

Preparación:

- Instalar complemento Tampermonkey en Chrome o Firefox
- Instalar script (Tampermonkey→Utilidades→Install from URL [https://raw.githubusercontent.com/camochu/Capgemini/master/JavaScript/Telef%C3%B3nica/Argonauta%2B%2B.js]→Instalar
- Descargar Telefonica_Diary.xlsm y guardar localmente (es necesario habilitar macros en Excel)
- Rellenar en el Excel nombre de técnico (mejor copiarlo de Argonauta) y si se tiene mapeado en el equipo el sharepoint de procedimientos indicar la ruta de la carpeta bitácora.

Uso del Telefonica_Diary.xlsm

El Excel permite guardar localmente las llamadas y los tickets de Argonauta y SGCAMB para pegarlos al final de la jornada en el “reporte unificado”. La ventaja es que el relleno de los todos campos es automático (excepto para las llamadas).

Al comenzar la jornada

Pulsar el botón “Vaciar pestañas” para partir de cero.

Durante la jornada

Llamadas: Pulsar Entrante o Saliente en el Excel para pegar. Se debe completar a mano el resto de campos.


SGCAMB: Copiar manualmente número de TAS. Pulsar “SGCAMB” en el Excel para pegar. Se modifica la barra de estado del Excel unos segundos como confirmación de guardado. Si no encontrara en el portapapeles la información que espera, pega solo fecha y nombre. Se debe completar a mano el resto de campos.

Argonauta: Pulsar “Copiar / Copiar INC” en el ticket. Pulsar “Argonauta” del Excel para pegar.

Se modifica la barra de estado del Excel y se visualiza la pestaña argonauta unos segundos como confirmación de guardado. Si no encontrara en el portapapeles la información que espera, pega solo fecha y nombre. Se debe completar a mano el resto de campos.

Al finalizar la jornada

Se debe copiar los datos de las pestañas al reporte global de alguna de estas maneras:

- Pulsando “Abrir reporte unificado y pegar”
 - Lo más cómodo: Si lo tengo mapeado y la ruta en su celda, El botón me lo abre, me copia lo mío de cada pestaña y me lo pega en las correspondientes pestañas del reporte.
 - Menos cómodo: Si no encuentra la ruta y/o no puede abrir el reporte, lo puedo abrir previamente a mano y pegará también automáticamente.
 - Incómodo: Si abro el reporte desde el sharepoint/teams con Excel es posible que funcione también, no lo he probado.
 - Imposible: Si abrimos el reporte con Excel online no funciona este botón.
- Pulsando los botoncitos 
 - Copia solo de la pestaña correspondiente. Si está el reporte abierto en Excel lo pega. Si no o si está abierta la versión web, hay que pegarlo a mano
- A mano.

Uso del script

Resumiendo: el script copia al portapapeles lo que necesitamos rellenar en el reporte.

Debido al extraño comportamiento de Argonauta y su historial de tickets anteriores a veces no se consigue copiar el ticket a la vista si no uno anterior. Es recomendable no confiarse. En caso de que suceda cerrar pestaña de argonauta y abrir una nueva

Distinción rápida entre Incidencias y Peticiones/Consultas

El botón indica tipo de INC. No es instantáneo, se actualiza cada ciertos segundos

11:29:56

Fuente reportada: Correo electrónico

Grupo asignado*: SDNIVEL1

Núm. de ticket del proveedor: 3+

Estado*: Asignado

Motivo del estado: Asignado

Resolución:

Copiar INC

Guardar Siguiendo fase Resolver Imprimir

Gestión de INC (incidencias) modo fácil:
Seguir TODOS los pasos del 1 al 13:

15:24:45

Fuente reportada: Escalación externa

Grupo asignado*: SDNIVEL1

Núm. de ticket del proveedor: 3+

Estado*: Asignado

Motivo del estado: Asignado

Resolución:

Copiar

Internet Explorer Guardar Siguiendo fase Resolver Imprimir

Gestión de INC (Peticiones/consultas):
Seguir SOLO los pasos del 1,5,11,12 y13:

Acción rápida

- Asignarme a mí mismo
- Asignación automática
- Difundir incidencia
- Crear relación con
- Crear solicitud rel.
- 19 Incidencias del cliente
- Cruzar incidencias
- Apo. en Proceso
- Selecc. cat. operacional
- Seleccionar producto

Estado de SLM

08/10/2020 11:29:56

Fuente reportada: Correo electrónico

ID de la incidencia*: INC000005382789

Empresa*: B18007203 - VITHAS SANIDAD

Cliente*: JESUS RUBIO VICIANA

Contacto*: JESUS RUBIO VICIANA

Notas: Nombre y apellido: Jesus Rubio Vician

Plantilla*: 4m-vm-03155 Los recursos

Servicio*: 54 - Outsourcing Cloud

Ci Principal*: 4211495

Impacto*: 3-Moderado/Limitado

Urgencia*: 3-Medio

Prioridad*: Media

Fuente reportada: Correo electrónico

Grupo asignado*: SDNIVEL1

Usuario asignado*: MIGUEL ALVAREZ PARDO

Grupo de proveedores*:

Núm. de ticket del proveedor:

Estado*: Asignado

Motivo del estado:

Resolución:

Copiar INC

Guardar Siguiendo fase Resolver Imprimir Respuesta No

Detalles de trabajo Categorización Tareas Relaciones Fecha/sistema

Empresa: B18007203 - VITHAS SANIDAD, S.L.

Categorización de resolución: TI CLIENTES

Nivel 1: Motivo de diagnóstico

Nivel 2: Análisis y diagnóstico por parte del técn

Categorización de producto de resolución:

Nombre del producto (R):

Modelo/Versión (R):

Borrar

1: Asignarse ticket

2: Ir a Categorización de resolución

3: Pulsar "Ctrl-Alt-d"

4: Doble clic en "Motivo..." y doble clic en "Análisis..."

5: Guardar (botón o "Ctrl-Alt-Intro")

Tic, tac, tic, tac, , tic, tac, tic, tac, ...

Detalles de trabajo Categorización Tareas Relaciones Fecha/sistema

2 entradas devueltas - 2 entradas coincidentes

Tipo	Notas
Información general	Assignment has been changed to MIGUEL ALVAREZ PARDO
Información general	Assignment has been changed to group SDNIVEL1

6: Ir a Detalles de trabajo

7: Pulsar "Ctrl-Alt-d"

8: Agregar

9: Ir a Categorización

Agregar información de trabajo

Notas: */DIAGNOSTICO: Walm-vm-03155
Los recursos del sistema están bajos*/

Adjunto: <nombre de archivo>

Más detalles

Agregar

Asignarme a mí mismo
Asignación automática
Difundir incidencia
Crear relación con
Crear solicitud rel.
Incidencias del cliente
Cruzar incidencias
Asignar proceso
Selecc. cat. operacional
Seleccionar producto

Estado de SLM
08/10/2020
11:29:56

Funciones
Buscar en base de conocimientos
Crear conocimientos
Árbol de decisión
Guión de inicio
Áreas impactadas
Guión de asignación
Sistema de correo electrónico
más

Empresa* B18007203 - VITHAS SANIDAD
Cliente* JESUS RUBIO VICIANA
Contacto*

Notas
Nombre y apellido: Jesus Rubio Viciano
Plantilla*
Resumen* Walm-vm-03155 Los recursos

Servicio* 54 - Outsourcing Cloud
CI Principal* 4211495
Fecha deseada
Impacto* 3-Moderado/Limitado
Urgencia* 3-Medio
Prioridad* Media
Fuente reportada Correo electrónico

Grupo asignado* VDL Vithas
Usuario asignado* JOSE SANTOS RUIZ ROPER
Grupo de proveedores*
Núm. de ticket del proveedor
Estado* Asignado
Motivo del estado
Resolución

Empresa B18007203 - VITHAS SANIDAD, S.L.
Categorización de resolución << Mostrar categorización
Nivel 1
Nivel 2
Nivel 3
Categorización de producto de resolución
Nivel 1
Nivel 2
Nivel 3
Nombre del producto (R)*
Modelo/Versión (R)
Borrar

10: Borrar

11: Escalar a quien corresponda

12: Copiar INC y Guardar (botones o "Ctrl-Alt-Intro")

Copiar INC

Guardar Siguiente fase Resolver Imprimir Respuesta No

Mientras se guarda no hace falta esperar (Si se usa "Ctrl-Alt-Intro" o pulsamos "Copiar INC" antes de "Guardar"), podemos finalizar el último paso:

Técnico

MIGUEL ALVAREZ PARDO

Empieza otro día de m...

Vaciar pestañas

LLAMADAS

Entrante

Saliente

TICKETS

Argonauta

SGCAMB

Acaba el día !!!

Abrir Reporte unificado y pegar

Ruta

C:\Users\migalvar\Capgemini\SD

13: Guardar ticket en excel

Última INC: INC000005382769

Última TAS: TAS000000181353