**Freshdesk**

**Configuración Inicial**

Correo Electrónico de Soporte

Invitar agentes

Colores de la interfaz

Logo de la Empresa

Redes Sociales

**Interfaz Grafica**

Menú de interfaz a través de pestañas

**Pantalla de Inicio: Pestaña** **Panel de Control**

Resumen de Tickets (Vencido, Abiertos, En espera, Vence hoy, No Asignado)

Actividad (Tickets y Foros Abiertos)

Tareas Pendientes

**Pestaña Tickets**

**Lado Izquierdo:** Filtro de Tickets (Por agentes, por grupos, fecha de creación, por vencimiento, por estado, por prioridad, por tipo, por origen, por clientes, por solicitantes nombre o correo)

**Lado Derecho:** Tabla de tickets, campos: Nombre, De, creado, vencimiento, agente, estado, prioridad, informado a través de. Funcionalidad para exportar datos. Acciones en header.

**Pestaña Social:** Activar o desactivar notificaciones a través de las redes sociales.

**Pestaña Soluciones:** Barra de búsqueda, categorías de soluciones. Las soluciones tienen una jerarquía de 3 niveles: Categoría --> Carpeta --> Artículo. Las soluciones pueden ser de dos tipos: alternativas o permanentes

**Pestaña Foros:** Lista de Foros

**Pestaña Clientes:** Lista de contactos, lista de empresas. Funcionalidad para exportar o importar lista de contactos en formato CSV. Lado derecho, contacto rápido.

**Pestaña Informes**

**Panorama General:**

Panorama general del helpdesk

Panorama general del cliente

Panorama general del agente

Panorama general del grupo

**Resumen**

Resumen de tickets de agentes

Resumen de tickets de grupos

Informe de cronograma

Informe de satisfacción del cliente

**Analisis de Carga**

Análisis de carga del helpdesk

Analísis de desempeño del helpdesk

**Comparacion**

Comparación de agentes

Comparación de grupos

**Analisis Superior N**

Análisis superior N de agentes

Análisis superior N de grupos

Análisis superior N de clientes

**Pestaña Administrador**

**Kayako**

**Interfaz Gráfica**

**Lado Izquierdo**

**Menu Vertical:**

**My Profile (Perfil):** Nombre de usuario, tratamiento, Organización, titulo, foto de perfil, número de teléfono, cuentas de correo.

**My Organization (Mi organización):** Nombre, Direccion, Ciudad, Estado, Codigo postal, Pais, Numero de Télefono, Fax, Website.

**Preferences (Preferencias):** Zona horaria, Lenguaje, Suscribirse a Noticias.

**Change Password(Cambiar contraseña)**

**Logout(Salir)**

**Header:**

**Menú Horizontal:**

**Home:** Descripcion, barra de búsqueda, pagina de introducción.

**My Tickets:** Barra de búsqueda, Tabla con lista de tickets (id, última actualización, ultima replica, departamento, tipo, estado, prioridad)

**Submit a Ticket:** Formulario paso a paso para crear un ticket.

**Knowledgebase:** Base de datos de conocimientos, los temas se describen a través de artículos. Al crear una ticket se muestran sugerencias de esta base de datos.

**News:** Articulos de Kayako con las ultimas funcionalidades.

**Troubleshooter:** Solucionador de problemas. Se plantean preguntas y respuestas.

**MillDesk**

**Menu: Menu horizontal:**

**Pantalla de Inicio:** Pantalla formada por 5 pestañas:

**Main, SLA, Satisfaction, Assets:** Una serie de informes gráficos y análisis referentes a las peticiones hechas a través del helpdesk. Contiene un botón para filtrar.

**Task:** Funcionalidad para crear una lista de tareas.

Las siguientes 7 pantallas tienen la misma estructura: Una tabla con opciones para crear, eliminar, modificar y buscar registros, los menú son: Incidencias, problemas, cambios, soluciones, contratos, contratos de clientes, complementos.

**Pantalla Reportes:** Una serie de reportes categorizados según los ítems mencionados anteriormente.

**Support:** Soporte personalizado del sistema para los usuarios.

**Configuraciones**