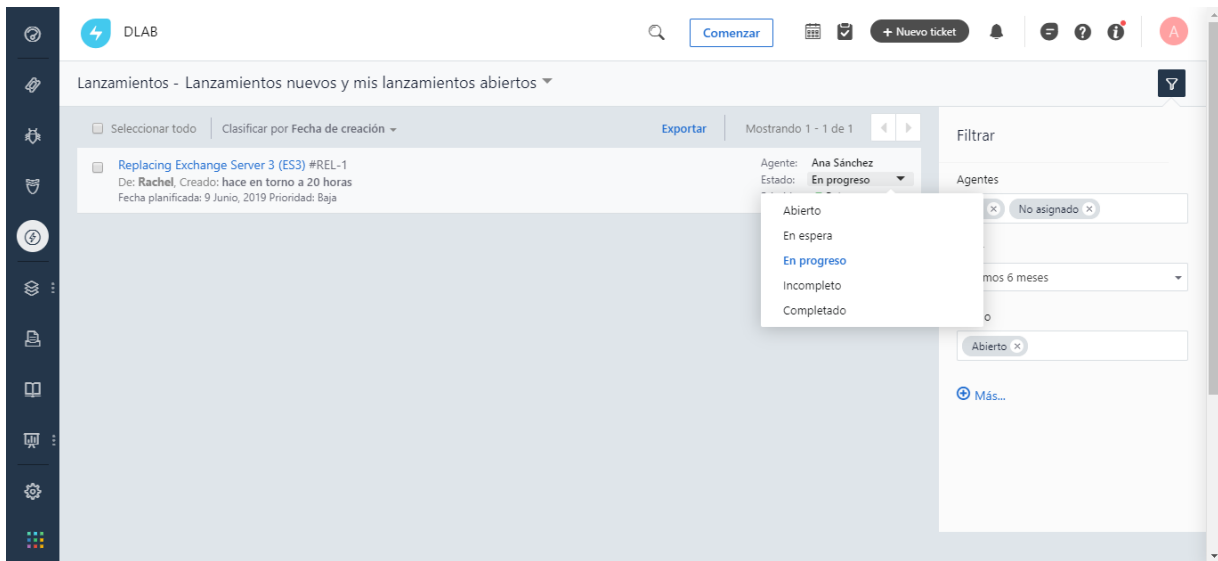


Figura 46. Interfaz de Lanzamientos.

Para entrar a ver un lanzamiento, basta con dar clic sobre el título de dicho “lanzamiento”, Como siempre veremos el mensaje descrito (figura 47).

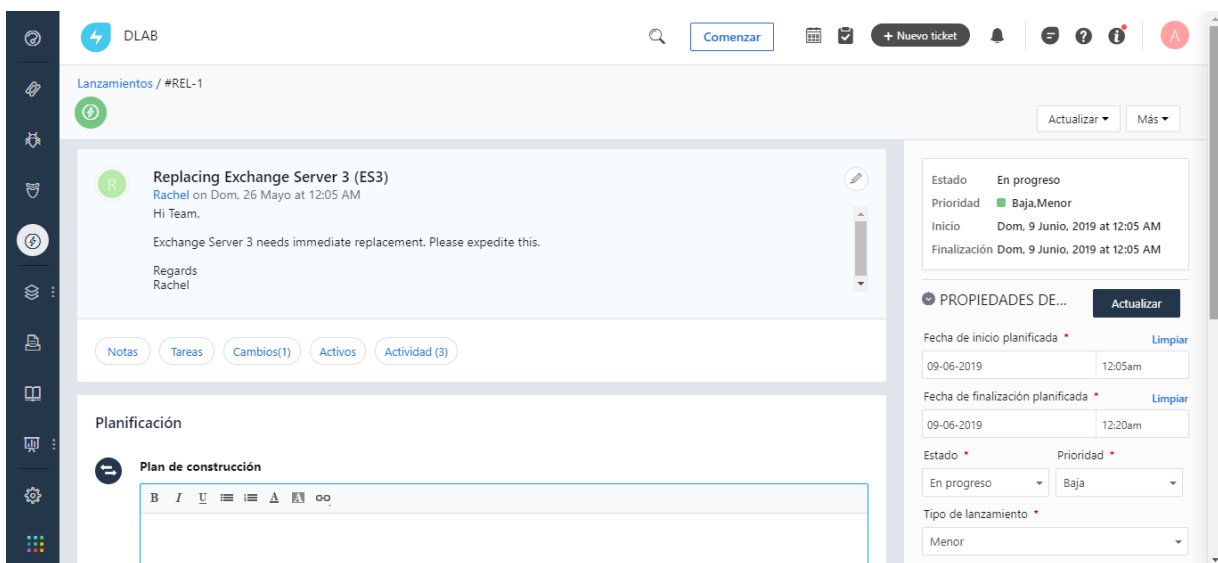


Figura 47. Vista dentro de un mensaje de “Lanzamiento”

La manera de responder a un lanzamiento es mediante un plan de construcción (figura 48), es aquí donde se describirá como se llevara a cabo el trabajo encomendado o se puede adjuntar un archivo que tenga que ver con el mismo trabajo, una vez concluido el plan de construcción se le da clic en Añadir.

Lanzamientos / #REL-1

En progreso, Fecha planificada: Dom, 9 Junio, 2019 at 12:05 AM

Actualizar Más

Fecha de finalización planificada 09-06-2019 12:20am Limpiar

Estado En progreso Prioridad Baja

Tipo de lanzamiento Menor

Grupo

Agente Ana Sánchez

Departamento

Categoría

Actualizar

Planificación

Plan de construcción

Adjuntos (0): Adjuntar archivo Cancelar Añadir

Plan de pruebas

Haga clic para añadir Plan de pruebas

Figura 48. Descripción del plan de construcción.

De la sección vista desde Ticket hasta Lanzamientos son como bandejas de correo, donde se almacenan las peticiones de los usuarios de otras áreas. Una nota importante sobre todas estas peticiones es que cada una de ellas tiene un botón llamado “Actividad” donde se registra cada movimiento de cada petición de cada sección.

Después de la sección de peticiones, se encuentra el Inventario (figura 49), es aquí donde se registran los activos TI (hardware y software).

DLAB

Comenzar

+ Nuevo ticket

Exportar Importar Añadir nuevo

Inventario - Todos los activos

Eliminar Actualización masiva Imprimir etiquetas Buscar

Filtrar

Mostrando 1 para 1 de 1

Nombre	Tipo de CI	Ubicación	Usado por	Departamento
Andrea's Laptop	Laptop	--	Andrea	--

Vistas de activos

Todos los activos

Activos añadidos en los últimos 30 días

Activos cuya garantía finaliza en los próxi...

Todos los activos de hardware en uso

Jerarquía de activos

Figura 49. Inventario en FreshService.

Para añadir un nuevo activo solo basta con dar clic en el botón “Añadir nuevo”, que se encuentra en la parte superior derecha (figura 49). Una vez que haya dado clic ahí, deberá llenar una serie de campos referentes al activo TI adquirido (figura 50).

The screenshot shows the 'Añadir nuevo' (Add new) form in the DLAB system. The form is titled 'Volver a Recursos' and has 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The fields are as follows:

- Nombre de pantalla ***: Laptop Ana Ruth
- Etiqueta del activo**: (empty)
- Tipo de activo ***: Hardware
- Impacto**: Alta
- Tipo de uso**: Permanente
- Descripción**: Laptop Lenovo de 1 TB de disco duro, 4 GB de RAM y microprocesador Intel inside. Resolución de 1798 x 978

Below the form, there is a section for 'Hardware Propiedades'.

Figura 50. Formato de nuevo recurso.

The screenshot shows the 'Hardware Propiedades' (Hardware Properties) form in the DLAB system. The form is titled 'Volver a Recursos' and has 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The fields are as follows:

- Producto ***: Lenovo Laptop
- Proveedor ***: -- Elegir --
- Garantía**: 1 Años, 0 Meses
- Fecha de adquisición**: 26-05-2019 12:00am
- Fecha de vencimiento de la garantía**: 26-05-2020 12:00am
- Dominio**: -- Choose --
- Estado del activo ***: En uso
- Número de serie**: (empty)
- Fecha de última auditoría**: DD-MM-YYYY HH:MM

Below the form, there is a section for 'Coste'.

Figura 51. Formato de nuevo recurso, hardware.

[Volver a Recursos](#)
Cancelar Guardar

Coste

Coste Valor residual (\$)

Tipo de depreciación

Asignación

Ubicación Departamento

Gestionado por Usado por

Gestionado por grupo Asignado el

Figura 53. Formato de nuevo recurso, coste

[Volver a Recursos](#)
Cancelar Guardar

Asignación

Ubicación Departamento

Gestionado por Usado por

Gestionado por grupo Asignado el

Adjuntar archivo (Tamaño de archivo < 25 MB)

[Software para el Service Desk de Freshworks](#) |
 [Enviar informacion](#) |
 [Navegar por la Comunidad](#) |
 [Política de privacidad](#)

Figura 52. Formato de nuevo recurso, asignación.

En las figuras 51, 52 y 53 puede verse el formato de añadir nuevo recurso por partes, al final que se haya rellenado los campos necesarios, se da clic en el botón de “Guardar”, ubicado en la esquina superior derecha del formulario.

Una vez que ya guardo el registro del nuevo recurso le mostrara una vista del activo (figura 54).

The screenshot shows a web application interface for managing hardware assets. The main header is 'Hardware'. Below it, the asset name 'Laptop Ana Ruth' is displayed with a description: 'Laptop Lenovo de 1 TB de disco duro, 4 GB de RAM y microprocesador Intel inside, Resolución de 1798 x 978'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Información general', 'Relaciones', 'Solicitudes', 'Contratos', 'Gastos', and 'Actividad'. The main content area is divided into two sections: 'General' and 'Hardware'. The 'General' section shows 'Tipo de activo' as 'Hardware', 'Etiqueta del activo' as 'ASSET-2', and 'Impacto' as 'Alta'. The 'Hardware' section shows 'Producto' as 'Lenovo Laptop', 'Proveedor' as '--', 'Coste' as '--', 'Garantía' as '1 año', 'Fecha de adquisición' as 'Dom, 26 Mayo at 12:00 AM', 'Fecha de vencimiento de ...' as 'Mar, 26 Mayo, 2020 at 12:00 AM', 'Dominio' as '--', and 'Estado del activo' as 'En uso'. On the right, there is a form to 'EDITAR PROPIEDADES' with fields for 'Impacto' (Alta), 'Estado del activo' (En uso), 'Tipo de uso' (Permanente), 'Location' (America), 'Departamento' (Development), and 'Usado por' (Buscar usuarios). Buttons for 'Editar', 'Eliminar', and 'Actualizar' are visible.

Figura 55. Registro de activo nuevo.

Ahora, otras opciones que tiene la parte de inventario son *Software y contratos*, como podrá ver en la figura 55, es posible registrar los contratos de software y hardware.

The screenshot shows a web application interface for managing contracts. The main header is 'DLAB'. Below it, the section is 'Contratos - Contratos activos'. There is a search bar and a table of active contracts. The table has columns: 'Nombre del contrato', 'Tipo', 'Estado', 'Estado de l...', 'Número del ...', 'Proveedor', and 'Vencimiento'. One contract is listed: 'Sample Apple Contract', 'Lease', 'Activo', 'CNTR-1', 'Apple', and '26 Mayo, 2020'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Activos', 'Inventario', 'Software BETA', and 'Contratos'. On the right, there is a section titled 'Contratos' with a description: 'El módulo de gestión de contratos de Freshservice le permite gestionar sus contratos con proveedores externos. Freshservice admite diferentes tipos de contratos, desde crear sus propios tipos de contrato personalizados hasta ofrecer contratos predeterminados de alquiler, mantenimiento y licencias de software. Nota: únicamente los usuarios que hayan redactado el contrato podrán enviarlo para su aprobación.' Buttons for 'Exportar' and 'Añadir nuevo' are visible.

Figura 54. Opciones de Inventario.

A Continuación se mostrara el ejemplo del contrato registrado por defecto (figura 56), para añadir un contrato solo basta con dar clic en el botón "Añadir nuevo".

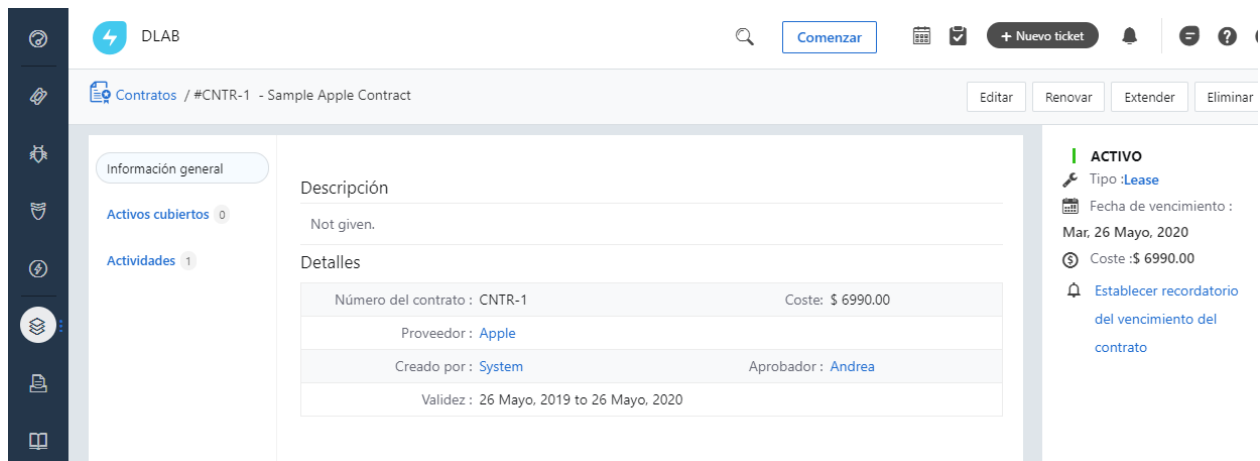


Figura 56. Ejemplo de contrato.

Después de la sección de Contratos, está la sección de Gestión de proyectos (figura 57).

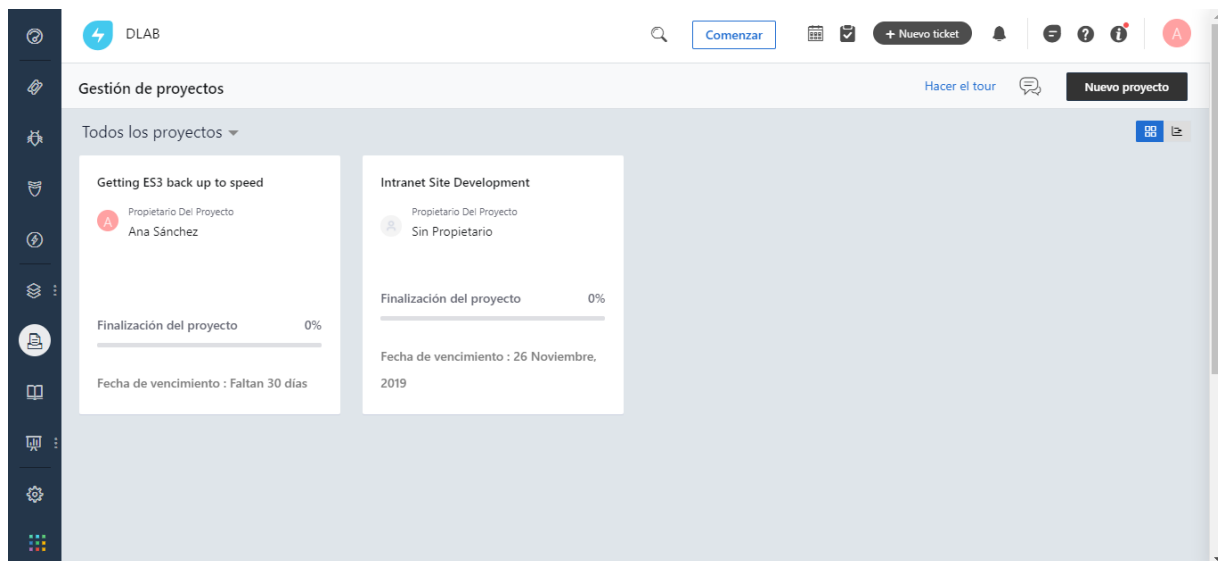


Figura 57. Vista de Gestión de Proyectos.

Cómo podrá notar en la figura 57, aquí tanto se crean nuevos proyectos como también se guardan los proyectos de las peticiones (tickets, problema, lanzamiento y cambio). Cada proyecto muestra el avance en porcentaje de este, el propietario, nombre del proyecto y fecha de vencimiento.

Al entrar a un proyecto se visualiza un área de trabajo, donde establecer tareas, asociaciones y Actividad (figura 58).

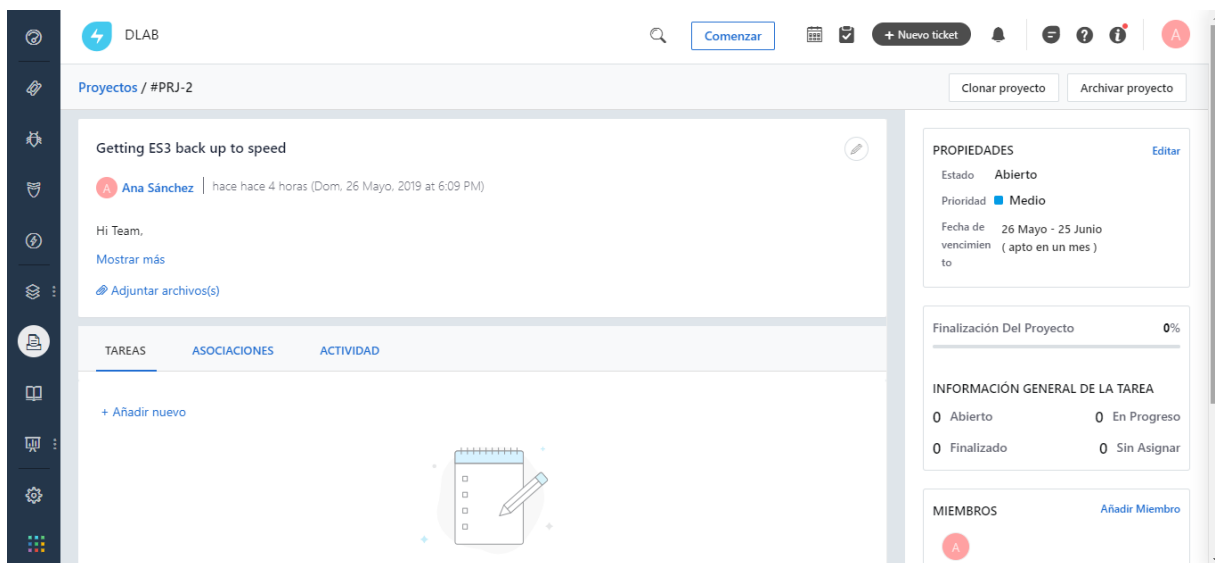


Figura 59. Vista de un proyecto desde gestión de proyectos.

En la figura 58 se encuentra posicionada en la sección de Tareas, solo basta con dar clic en “Añadir nuevo”, saldrá un registro donde anotara el nombre de la tarea a realizar y establecerá una duración para poder realizarla. Al final se le da clic en Añadir (figura 59).

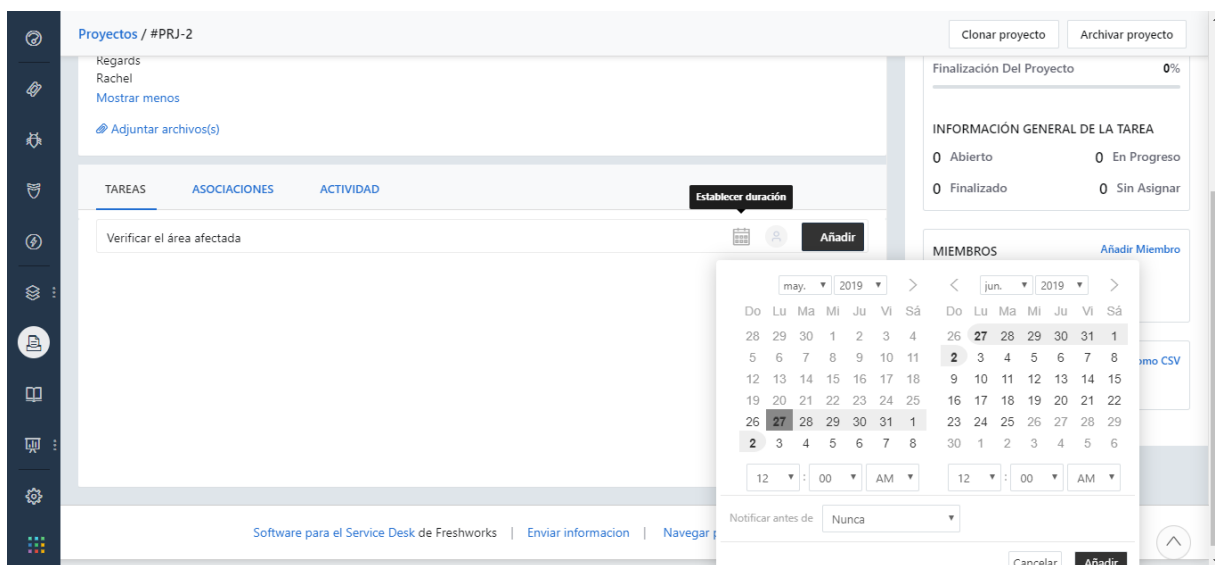


Figura 58. Creación de una tarea.

Una vez que se añade una tarea, estas se pueden visualizar en forma de lista o como diagrama de Gantt (figura 60).

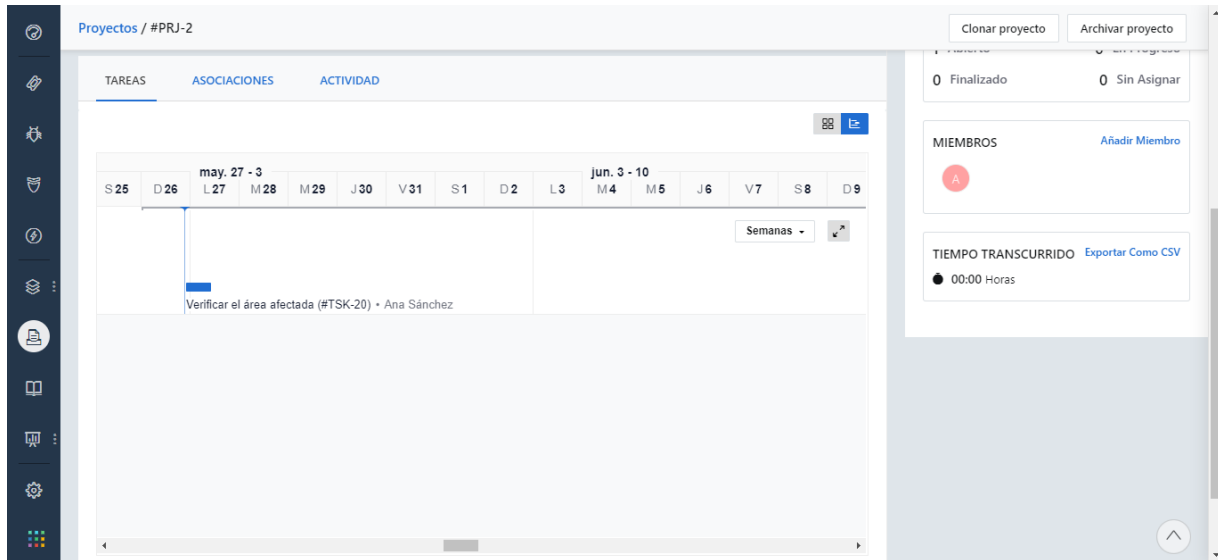


Figura 61. Tarea como de diagrama de Gantt.

En la pestaña asociaciones se muestra las peticiones vinculadas con el proyecto (figura 61).

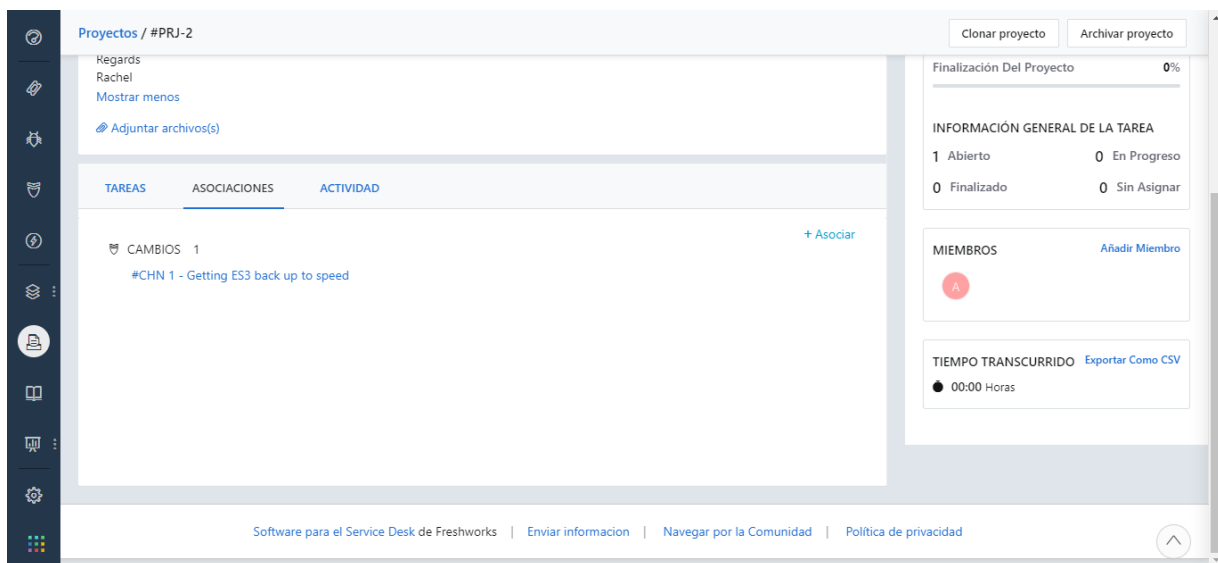


Figura 60. Pestaña de asociaciones.

En la pestaña de Actividad muestra un registro de las tareas realizadas y quien las realizo (figura 62).

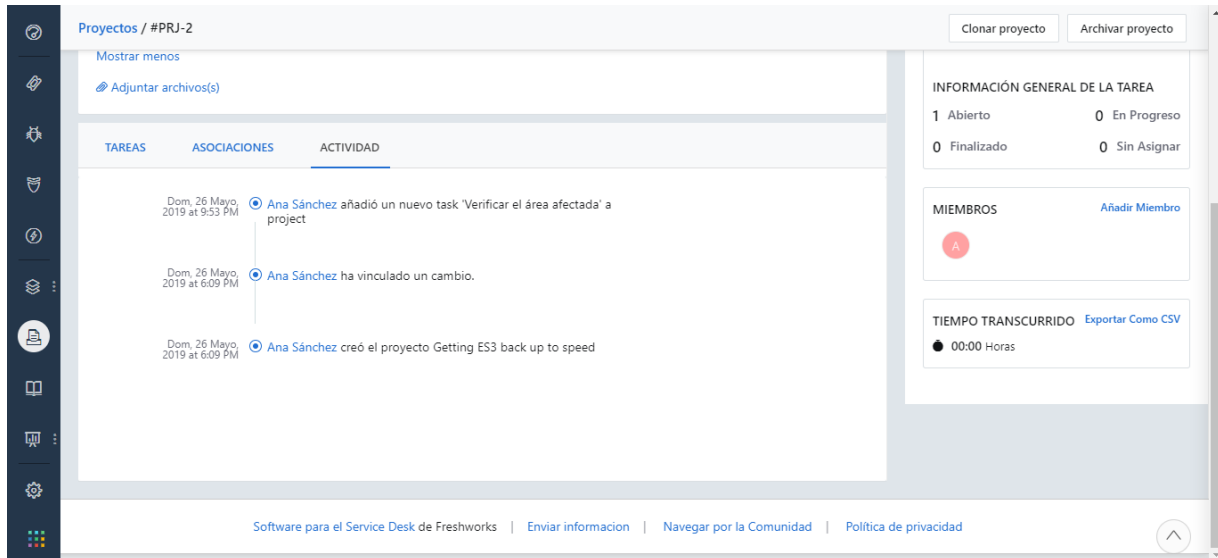


Figura 62. Pestaña de Actividad.

De la sección de Gestión de proyectos, encontramos la sección de documentación, aquí tal cual como su nombre lo indica, se describen soluciones en un cuadro de texto o se puede subir un archivo adjunto. La documentación puede ser publica o solo puede ser vista por ciertas miembros de la empresa (figura 63). Si, Freshservice incluso nos ayuda a administrar la documentación.

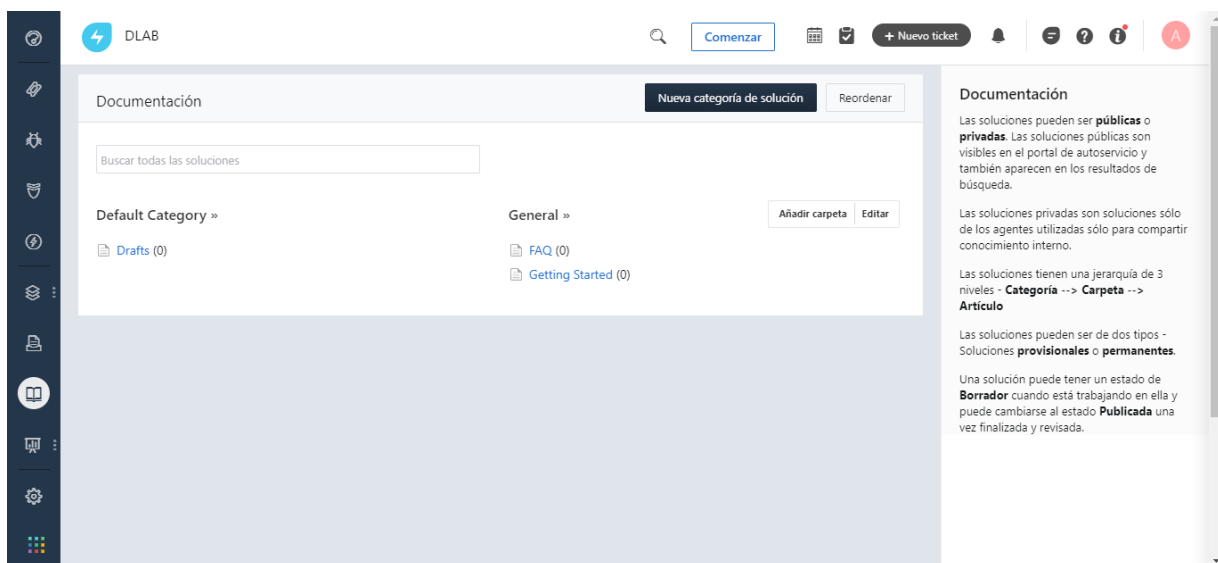


Figura 63. Vista de la sección Documentación.

Otra característica de freshservice es la sección de Informes (figura 64), que pueden ser expedidos sobre Tickets, los cambios y Activos de la organización.

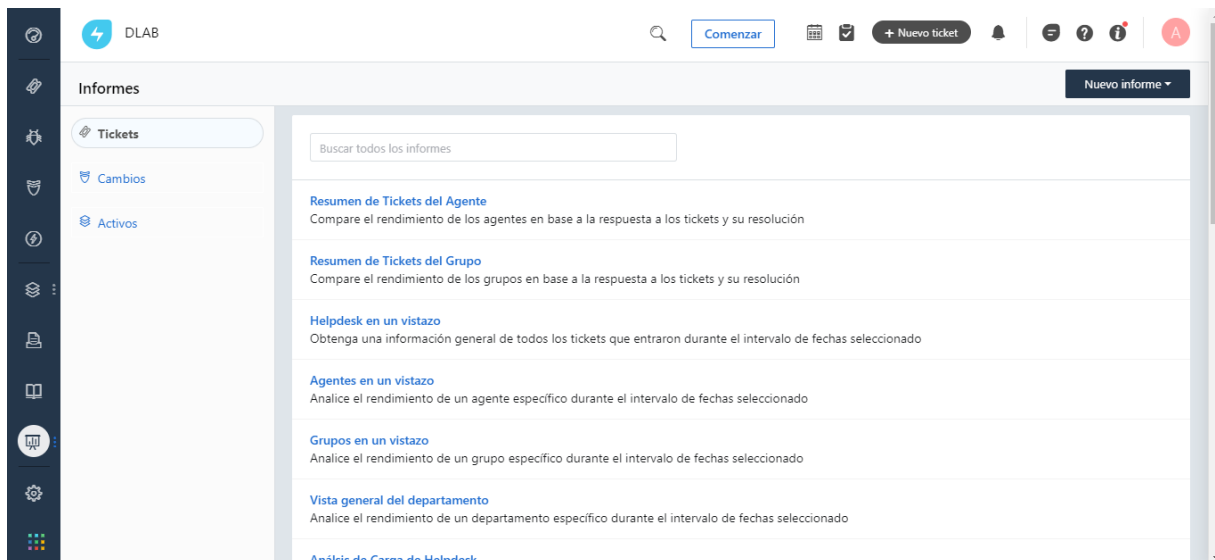


Figura 64. Vista de informes.

3.2. Módulos del menú principal.

En el menú principal observamos los siguientes elementos:

Calendario: muestra las actividades que se realizarán por día, semana o mes (figura 65). Es como una agenda.

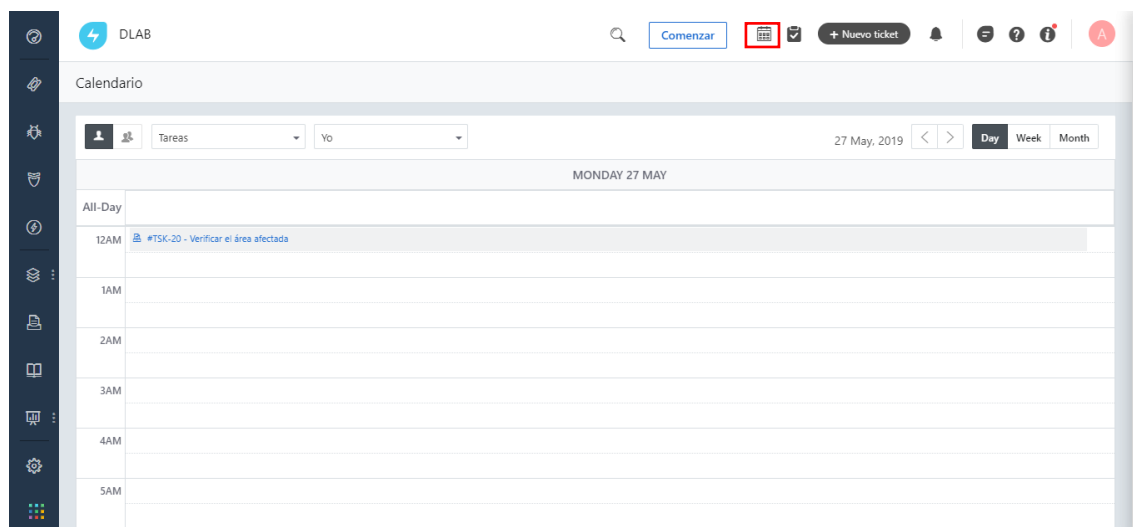


Figura 65. Vista de calendario.

Tareas: Se agendan todas las tareas que se van a realizar, solo se organizan por Vencen hoy, Atrasadas, próximas y finalizadas. Se ven las tareas tanto de los proyectos como de los tickets.

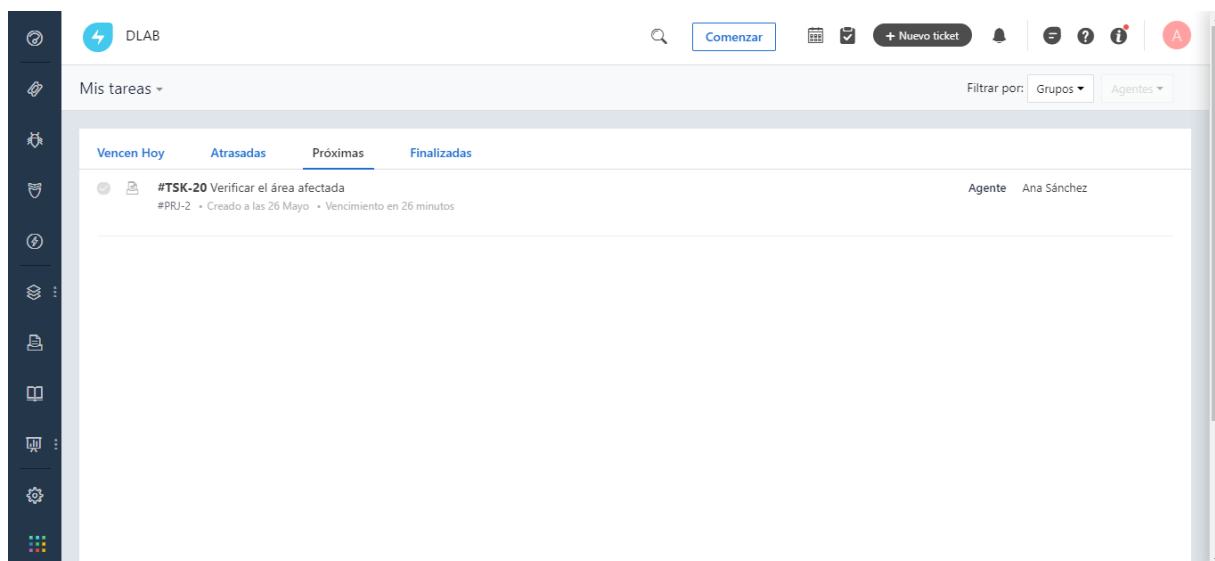


Figura 66. Vista de la sección de Tareas.

¿POR QUÉ UTILIZAR FRESHSERVICE?

En este reporte se dedicó a probar las distintas funciones que ofrece Freshservice, este software desde nuestro punto de vista queda perfecto para medianas y grandes empresas. Esto debido a que desde dicho software se puede mantener un registro y control de los activos (hardware y software) de las distintas funciones de una empresa.

Aparte de llevar el control de los activos, básicamente un inventario, almacena el registro de la documentación de la empresa (puede ser a soluciones o procesos), gestiona el control de los proyectos a realizar, organiza un control de las peticiones de otros departamentos, brinda estadísticas de las peticiones realizadas, incluso tiene función de calendario y de las tareas a realizar (sin importar que sean proyectos del mismo depto. TI), más otras funciones todo desde el tablero de mando freshservice. Sin duda es una gran herramienta que los departamentos TI en cualquier empresa necesitarían.

Mientras se navegaba en la Freshservice pude notar ventajas, pero también desventajas.

Ventajas:

1. Fácil de usar y configurar: cuenta con una moderna e intuitiva interface gráfica, además Freshservice requiere poca o ninguna capacitación.
2. Puede usarse para usos de TI como en otros ramos.
3. Soporte multicanal: automatiza las tareas y ofrece soporte para problemas reportados mediante correo electrónico, portal de autoservicio, teléfono, chat o en persona.
4. Información al alcance de la mano: mantenga registros de contratos, software, hardware, desde la información de adquisición hasta el vencimiento.
5. Cuenta con prueba gratis por 21 días on-line.

Desventajas:

1. La documentación de Freshservice se encuentra en inglés y está algo obsoleta.
2. No es software gratuito ni libre.

Se encontraron pocas ventajas porque realmente es un software muy bien planeado.

CONCLUSIÓN

Las mesas de servicio en la nube, permiten la innovación en el entorno empresarial de la actualidad.

Freshservice, un producto de Freshworks, como hemos mencionado con anterioridad, es una TI basada en la nube, una mesa de servicio que es fácil de configurar y de usar y por supuesto, también fácil de administrar, ofreciendo apoyo a todo tipo de organizaciones a trasladar sus tareas u operaciones de TI a Freshservice y tener un mejor entorno de la inversión, menor periodo de recuperación y mayor agilidad respecto a la informática.