

PHD Help Desk

<http://www.p-hd.com.ar>

Revisión Abril 2009



Tabla de contenido

1	Introducción.....	3
2	Instalación y configuración inicial.	4
2.1	Lenguaje de las pantallas.	4
2.2	Parámetros de acceso a la base de datos.	5
2.3	Creación de las tablas en la base de datos.	5
2.4	Alta del operador con permiso de administrador.	6
2.5	Atributos del caso.	6
2.6	Parámetros generales.....	7
3	Funcionalidades.	9
3.1	Registro de incidentes.	9
3.2	Solicitud de soporte vía web.	11
3.3	Acceso a la base de conocimiento.	11
3.4	Historia y auditoría.	13
3.5	Trabajo en grupo – Workflow.....	14
4	Opciones del operador administrador.	15
4.1	Administración de Operadores.	15
4.2	Administración de Atributos.	16
4.3	Administración de Usuarios.	16
4.4	Administración de Áreas.	17
4.5	Administración de Sectores.	17
4.6	Administración de Parámetros.....	17
5	El proyecto PHD Help Desk.	18

1 Introducción.

PHD Help Desk es la respuesta al problema de registro y gestión de incidentes de las áreas de Help Desk o Service Desk, sus actuales características han sido configuradas gracias al aporte de cientos de usuarios repartidos en todo el mundo.

Ha sido desarrollado en ambiente **LAMP** (*Linux+Apache+MySQL+PHP*) tecnología que permite instalarlo en la mayoría de los servidores de la actualidad, el cliente se ejecuta en un navegador web, por lo que es posible utilizarlo tanto en estaciones de trabajo con sistema operativo Windows, como Unix o Mac.

A la fecha se encuentra disponible en *Español e Inglés*, pero se traduce con facilidad ya que la totalidad de los textos de la aplicación se encuentran en una plantilla, **lang.inc**, por lo que su conversión a otro idioma no implica navegar y modificar todos los fuentes.

La plantilla de lenguaje permite también configurar **PHD Help Desk** para aplicaciones específicas de seguimiento de eventos que no sean de Mesa de Ayuda, por ejemplo seguimiento de bugs de aplicaciones para áreas de QC y testing, seguimiento de tareas dentro de proyectos, novedades de clientes, alumnos, etc.

Esta característica ha hecho que a la fecha se encuentre instalado en organizaciones con las más variadas actividades, no en todos los casos se lo utiliza como software de help desk, si no también como software para seguimiento de temas diverso.

2 Instalación y configuración inicial.

Los programas de **PHD Help Desk** se encuentran en el archivo `phd_1_43.zip` que se puede descargar desde <http://www.p-hd.com.ar/download.php>

Una vez descomprimidos en el servidor web los distintos archivos de **PHD Help Desk**, se debe acceder al programa que guía paso a paso en su instalación, este programa se encuentra escrito en *Español e Inglés* y se encuentra en `/phd_1_43/setup/esp/` ó `/phd_1_43/setup/eng/` según el respectivo idioma.



IMPORTANTE: Al descomprimir **PHD Help Desk** creará una carpeta `/include/` con los archivos `*.inc` de la aplicación, para acceder a estos archivos deberá configurar el servidor PHP, normalmente es la variable `"include_path"` en el archivo de configuración `php.ini`. Existen otras formas de indicar el valor de esta variable, consulte con el administrador de su servidor. Al iniciarse el programa de configuración verificará tener acceso a estos archivos, particularmente a `caso.inc` y `lang.inc`

2.1 Lenguaje de las pantallas.

El lenguaje en el cual se muestran los rótulos de las distintas pantallas se encuentra en las variables del archivo `lang.inc`. **PHD Help Desk** posee dos plantillas con sus variables inicializadas en Inglés y Español, `lang_eng.inc` y `lang_esp.inc` respectivamente. También es posible inicializar estas variables para otro idioma, o bien darles valores de manera tal que el software se pueda utilizar para realizar el seguimiento de otro tipo de eventos.

El programa copiará el archivo `lang_esp.inc` o `lang_eng.inc` sobre el archivo `lang.inc`, que es el que luego **PHD Help Desk** utilizará para inicializar los rótulos de las pantallas, puede suceder que por problemas en los permisos de los archivos esta acción no se pueda realizar desde el instalador, por lo que deberá hacerse la copia manualmente, por ejemplo, si el lenguaje deseado es Español se copiará el archivo `lang_esp.inc` sobre el archivo `lang.inc`.

2.2 Parámetros de acceso a la base de datos.

Los parámetros para que **PHD Help Desk** se conecte con la base de datos se encuentran en el archivo *caso.inc* y corresponden a cuatro variables, que son nombre del host, nombre de la base de datos, usuario y contraseña.



The screenshot shows the 'Configuración de PHD Help Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Ir a página de PHD Help Desk', 'Regístrese en PHD Help Desk', and 'Descargue el manual de PHD Help Desk'. Below this, the title 'Configuración de PHD Help Desk' is displayed. The main section is titled 'Parámetros de acceso a la base de datos.' and contains four input fields with labels: '\$Host: localhost' (Nombre del servidor de la base de datos MySQL), '\$Usuario: phd_usr' (Usuario con que PHD Help Desk se conectará a la base de datos), '\$Contraseña: phd_password' (Contraseña del usuario), and '\$Base: phd_database' (Nombre de la base de datos). An important note in red text states: '¡IMPORTANTE!: Estos valores ya deben estar creados en la base de datos MySQL, de lo contrario no podrá seguir avanzando en la instalación de PHD Help Desk. Las variables se almacenan en el archivo caso.inc que se encuentran en c:\pruebas\phd_1_40\include', en caso de ser necesario en un futuro modificarlas podrá hacerlo editando caso.inc escribiendo los nuevos valores manualmente.' At the bottom, there are two buttons: 'Guardar valores' and 'Cancelar'.

Una vez inicializadas estas variables se guardan en el archivo *caso.inc* y deben ya existir en la base de datos MySQL porque luego de ingresarlas el programa verificará que puede conectarse con esos parámetros. Para el correcto funcionamiento de **PHD Help Desk** el usuario de la base de datos deberá poseer permisos de: **CREATE TABLE, SELECT, UPDATE** e **INSERT**.

2.3 Creación de las tablas en la base de datos.



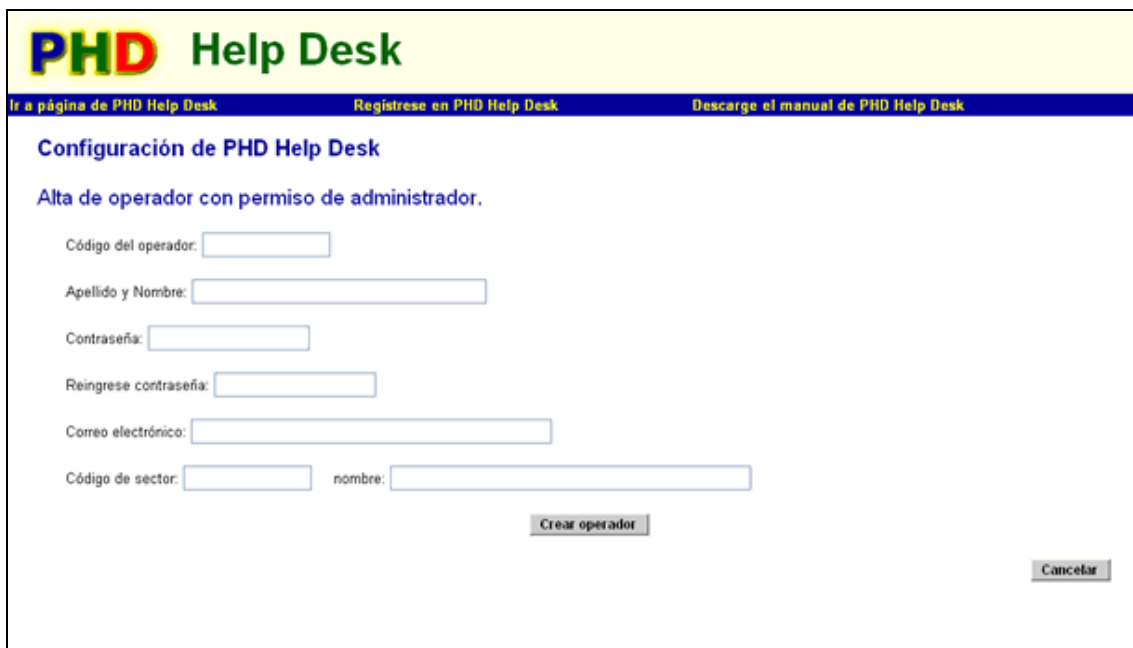
The screenshot shows the 'Configuración de PHD Help Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Ir a página de PHD Help Desk', 'Regístrese en PHD Help Desk', and 'Descargue el manual de PHD Help Desk'. Below this, the title 'Configuración de PHD Help Desk' is displayed. The main section is titled 'Creación de las tablas en la base de datos.' and contains an important note in red text: '¡IMPORTANTE!: Este proceso creará las siguientes tablas en la base phd_database: area, atributo, caso, hist_pass, operador, parametros, sector, sigo_caso, solicitud, usuario. Asegúrese que el usuario helpdesk posea permisos para realizar CREATE TABLE en la base y que no existan tablas con estos nombres.' At the bottom, there are two buttons: 'Crear tablas' and 'Cancelar'.

En este paso se crean las tablas necesarias para que trabaje **PHD Help Desk** en la base de datos, asegúrese que no existan tablas con los nombres: *area, atributo, caso, hist_pass, operador, parametros, sector, sigo_caso, solicitud, usuario*, ya que el proceso no continuará en ese caso. Si sucediese que en la base de datos existiesen *TODAS* esas tablas, el instalador asumirá que son las correspondientes a **PHD Help Desk** y saltará este paso.

2.4 Alta del operador con permiso de administrador.

Para ingresar por primera vez a **PHD Help Desk** es necesario que exista la menos un operador con permisos de Administrador.

Se deberán ingresar el código del operador, su apellido y nombre, contraseña y correo electrónico. El correo electrónico de los operadores es solicitado obligatoriamente ya que en caso de esta habilitado el servidor de PHP para enviar correos **PHD Help Desk** enviará las posteriores contraseñas por esta vía.



The screenshot shows the 'Configuración de PHD Help Desk' interface. At the top, there is a yellow header with the 'PHD Help Desk' logo. Below the header is a blue navigation bar with three links: 'Ir a página de PHD Help Desk', 'Regístrese en PHD Help Desk', and 'Descargue el manual de PHD Help Desk'. The main content area is titled 'Configuración de PHD Help Desk' and contains the sub-section 'Alta de operador con permiso de administrador.'. The form includes several input fields: 'Código del operador:', 'Apellido y Nombre:', 'Contraseña:', 'Reingrese contraseña:', 'Correo electrónico:', 'Código de sector:', and 'nombre:'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Crear operador' and 'Cancelar'.

También solicitará el código y nombre del sector a la cual el operador pertenece, ya que para poder luego asignar los incidentes entre los operadores y derivarlos a distintos sectores es necesario que el operador pertenezca a alguno.

2.5 Atributos del caso.

Los incidentes poseen una serie de atributos que los configuran, estos son: Contacto, Estado, Proceso, Tipo y el Sub tipo correspondiente a cada Tipo. El programa de configuración sugiere algunos atributos para facilitar su ingreso, tenga en cuenta que una vez dados de alta en **PHD**

Help Desk estos no pueden ser eliminados, por lo que en caso de duda es preferible no marcarlos.

Una vez instalado **PHD Help Desk** permite ingresar nuevos atributos o bien deshabilitar los existentes.

2.6 Parámetros generales.

Los valores de estos parámetros determinan algunos comportamientos de la aplicación.



The screenshot shows the 'Configuración de PHD Help Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Ir a página de PHD Help Desk', 'Regístrese en PHD Help Desk', and 'Descargue el manual de PHD Help Desk'. Below this is the title 'Configuración de PHD Help Desk' and the section 'Parámetros generales.'.

The main configuration area contains several input fields with their respective descriptions:

- validez_psw:** 60. Cantidad de días de validez de contraseña para un operador.
- dias_psw:** 90. Cantidad de días en los que no se puede usar una contraseña anterior como nueva contraseña.
- max_lines_screen:** 40. Cantidad máxima de líneas que se muestran en una consulta por pantalla.
- max_lines_export:** 60000. Cantidad máxima de líneas que se pueden exportar de la base.
- max_dif_min:** 10. Máxima diferencia en minutos que puede haber entre el cliente que ejecuta PHD y el servidor de base de datos. Si no desea que PHD controle esta diferencia coloque este valor en 1440 o mayor.
- max_attach:** 120000. Tamaño máximo en bytes de un archivo adjunto al caso, este valor no puede superar los 16000000.
- from_user_request:** admin@p-hd.com.ar. Remitente del correo que se envía a los operadores cuando se ingresa una solicitud de soporte.
- state_alert:** [Ninguno]. Valor del estado que alertará al operador si ya hay un caso ingresado para el mismo usuario.

Below the main configuration area is the section 'Valores predeterminados del caso' with three dropdown menus: 'Contacto: [Ninguno]', 'Proceso: [Ninguno]', and 'Estado: [Ninguno]'. At the bottom, there is a red 'IMPORTANT!' notice: 'Si no está seguro acerca de los valores a ingresar en estos parámetros deje los que se sugieren por defecto. Una vez instalado PHD Help Desk el administrador podrá modificar los mismos en la opción Parámetros.'

Estos son:

- **validez_psw:** Cantidad de días de validez de la contraseña de operador.
- **dias_psw:** Cantidad de días que deben transcurrir hasta que el operador pueda repetir una contraseña.
- **max_lines_screen:** Cantidad de líneas que se muestran por pantalla en las consultas.
- **max_lines_export:** Cantidad de registros que se puede exportar.
- **max_attach:** Tamaño máximo de archivo que se puede adjuntar a un caso.
- **max_dif_min:** cantidad de minutos de diferencia que puede haber entre el reloj del servidor y el reloj del cliente. **PHD Help Desk** coloca como hora de ingreso del incidente y de último estado la correspondiente al reloj del CPU del cliente, si bien en caso de alterarse el mismo quedarán almacenados ambos horarios en los registros en la base de datos, a los efectos de prevenir errores o posibles alteraciones se utiliza este método de control, el que puede desactivarse colocando en esta variable un número lo suficientemente grande.

IMPORTANTE: En caso de superarse la diferencia horaria entre el estación de trabajo y el servidor, **PHD Help Desk** advertirá esta situación al sesionarse, si el operador tiene permisos de *Administrador* mostrará el mensaje y permitirá seguir operando el software a los efectos de poder modificar esta variable. Si no posee permisos de *Administrador* **no podrá** seguir trabajando hasta que se solucione la diferencia.

- *from_user_request*: Es posible configurar a los operadores para que cuando un usuario ingrese una solicitud de soporte se envíe un correo avisando esta situación. Esta variable indica cuál será el remitente de este correo electrónico.
- *state_alert*: Valor del estado que alertará al operador si ya hay un caso ingresado para el mismo usuario. Por ejemplo, quiero controlar los casos pendientes de un usuario para que si llama más de una vez por el mismo incidente el operador sea advertido, para esto deberé configurar *state_alert* con el estado *Pendiente*, si se ingresa un caso para un usuario este ya tuviese un caso *Pendiente*, **PHD Help Desk** advertirá al operador esta situación.

También desde aquí se pueden configurar valores pre determinados al ingresar un caso, es decir que ya se encuentren seleccionados al iniciarse el mismo, ya que por ejemplo el 95% del ingreso de mis incidentes es por contacto *Teléfono* y de estado *Pendiente*.

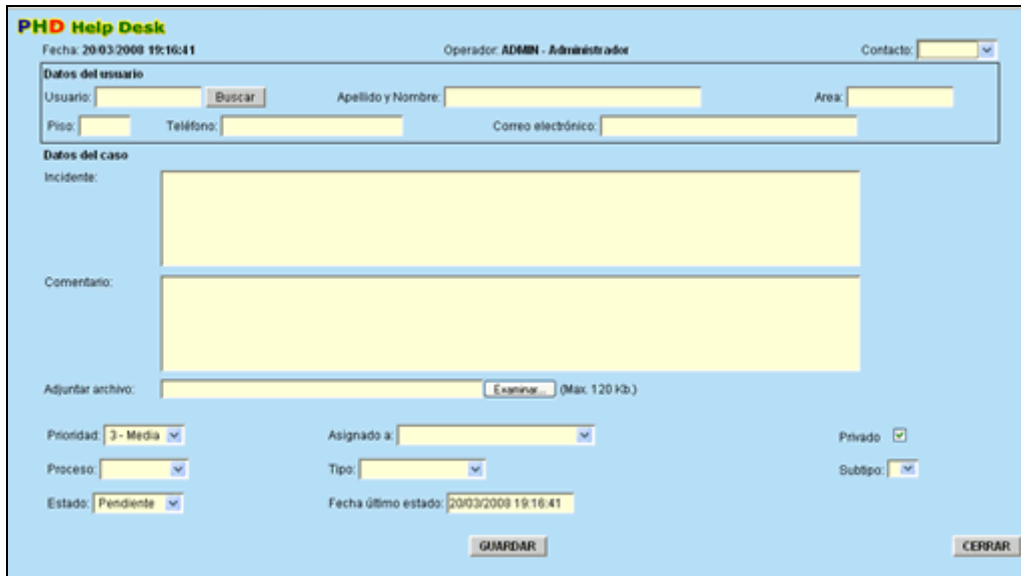
Es posible cambiar estos valores una vez instalado **PHD Help Desk**, es una función del operador con permiso *Administrador*.

IMPORTANTE: estos valores se inicializan al ingresar a la aplicación, por lo que si son modificados, serán válidos en el próximo inicio de sesión.

Todos estos valores se guardan en la tabla *parametros*.

3 Funcionalidades.

3.1 Registro de incidentes.



The screenshot shows the PHD Help Desk interface for registering an incident. At the top, it displays the date and time (20/03/2008 19:16:41), the operator (ADMIN - Administrador), and a contact dropdown menu. Below this is the 'Datos del usuario' section with fields for 'Usuario' (with a 'Buscar' button), 'Apellido y Nombre', and 'Area'. The 'Datos del caso' section includes a large text area for 'Incidente', another for 'Comentario', and an 'Adjuntar archivo' field with an 'Examinar...' button and '(Max. 120 Kb)' limit. At the bottom, there are several dropdown menus for 'Prioridad' (set to '3 - Media'), 'Proceso', 'Estado' (set to 'Pendiente'), 'Asignado a', 'Tipo', and 'Subtipo'. There are also checkboxes for 'Privado' and a 'Fecha último estado' field showing '20/03/2008 19:16:41'. 'GUARDAR' and 'CERRAR' buttons are at the bottom right.

Es el corazón de la aplicación, aquí es donde nacen los eventos de los que haremos su seguimiento y control con **PHD Help Desk**.

Posee los siguientes atributos:

Contacto: es la forma de contacto con el help desk o contact center, por ejemplo, teléfono, personal, e-mail, etc.

Datos del usuario:

Los datos del usuario son indicativos, siendo obligatorios el código, Apellido y nombre y el código de área, posee una opción de búsqueda alfabética de los mismos. La tabla de usuarios es una ayuda para el operador del sistema, pero es posible ingresar usuarios y áreas que no existan en la base de datos, a los efectos de no perder registros de incidentes por no contar con esta información actualizada.

Datos del caso (o ticket):

Posee dos campos de texto libre, *incidente* y *comentario*. El campo incidente se utiliza para la descripción del mismo, según la visión del usuario, mientras que el campo comentario es utilizado por el operador para anotar las observaciones que considere convenientes, que no sea información que el usuario haya provisto directamente pero que pueda servir en caso de tener que derivar el incidente. Por ejemplo, llama el usuario y solo nos dice que "la impresora no funciona", el analista de help desk interroga para obtener detalles y eventualmente solucionarlo telefónicamente, todas las preguntas se pueden anotar en este lugar para que al llegar al puesto de trabajo no se reitere el interrogatorio al usuario.

Adjuntar archivo: Es posible adjuntar un archivo para documentar el caso, hasta un tamaño máximo previamente configurado en el parámetro *\$Max_attach* que se configura desde la opción *Parámetros* del menú principal.

Prioridad: Posee cinco niveles numerados desde uno (el mas bajo) hasta cinco (el mas alto).

Asignado a: Es posible asignar el caso a cualquier operador de nuestro sector o bien a operadores de otros sectores que no hayan sido declarados como “*privados*”, es decir operadores que solo están disponibles para que se le asignen casos en su sector. Este es uno de los atributos que permite el manejo de caso entre sectores, es decir que un incidente que se registra en nuestro help desk o service desk puede ser derivado y hacerse el seguimiento del mismo a través de los sectores de soporte de otro nivel.

Adicionalmente es posible configurar al operador para que en caso de asignarse un caso reciba un correo electrónico con el correspondiente aviso.

Privado: este atributo indica que el caso es privado y solo puede ser visualizado por los operadores que pertenecen al sector que dio origen al mismo. Como mencionamos antes, **PHD Help Desk** permite manejar y seguir los incidentes entre las distintos sectores, pero existen incidentes que solo deben moverse dentro del sector donde se generaron, este atributo indica precisamente esto, el incidente marcado como “*Privado*” solo será visible para los operadores del sector donde fue creado y no podrá asignarse a operadores que no pertenezcan al mismo. Este atributo puede ser cambiado en cualquier momento por un operador del sector que lo originó.

Proceso: Indica el proceso de resolución del incidente para su posterior clasificación en conjunto con los otros atributos. Por ejemplo mis procesos podrían ser: Service Desk, On Site, Soporte redes, Soporte técnico, etc. De esta manera tengo un atributo que lo define de manera específica.

Tipo y sub tipo: se utilizan combinados para clasificar los incidentes por algún criterio a determinar, por ejemplo el origen del incidente: Capacitación, Software, Hardware, Red de datos, etc. El subtipo nos sirve para ser específicos en algunos tipos que resultan muy amplios, por ejemplo Hardware a su vez lo podemos clasificar en Monitor, Teclado, Mouse, etc.

Estado y Fecha de último estado: nos permite conocer la situación de cada incidente y la fecha del mismo, muy útil cuando en nuestro sector contamos con un SLA (Acuerdo de nivel de servicio) dónde el tiempo es una variable importante, dado que cada caso posee la fecha y hora de ingreso y la fecha y hora de su último estado, por ejemplo finalización, podemos determinar en conjunto con los otros atributos los rangos de demoras para cada tipo de incidente.

En particular la fecha de último estado se coloca automáticamente al cambiar el estado del incidente y es posible modificarla a los efectos de obtener exactitud con las mediciones que obtengamos a partir de estos datos, como veremos más adelante **PHD Help Desk** posee un completo esquema de auditoria que permite detectar alteraciones en los datos.

3.2 *Solicitud de soporte vía web.*

A los efectos de brindar al usuario un contacto con el help desk adicional a los tradicionales telefónicos y correo electrónico, **PHD Help Desk** cuenta con un formulario simplificado de registro de incidentes denominado “*Solicitud de Soporte*”.

El acceso al mismo es posible sin estar validado como usuario en la aplicación, se suprimen la mayoría de los atributos del caso con excepción de los relacionados con el usuario, el campo donde se describe el motivo de la solicitud y la posibilidad de adjuntar un archivo.

Este formulario facilita el posterior ingreso del incidente mediante la opción *Gestión de solicitudes* que muestra aquellas que están pendientes para ingresarlas, o no, a la base de datos de incidentes.

The screenshot shows a web form titled "Solicitud de soporte" from "PHD Help Desk". At the top left, it displays the date and time: "Fecha: 20/03/2008 19:19:03". Below this is a section labeled "Ingrese sus datos" containing several input fields: "Usuario:" with a "Buscar" button, "Apellido y Nombre:", "Area:", "Piso:", "Teléfono:", and "Correo electrónico:". A section titled "Motivo de la solicitud" includes a "Detalle:" label and a large yellow text area. At the bottom, there is an "Adjuntar archivo:" field with an "Examinar..." button and a "(Max. 120 Kb.)" label. Two buttons, "GUARDAR" and "LIMPIAR", are positioned at the bottom right of the form.

Es posible configurar a los operadores del sistema para que en caso de ingresarse un incidente por esta vía reciban un aviso por correo electrónico.

3.3 *Acceso a la base de conocimiento.*

Al ingresar incidentes y documentar su resolución en **PHD Help Desk** generamos nuestra propia base de conocimiento a la que podemos acceder a través de la **Consulta avanzada**, de manera de ir armando un completo catálogo de problemas comunes y su resolución. Esta información puede servir para reducir el tiempo de capacitación de los nuevos analistas de help desk, como también para crear nuestra página de problemas frecuentes para implementar el

self help de los usuarios y de esta manera reducir las consultas de los mismos por problemas frecuentes o cuya resolución se encuentre disponible en nuestra intranet por ejemplo.

Dado que es posible acceder por casi la totalidad de los atributos del caso, y también se puede exportar la información generada a un archivo que luego puede ser procesado en una planilla de cálculo o una base de datos, esta consulta es fundamental para el control y la gestión del Help Desk o cualquiera de los sectores que intervienen o registran sus incidentes en la aplicación, ya que por ejemplo podemos consultar: Casos pendientes asignados a un sector o a una persona en particular, casos terminados en un determinado período, casos por tipo, prioridad etc. etc.

Al poder exportar la información a una planilla de cálculo o base de datos es posible agrupar y comparar estos datos con nuestro SLA (Service Level Agreement - Acuerdo de Nivel de Servicio) en caso de poseerlo, si no hemos realizado un SLA de todas maneras podemos medir el nivel de nuestro servicio con esta información.

Pag. 1 2 [Siguiente>>](#)

Caso	Prioridad	Fecha	Usuario	Apellido y Nombre	Area	Incidente	Estado	Fecha último estado
1	1	21/07/2006 13:59:10	KMOZZ	Karina Mozz	DVENTAS	El monitor tiene olor a quemado pero sigue funcionando	Pendiente	21/07/2006 13:59:10
2	3	21/07/2006 14:00:03	JALBERIO	Alberio, Juana	DCONTAB	Cómo recibe excel el 7ºmo comando? 21/07/2006 14:01 - OPER1 - F4	Terminado	24/04/2007 10:34:08
3	5	21/07/2006 14:03:14	JROODRI	Rodriguez, Alberto	GADMIN	Cada vez que manda una impresi?n tibia una luz roja y no imprime nada 21/07/2006 14:08 - OPER3 - Era un papel trabado, saqu? el papel e imprimi? pero con una f??nea blanca en el medio.	Cancelado	24/04/2007 10:34:14
4	1	21/07/2006 14:04:16	DALCON	Daniel Alc?n	GSIST	Necesita dar de alta un usuario en el sistema de RRHH 21/07/2006 14:04 - OPER3 - Memo a RRHH	Terminado	21/07/2006 14:04:55
5	3	21/07/2006 14:05:08	VGUIDO	Valeria Guido	GSIST	Adjunta un error que recibe cada vez que manda correo a admin@eusra.com.ar 21/07/2006 14:06 - OPER3 - El usuario "admin" no existe en eusra.com.ar	Terminado	21/07/2006 14:06:11
6	1	21/07/2006 14:10:46	DESCON	Martinez, Juan	DVENTAS	Dice que vayan a ver la m??quina, no especifica cu?? es la falla. 21/07/2006 14:13 - OPER3 - El equipo estaba andando bien, sigue sin explicar que pas?.	Cancelado	21/07/2006 14:12:59
7	1	21/07/2006 14:11:40	GPEREZ	P?rez, Gabriel	DCONTAB	Volc? car? en el teclado y ahora algunas teclas no funcionan	Pendiente	21/07/2006 14:11:40
8	4	21/07/2006 14:14:01	MLOPEZ	Mar??a L?pez	DVENTAS	No puede guardar archivos de word 21/07/2006 14:14 - OPER3 - Trat? de explicarle por tel. pero no result?, buscar a explicarselo.	Pendiente	21/07/2006 14:14:01
9	3	28/09/2006 13:29:14	VGUIDO	Valeria Guido	GSIST	No tengo como electr?nico 28/09/2006 13:30 - DEMO - La llam? por tel?fono, no fue muy expl?cita asi que hay que ir a verla	Pendiente	28/09/2006 13:29:14
10	5	24/04/2007 10:31:50	JALBERIO	Alberio, Juana	DCONTAB	El monitor se apag? y huele a quemado. 24/04/2007 10:32 - ADMIN - Le dije que desenchufe todo y que espere a que llegue el soporte on site	Pendiente	24/04/2007 10:31:50

Desde el resultado de la búsqueda se accede a la información completa de cada incidente, se puede ordenar el conjunto resultante por número de caso o ticket, prioridad, fecha de registro, usuario, Apellido y nombre del usuario, área, estado y fecha de último estado. Las prioridad asignada posee un código de colores que permite identificar rápidamente y a simple vista los casos de mayor criticidad.

3.4 Historia y auditoría.

PHD Help Desk provee de toda la información necesaria para determinar que operadores fueron trabajando con cada incidente y cuáles fueron las modificaciones que sobre los datos iniciales se efectuaron.

Caso: # 11
 Fecha: 24/04/2007 13:32:46 Operador: MRAFFO - Raffo, Matías / GSIST Contacto: Telefono

Datos del usuario
 Usuario: MDIAZ Apellido y Nombre: Mariano Diaz Área: DVENTAS
 Piso: 12 a Teléfono: 8598 / 9599 Correo electrónico: mdiaz@empresa.com.ar Dirección de ventas

Datos del caso
 Incidente:
 Comentario:

Prioridad: Asignado a: Privado
 Proceso: Tipo: Subtipo:
 Estado: Fecha último estado: 24/04/2007 13:32:46 Pendiente por: ADMIN

SEGUIMIENTO DEL CASO

Fecha	Operador	Campo modificado	Valor anterior	Nuevo valor	Comentario
24/04/2007 13:35:45	MRAFFO				Le pregunté si tiene otros errores cuando navega e internet o cuando usa otras aplicaciones y dice que solo aparece con el sistema de contabilidad.
24/04/2007 13:54:36	SROCCA	Asignado a	SROCCA	LDILEO	Estuve en el puesto de trabajo, Mariano Diaz no estaba pero por el código del error y lo que pude ver es un problema de la red, revise la placa y parece que está suelta
		Proceso	Soporte ERP	Soporte conectividad	
		Tipo	Aplicativos	Otros	
24/04/2007 14:00:49	LDILEO	Asignado a	LDILEO	MRAFFO	Era la placa, estaba sin atomillar al mother, quedó funcionando bien.
		Tipo	Otros	Hardware	
		Subtipo		Otros	

La pantalla del caso esta dividida en dos secciones, en la parte superior se pueden ver los datos actuales del incidente y modificar aquellos atributos que varían a medida que el mismo evoluciona, adjuntar un nuevo archivo o bien agregar los comentarios que se consideren oportunos. En la parte inferior está el seguimiento del caso, es donde se visualizan todas los eventos que fueron sucediendo a lo largo del ciclo de vida del incidente. Cualquier atributo que se modifique quedará registrado en esta sección de la pantalla.

Adicionalmente cada registro de las tablas que componen PHD Help Desk cuenta con la información de usuario y fecha que lo insertó y que realizó la última actualización.

3.5 Trabajo en grupo – Workflow.

PHD Help Desk permite que sus operadores pertenezcan a distintos sectores, los casos pueden ser iniciados en cualquiera de estos y asignarse a un operador de un sector propio u otro distinta, constituyendo una verdadera herramienta para trabajo en grupo. Esta característica no impide que ciertas tareas puedan manejarse dentro de un único sector o que cualquier tarea sea asignada a cualquier persona, para esto **PHD Help Desk** cuenta con los atributos “*Privados*” para los casos y operadores.

¿Cómo funciona el atributo “*Privado*” en un incidente?

Supongamos que los operadores del sector Soporte de Redes ingresan incidentes que no desean que sean visibles y/o derivados a operadores de otros sectores, cuando un caso es *privado* solo puede ser visto y modificado por los operadores pertenecientes al sector, este atributo puede ser desactivado / activado en cualquier momento por los operadores pertenecientes al sector que dio origen al incidente.

¿Cómo funciona el atributo “*Privado*” en un operador?

Ahora supongamos que los operadores del Service Desk derivan casos al sector de Soporte Técnico, que tiene a su vez tres operadores ¿a cuál del los tres se lo derivan? con este atributo solo se podrán asignar los casos a los operadores que no sean *privados*. En el caso planteado el director de Soporte Técnico puede ser un operador público, es decir que no es *privado*, y solo podrán derivarle casos a él, quien a su vez derivará, si corresponde, los casos a los técnicos de su sector.

PHD Help Desk muestra en su pantalla principal permanentemente los casos asignados al operador clasificados por estado, esta pantalla se actualiza cada cinco minutos.



4 Opciones del operador administrador.

Existen seis tablas a las que se accede a sus datos mediante un menú especial, el menú de Administración, disponible para aquellos operadores que cuenten con este nivel de acceso a la aplicación.

4.1 Administración de Operadores.

Los operadores son aquellas personas que acceden a **PHD Help Desk** con un código de operador y contraseña. Poseen tres niveles de acceso a la aplicación:

Operador: puede ingresar, modificar incidentes y consultarlos, con excepción de aquellos incidentes que hayan sido declarados como “Privados” en áreas a las cuales no pertenece el operador.

Administrador: a los permisos de Operador se le agregan las opciones de administración de Áreas, Usuarios, Operadores, Sectores y Atributos del caso.

Sin acceso: no puede acceder a **PHD Help Desk**.

The screenshot displays the 'Administración de operadores' page in the PHD Help Desk system. At the top, there is a header with the logo and the title. Below the header, there is a form with several input fields: 'Operador', 'Apellido y Nombre', 'Correo electrónico', 'Sector', 'Privado' (checkbox), 'Avisar asignado' (checkbox), and 'Avisar solicitud de usuario' (checkbox). There are 'GUARDAR' and 'SALIR' buttons. Below the form, there is a search section with 'Operador', 'Apellido y Nombre', 'Sector', and 'Nivel de acceso' dropdowns, and a 'Filtrar' button. The main content is a table with the following data:

Operador	Apellido y Nombre	Sector	Nivel de acceso	Privado	Avisar asignado	Avisar solicitud de usuario
adehca	Deluca, Ana	hdesk	Operador	SI		SI
adma	Tuozzo, Julio	hdesk	Administrador	SI		
gesca	Escasany, Guillermo	comunic	Operador	SI	SI	
hbulnich	Bulnich, Horacio	hdesk	Operador			
mbarreiro	Bameiro, Marcelo	sopredes	Operador		SI	

Below the table, it says 'Total: 5' and 'Pag. 1'.

La contraseña es enviada al correo electrónico indicado, también se informa la misma al operador que este dando el alta o generando la nueva contraseña, esta solo sirve para ingresar por primera vez a **PHD Help Desk**, luego el operador deberá cambiarla.

El atributo *Privado* indica si se pueden asignar casos al operador desde otros sectores, como se explica en **3.5 Trabajo en grupo – Workflow**. en la página 14.

El atributo *Avisar asignado* enviará un correo electrónico al operador cuando un caso sea asignado al mismo, siempre y cuando el servidor de la aplicación este habilitado para hacerlo, caso contrario esta casilla no tiene efecto.

El atributo *Avisar solicitud de usuario* enviará un correo electrónico al operador con un aviso cada vez que un usuario ingrese una solicitud de soporte en el formulario web.

4.2 Administración de Atributos.

Desde aquí se administran los atributos del incidente, estos son: Contacto, Estado, Proceso, Tipo y el Sub tipo correspondiente a cada Tipo. Una vez dados de alta en **PHD Help Desk** los atributos no pueden ser eliminados, en caso de quedar fuera de uso se pueden dejar como *NO Activos*, de esta manera no serán opciones elegibles al ingresar un caso. Existe una excepción a este comportamiento, es el caso de los atributos que se definan como predeterminados ya que **PHD Help Desk** los muestra al momento de ingresar el caso no es posible dejar como *NO Activo* estos atributos.

4.3 Administración de Usuarios.

Usuario es aquel que da origen a un incidente. Normalmente esta información se crea y administra desde algún sistema externo a **PHD Help Desk**, típicamente el sistema de administración de RRHH, por lo que se incorpora a la aplicación mediante algún método externo como el comando INSERT o LOAD DATA INFILE de MySQL. No obstante esto **PHD Help Desk** posee una opción de administración de usuarios para aquellos que quieran hacerlo desde aquí.

Administración de usuarios

Usuario: Apellido y Nombre:
 Correo electrónico: Piso: Teléfono:
 Area: Activo

Usuario: Apellido y Nombre: Area: Activo:

Pag. 1

Usuario ▲	Apellido y Nombre	Area	Activo
<input type="button" value="DALCON"/>	Daniel Alcón	OSIST	NO
<input type="button" value="GPerez"/>	Pérez, Gabriel	DCONTAB	SI
<input type="button" value="JALBERIO"/>	Alberio, Juana	DCONTAB	SI
<input type="button" value="JRODRIG"/>	Rodríguez, Alberto	GADMIN	SI
<input type="button" value="KMOZZ"/>	Karina Mozz	DVENTAS	SI
<input type="button" value="MDIAZ"/>	Mariano Diaz	DVENTAS	SI
<input type="button" value="MLOPEZ"/>	Maria López	DVENTAS	SI
<input type="button" value="VGUIDO"/>	Valeria Guido	OSIST	SI

Pag. 1

No es posible desde **PHD Help Desk** eliminar un usuario, en caso de ser necesario se lo puede dejar como *No activo*.

4.4 Administración de Áreas.

Los usuarios deben pertenecer a un área. Como en el caso de los usuarios es probable que las áreas sean administradas desde un sistema externo, por lo que valen las observaciones realizadas al respecto en el caso anterior.

4.5 Administración de Sectores.

Los operadores pertenecen a un sector, desde esta opción se ingresan los sectores a los que ellos pertenecen y a los cuales podrán ser derivados los casos.

4.6 Administración de Parámetros.

Es posible modificar los parámetros que determinan el comportamiento de **PHD Help Desk** desde esta opción.

PHD Help Desk

Administración de parámetros

validez_psw:	60	Cantidad de días de validez de contraseña para un operador.
dias_psw:	90	Cantidad de días en los que no se puede usar una contraseña anterior como nueva contraseña.
max_lines_screen:	40	Cantidad máxima de líneas que se muestran en una consulta por pantalla.
max_lines_export:	60000	Cantidad máxima de líneas que se pueden exportar de la base.
max_dif_min:	10	Máxima diferencia en minutos que puede haber entre el cliente que ejecuta PHD y el servidor de base de datos. Si no desea que PHD controle esta diferencia coloque este valor en 1440 o mayor.
max_attach:	120000	Tamaño máximo en bytes de un archivo adjunto al caso, este valor no puede superar los 16000000.
from_user_request:	admin@p-hd.com.ar	Remitente del correo que se envía a los operadores cuando se ingresa una solicitud de soporte.
state_alert:	Pendiente	Valor del estado que alertará al operador si ya hay un caso ingresado para el mismo usuario.

Valores predeterminados del caso

Contacto: Telefono Proceso: Help Desk Estado: Pendiente

Los valores de estas variables se configuran según lo explicado en **2.6 Parámetros generales**, en la página 7 de este manual.

5 El proyecto PHD Help Desk.

PHD Help Desk es software libre que se distribuye bajo licencia GNU General Public License, vea los términos de la licencia completa (en inglés) en <http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>

PHD Help Desk se puede descargar desde:

- <http://www.p-hd.com.ar>
- <http://sourceforge.net/projects/phd/>

La descarga es gratuita, pero si quiere colaborar económicamente con el proyecto puede hacerlo en <http://www.p-hd.com.ar>

Si el software ha sido de utilidad le agradeceremos tomarse unos minutos para registrarse en <http://www.p-hd.com.ar/registro.php>

Ingrese a nuestro foro en <http://www.p-hd.com.ar/foro.php>, allí podrá:

- Realizar consultas acerca de la instalación y configuración.
- Solicitar soporte, realizar consultas sobre funcionalidades.
- Sugerir mejoras a la aplicación.
- Contactarse con otros usuarios de **PHD Help Desk**.
- Reportar bugs.
- Etc., etc., etc.