



NetSupport ServiceDesk

Manual

Versión 5.60

Manual COPYRIGHT (C) 2022 NetSupport Ltd. Reservados todos los derechos.

La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. NetSupport Ltd. se reserva el derecho de modificar esta documentación y realizar cambios en su contenido de vez en cuando sin tener la obligación de notificar a ninguna persona en relación con dichas revisiones o modificaciones.

El software descrito en esta documentación se suministra en base a un contrato de licencia y está protegido por leyes internacionales de propiedad intelectual. Sólo puede copiar este software con finalidades de copias de seguridad y utilizarlo según se describe en el contrato de licencia.

Todas las garantías implícitas, incluyendo las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado están limitadas a las cláusulas de las garantías explícitas establecidas en el contrato de licencia.

Program COPYRIGHT (C) 2022 NetSupport Ltd. Reservados todos los derechos.

Marcas comerciales

NetSupport y NetSupport ServiceDesk son marcas registradas de NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2003, 2008, XP, Vista, Windows 7, Window 8, Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11 son marcas comerciales de Microsoft Corporation.

Los demás productos, marcas comerciales o marcas registradas pertenecen a sus propietarios respectivos.

Contrato de licencia del software

Lea este contrato antes de utilizar su copia del software de NetSupport. Se trata de un acuerdo legal entre usted y NetSupport Limited. Si no desea acatar las cláusulas de este contrato de licencia, no debe cargar, activar o utilizar el software.

PERÍODO DE VALIDEZ: La licencia tendrá una duración indefinida, sujeta al cese indicado en la Cláusula de Cese descrita a continuación.

CONCESIÓN DE LICENCIA: Una vez realizado el pago de las licencias correspondientes, y en conformidad con los términos y condiciones del presente contrato, NetSupport Ltd le concede el derecho no exclusivo y no transferible a utilizar una copia de la versión especificada del software que ha adquirido.

USO: El software tiene licencia en base a condiciones de volumen especificadas en la confirmación del pedido correspondiente, factura del producto, certificado de licencia o embalaje del producto. Puede realizar, instalar y utilizar todas las copias adicionales del software necesarias para los dispositivos especificados en las condiciones de uso. Es necesario disponer de un mecanismo capaz de garantizar que el número de dispositivos en los que se haya instalado el software no supere el número de licencias obtenidas.

Modo SERVIDOR: El software podrá ser utilizado en un dispositivo o en un servidor en un entorno de varios usuarios o de red ("Modo Servidor") sólo si se autoriza este uso del software en las condiciones especificadas en la confirmación del pedido correspondiente, factura del producto, certificado de licencia o embalaje del producto. Por cada dispositivo o 'equipo' que se conecte al servidor en cualquier momento se necesita una licencia independiente, sin tener en cuenta que dichos dispositivos o equipos con licencia estén conectados simultáneamente al software o utilicen el software en un momento determinado. El uso del software o hardware que reduzca el número de dispositivos o equipos que se conecten y utilicen el software directamente o simultáneamente (por ejemplo software o hardware "multiplexor" o "de agrupamiento") no reducirá el número de licencias necesarias. En concreto, debe disponer de un número de licencias que sea equivalente al número de diferentes entradas al software multiplexor o de agrupamiento, o al "programa final" del hardware. Si el número de dispositivos o equipos que se conectan al software supera el número de licencias concedidas, se deberá disponer de un mecanismo razonable para garantizar que el uso del software no supere los límites de uso especificados en la licencia otorgada.

COPYRIGHT: Este software está protegido por leyes internacionales de propiedad intelectual. Sólo puede realizar copias del software con fines de copia de seguridad. Este software está autorizado para que usted lo utilice, pero no se le vende a usted.

LIMITACIONES: Ni usted ni ningún distribuidor pueden alquilar o vender copias con licencia [mediante aprobación], o transferir el derecho de utilizar este software a otra persona, con excepción de que usted pueda vender o regalar su copia original, siempre que usted no se guarde ninguna copia. El software no puede modificarse, desensamblarse o manipularse mediante ingeniería inversa sin el previo consentimiento por escrito de NetSupport Limited.

GARANTÍA LIMITADA: NetSupport Limited garantiza que el software funcionará correctamente de acuerdo con la documentación que se adjunta durante un período de noventa (90) días desde la fecha de compra. La responsabilidad total de NetSupport y restitución exclusiva para usted será a) la sustitución del software defectuoso o b) reembolso del importe pagado por el software. Esta restitución se realizará a elección de NetSupport y estará sujeta a la prueba de adquisición en un agente autorizado.

Cualquier garantía implícita, incluyendo las garantías de calidad satisfactoria o idoneidad para un fin determinado están limitadas a las cláusulas de las garantías explícitas. En ningún caso NetSupport Limited se responsabilizará de la pérdida de beneficios, datos o información de ningún tipo, ni de daños especiales, incidentales, consecuentes, indirectos o similares como consecuencia del incumplimiento de estas garantías o eluso del software incluso cuando se haya informado acerca de la posibilidad de dichos daños. Algunos países no permiten la limitación o exclusión de responsabilidad por daños incidentales o consecuentes, por lo que es posible que la anterior limitación no se aplique en su caso. Esta garantía no afecta a sus derechos legales y usted puede tener otros derechos que pueden ser diferentes según el país. En cualquier circunstancia, la responsabilidad máxima de NetSupport no superará el reembolso del importe pagado por el usuario final/titular de licencia.

CESE: Puede cancelar esta licencia y este contrato en cualquier momento destruyendo el Software y su documentación, junto con todas las copias.

NetSupport Limited puede cancelar inmediatamente esta licencia por escrito si incumple alguna cláusula de la misma y (en caso de que un incumplimiento se pueda solucionar) si en los 30 días después de recibir dicha notificación por escrito de NetSupport Limited no se ha realizado ninguna acción para solucionar el incumplimiento (dicha solicitud debe incluir un aviso de la intención de cancelación de NetSupport). Después de la cancelación, se deberá destruir o devolver a NetSupport el software original y todas las copias, y se confirmará por escrito a NetSupport que se ha realizado dicha acción.

ASISTENCIA: Si tiene algún problema con la instalación del software, en primer lugar deberá ponerse en contacto con su proveedor. Puede contratar de forma individual la asistencia y el mantenimiento, que también cubrirá el suministro de mejoras y actualizaciones.

LEGISLACIÓN VIGENTE: Este contrato se regirá por la legislación de Inglaterra.

Índice

ACERCA DE NETSUPPORT SERVICEDESK	8
INSTALACIÓN.....	9
Planificar una instalación	9
Requisitos y prerequisites del sistema	9
Instalación del ServiceDesk	10
Asistente de configuración del ServiceDesk.....	11
INICIO DE SESIÓN	13
Diseño de pantalla	15
Opciones de Administración	17
Ajustes del Servidor de Correo	18
Reglas del correo entrante.....	21
Centro de correo.....	23
Opciones de base de datos	24
Administración de Usuarios.....	26
Crear una nueva compañía	28
Crear Nuevo Departamento.....	30
Crear usuarios.....	32
Permisos de usuario	35
Crear una nueva plantilla de permiso	42
Preferencias de Usuario	44
Política de contraseñas	46
Ajustar Contraseña	48
Importar Usuarios.....	49
Reglas de flujo de trabajo.....	51
Contratos de nivel de servicio	55
Plantillas de Correo Electrónico	57
Variables de Correo Electrónico	58
Notificaciones.....	61
Licencia.....	62

Estado	63
Códigos de Resolución	65
Prioridad	66
Categorías	67
Datos Personalizados	69
Editor de datos personalizados	69
Crear sección	70
Crear casilla de verificación	71
Crear una lista desplegable	74
Crear área de texto	77
Crear cuadro de texto	80
Crear ficha	83
Ver e Introducir Datos Personalizados	84
Personalizar	85
Opciones de elementos	86
Opciones de Registro	89
Aspecto	91
UTILIZAR NETSUPPORT SERVICEDESK	93
Descripción general	93
Cómo se asignan los elementos	94
Página de resumen	95
Diseños	97
Listas de elementos	99
Crear nuevos elementos	100
Plantillas	103
Cierre rápido	104
Cómo ajustar la prioridad de un nuevo elemento	105
Seguimiento de elementos	105
Cómo buscar elementos	106
Cómo trabajar con elementos	108
Cerrar elementos	111
Agregar notas a los elementos	112

Agregar archivos a un elemento	113
Editor de Texto	117
Vincular elementos	118
Junta de asesores de cambios	119
Intervención de Seguimiento	121
Soluciones.....	122
Inventario de Hardware/Software	124
Asignar Hardware.....	125
Sesiones de Control Remoto	126
Iniciar una Sesión de Control Remoto	127
Configurar las Opciones de Control Remoto	128
Opciones de Informes	129
Panel	129
Explorar informes.....	130
Permisos de carpeta de informes.....	131
Creador de informes personalizados.....	132
Cambiar los Detalles de Usuario Conectado	134
Habilitar el mensaje Fuera de la Oficina.....	134
INFORMACIÓN DE CONTACTO	136

Acerca de NetSupport ServiceDesk

El NetSupport ServiceDesk es un potente módulo de fácil uso para el ServiceDesk corporativo, disponible para adquirirlo como solución independiente o como parte del conjunto de programas completo de gestión de activos NetSupport DNA, NetSupport ServiceDesk le ayuda a controlar, organizar, administrar y responder con facilidad a los problemas más difíciles del soporte del desktop.

Totalmente compatible con los procesos ITIL fundamentales (gestión de incidentes, problemas, cambios y nivel de servicio), NetSupport ServiceDesk le garantiza que su equipo de soporte pueda gestionar de forma eficaz las expectativas de sus clientes y minimizar el tiempo de inactividad del sistema.

Con una interfaz basada en el explorador intuitiva y totalmente personalizable, compatible tanto con plataformas PC como móviles, robustos procesos de flujo de trabajo, una amplia variedad de informes de gestión y un portal de autoservicio fácil de utilizar, NetSupport ServiceDesk aligera la carga de la prestación de servicios.

Instalación

Planificar una instalación

Antes de comenzar su instalación del ServiceDesk asegúrese de que se cumplen los prerequisites del sistema, es decir los usuarios que pueden acceder al mismo a través de su explorador web y la presencia de un entorno adecuado donde albergar la base de datos.

Las instrucciones en pantalla en el programa de instalación Installshield del ServiceDesk le guiarán por el proceso, y al final de la instalación se le solicitará que configure sus ajustes personalizados del ServiceDesk.

Requisitos y prerequisites del sistema

Servidor

Windows 2008R2 y posteriores.

Plataforma de usuarios finales

El usuarios finales debe utilizar uno de los siguientes navegadores/exploradores:

Firefox.
Chrome.
Edge.

Soporte para dispositivos móviles

NetSupport ServiceDesk se puede utilizar en las versiones móviles de los navegadores mencionados.

Base de datos

Servidor SQL 2005 o superior.

Instalación del ServiceDesk

El programa de instalación Installshield del ServiceDesk le guiará por el proceso de instalación, lo que le permitirá configurar rápidamente la base de datos del ServiceDesk en su servidor seleccionado. Después de la instalación tendrá que reiniciar el PC con el fin de completar la configuración.

1. Cuando se inicie la configuración se mostrará la ventana de Bienvenida del programa de instalación Installshield. Haga clic en Siguiente para continuar.
2. Se mostrará el Contrato de Licencia del ServiceDesk. Dedique unos pocos minutos a leer el contrato y continúe únicamente si acepta las condiciones de la licencia.
3. Seleccione el entorno correspondiente en el que desea albergar la base de datos del ServiceDesk. Puede ser un servidor SQL existente o el motor de base de datos de Microsoft (MSDE). Haga clic en Siguiente.
4. Confirme la ubicación de los archivos de configuración. La carpeta predeterminada es c:\Program Files\NetSupport\ServiceDesk\. Haga clic en Siguiente.
5. Revise los detalles de la instalación y haga clic en Siguiente para empezar a copiar los archivos de configuración.
6. Cuando haya terminado la instalación, se le indicará que reinicie el equipo. Tendrá que reiniciarlo con el fin de completar la configuración. Haga clic en Finalizar para reiniciar el equipo.
7. Cuando inicie la sesión después de reiniciar, se mostrará el Asistente de configuración del ServiceDesk.

Asistente de configuración del ServiceDesk

El Asistente de configuración del ServiceDesk completa el proceso de instalación. El Asistente le solicitará sus ajustes de configuración predeterminados, tales como información de licencia, información de compañía, configuración del servidor de correo electrónico y detalles de acceso a base de datos. Estos elementos se pueden ajustar por un Administrador en el ServiceDesk una vez se haya instalado éste.

Seleccione idioma. NetSupport ServiceDesk ofrece soporte en varios idiomas, lo que permite a los operarios y usuarios finales personalizar fácilmente la interfaz para que se muestre en el idioma seleccionado. En la fase de Configuración es posible especificar el idioma predeterminado y los idiomas adicionales que puedan ser necesarios. Simplemente seleccione el botón de idioma correspondiente en la barra de herramientas cuando haya iniciado la sesión en ServiceDesk y la interfaz se mostrará en dicho idioma. También puede cambiar el idioma predeterminado desde ServiceDesk en la sección Personalizar – Aspecto y agregar otros idiomas seleccionando Admin- Personalizar en la barra de herramientas.

Información de licencia. Introduzca su Nombre de Compañía y confirme su información de licencia. Si dispone de una versión de evaluación, utilice el número de serie predeterminado EVAL, de lo contrario introduzca el Número de serie y el Código de licencia suministrado por NetSupport Ltd. Haga clic en Siguiente para continuar.

Información de usuario. Los usuarios del ServiceDesk están agrupados por Compañía y Departamento, reflejando así la estructura de su empresa. Los detalles que se introducen aquí se utilizarán para crear la Compañía y el Departamento iniciales en la base de datos del ServiceDesk. Un usuario 'Admin' predeterminado se crea con derechos de acceso completos. El administrador del sistema puede agregar otros usuarios cuando tenga la sesión iniciada. Haga clic en Siguiente.

Opciones de correo electrónico ServiceDesk puede configurarse para enviar notificaciones automatizadas por correo electrónico. Para utilizar esta función es necesario especificar la configuración del servidor SMTP. Indique la dirección de correo electrónico del remitente, que debe ser una dirección válida que exista en el servidor. Introduzca el nombre completo del remitente. Generalmente, los detalles del remitente corresponderán a los del administrador del sistema. Tras la instalación, es posible cambiar los detalles con la opción **Configuración del servidor de correo**, con la que también puede configurar un servidor

POP3 para que ServiceDesk monitorice los correos entrantes.

Acceso a base de datos. Finalmente, introduzca los detalles utilizados para acceder al servidor de base de datos. Introduzca el nombre y la dirección del servidor. Confirme el nombre de la base de datos, el nombre de usuario y la contraseña. Si la base de datos está en un servidor SQL, puede utilizar los ajustes predeterminados. Haga clic en Siguiente.

La base de datos se habrá creado en la ubicación especificada y, cuando se haya completado el proceso, se le informará sobre la URL necesaria para acceder a la base de datos del ServiceDesk a través del explorador web de cada usuario.

Inicio de sesión

Inicie su explorador web e introduzca la dirección URL de la aplicación del ServiceDesk (la dirección IP del servidor donde tiene instalado el ServiceDesk). Es posible que prefiera crear un acceso directo en el escritorio para su uso futuro.

Se mostrará la pantalla de Inicio de sesión.

El proceso de Inicio de sesión requiere la dirección de e-mail del usuario y una contraseña. Si un usuario olvida su contraseña, puede solicitar que se le envíe mensaje recordatorio por e-mail.

Nota: La primera vez después de la instalación, se proporciona un Inicio de sesión del administrador que incluye derechos con funciones completas. Dirección de e-mail: **Admin**, Contraseña: **dna**. La persona que actúa como Administrador debe cambiar la contraseña lo antes posible.



Si un usuario intenta iniciar una sesión con una dirección de correo electrónico que no existe en la base de datos de ServiceDesk, se le pedirá que introduzca sus datos. Al enviar sus detalles se creará una cuenta de usuario, aunque tendrá derechos limitados. Si es necesario, un usuario con derechos adecuados puede editar los detalles.

Nota: Para evitar que los usuarios que inician por primera vez la sesión en ServiceDesk creen sus propias cuentas, consulte Admin - Personalizar, Crear usuarios cuando inician la sesión por primera vez.

Se mostrará un identificador de idioma que le permitirá al usuario cambiar el idioma de NetSupport ServiceDesk. Los idiomas disponibles se pueden configurar durante la instalación o una vez dentro de ServiceDesk. Para ello, seleccione la ficha Admin, haga clic en el icono Personalizar y seleccione Idiomas adicionales en la barra de herramientas.

Después de iniciar la sesión, se mostrará la página de inicio predeterminada. Esto puede cambiarse en Preferencias del usuario.

Nota: Antes de que los usuarios finales empiecen a registrar problemas, el administrador del sistema debe ejecutar varias tareas de administración para que la base de datos esté lista para el uso.

Cierre de sesión

Para salir de NetSupport ServiceDesk, seleccione la ficha Inicio y haga clic en el icono Cerrar sesión de la barra de herramientas.

Nota: Puede hacer que los usuarios vean una página personalizada de cierre de sesión al salir de NetSupport ServiceDesk. Seleccione la pestaña Admin., haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas, seleccione la pestaña Aspecto e introduzca una URL a su página personalizada en la opción Página de cierre de sesión personalizada.

Diseño de pantalla

La interfaz de ServiceDesk incluye las siguientes áreas:

Fichas

Navegue por las opciones de ServiceDesk. En ServiceDesk hay cuatro fichas principales:

- **Inicio**
Desde aquí puede crear y buscar incidentes, problemas y solicitudes de cambios, acceder al Centro de correo, crear y ver soluciones y acceder a los detalles y preferencias de usuario.
- **Admin**
Proporciona acceso a herramientas de administradores, como configuración del correo electrónico, reglas de flujo de trabajo, creación y edición de compañías, departamentos y usuarios, y configuración de personalizaciones.
- **Informes**
Le permite visualizar, configurar y crear informes para NetSupport ServiceDesk.
- **Listas**
Muestra listas de incidentes, problemas y solicitudes de cambios. Aquí también puede buscar elementos.

Barra de herramientas



Las opciones de la barra de herramientas son diferentes según la ficha que haya seleccionado. Las opciones disponibles de cada usuario dependen de los permisos concedidos por el sistema 'Administrador'.

Ventana de información

Después de haber seleccionado una ficha o una opción de la barra de herramientas, se mostrará la ventana de información correspondiente de dicha tarea. En la parte derecha de la ventana, aparecerá una lista de los elementos a los que haya accedido recientemente para proporcionar acceso rápido a los elementos utilizados con más frecuencia.



Notas:

- Para agregar más idiomas a ServiceDesk, seleccione la ficha Admin, haga clic en el icono Personalizar y, a continuación, haga clic en el icono Idiomas de la barra de herramientas.
- Para editar el idioma predeterminado, seleccione Admin – Personalizar en el menú. Para modificar el idioma predeterminado, seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas.
- Cuando un usuario abre sesión en NetSupport ServiceDesk, aparece la página de resumen. Puede crear una página personalizada para empresas, departamentos o usuarios individuales en la sección Personalizar.

Opciones de Administración

Antes de que los usuarios finales puedan registrar los problemas, existen varias tareas administrativas que deben realizarse. Las opciones de administración permiten que el Administrador del sistema pueda configurar el ServiceDesk para adaptarlo a sus necesidades personales.

- Refleje su estructura de organización creando cuentas de Compañía, Departamento y Usuario individual.
- Configure derechos de seguridad adecuados a nivel de Compañía, Departamento y Usuario.
- Configure cesionarios predeterminados para tipos específicos de problema.
- Cree notificaciones por e-mail personalizadas.
- Construya y gestione una biblioteca predefinida de categorías y soluciones.
- Personalice el aspecto de la interfaz del ServiceDesk.

Ajustes del Servidor de Correo

Para utilizar la función de notificación por correo electrónico de ServiceDesk, es necesario configurar los ajustes del servidor de correo. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Configuración de la barra de herramientas.

Correo Electrónico Saliente
Correo Electrónico Entrante

Servidor SMTP

Usar SMTP para enviar correos electrónicos

Servidor *

Este servidor requiere una conexión encriptada (SSL)

Puerto *

El servidor SMTP requiere autenticación

Tipo de autenticación

Nombre de usuario

Contraseña

Remitente Predeterminado

Nombre

Dirección de Correo Electrónico *

Opciones De Enviar Correo Electrónico De Incident

Enviar correo electrónico desde

Nombre

Dirección de Correo Electrónico

Asunto predeterminado

Plantilla por defecto

Guardar

Correo electrónico saliente Servidor SMTP

Introduzca los detalles del servidor SMTP para que NetSupport ServiceDesk pueda enviar notificaciones por correo electrónico. Si es necesario, incluya la información correspondiente de autenticación.

Remitente predeterminado

Especifique los detalles de contacto del remitente predeterminado; nombre y dirección de correo electrónico. El remitente puede ser un administrador genérico de ServiceDesk o una persona específica.

Enviar correo electrónico desde Opciones de elemento

Si prefiere no tener una dirección predeterminada para los correos enviados, puede seleccionar los detalles de Usuario conectado o bien puede especificar una persona en particular. Puede indicarse un asunto predeterminado si es necesario.

A la hora de enviar un correo electrónico desde un incidente, problema o solicitud de cambio, puede elegir la opción de cargar automáticamente una plantilla de correo electrónico. Seleccione la plantilla a utilizar en la lista desplegable de **Plantilla predeterminada**.

Correo Electrónico Saliente Correo Electrónico Entrante

Servidor POP3

Comprobar correo electrónico en el servidor POP3 :

Comprobar si hay nuevos mensajes cada : Mins

Ruta del buzón * :

Buzones POP3

Servidor	Puerto	Usuario	SSL	Tipo de autenticación	Activada	
10.20.0.17	110	admin@testing.com	No	AUTH PLAIN	Si	Editar Eliminar

+ Agregar

Direcciones De Correo Electrónico

Dirección de Correo Electrónico	Crear contactos Autoáticamente	Empresa	Departamento	
Admin@testing.com	Si	NetSupport Ltd	Accounts	Editar Eliminar
Dan.Woods@test.com	Si	NetSupport Ltd	Admin	Editar Eliminar

+ Agregar

[Guarda](#)

Correo electrónico entrante

Servidor POP3

Especifique los detalles del servidor POP3 para gestionar los correos electrónicos entrantes.

Buzones POP3

Se incluye soporte para varios buzones POP3. Haga clic en Agregar para introducir los detalles de los buzones. Si es necesario, puede configurar el servicio POP3 del ServiceDesk para que se conecte al servidor POP3 mediante una conexión SSL.

Nota: El puerto predeterminado para POP3 mediante SSL es 995. Si no es el mismo que el de su Servidor de correo electrónico, tendrá que cambiar la configuración del puerto.

Direcciones de correo electrónico

Si fuese necesario, puede crear un nuevo usuario a partir del nombre y la dirección de correo electrónico de un contacto nuevo. Haga clic en Agregar e introduzca la dirección de correo electrónico a la que se enviará el mismo. Asegúrese de que la opción Crear automáticamente los contactos de los correos electrónicos enviados a esta dirección está seleccionada. Escriba el nombre de la compañía y del departamento a los que será asignado el nuevo contacto.

Notas:

- Las direcciones de correo electrónico especificadas han de estar vinculadas a un buzón POP3.
 - Para asignar automáticamente los elementos recibidos de los diferentes buzones configurados en ServiceDesk a los departamentos u operadores específicos, debe crear nuevas reglas de correo electrónico entrante en la sección Descripción de categoría. Por cada regla nueva, debe asegurarse de que el campo Dónde buscar los datos está establecido en la opción La Dirección de Destino y, a continuación, vincule la dirección a la que se envió el correo electrónico a una Categoría específica. La categoría elegida también se tiene que configurar para que se asigne al departamento u operador elegido.
-

Haga clic en **Guardar** para confirmar los cambios.

Reglas del correo entrante

NetSupport ServiceDesk puede monitorizar los nuevos mensajes de correo electrónico en varios buzones y, aplicando reglas determinadas, puede crear nuevos elementos o actualizar los existentes según el contenido del correo entrante. Si dispone de varios buzones, puede diferenciar el buzón al que se ha enviado el correo electrónico entrante con el fin de garantizar que los correos electrónicos se asignen automáticamente al departamento adecuado.

Se comprobará el correo electrónico una vez se reciba y se ejecutarán las siguientes acciones:

- Si ServiceDesk establece que el mensaje corresponde a un elemento existente, éste se actualizará con el contenido del correo electrónico.
- Si el mensaje no corresponde a un elemento existente, ServiceDesk intentará crear uno nuevo. Para que esto suceda, el correo electrónico debe incluir un mínimo de información y las reglas de correo electrónico creadas indican el modo en que ServiceDesk buscará los datos para rellenar el elemento.

Nota: Es posible crear un nuevo elemento y un nuevo usuario a partir del nombre y la dirección de correo electrónico de un nuevo contacto; esto se puede establecer para direcciones de correo electrónico específicas en la opción Configuración del servidor de correo.

- Los correos electrónicos que no cumplan las reglas predefinidas se guardan en el Centro de correo de ServiceDesk, donde un operario las pueden ejecutar manualmente.

Nota: Para que ServiceDesk pueda procesar los correos entrantes es necesario configurar los ajustes del servidor POP3.

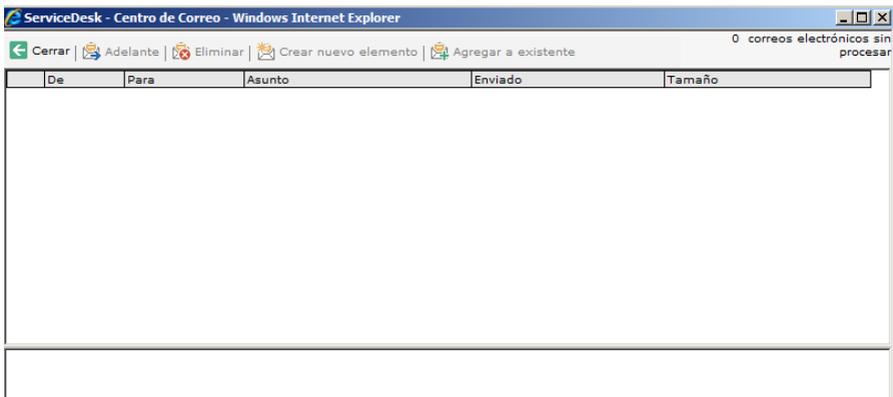
1. Seleccione la pestaña Admin. y haga clic en el icono de Reglas, en la sección Correo electrónico de la barra de herramientas.

2. La vista de estructura muestra varias categorías predefinidas. Estas categorías corresponden a los diferentes campos de datos que hay en un elemento. Es posible agregar reglas a cualquiera de estas categorías para garantizar que ServiceDesk pueda encontrar suficientes detalles en el correo para rellenar un elemento. Como requisito mínimo debería crear una regla que recoja la dirección de correo electrónico de contacto, el nombre de contacto o el nombre de usuario Windows, otra para la descripción del Categoría y otra para la descripción del elemento.
3. Haga clic en el botón de la barra de herramientas de Nueva regla.
4. Introduzca las propiedades de 'regla'.
 - Introduzca un nombre adecuado para la regla.
 - Indique el lugar del correo electrónico donde ServiceDesk debe buscar los datos para rellenar los campos de datos del elemento.
 - Especifique el campo de destino.
 - Seleccione la opción más adecuada para buscar los datos. Según la selección puede especificar uno o dos elementos de datos variables para ayudar a localizar la información necesaria.
 - Indique si la búsqueda tendrá en cuenta mayúsculas y minúsculas.
 - Es posible activar o desactivar la regla según sea necesario.
5. Haga clic en Guardar.

Centro de correo

Los mensajes recibidos en ServiceDesk que no cumplan las reglas establecidas de correo se guardarán en el Centro de correo para que un operario ejecute la acción correspondiente.

El icono Centro de correo de la ficha Inicio muestra la cantidad de correos electrónicos que están en espera de una acción. En la ventana Centro de correo se mostrará una lista de correos electrónicos en espera de una acción en el panel superior y el contenido del correo resaltado en el panel inferior.



Es posible ejecutar las acciones siguientes:

- Enviar el correo a una persona específica para que ejecute una acción.
- Eliminar el correo.
- Crear un elemento a partir de los detalles de correo electrónico.
- Asociar el correo electrónico a un elemento existente.

Opciones de base de datos

La página de Opciones de base de datos permite a un Administrador cambiar las propiedades que definen dónde se almacena la base de datos de NetSupport ServiceDesk.

Además, si ha adquirido el módulo del Inventario DNA, tendrá que activar la obtención de los datos de inventario y especificar el nombre del origen de datos.

Opciones De Base De Datos De Helpdesk	
Servidor de base de datos *	: WIN-N1Y91LMR90K1
Nombre de base de datos *	: ServiceDesk
Nombre de usuario *	: sa
Contraseña *	: *****

Opciones De La Base De Datos De Inventario	
Usar DNA para los datos de inventario *	: <input type="checkbox"/>
Nombre de la fuente de datos *	: DNAInventory
Nombre de usuario *	: sa
Contraseña	:

Opciones De Biblioteca De Archivos	
Ubicación de biblioteca de archivos *	: C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Service

 Guardar

Opciones de base de datos ServiceDesk

Servidor de base de datos

Es el Nombre o Dirección IP del servidor de base de datos SQL o MSDE que almacena la base de datos de NetSupport ServiceDesk. El ajuste predeterminado de esta opción se configura durante la instalación de NetSupport ServiceDesk.

Nombre de base de datos

Es el Nombre de la base de datos de NetSupport ServiceDesk en el servidor SQL. El ajuste predeterminado de esta opción se configura durante la instalación de NetSupport ServiceDesk.

Nombre de usuario

Es el nombre de usuario que utiliza la aplicación ServiceDesk para acceder a la base de datos de NetSupport ServiceDesk.

Contraseña

La contraseña del usuario anterior.

Opciones de base de datos de inventario

Usar DNA para los datos de inventario

Cuando esta opción está seleccionada, los datos de inventario de DNA se pueden mostrar en un elemento en NetSupport ServiceDesk. Si NetSupport ServiceDesk está instalado en el mismo equipo que NetSupport DNA, esta opción se configura durante la instalación.

Nombre de origen de datos

Es el nombre de un origen de datos de sistema ODBC que utiliza ServiceDesk para leer la información de inventario. Si NetSupport ServiceDesk está instalado en el mismo equipo que NetSupport DNA, se creará un origen de datos ODBC denominado 'Inventario DNA' durante la instalación de NetSupport ServiceDesk. De lo contrario, este origen de datos se debe crear manualmente.

Nombre de usuario

El nombre de usuario que utiliza el origen de datos DNA.

Contraseña

La contraseña del usuario anterior.

Opciones de biblioteca de archivos

Ubicación de biblioteca de archivos

Es la ubicación donde se almacenan los archivos que se agregan a un elemento. De forma predeterminada, esta opción está configurada en la carpeta de datos situada en el directorio de instalación de ServiceDesk. Si se modifica esta ubicación, los archivos situados en la ubicación existente se copian a la nueva ubicación.

Administración de Usuarios

Las opciones de Usuarios permiten a los usuarios con los derechos adecuados crear y gestionar cuentas y determinar dónde se asignarán los problemas registrados para su resolución. Se trata de una parte importante del proceso de administración y se debe realizar antes de que los usuarios puedan registrar incidentes, problemas o solicitudes de cambio.



En el ServiceDesk puede duplicar la estructura jerárquica de su organización agrupando los usuarios finales en su Compañía y Departamento correspondiente. Una Compañía puede ser una línea comercial específica que contenga varios subdepartamentos. Los detalles se incluyen en una visualización de estructura, lo que facilita un mantenimiento continuo.

Cuando un usuario final crea un nuevo elemento, el sistema utiliza los detalles predefinidos de la compañía y el departamento para determinar dónde se debe asignar el elemento.

Cuando esté agregando las Compañías y Departamentos, también puede crear registros individuales de usuario final, aunque esto no es esencial, ya que cada usuario puede agregarse a la base de datos del ServiceDesk cuando intentan registrar un problema por primera vez. Sin embargo, debe crear cuentas para los usuarios que actuarán como Operarios del ServiceDesk.

En la visualización de estructura básica puede decidir cómo se asignan los problemas. Tendrá que plantearse lo siguiente:

¿Qué Departamentos y Usuarios podrán solucionar los problemas registrados?

Antes de que pueda asignar problemas a un departamento, éste deberá ser etiquetado como 'Departamento Técnico'. No existe límite en el número Departamentos Técnicos que tenga en la base de datos. Puede

tener un área central donde informan todas las Compañías, o bien cada Compañía puede tener la suya propia. En cada base de datos se proporciona un área Admin predeterminada, y los elementos serán asignados aquí si no ha agregado sus propios Departamentos Técnicos.

Cuando se haya decidido por los Departamentos Técnicos, habrá que otorgar los permisos correspondientes del ServiceDesk o de Operario de Admin a los contactos en dicho Departamento con el fin de ver y solucionar los problemas asignados a éstos. En la visualización de estructura, un icono naranja indica qué usuarios tienen otorgado un estado de Admin u Operario del ServiceDesk. Un icono azul se aplica a los usuarios finales.

¿Dónde se deben asignar los problemas registrados por un usuario final particular?

Para cada departamento, ya sea técnico o no, tendrá que indicar dónde asignar los elementos que han sido registrados por los usuarios en dicho departamento. Esta ubicación puede ser un Departamento Técnico o un Operario específico del ServiceDesk. Otra posibilidad es configurar personas asignadas para un tipo específico de problema.

Una vez que su organización y sus contactos se hayan establecido, los usuarios finales podrán agregarse a la parte correspondiente de la vista en árbol cuando inicien una sesión por primera vez y, en el momento que introduzcan un nuevo elemento, el sistema sabrá dónde asignarlo.

Crear una nueva compañía

Según la estructura de su organización, puede tener varias compañías en su base de datos del ServiceDesk, por ejemplo líneas diferentes de negocios u oficinas regionales. Cada Compañía puede tener varios Departamentos indicados debajo de ésta.

Cuando se agreguen Compañías, tenga en cuenta qué derechos de acceso o permisos deben aplicarse. En el ServiceDesk, los permisos de usuario se heredan, lo que significa que cuando crea una nueva Compañía, ésta heredará los privilegios predeterminados del sistema. De hecho, los Departamentos que incluya posteriormente en la lista dentro de la Compañía también heredarán los derechos anteriores. Sin embargo, los valores predeterminados sólo ofrecen derechos básicos de usuario final, por lo que tendrá que cambiarlos si la Compañía/Departamentos tienen que solucionar problemas.

De forma predeterminada, los operarios tendrán acceso a la compañía en la vista en árbol. Pero esto se puede restringir al editar una compañía si se considera necesario.

Para crear una nueva compañía:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas. Se mostrará la visualización de estructura actual.
2. Seleccione Nueva compañía de la barra de herramientas. Se mostrará la ventana de Nueva compañía.

Nueva Compañía

General	
Nombre de la compañía *	<input type="text" value="NetSupport Ltd"/>
Dirección postal	<input type="text" value="NetSupport House
Towngate East
Market Deeping"/>
Número de teléfono	<input type="text"/>
Dónde Asignar Un Incident De Esta Compañía	
Asignar a	<input type="text" value="▼"/>

 Guardar

3. Introduzca lo siguiente. Los campos marcados con un * son obligatorios:

El Nombre, Dirección y Número de teléfono de la Compañía.

Decida dónde asignará los elementos registrados por los usuarios de esta Compañía. Decida dónde asignar los elementos registrados por los usuarios de esta compañía. Puede elegir entre enviarlos a un departamento, donde serán asignados a un Operario mediante el método de asignación seleccionado, o enviarlos a un usuario específico. Las listas desplegables muestran todos los Departamentos indicados como Técnicos, así como los usuarios que tienen derechos de Operario del ServiceDesk. Si la opción necesaria no está disponible, guarde el registro parcialmente completado y edítelo cuando se hayan agregado los Departamentos/Usuarios adecuados a la base de datos.

4. Haga clic en Guardar.
5. La Nueva compañía se agregará a la Visualización de Estructura.
6. Con el registro de nueva compañía seleccionado en la vista de árbol aplique las Preferencias, Permisos y Operarios correspondientes.

Crear Nuevo Departamento

Es posible crear varios departamentos y subdepartamentos dentro de cada Compañía en la vista de estructura.

Una consideración muy importante cuando se agregue un Departamento a la base de datos es si el Departamento será un área de 'Usuario final' o 'Técnico'. Si va a asignar elementos al Departamento, debe indicarse como 'Técnico', y concederle los permisos adecuados.

Para crear un nuevo departamento:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas. Se mostrará la visualización de estructura actual.
2. Seleccione Nuevo Departamento de la barra de herramientas. Se mostrará la ventana de Nuevo Departamento.

Nuevo Departamento

General	
Empresa *	: NetSupport Ltd ▼
Departamento de *	: Ninguno ▼
Nombre del Departamento *	: <input type="text"/>
Departamento técnico *	: No ▼

Dónde Asignar Incident De Este Departamento	
Asignar a	: <input type="text"/>

 Guardar

3. Introduzca lo siguiente. Los campos marcados con un * son obligatorios:

Seleccione la Compañía donde se debe incluir el Departamento. Si es un subdepartamento de otro departamento, seleccione el departamento 'principal'. Si el Departamento se va a hacer responsable de recibir y solucionar los problemas, indíquelo como Técnico.

Tendrá que crear el registro de usuario antes de poder hacer esto. Finalmente, decida dónde se asignarán los elementos emitidos por

este Departamento. Puede asignarlos a otro Departamento Técnico o a otro Operario del ServiceDesk. Si esta información se ha agregado a nivel de Compañía, no tiene que especificar los mismos detalles de nuevo, ya que serán heredados. Sin embargo, puede seleccionar otro cesionario para Departamentos individuales si es necesario.

4. Haga clic en Guardar.
5. El Nuevo Departamento se agregará a la Visualización de estructura.
6. Con el registro de nueva registro seleccionado en la vista de árbol aplique las Preferencias, Permisos y Operarios correspondientes. Además, cuando haya agregado los 'Usuarios' al Departamento, puede asignar un 'Administrador de departamento'. Como parte del proceso de Flujo de trabajo, es posible copiar notificaciones automatizadas por correo electrónico a la persona designada.

Si se trata de un departamento técnico, puede elegir a quién le serán asignados nuevos elementos (se asignan al gestor del departamento de forma predeterminada). Los métodos de asignación disponibles son:

Gestor: asigna los nuevos elementos al gestor del departamento.

Persona específica: asigna los nuevos elementos a una persona específica dentro del departamento (hará falta crear un registro de ese usuario antes de poder hacerlo).

Circular: asigna los nuevos elementos automáticamente a cada Operario por turnos, para distribuirlos uniformemente.

Equilibrio de carga: asigna los nuevos elementos al Operario que tenga menos elementos abiertos (elementos que no estén en estado cerrado).

Nota: De forma predeterminada, los operarios tendrán acceso al departamento en la vista en árbol. Pero esto se puede restringir al editar un departamento si se considera necesario.

Crear usuarios

Además del usuario Administrador predeterminado, NetSupport ServiceDesk ofrece otros tres tipos de cuenta.

Operarios del ServiceDesk

Cuando vaya a crear la estructura de Compañía/Departamento, le interesarán principalmente los usuarios que tengan asignados elementos. Un Departamento indicado como Técnico tendrá generalmente contactos que necesiten al menos Permisos de Operario del ServiceDesk.

Operario

El estado del operario le permite crear otras organizaciones de soporte dentro de ServiceDesk. Este tipo de usuario puede tener elementos asignados, pero no puede conectarse a ServiceDesk ni utilizarlo. Esto no cuenta para sus límites de licencia.

Usuario normal

Los usuarios finales se pueden agregar ellos mismos a la base de datos cuando inician la sesión por primera vez en el ServiceDesk; el sistema reconocerá que la dirección de e-mail de los usuarios no existe actualmente. De forma predeterminada, se les concederá permisos básicos con el fin de registrar su problema. Un Administrador u Operario del ServiceDesk puede editar la información de usuario si estos derechos no son suficientes.

Para crear un nuevo usuario:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas. Se mostrará la visualización de estructura actual.
2. Seleccione Nuevo usuario de la barra de herramientas. Se mostrará la ventana de Nuevo usuario.

Nuevo usuario

General

Nombre *	<input type="text" value="J Smith"/>
Dirección de Correo Electrónico *	<input type="text" value="j.smith@nsl.com"/>
Inicio sesión Windows	<input type="text"/>
Número de teléfono	<input type="text"/>
Número de móvil	<input type="text"/>
Contraseña *	<input type="password" value="*****"/>
Confirmar contraseña *	<input type="password" value="*****"/>
Empresa *	<input type="text" value="NetSupport"/>
Departamento *	<input type="text" value="Support"/>
Tipo de usuario de ServiceDesk	<input type="text" value="Usuario normal"/>
Mostrar todos Incident en el menú	<input type="checkbox"/>

 Guardar

3. Introduzca los detalles de usuario; los campos marcados con un * son obligatorios.

Si utiliza la Autenticación Windows para iniciar la sesión en ServiceDesk, debe introducir un inicio de sesión Windows para el usuario.

Seleccione el tipo de cuenta de usuario de la lista desplegable.

Puede evitar que un operario del ServiceDesk acceda a determinados elementos desactivando la opción 'Mostrar todos los elementos en el menú'. De esta forma se garantiza que el operario sólo pueda gestionar los incidentes asignados específicamente a él o a su departamento.

4. Haga clic en Guardar.
5. En Nuevo usuario se agregará a la Visualización de estructura.
6. Con el registro del nuevo usuario seleccionado en la vista de estructura, aplique las Preferencias, los Permisos y la Política de contraseñas correspondientes.

Editar detalles de usuario

La vista de estructura de Usuarios refleja la estructura de su organización, e incluye las Compañías, los Departamentos y Subdepartamentos y los Usuarios que se han creado. Estos detalles se pueden modificar o eliminar en cualquier momento por parte de un usuario que tenga los permisos adecuados:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la visualización de estructura seleccione la Compañía, Departamento o Usuario que desee editar.
3. Seleccione la pestaña General, Preferencias o Permisos y modifique los elementos deseados.

Nota: También se puede activar el mensaje de ausencia de los usuarios en la pestaña General.

4. Haga clic en Guardar.
o bien
1. Para eliminar un registro, seleccione el elemento en la visualización de estructura y haga clic en Eliminar. No puede eliminar un registro si existen elementos pendientes asignados a la Compañía, el Departamento o el Usuario.

Editar usuario Jane Neal

General	Preferencias	Permisos
Detalles		
Nombre *	:	Jane Neal
Dirección de Correo Electrónico *	:	j.neal@netsupportsoftware.com
Inicio sesión Windows	:	
Número de teléfono	:	
Número de móvil	:	
Empresa *	:	Company Name
Departamento *	:	Support
Prioridad predeterminada	:	
Tipo de usuario de ServiceDesk	:	Operario del ServiceDesk
Fuera de la oficina	:	<input type="checkbox"/>
Mostrar listas de todos los elementos en la barra de herramientas	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Las contraseñas no caducan nunca	:	<input type="checkbox"/>
Sincronizar con AD	:	<input type="checkbox"/>

 Guardar

Permisos de usuario

Los permisos controlan el acceso que un usuario tiene a determinadas funciones de ServiceDesk. Los permisos que se aplican a un usuario pueden definirse explícitamente en el objeto del usuario o heredados del Departamento, Compañía del usuario o de los Permisos predeterminados del sistema.

Cuando se asignan permisos, puede seleccionarlos de entre la gama de plantillas predefinidas suministradas, dependiendo de si el usuario es un administrador, un operario de ServiceDesk o un usuario final. También es posible personalizar la funcionalidad para adaptarla a los requisitos individuales así como crear plantillas propias.

NetSupport ServiceDesk suministra un inicio de sesión para garantizar que existe al menos un usuario con permisos globales. También existe un conjunto predeterminado e incorporado de permisos de usuario final, y todas las nuevas Compañías, Departamentos y usuarios finales heredarán estos derechos.

La configuración de los permisos es especialmente importante cuando se deciden qué áreas serán las encargadas de gestionar los elementos. Por cada Compañía o Departamento que cree, debe decidir a qué Departamento técnico u operario de ServiceDesk debe asignar los elementos emitidos por dicha área. Este proceso se basa en los usuarios que tenga los permisos adecuados.

Los permisos se agrupan en la siguientes categorías:

Incidente/ Problema/ Solicitud de cambio

Crear

Este permiso permite a un usuario crear un incidente, un problema o una solicitud de cambio.

Leer

Este permiso permite a un usuario leer todos los incidentes, problemas o solicitudes de cambio de ServiceDesk pero no permite guardar cambios en los mismos.

Eliminar

Este permiso permite a un usuario eliminar un incidente, un problema o una solicitud de cambio de ServiceDesk.

Editar

Este permiso permite a un usuario editar un incidente, un problema o una solicitud de cambio de ServiceDesk, pero no permite cambiar a la persona asignada ni agregar una solución.

Algunos de los Permisos especiales cancelarán estos permisos.

Informes

Crear informe

Este permiso agrega la opción "Nuevo" en el menú en la sección Informes y permite al usuario Crear un informe.

Leer informes

Este permiso agrega la opción "Explorar" en el menú en la sección Informes y permite al usuario leer un informe existente.

Eliminar informe

Este permiso agrega la opción "Explorar" en el menú en la sección Informes y permite al usuario eliminar un informe existente.

Editar informe

Este permiso agrega la opción "Explorar" en el menú en la sección Informes y permite al usuario editar un informe existente.

Compañías

Crear compañías

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Nueva compañía" en la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario crear una nueva compañía y leer los detalles de las compañías existentes.

Editar compañías

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Guardar compañía" en la sección Compañía de la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y guardar los cambios realizados en una compañía existente.

Eliminar compañías

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Eliminar compañía" en la sección Compañía de la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y eliminar compañías existentes.

Departamento

Crear Departamento

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Nuevo departamento" en la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario crear un nuevo departamento y leer los detalles de departamentos existentes.

Editar Departamento

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Guardar departamento" en la sección Departamento de la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y guardar los cambios realizados en un departamento existente.

Eliminar Departamento

Este Permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Eliminar departamento" en la sección Departamento de la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y eliminar departamentos existentes.

Usuario

Crear usuario

Este permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Nuevo usuario" en la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario crear un nuevo usuario y leer los detalles de usuarios existentes.

Si el usuario es un operario de ServiceDesk, este permiso también pone el botón "Nuevo contacto" en la página de creación del incidente o solicitud de cambio, y permite al usuario crear un nuevo contacto cuando crea un incidente o solicitud de cambio.

Editar usuario

Este permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el icono "Guardar usuario" en la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y guardar los cambios realizados en un usuario existente.

Si el usuario es un operario de ServiceDesk, este permiso también pone el botón "Editar detalles de contacto" en la página de creación del incidente o solicitud de cambio, y permite al usuario editar los detalles del contacto seleccionado al crear un incidente o solicitud de cambio.

Eliminar usuario

Este permiso incluye la opción "Usuarios" en el menú en la sección Admin. Este permiso también pone el botón "Eliminar usuario" en la barra de herramientas de la página Usuarios, y permite al usuario leer los detalles y eliminar usuarios existents.

Soluciones

Leer solución

Este permiso agrega las opciones "Buscar" y "Ver todas" en el menú en la sección Soluciones y permite al usuario ver una solución.

Crear solución

Este permiso agrega la opción "Nueva" en el menú en la sección Soluciones y permite al usuario crear un solución.

Eliminar solución

Este permiso agrega las opciones "Buscar" y "Ver todas" en el menú en la sección Soluciones y permite al usuario eliminar una solución existente.

Editar solución

Este permiso agrega las opciones "Buscar" y "Ver todas" en el menú en la sección Soluciones y permite al usuario editar una solución existente. Este permiso también le permite a los usuarios agregar soluciones no publicadas a un elemento.

Publicar la solución

Este permiso permite al usuario publicar nuevas soluciones.

Nota: Se mostrarán todas las soluciones. No es posible agregar soluciones a un elemento hasta que hayan sido publicadas, a menos que un usuario tenga habilitado el permiso Editar solución.

Categorías

Crear Categorías

Este permiso pone la opción "Categorías" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario crear nuevos tipos.

Eliminar Categorías

Este permiso agrega la opción "Categorías" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario eliminar tipos existentes.

Editar Categorías

Este permiso agrega la opción "Categorías" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario editar tipos existentes.

Archivos

Agregar archivos

Este permiso agrega el botón "Agregar archivos" al elemento . Este permiso afecta a todos los elementos.

Eliminar archivos

Este permiso agrega el botón "Eliminar" a todos los archivos asociados al elemento. Este permiso afecta a todos los elementos.

Agregar carpetas de archivos

Este permiso incluye el botón "Crear carpeta" en la ventana "Agregar un archivo compartido". Este permiso sólo afecta a los Operarios del ServiceDesk.

Eliminar carpetas de archivos

Este permiso incluye el botón "Eliminar carpeta" en la ventana "Agregar un archivo compartido". Este permiso sólo afecta a los Operarios del ServiceDesk.

Algunos de los Permisos especiales cancelarán estos permisos.

Administrador

Editar notas

Este Permiso agrega los botones junto a cada nota que se ha agregado a un elemento, lo que permite al Administrador modificar o eliminar una nota que se ha agregado a un elemento.

Editar opciones SMTP

Este Permiso incluye la opción "Configuración de servidor de correo" en el menú en la sección Admin, y permite visualizar la página Opciones SMTP y almacenar los datos.

Editar opciones de base de datos

Este Permiso incluye la opción "Opciones BD" en el menú en la sección Admin, y permite visualizar la página Opciones BD y almacenar los datos.

Editar permisos

Cuando se deniega este permiso, un usuario con permiso para editar una Compañía, Departamento o Usuario puede ver los permisos de la Compañía, Departamento o Usuario, pero no los puede modificar.

Editar ampliaciones

Este Permiso incluye la opción "Ampliaciones" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario Crear, Editar y Eliminar Normas de ampliación.

Editar plantillas de correo electrónico

Este Permiso incluye la opción "Plantillas de correo electrónico" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario Crear, Editar y Eliminar Plantillas de correo electrónico que se utilizan en las Normas de notificación.

Editar notificaciones

Este Permiso incluye la opción "Notificaciones" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario Crear, Editar y Eliminar Normas de notificación de correo electrónico.

Editar información de licencia

Este Permiso incluye la opción "Licencia" en el menú en la sección Admin, y permite visualizar la página de Licencia y almacenar los datos.

Editar estado

Este Permiso incluye la opción "Códigos de estado" y "Códigos de resolución" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario Crear, Editar y Eliminar Códigos de estado y resolución.

Editar prioridades

Este Permiso incluye la opción "Prioridades" en el menú en la sección Admin, y permite al usuario Crear, Editar y Eliminar Prioridades.

Ver todas las categorías

Este permiso le permite a un administrador ver todos los tipos de categorías.

Ver todas las compañías

Este permiso le permite a un administrador ver todas las compañías en la vista en árbol.

Ver todos los departamentos

Este permiso le permite a un administrador ver todos los departamentos en la vista en árbol.

Personalizar aplicación

Este Permiso incluye la opción "Personalizar" en el menú en la sección Admin, y permite visualizar la página Personalizar opciones y almacenar los datos.

También hay determinados usuarios en ServiceDesk que tienen Permisos especiales:

- El contacto de un incidente o solicitud de cambio
- El "Administrador" del departamento que contiene el Contacto de un incidente o solicitud de cambio
- El "Contacto predeterminado" de la compañía que contiene el contacto de un incidente o solicitud de cambio.

Estos Permisos especiales se pueden modificar configurando las opciones en la página Personalizar.

Crear una nueva plantilla de permiso

NetSupport ServiceDesk incluye una selección de plantillas de permisos predefinidas pero habrá ocasiones en las que desee crear las suyas propias y aplicarlas a varios usuarios.

Para crear una nueva plantilla

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Permisos de la barra de herramientas.
2. Haga clic en el icono Nueva plantilla de la barra de herramientas y aparecerá una plantilla en blanco.
3. Escriba un nombre para la plantilla y seleccione los permisos necesarios.
4. Haga clic en Guardar. La nueva plantilla se agregará a la lista de plantillas existentes.

Configuración de permisos

Los permisos se pueden configurar a nivel Predeterminado, de Compañía, de Departamento o de Usuario.

Los permisos se pueden configurar utilizando una de las plantillas de permisos o configurando manualmente los permisos individuales.

Nota: NetSupport ServiceDesk incluye una selección de plantillas de permisos predefinidas pero también puede crear sus propias plantillas.

Cuando configure los permisos manualmente, cada uno se puede ajustar a uno de los siguientes tres estados.

- Permiso con configurador
- Permiso configurado
- o Permiso heredado

Configurar los permisos con una plantilla:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la visualización de estructura, seleccione la Compañía, Departamento o Usuario individual al que desee asignar los permisos.
3. Seleccione la ficha Permisos.

4. Seleccione la plantilla que contenga los permisos necesarios o active/desactive las opciones individuales necesarias.
5. Haga clic en Guardar para aplicar los permisos.

Configurar los permisos manualmente:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la visualización de estructura, seleccione la Compañía, Departamento o Usuario individual al que desee asignar los permisos.
3. Seleccione la ficha Permisos.
4. Configure los permisos necesarios.
5. Haga clic en Guardar para aplicar los permisos.

Permisos Especiales

De forma predeterminada, algunos usuarios de ServiceDesk pueden obtener permisos adicionales para algunos incidentes y solicitudes de cambio.

Estos usuarios son los siguientes:

- El contacto de un incidente o solicitud de cambio
- El "Administrador" del departamento que contiene el Contacto de un incidente o solicitud de cambio
- El "Contacto predeterminado" de la compañía que contiene el contacto de un incidente o solicitud de cambio.

Estos usuarios tendrán los siguientes permisos para los incidentes y solicitudes de cambio a los que están asociados:

- Leer
- Eliminar
- Editar
- Cambiar el estado
- Ver la fecha de vencimiento
- Agregar archivos.

Estos Permisos especiales se pueden modificar configurando las opciones de permisos en la página Personalizar.

Preferencias de Usuario

Se pueden aplicar preferencias de visualización a nivel de Compañía, Departamento o Usuario Individual. Por ejemplo, la página de inicio predeterminada para los operarios de ServiceDesk puede ser la lista de incidentes, o la página Crear nuevo incidente para los usuarios finales.

Editar usuario Chris

General

Preferencias

Permisos

Preferencias

Formato de fecha : dd/mm/yyyy ▾

Página de inicio predeterminada : Página de resumen ▾

Mostrar confirmación cuando los datos no se han guardado :

Abrir elementos en una nueva ventana/ficha:

Mostrar Preferencias

Incidents

Mostrar filtros en lista de Incident:

Actualizar la lista automáticamente:

Actualizar cada 0 segundos

Incident mostrar columnas Editar lista

Incident	Estado	Prioridad	Contacto	Categoría	Descripción	Tiempo abierto (total)

Orden de clasificación para lista de Incident Editar orden

Incident

Para ajustar la Preferencias:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la visualización de estructura, seleccione la Compañía, el Departamento o el Usuario correspondiente.
3. Seleccione la ficha Preferencias.
4. El cuadro de diálogo de Preferencias le permite especificar lo siguiente:
 - un formato de fecha alternativo, ej.: MM/DD/AAAA o DD/MM/AAAA.
 - la página de inicio de sesión predeterminada en el inicio de sesión. Puede elegir una página predeterminada o un diseño personalizado.
 - mostrar o no un indicador cuando no se han almacenado los datos.
 - si desea o no abrir elementos en una nueva ventana o pestaña.

- activar la opción de Mostrar filtros cuando se visualiza la lista de incidentes, problemas y solicitudes de cambio. Si está activada, los filtros le permiten introducir criterios de búsqueda con el fin de encontrar tipos específicos de problema.
- la frecuencia de actualización de la lista de incidentes, problemas y solicitudes de cambio.
- las columnas que se van a incluir en la lista de incidentes, problemas y solicitudes de cambio. Puede agregar o quitar campos de la lista de incidentes según sus requisitos individuales. Haga clic en Editar lista para especificar las columnas necesarias.
- el orden de clasificación de la lista de incidentes, problemas y solicitudes de cambio se puede personalizar.

Nota: Las preferencias del usuario conectado se pueden cambiar seleccionando la ficha Inicio y haciendo clic en el icono Preferencias de la barra de herramientas.

Política de contraseñas

La ficha Política de contraseñas le permite ajustar la configuración de las contraseñas de usuarios para el ServiceDesk. Puede controlar el tipo de contraseñas configurables, cuándo caducará la contraseña, las circunstancias que causarán que se bloquee la cuenta, y lo que se escribe en el registro de seguridad.

Cómo configurar políticas de contraseñas

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la Vista en árbol, seleccione Valores predeterminados.
3. Seleccione la ficha Política de contraseñas.

Preferencias	Permisos	Política De Contraseñas
Política De Contraseñas		
Las contraseñas no caducan nunca	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Longitud mínima de contraseña	:	<input type="text" value="3"/>
Ejecutar contraseñas complejas	:	<input type="checkbox"/>
Ejecutar historial de contraseñas	:	<input type="checkbox"/>
Política De Bloqueo De La Cuenta		
Duración del bloqueo de la cuenta	:	<input type="text" value="30"/> Mins
Umbral de bloqueo de la cuenta	:	<input type="text" value="5"/> intentos fallidos de inicio de sesión
Reajustar contador de bloqueo tras	:	<input type="text" value="30"/> Mins
Registro De Seguimiento De Seguridad		
Registrar intentos fallidos de inicio de sesión	:	<input type="checkbox"/>
Registrar intentos correctos de inicio de sesión	:	<input type="checkbox"/>

 Guardar

Política de contraseñas

Le permite controlar el tipo de contraseñas configurables y cuándo caducarán.

Las contraseñas nunca caducan

Si se selecciona esta opción, las contraseñas de usuarios no caducarán nunca.

Longitud mínima de contraseña

Especifique la longitud mínima de una contraseña de usuario.

Ejecutar contraseñas complejas

Cuando esta opción está activada, las contraseñas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Las contraseñas deben constar de 8 caracteres como mínimo
- Las contraseñas no deben contener el nombre del usuario
- Las contraseñas deben contener al menos tres de estos elementos:
 - Caracteres en minúscula
 - Caracteres en mayúscula
 - Caracteres numéricos
 - Caracteres no alfanuméricos

Ejecutar historial de contraseñas

Si se selecciona esta opción, el usuario no podrá cambiar la contraseña por otra que ya haya utilizado antes.

Política de bloqueo de la cuenta

La configuración de la Política de bloqueo de la cuenta le permite controlar lo que sucederá cuando los usuarios intenten acceder al ServiceDesk con una contraseña no válida. El ServiceDesk bloqueará automáticamente el acceso de un usuario al sistema si intenta acceder a él con una contraseña incorrecta.

Duración del bloqueo de la cuenta

Especifique el número de minutos que permanecerá bloqueada la cuenta.

Umbral de bloqueo de la cuenta

Especifique el número de intentos fallidos de inicio de sesión antes de que se bloquee la cuenta.

Reajustar contador de bloqueo tras

Especifique la cantidad de tiempo, en minutos, durante el que se recordarán los intentos fallidos de inicio de sesión.

Registro de seguimiento de seguridad

La configuración del Registro de seguimiento de seguridad controla qué información se escribe en el registro de seguridad.

Registrar intentos fallidos de inicio de sesión

Si se selecciona esta opción, se registrarán en el registro de seguridad todos los intentos fallidos de inicio de sesión.

Registrar intentos correctos de inicio de sesión

Si se selecciona esta opción, se registrarán en el registro de seguridad todos los intentos correctos de inicio de sesión.

Ajustar Contraseña

Para ajustar/reajustar una contraseña de Usuario:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. En la Visualización de estructura de Usuarios, seleccione el usuario final cuya contraseña desee cambiar.
3. Seleccione Reajustar contraseña de la barra de herramientas.



El formulario muestra un encabezado azul con el texto "Cambiar contraseña de" y un botón de cerrar "X". Hay dos campos de entrada de texto: "Nueva contraseña" y "Confirmar nueva contraseña". En la parte inferior hay dos botones: "Aceptar" y "Cancelar".

4. Escriba la nueva contraseña y vuelva a escribirla para confirmar.
5. Haga clic en Cambiar para guardar los detalles.

Para ajustar/reajustar la contraseña del usuario conectado:

1. Seleccione la ficha Inicio y haga clic en el icono Cambiar contraseña de la barra de herramientas.
2. Introduzca los detalles según se describe anteriormente.

Nota: Puede ajustar la configuración de las contraseñas de usuario. Seleccione la ficha Admin, haga clic en el icono Usuarios, seleccione Valores predeterminados en la Vista en árbol y, después, haga clic en la ficha Política de contraseñas.

Importar Usuarios

Es posible llenar NetSupport ServiceDesk con información del usuario importando los datos desde un archivo CSV o sincronizando ServiceDesk con Active Directory.

Importar usuarios desde un archivo:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Usuarios de la barra de herramientas.
2. Haga clic en el botón Importar de la barra de herramientas para abrir el asistente de importación de usuario.
3. Seleccione el archivo que desee importar y pulse Siguiente.
4. La siguiente página mostrará una lista de los campos en el archivo de texto. Haga coincidir estos campos con los campos de Información de usuario en el ServiceDesk.
5. Pulse Siguiente para iniciar la importación de los usuarios.
6. Cuando se haya completado la importación y si no se pudo importar algún usuario, se podrán ver los errores al pulsar Siguiente.

Cuando se importa desde un archivo de texto, si los nombres de compañía o departamento indicados en el archivo de texto no existen en la base de datos del ServiceDesk, se crearán automáticamente.

Sincronización de Active Directory:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono **Sincronizar AD** de la barra de herramientas.
2. Active la sincronización marcando la casilla de **Activación**.
3. Haga clic en **Agregar** y escriba el dominio, nombre de usuario y contraseña correspondientes, así como cualquier UO que desee excluir (se puede excluir más de una UO separando los valores por comas).
4. Repita el proceso para los dominios adicionales.
5. Puede elegir qué datos se toman de Active Directory correspondientes al nombre, departamento y compañía a la hora de crear un usuario o actualizar los detalles del usuario. Seleccione la opción deseada en las listas desplegadas.
6. El estado del servicio mostrará el estado actual del servicio de Active Directory para cada dominio. Para forzar la ejecución del servicio, haga clic en **Ejecutar ahora**.

De forma diaria, ServiceDesk ejecuta un servicio que comprueba los usuarios de los dominios configurados y agrega o actualiza los detalles en la estructura de Usuarios.

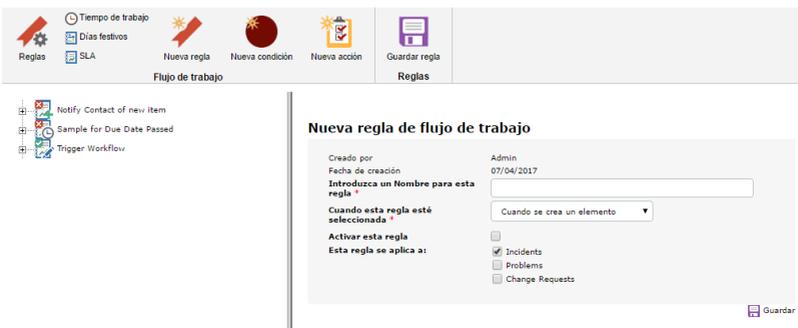
Reglas de flujo de trabajo

La opción Flujo de trabajo permite automatizar procesos de Service Desk y asignar elementos de trabajo. Se pueden definir reglas de flujo de trabajo para incidentes, problemas y solicitudes de cambio, y se pueden utilizar para realizar una serie de acciones específicas cuando se cumplan ciertas condiciones.

Puede decidir que es suficiente con aumentar la prioridad, puede enviar una notificación automatizada por correo electrónico a determinados usuarios, reasignar el elemento, cambiar un valor o crear un elemento nuevo.

Para crear una nueva regla de flujo de trabajo

1. Seleccione la pestaña Admin. y haga clic en el icono de Reglas, en la sección Flujo de trabajo de la barra de herramientas. Se mostrará la lista de normas existentes. Las reglas existentes que haya creado se mostrarán en la vista en árbol.



2. Haga clic en el botón de la barra de herramientas de Nueva regla.
3. Introduzca un nombre para la nueva regla y, después, elija cuándo se compruebe la regla:

Continuamente

La regla se comprobará continuamente. Tiene la opción de ejecutar esta regla una vez por elemento.

Nota: Será necesario establecer suficientes condiciones para evitar que la regla se vuelva a aplicar una vez que se haya ejecutado la acción.

Regla de ejemplo:

Fecha de vencimiento pasada

Se crea una regla para aumentar la prioridad del elemento cuando ha pasado la fecha de vencimiento. Para evitar que la regla se vuelva a aplicar, establezca una condición para que sólo se ejecute cuando el elemento tenga el estado abierto. También deberá establecer una acción para cambiar el estado.

Cuando se crea un elemento

La regla se ejecuta cuando se crea un elemento.

Regla de ejemplo:

Nuevo usuario

Se configura una regla para crear y asignar elementos automáticamente cuando se crea un incidentes con una categoría de Nuevo usuario. Se pueden crear solicitudes de cambio, por ejemplo, una para un nuevo PC y otra para un nuevo teléfono. También se puede crear un incidente para una cuenta de usuario y el estado original del incidente se puede establecer en completado.

Cuando se actualiza un elemento

La regla se ejecuta cada vez que un elemento se actualiza.

Regla de ejemplo:

Cambio de prioridad

Se puede crear una regla para que cuando una prioridad se cambie a alta, se envíe un correo electrónico al jefe de departamento.

4. Decida si desea activar la regla inmediatamente.

Nota: Antes de activar la regla debe asegurarse de que se han establecido todas las condiciones y acciones.

5. Seleccione a qué elementos se va a aplicar la regla:
 - Incidentes
 - Problemas
 - Solicitudes de cambio
6. Haga clic en Guardar.

Agregar una condición a una regla de flujo de trabajo

Las condiciones disponibles dependen del tipo de regla que esté utilizando.

1. Seleccione la regla de flujo de trabajo a la que desee aplicar la condición.
2. Haga clic en el botón de Nueva condición de la barra de herramientas.
3. Introduzca un nombre para la condición.
4. Seleccione el tipo de condición de la lista desplegable de Campo. Puede elegir entre Seleccionar el valor modificado (introducir los valores antiguo y nuevo correspondientes) y Seleccionar el valor actual (introducir el valor correspondiente).

Nota: Si elige **Creado por** (si la regla está marcada al crear un elemento) o **Actualizado por** (si la regla está marcada al actualizar un elemento) en el campo de condición, tendrá la opción de activar la regla de flujo de trabajo cuando una persona distinta de la asignada o de la de contacto actual cree o actualice un elemento. Seleccione **No la persona asignada** o **No la persona de contacto** de la lista desplegable de Valor actual.

5. Haga clic en Guardar.

Nota: Cuando se haya creado una regla para comprobar cuándo se han llevado a cabo actualizaciones de elementos, puede elegir comprobar el valor actual, habilitando así la función para que se ejecute cuando se haya actualizado un elemento.

Aplicar criterios de condiciones

Puede elegir las condiciones y los criterios que es necesario cumplir para llevar a cabo la acción.

1. Seleccione la regla de Flujos de trabajo correspondiente, y haga clic en **Condiciones** en la vista de estructura.
2. Todas las condiciones de esta regla aparecerán numeradas en forma de lista.
3. Seleccione los criterios:

Deben cumplirse todas las condiciones

Deben cumplirse todas las condiciones antes de que se lleve a cabo una acción.

Debe cumplirse cualquiera de las condiciones

Puede cumplirse cualquiera de las condiciones de la lista para que se lleve a cabo la acción.

Lógica personalizada

Le permite especificar cómo quiere que se cumplan las condiciones antes de que se lleve a cabo una acción. Por ejemplo, si ha introducido "1 y 2" o bien "3 ó 4", deben cumplirse las condiciones 1 y 2, o bien debe cumplirse la condición 3 o la 4.

4. Haga clic en Guardar.

Agregar una acción a una regla de flujo de trabajo

1. Seleccione la regla de flujo de trabajo a la que desee aplicar la acción.
2. Haga clic en el botón de Nueva acción de la barra de herramientas.
3. Introduzca un nombre para la nueva acción.
4. Seleccione el tipo de acción. Es posible configurar o aumentar la Prioridad, enviar una notificación automatizada por correo electrónico o reasignar un incidente.

Nota: A la hora de reasignar elementos, puede reasignarlos a una persona específica, o puede reasignarlos a los siguientes usuarios relacionados: la persona que creó el elemento (o su gestor), la persona que efectuó la última actualización del elemento (o su gestor), o el gestor de la persona asignada actual.

5. Introduzca las propiedades requeridas para la acción que haya seleccionado.
6. Haga clic en Guardar.

Nota: Es posible definir las horas de trabajo y el período de vacaciones para ServiceDesk. Las horas de trabajo de ServiceDesk se tendrán en cuenta cuando se procesen las reglas. En la ficha Admin, seleccione el icono Tiempo de trabajo o Días Festivos para configurar estas opciones.

Contratos de nivel de servicio

La gestión de nivel de servicio es un componente fundamental del marco de prestación de servicios ITIL, y la versión 5 proporciona procesos optimizados del flujo de trabajo para garantizar que puedan desarrollarse, acordarse y gestionarse satisfactoriamente los contratos de nivel de servicio (SLA) según las necesidades del cliente.

Se pueden definir reglas SLA (del contrato de nivel de servicio) para Incidentes, Problemas y Solicitudes de cambio, y pueden utilizarse para ver si se están cumpliendo los plazos acordados. Puede filtrar reglas SLA para elementos específicos, por ejemplo, si quiere que las reglas SLA se apliquen a los Incidentes generados por el departamento de Soporte pero no a los Incidentes generados por el departamento de Marketing.

Una vez haya creado su regla SLA y aplicado un filtro y una condición. Con cada Incidente, Problema o Solicitud de cambio que cumpla las condiciones de la regla se añadirá una sección SLA al elemento que indicará la fecha de vencimiento y el tiempo restante del elemento.

Para crear una nueva regla SLA

1. Seleccione la pestaña Admin. y haga clic en el icono SLA, en la sección Flujo de trabajo de la barra de herramientas. Las reglas existentes que haya creado se mostrarán en la vista en árbol.



2. Haga clic en el icono Nueva regla SLA de la barra de herramientas.
3. Escriba un nombre para la nueva regla y después decida si desea que la regla se ejecute una sola vez por elemento.
4. Decida si desea habilitar la regla inmediatamente.

Nota: Antes de habilitar la regla, necesita asegurarse de haber configurado todos los filtros y condiciones.

5. Seleccione a qué elementos se va a aplicar la regla:

- Incidentes
 - Problemas
 - Solicitudes de cambio
6. Haga clic en Guardar.

Añadir un filtro a una regla SLA

1. Seleccione la regla SLA a la que desea aplicar el filtro.
2. Haga clic en el icono Nuevo filtro SLA de la barra de herramientas.
3. Introduzca un nombre para el filtro.
4. Seleccione el tipo de filtro de la lista. Puede filtrar por empresa, departamento, prioridad, estado o regla SLA anterior.
5. Haga clic en Guardar.

Añadir una condición a una regla SLA

1. Seleccione la regla SLA a la que desea la condición.
2. Haga clic en el icono Nueva condición SLA de la barra de herramientas.
3. Introduzca un nombre para la condición.
4. Seleccione el tipo de condición de la lista.
5. Introduzca las propiedades necesarias para la condición que ha seleccionado.
6. Haga clic en Guardar.

Nota: Es posible definir las horas de trabajo y el período de vacaciones para ServiceDesk. Las horas de trabajo de ServiceDesk se tendrán en cuenta cuando se procesen las reglas. En la ficha Admin, seleccione el icono Tiempo de trabajo o Días Festivos para configurar estas opciones.

Plantillas de Correo Electrónico

El NetSupport ServiceDesk le permite crear una biblioteca de plantillas de correo electrónico personalizadas. Estas plantillas ofrecen un mecanismo útil para emitir notificaciones automatizadas a los usuarios en varios escenarios diferentes. Por ejemplo, cuando cambie la persona a la que esté asignado un problema o cuando desee aumentar el estado de un problema. Las normas sobre dónde enviar una plantilla específica se establecen en la opción Admin – Notificaciones, y si se crea un correo electrónico para propósitos de incremento, tendrá que establecer los criterios en la opción Admin – Flujo de trabajo.

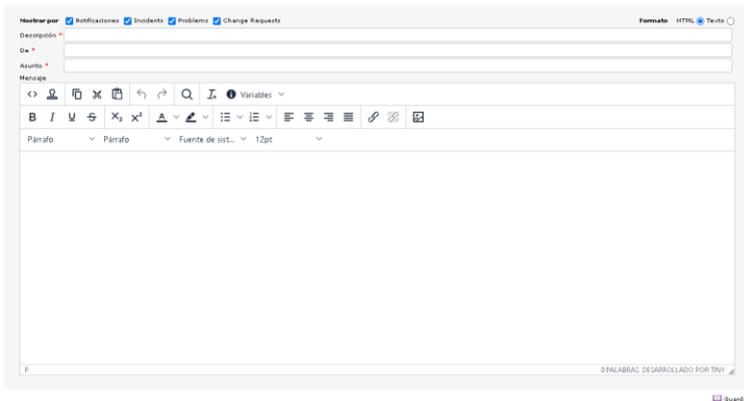
Nota: También pueden utilizarse plantillas de correo electrónico para enviar un mensaje electrónico desde un Incidente, Problema o Solicitud de Cambio. Puede configurar estos mensajes de manera que carguen automáticamente una plantilla de correo electrónico, seleccionando la plantilla deseada en la lista desplegable de **Plantilla predeterminada**, en la configuración del correo saliente.

Para crear una plantilla de correo electrónico

1. Seleccione la pestaña Admin. y haga clic en el icono de Plantillas, en la sección Correo electrónico de la barra de herramientas. Se mostrará una lista de las plantillas existentes. Puede editar un elemento haciendo clic en Editar al lado de la plantilla deseada.

Descripción	Dirección De	Asunto	
Auto Response to Customer On Creating a new Item		Thank you for your \$ITEMTYPE\$ Reference Number \$TICKETID\$	 Editar  Eliminar

2. Seleccione Nueva plantilla en la barra de herramientas.



3. Por defecto, la plantilla estará disponible para Notificaciones, Incidentes, Problemas y Solicitudes de cambio. Deshaga la selección de las opciones para las que no desee que esté disponible la plantilla.
4. Introduzca una breve descripción de la plantilla, el nombre del remitente y el asunto.
5. Escriba los contenidos del correo electrónico. Seleccione si desea hacerlo en formato HTML o de texto normal.
6. Se puede incluir un conjunto de variables con el fin de personalizar el correo electrónico. Si envía los mensajes en formato HTML, puede insertar las variables correspondientes seleccionándolas en la lista desplegable de **Variables**.
7. Haga clic en Guardar.

Variables de Correo Electrónico

Se pueden utilizar diferentes variables en el campo del asunto o en el cuerpo del mensaje de una plantilla de correo electrónico. Cuando se envía el correo electrónico, la variable se sustituye por los detalles del elemento.

Nota: Estas variables se pueden utilizar también en el editor de textos para personalizar el texto de la página de inicio de sesión, añadir notas a incidentes, problemas y solicitudes de cambio, y cerrar elementos rápidamente.

Variable	Descripción
\$ALLNOTES\$	Incluye todas las notas que se han agregado a un elemento en orden cronológico.
\$APPNAME\$	El nombre de la aplicación según se configura en la opción personalizar.
\$ASSIGNEECCELL\$	El número de teléfono móvil de la persona asignada actualmente al elemento.
\$ASSIGNEECOMP\$	La compañía de la persona asignada actualmente al elemento.
\$ASSIGNEEDEPT\$	El departamento del cual es miembro la persona asignada actualmente al elemento.
\$ASSIGNEEMAIL\$	La dirección de correo electrónico de la persona asignada actualmente al elemento.
\$ASSIGNEENAME\$	El nombre completo de la persona asignada actualmente al elemento.

\$ASSIGNEEPHONE\$	El número de teléfono de la persona asignada actualmente al elemento.
\$CATEGORY\$	La categoría actual del elemento.
\$CLOSED-DATE\$	La fecha de cierre del elemento.
\$CLOSED-DATETIME\$	La fecha y hora de cierre del elemento.
\$CLOSED-TIME\$	La hora de cierre del elemento.
\$CONTACTCELL\$	El número del móvil del contacto.
\$CONTACTCOMP\$	La compañía del contacto del elemento.
\$CONTACTDEPT\$	El departamento del cual es miembro el contacto del elemento.
\$CONTACTEMAIL\$	La dirección de correo electrónico del contacto del elemento.
\$CONTACTNAME\$	El nombre completo del contacto del elemento.
\$CONTACTPHONE\$	El número de teléfono del contacto.
\$CREATED-DATE\$	La fecha de creación del elemento.
\$CREATED-DATETIME\$	La fecha y hora de creación del elemento.
\$CREATED-TIME\$	La hora de creación del elemento.
\$CREATOREMAIL\$	La dirección de correo electrónico de la persona que ha creado el elemento.
\$CREATORNAME\$	El nombre completo de la persona que ha creado el elemento.
\$CUSTOMDATAxxx\$	Es posible agregar a una plantilla los campos personalizados que se requieran.
\$DATECREATED\$	La fecha en que se creó el elemento.
\$DESCRIPTION\$	La descripción del elemento (como se haya introducido en el campo de descripción del elemento).
\$DUEDATE\$	La fecha de vencimiento actual del elemento.
\$DUE-DATE\$	La fecha de vencimiento actual del elemento (indicada en formato AAAA-MM-DD).
\$DUE-DATETIME\$	La fecha y hora de vencimiento actuales del elemento (indicadas en el formato predeterminado del sistema).

\$DUE-TIME\$	La hora de vencimiento actual del elemento (indicada en formato H:M:S).
\$ITEMTYPE\$	El tipo de elemento, es decir, si es incidente, problema o solicitud de cambio.
\$LASTNOTE\$	Sólo incluye la última nota que se agregará al elemento.
\$LASTUPDATEDBY\$	La persona que realizó la última actualización del elemento.
\$PRIORITY\$	La prioridad actual del elemento.
\$PRIORITYCHANGE-DATE\$	La fecha del último cambio de prioridad del elemento.
\$PRIORITYCHANGE-DATETIME\$	La fecha y hora del último cambio de prioridad del elemento.
\$PRIORITYCHANGE-TIME\$	La hora del último cambio de prioridad del elemento.
\$RESOLUTION\$	Incluye el código de resolución del elemento.
\$SOLUTION\$	El texto de la solución en caso de que se haya incluido en el elemento.
\$STATUS\$	El estado actual del elemento.
\$STATUSCHANGE-DATE\$	La fecha del último cambio de estado del elemento.
\$STATUSCHANGE-DATETIME\$	La fecha y hora del último cambio de estado del elemento.
\$STATUSCHANGE-TIME\$	La hora del último cambio de estado del elemento.
\$SUMMARY\$	Incluye el texto de Resumen de elemento en el correo electrónico.
\$TICKETID\$	El número de elemento.
\$TICKETURL\$	La dirección URL del elemento.
\$UPDATED-DATE\$	La fecha de la última actualización del elemento.
\$UPDATED-DATETIME\$	La fecha y hora de la última actualización del elemento.
\$UPDATED-TIME\$	La hora de la última actualización del elemento.

Notificaciones

Utilice esta opción para establecer las normas de dónde se debe enviar una plantilla de correo electrónico almacenada.

Para ajustar las normas de Notificación

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Notificaciones de la barra de herramientas. Se mostrará una lista de las notificaciones existentes. Puede editar un elemento haciendo clic en una de las columnas.
2. Seleccione Nueva norma en la barra de herramientas.
3. Escriba una descripción adecuada para la notificación.
4. Indique también a quién se va a enviar el correo electrónico seleccionando el botón Destinatario correspondiente.
5. Seleccione la plantilla de correo electrónico correspondiente para enviar. Para crear una nueva plantilla de correo electrónico, haga clic en Nueva plantilla de correo electrónico.
6. Haga clic en Guardar para almacenar la notificación.

Descripción	
Introduzca una descripción para esta regla *	
Destinatarios	
Enviar a	Para CC BCC
Contacto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Administrador del contacto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Asignado	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Administrador del asignado	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Creador	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Administrador del creador	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Correo electrónico predeterminado de la Compañía del contacto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
La Junta de asesores de cambios	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Una dirección de correo electrónico específica	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
<input type="text"/>	
Plantilla De Correo Electrónico	
Plantilla de correo electrónico a utilizar	<input type="text" value="Auto Response to Customer On Creating a new Item"/> <input type="button" value="Nueva plantilla de correo electrónico"/>
<input type="button" value="Guardar"/>	

Nota: Al establecer una Acción en flujo de trabajo, puede definir cuándo y qué notificación de correo electrónico se va a enviar, así como crear una nueva notificación de correo electrónico, si fuese necesario.

Licencia

La página de Licencia permite a un administrador ver la Licencia actual e introducir una Nueva licencia.

Licencia	
Nombre de la compañía	: NetSupport
Número de serie	: EVAL
Detalles de licencia	Licencia de evaluación, 3 Operarios de ServiceDesk, Expira en 27 días
<input type="button" value="Registrar la licencia"/>	

Información De Versión	
Versión de Helpdesk	: 5.00.0000i11
Versión de base de datos	: 13
Versión de servicio de flujo de trabajo	: 3.0.0.28
Versión de componente SMTP	: 4.1.0.23
Versión de inventario DNA	: 1.0.0.1
Versión del servicio Active Directory	: 3.0.0.5
Versión del servicio correo entrante	: 4.2.0.24

Están disponibles los siguientes modos de Licencia:

Evaluación

La licencia de evaluación de 30 días limita los usuarios a 2 Operarios del ServiceDesk y 50 usuarios finales.

Por operador

En este modo el Producto está limitado para permitir un número limitado de personal técnico. Si se selecciona este modo de licencia y se alcanza el límite de licencia, no se podrá crear más personal técnico.

Estado

Los códigos de estado ofrecen un indicador del progreso de incidentes, problemas y solicitudes de cambio y permiten una rápida identificación de los elementos pendientes que requieran un incremento. Cuando se emite un nuevo elemento, se le dará automáticamente un Estado de Nuevo. Cuando se adopta una acción posterior, el Estado se puede cambiar para reflejar el estado actual.

El NetSupport ServiceDesk ofrece una lista predeterminada de códigos, aunque puede agregar códigos a ésta si es necesario.

Para agregar un nuevo Código de estado:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Estado de la barra de herramientas.
2. Haga clic en el icono Nuevo.
3. Escriba una descripción para el Estado.
4. Decida qué posición tendrá el nuevo código en la lista de Estado.
5. Indique si el sistema considerará el Estado como 'Cerrado', es decir Completado. Los elementos a los que se les vaya asignando un Estado se eliminarán de la lista de elementos.
6. Decida si el tiempo que aparece en este Estado se debería utilizar para calcular el tiempo de trabajo.
7. Seleccione para lo que se va a utilizar este estado:
 - Incidentes
 - Problemas
 - Solicitudes de cambio
8. Decida si este debe ser el estado predeterminado de incidentes, problemas y solicitudes de cambio.
9. Puede predefinir con qué valor se puede cambiar el código de este Estado asignándoles los códigos. De manera predeterminada, todos los códigos vienen asignados. En este punto podrá especificar con qué valores se puede cambiar este Estado agregando elementos a la lista Asignados.
10. Haga clic en Aceptar.

Códigos De Estado

Estado	Orden de clasificación	Cerrado	Tiempo de trabajo	Incidents	Problems	Change Requests	
New	1	No	Sí	Sí	Sí	No	 Editar  Eliminar
Waiting Authorization	1	No	No	No	No	Sí	 Editar  Eliminar
Open	2	No	Sí	Sí	Sí	Sí	 Editar  Eliminar
Waiting on someone else	3	No	No	Sí	Sí	Sí	 Editar  Eliminar
In Progress	4	No	Sí	Sí	Sí	Sí	 Editar  Eliminar
Completed	5	Sí	No	Sí	Sí	Sí	 Editar  Eliminar
Deferred	6	No	No	Sí	Sí	Sí	 Editar  Eliminar

Para editar la lista de Códigos de estado:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Estado de la barra de herramientas. Se mostrará la lista de Códigos de estado existentes.
2. Haga clic en Editar, que aparece junto al código de Estado que desee.
3. Edite los detalles necesarios.
4. Se puede eliminar un Estado haciendo clic en el icono Eliminar.

Códigos de Resolución

Use esta opción para compilar una lista de códigos de resolución. Cuando un operario de ServiceDesk cierra un elemento , puede elegir el código correspondiente de la lista predefinida.

Códigos De Resolución Actuales

Resolución	Orden de clasificación	
N/A	1	
Advice Given	2	
Hardware Replaced	3	
Software Re-Installed	4	

Agregar Un Nuevo Código De Resolución

Resolución	Orden de clasificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>

 Guardar

Para editar la lista de Códigos de resolución:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Resolución de la barra de herramientas. Se mostrará la lista de Códigos de resolución existentes.
2. Para editar una Descripción, haga clic en el campo correspondiente y modifique el texto según sea necesario.
3. Elija el orden en el que desea que se muestren los elementos. Este será el orden en el que aparecerán en la lista desplegable que se muestra en la ventana elemento.
4. Se puede quitar una Resolución haciendo clic en el icono Eliminar.
5. Haga clic en Guardar.

Para agregar un nuevo Código de resolución:

1. Introduzca la Descripción.
2. Decida qué posición tendrá el nuevo código en la lista.
3. Haga clic en Guardar.

Prioridad

Cuando se crea un elementos, el creador del mismo le asignará una prioridad al elemento, que se seleccionará de una lista predefinida que se puede personalizar según los requisitos personales.

Para editar los Códigos de prioridad:

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Prioridad de la barra de herramientas. Se mostrará la lista de Prioridades existentes.

Prioridades Existentes

Icono	Prioridad	Orden	Fecha de vencimiento predeterminada		
●	<input type="text" value="High"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Minutos"/>	
●	<input type="text" value="Medium"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Minutos"/>	
●	<input type="text" value="Low"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Minutos"/>	

Agregar Una Nueva Prioridad

Icono	Prioridad	Orden	Fecha de vencimiento predeterminada	
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Minutos"/> (Tiempo de trabajo)

Guardar

2. Puede cambiar o eliminar un elemento existente haciendo clic en la columna correspondiente y seleccionando un nuevo icono o modificando el texto según sea necesario.

o bien

Para agregar una nueva Prioridad, haga clic en la columna correspondiente, seleccione uno de los iconos predefinidos, escriba una descripción y el orden en el que le gustaría que apareciera la nueva prioridad en la lista desplegable.

3. Es posible definir una fecha de vencimiento predeterminada para cada Prioridad introduciendo un período de tiempo de 1 a 9999 días.
4. Haga clic en Guardar.

Categorías

Esta opción le permite considerar los tipos de problemas que los usuarios finales pueden plantear, así como compilar una lista de categorías. El nombre se puede personalizar si desea utilizar su propia terminología, por ejemplo Registro de problema, Tipos de solicitud de ayuda. Una visualización de estructura jerárquica muestra las diferentes categorías que se han creado. NetSupport ofrece un conjunto predeterminado de categorías, aunque puede agregar las que desee.

La visualización de estructura se amplía bajo una descripción de tema genérico, por ejemplo, el término genérico Hardware. Puede agregar descripciones de subtipos (PC, Impresora, etc) en cada categoría.

Cuando se emite un incidente, el creador del mismo puede seleccionar la categoría correspondiente del problema de su lista predefinida.

Para crear una nueva categoría

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Categorías de la barra de herramientas.
2. Haga clic en Nuevo.
3. Si agrega una subcategoría nueva a un elemento existente en la Vista en árbol, puede completar parcialmente las propiedades de la categoría ampliando el árbol y resaltando el nivel adecuado. Si no es una subcategoría, puede borrar el campo seleccionando la opción de borrado de la lista desplegable.
4. Introduzca una descripción una vez seleccionada el área del árbol donde insertar la nueva categoría.
5. Ajuste la prioridad predeterminada para los elementos de este tipo.
6. Es posible ordenar los elementos de cada categoría en un orden específico introduciendo un Orden de clasificación. Por ejemplo, si tiene cuatro subcategorías dentro de la categoría Hardware/PC, se pueden enumerar del 1 al 4.
7. Seleccione para qué se debe mostrar esta categoría: incidentes, problemas o solicitudes de cambio.
8. Los elementos se pueden asignar a departamentos u operarios específicos según la categoría seleccionada.
9. De manera predeterminada, todos los operarios tendrán acceso a una categoría. Esto se puede restringir seleccionando la ficha Operarios y especificando los operarios que pueden acceder a la categoría.

10. Si esta categoría se muestra para solicitudes de cambio, aparecerá la ficha Junta de asesores de cambios. Así podrá especificar quién necesita autorizar una solicitud de cambio antes de aprobarse.
11. Haga clic en Guardar para agregar la nueva categoría al árbol.

Datos Personalizados

NetSupport ServiceDesk ofrece los campos utilizados más habitualmente para almacenar la información sobre cada elemento, por ejemplo, Estado, Prioridad, Fecha de vencimiento, etc. Sin embargo, puede que haya otra información que desee almacenar en relación con un elemento, por ejemplo, puede agregar un campo para indicar el número de nómina del empleado.

El editor de datos personalizados de NetSupport ServiceDesk le ofrece un medio para agregar campos, secciones y fichas adicionales a un incidente, problema, solicitud de cambio, compañía, departamento o usuario que más adelante podrá rellenar el usuario final o el operario de ServiceDesk.

Los campos de Datos personalizados se organizan en secciones, de forma similar a las demás páginas en el ServiceDesk. Cada campo o sección puede ajustarse para que se muestre en el formulario para crear elementos, en el formulario para editar elementos o en ambos.

Es posible configurar los campos de datos personalizados para que se muestren a usuarios individuales u operarios de ServiceDesk, y para que sólo se vean en determinados Categorías.

Para crear el diseño de los datos personalizados, inicie el Editor de datos personalizados seleccionando la ficha Admin y haciendo clic en el icono Datos personalizados de la barra de herramientas.

Editor de datos personalizados

El Editor de datos personalizados le permite crear secciones y campos de datos personalizados y nuevas fichas que se pueden mostrar en el formulario para crear incidentes, en el formulario para editar incidentes o en ambos.

Con el Editor de datos personalizados, es posible:

- Crear o editar secciones de datos personalizados
- Crear o editar un Cuadro de texto
- Crear o editar una Casilla de verificación
- Crear o editar una Lista desplegable
- Crear o editar un Área de texto
- Creación o edición de una ficha

Cuando haya creado el diseño de los campos de datos personalizados, podrá previsualizar cómo aparecerán los campos en los formularios de un usuario y un operario del ServiceDesk.

Para que los campos de datos personalizados sean visibles, debe pulsar el botón Guardar para guardar el diseño de los datos personalizados.

Crear sección

Antes de crear un nuevo campo, debe crear una sección de Datos personalizados.

Las secciones se proporcionan para agrupar campos similares.

Para crear una nueva sección:

1. En el Editor de datos personalizados, pulse el botón de Sección en la barra de herramientas para ver las propiedades del cuadro Sección.



Nueva Sección De Datos Personalizados

Título de sección :

Mostrar en Tab :

Orden de clasificación :

2. Ajuste las Propiedades de sección y pulse el botón Aceptar.

Para editar una Sección existente:

1. Haga clic en el botón de propiedades a la derecha del título de la sección que desee editar.
2. Ajuste las Propiedades de la sección y pulse Aceptar.

Propiedades de sección:

Título de sección

Es el título que se muestra encima de la sección.

Mostrar en ficha

Seleccione la ficha donde desee mostrar la sección.

Ordenar

Es un número y controla el orden en el que se muestra la sección si tiene más de una.

Crear casilla de verificación

Antes de crear una nueva casilla de verificación, debe crear una sección de Datos personalizados.

Para crear una nueva casilla de verificación:

1. En el Editor de datos personalizados, pulse el botón de Casilla de verificación en la barra de herramientas para ver las propiedades de casilla de verificación.

Nueva Casilla De Verificación De Datos Personalizados

Nombre :

Predeterminado comprobado :

Mostrar en sección :

Orden de clasificación :

Mostrar en mitad de una fila :

Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk :

Asociar el campo con :

Mostrar en

Editar Incident Editar Problem Editar Change Request

Crear Incident Crear Problem Crear Change Request

Empresa Departamento Usuario

Mostrar a estos usuarios

Mostrar por estas categorías Todas las categorías

2. Ajuste las Propiedades de casilla de verificación y pulse el botón Aceptar.

Para editar una casilla de verificación existente:

1. Haga clic en el botón Propiedades a la derecha del campo que desee editar.
2. Ajuste las Propiedades de casilla de verificación y pulse el botón Aceptar.

Propiedades de casilla de verificación:

Nombre

Es el nombre que se mostrará a la izquierda del campo cuando se muestra. Este nombre es también el nombre visualizado en el título de la columna de una lista de elementos.

Selección de ajuste predeterminado

Cuando se selecciona esta opción, se seleccionará el valor predeterminado del campo.

Mostrar en sección

Es el nombre de la Sección de datos donde se incluirá esta casilla de verificación.

Ordenar

Es un número y controla el orden de visualización del campo en la sección seleccionada.

Mostrar en mitad de fila

Cuando se selecciona esta opción, el campo aparecerá como media fila, y aparecerá otro campo a su derecha.

Mostrar sólo a operarios del ServiceDesk

Cuando se selecciona esta opción, el campo sólo se mostrará si el usuario conectado es un operario del ServiceDesk.

Asociar el campo con

Especifique con qué se va a asociar el campo. Puede elegir entre Incidente, Problema, Solicitud de cambio, Contacto, Departamento y Compañía.

Mostrar en:

Elija en qué formularios se van a mostrar los datos personalizados. Las opciones disponibles dependen de lo que haya asociado con el campo.

Editar incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar incidente.

Editar problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar problema.

Editar solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar solicitud de cambio.

Crear incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear incidente.

Crear problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear problema.

Crear solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear solicitud de cambio.

Compañía

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar compañía.

Departamento

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar departamento.

Usuario

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar usuario.

Mostrar para estos usuarios

Es posible especificar los usuarios a los que se muestra este campo. De forma predeterminada se mostrará a todos los usuarios.

Mostrar por estas categorías

Es posible especificar en qué categorías se mostrará este campo. De forma predeterminada se mostrará en todos los tipos de categorías.

Nota: Si ha asociado el campo con una Compañía, Departamento o Contacto, las opciones Mostrar para estos usuarios y Categorías no se mostrarán.

Crear una lista desplegable

Antes de crear una nueva Lista desplegable, debe crear una sección de Datos personalizados.

Para crear una nueva Lista desplegable:

1. En el Editor de datos personalizados presione el botón Lista desplegable de la barra de herramientas para que se muestren de la lista desplegable.

The screenshot shows a web form titled "Nueva Lista Desplegable De Datos Personalizados". The form contains the following fields and controls:

- Nombre:** A text input field.
- Mostrar en sección:** A dropdown menu with "New" selected.
- Mostrar valores:** A text input field with "Agregar" and "Eliminar" buttons next to it.
- Mostrar valor / Opción predeterminada:** A horizontal bar with a double-headed arrow.
- Orden de clasificación:** A text input field with "1" entered.
- Mostrar en mitad de una fila:** A checked checkbox.
- Debe tener un valor:** An unchecked checkbox.
- Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk:** An unchecked checkbox.
- Asociar el campo con:** A dropdown menu with "Incident" selected.
- Mostrar en:** A section with several checkboxes: "Editar Incident" (checked), "Editar Problem" (unchecked), "Editar Change Request" (checked), "Crear Incident" (checked), "Crear Problem" (checked), "Crear Change Request" (checked), "Empresa" (checked), "Departamento" (checked), and "Usuario" (checked).
- Mostrar a estos usuarios:** A section with a "Todos" button.
- Mostrar por estas categorías:** A section with a "Todas las categorías" button.
- At the bottom, there are "Agregar" and "Quitar" buttons for both the user and category sections.

2. Ajuste las propiedades de la lista desplegable y pulse el botón Aceptar.

Para editar una Lista desplegable existente:

1. Haga clic en el botón Propiedades a la derecha del campo que desee editar.
2. Ajuste las propiedades de la lista desplegable y pulse el botón Aceptar.

Propiedades de lista desplegable:

Nombre

Es el nombre que se mostrará a la izquierda del campo cuando se muestra. Este nombre es también el nombre visualizado en el título de la columna de una lista de elementos.

Mostrar en sección

Es el nombre de la Sección de datos donde se incluirá esta lista desplegable.

Incluir valor

Puede agregar valores que aparecerán en la Lista desplegable. El orden de los valores puede ajustarse seleccionando y valor y utilizando los botones arriba y abajo para reordenar la lista. Puede ajustarse un valor como el valor predeterminado, y se seleccionará de forma predeterminada.

Nota: Se puede introducir un valor en blanco, si esto se establece como la opción predeterminada y la opción Debe tener un valor también está seleccionada, el usuario debe introducir un valor de la lista desplegable.

Ordenar

Es un número y controla el orden de visualización del campo en la sección seleccionada.

Mostrar en mitad de fila

Cuando se selecciona esta opción, el campo aparecerá como media fila, y aparecerá otro campo a su derecha.

Debe tener un valor

Cuando se selecciona esta opción, la lista desplegable no tendrá un valor vacío.

Mostrar sólo a operarios del ServiceDesk

Cuando se selecciona esta opción, el campo sólo se mostrará si el usuario conectado es un operario del ServiceDesk.

Asociar el campo con

Especifique con qué se va a asociar el campo. Puede elegir entre Incidente, Problema, Solicitud de cambio, Contacto, Departamento y Compañía.

Mostrar en:

Elija en qué formularios se van a mostrar los datos personalizados. Las opciones disponibles dependen de lo que haya asociado con el campo.

Editar incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar incidente.

Editar problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar problema.

Editar solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar solicitud de cambio.

Crear incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear incidente.

Crear problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear problema.

Crear solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear solicitud de cambio.

Compañía

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar compañía.

Departamento

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar departamento.

Usuario

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar usuario.

Mostrar para estos usuarios

Es posible especificar los usuarios a los que se muestra este campo. De forma predeterminada se mostrará a todos los usuarios.

Mostrar por estas categorías

Es posible especificar en qué categorías se mostrará este campo. De forma predeterminada se mostrará en todos los tipos de categorías.

Nota: Si ha asociado el campo con una Compañía, Departamento o Contacto, las opciones Mostrar para estos usuarios y Categorías no se mostrarán.

Crear área de texto

Un área de texto es similar a un cuadro de texto, pero el área de texto permite al usuario introducir más de una línea de texto. Es similar al campo Descripción de un elemento.

Antes de crear una nueva Área de texto, debe crear una sección de Datos personalizados.

Para crear una nueva Área de texto:

1. En el Editor de datos personalizados, pulse el botón de Área de texto en la barra de herramientas para ver las propiedades de Área de texto.

Nueva Área De Texto De Datos Personalizados

Nombre :

Valor predeterminado :

Mostrar en sección :

Número de filas :

Orden de clasificación :

Debe tener un valor :

Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk :

Asociar el campo con :

Mostrar en

Editar Incident Editar Problem Editar Change Request

Crear Incident Crear Problem Crear Change Request

Empresa Departamento Usuario

Mostrar a estos usuarios

Mostrar por estas categorías Todas las categorías

2. Ajuste las Propiedades de Área de texto y pulse el botón Aceptar.

Para editar un Área de texto existente:

1. Haga clic en el botón Propiedades a la derecha del campo que desee editar.
2. Ajuste las Propiedades del Área de texto y pulse Aceptar.

Propiedades del Área de texto

Nombre

Es el nombre que se mostrará a la izquierda del campo cuando se muestra. Este nombre es también el nombre visualizado en el título de la columna de una lista de elementos.

Valor predeterminado

Puede especificar un valor predeterminado para el cuadro Texto, que se mostrará cuando el valor esté vacío.

Mostrar en sección

Es el nombre de la Sección de datos donde se incluirá esta Área de texto.

Número de filas

Es el número de líneas de texto que se mostrarán en el Área de texto. El Área de texto permitirá al usuario introducir más filas que las indicadas aquí, y se mostrará una barra de desplazamiento en el Área de texto.

Ordenar

Es un número y controla el orden de visualización del campo en la sección seleccionada.

Debe tener un valor

Cuando se selecciona esta opción, el Área de texto no tendrá un valor vacío.

Mostrar sólo a operarios del ServiceDesk

Cuando se selecciona esta opción, el campo sólo se mostrará si el usuario conectado es un operario del ServiceDesk.

Asociar el campo con

Especifique con qué se va a asociar el campo. Puede elegir entre Incidente, Problema, Solicitud de cambio, Contacto, Departamento y Compañía.

Mostrar en:

Elija en qué formularios se van a mostrar los datos personalizados. Las opciones disponibles dependen de lo que haya asociado con el campo.

Editar incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar incidente.

Editar problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar problema.

Editar solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar solicitud de cambio.

Crear incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear incidente.

Crear problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear problema.

Crear solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear solicitud de cambio.

Compañía

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar compañía.

Departamento

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar departamento.

Usuario

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar usuario.

Mostrar para estos usuarios

Es posible especificar los usuarios a los que se muestra este campo. De forma predeterminada se mostrará a todos los usuarios.

Mostrar por estas categorías

Es posible especificar en qué categorías se mostrará este campo. De forma predeterminada se mostrará en todos los tipos de categorías.

Nota: Si ha asociado el campo con una Compañía, Departamento o Contacto, las opciones Mostrar para estos usuarios y Categorías no se mostrarán.

Crear cuadro de texto

Un área de texto es un cuadro de introducción de líneas que se puede utilizar para introducir datos alfanuméricos. Es posible configurar un Cuadro de texto para introducir un número únicamente.

Antes de crear un nuevo Cuadro de texto, debe crear una sección de Datos personalizados.

Para crear un nuevo Cuadro de texto:

1. En el Editor de datos personalizados, presione el botón de Cuadro de texto en la barra de herramientas para mostrar las propiedades de Cuadro de texto.

Nuevo Cuadro De Texto De Datos Personalizados

Nombre :

Valor predeterminado :

Mostrar en sección :

Anchura :

Orden de clasificación :

Mostrar en mitad de una fila :

Debe ser un valor numérico :

Debe tener un valor :

Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk :

Asociar el campo con :

Mostrar en

Editar Incident Editar Problem Editar Change Request

Crear Incident Crear Problem Crear Change Request

Empresa Departamento Usuario

Mostrar a estos usuarios

Todos

Mostrar por estas categorías

Todas las categorías

Agregar Quitar

Agregar Quitar

2. Configure las Propiedades de Cuadro de texto y pulse el botón Aceptar.

Para editar un Cuadro de texto existente:

1. Haga clic en el botón Propiedades a la derecha del campo que desee editar.
2. Configure las propiedades del Cuadro de texto y pulse Aceptar.

Propiedades del Cuadro de texto

Nombre

Es el nombre que se mostrará a la izquierda del campo cuando se muestra. Este nombre es también el nombre visualizado en el título de la columna de una lista de elementos.

Valor predeterminado

Puede especificar un valor predeterminado para el Cuadro de texto, que se mostrará cuando el valor esté vacío.

Mostrar en sección

Es el nombre de la sección Datos personalizados donde se incluirá este Cuadro de texto.

Anchura

Es el número de líneas de texto que se mostrarán en el Cuadro de texto. Si el usuario introduce más que este número de líneas, aparecerá una barra de desplazamiento en el cuadro de texto.

Ordenar

Es un número y controla el orden de visualización del campo en la sección seleccionada.

Mostrar en mitad de fila

Cuando se selecciona esta opción, el campo aparecerá como media fila, y aparecerá otro campo a su derecha.

Debe ser un valor numérico

Cuando se selecciona esta opción, solo se podrán introducir caracteres numéricos en el cuadro de texto.

Debe tener un valor

Cuando se selecciona esta opción, el Cuadro de texto no tendrá un valor vacío.

Mostrar sólo a operarios del ServiceDesk

Cuando se selecciona esta opción, el campo sólo se mostrará si el usuario conectado es un operario del ServiceDesk.

Asociar el campo con

Especifique con qué se va a asociar el campo. Puede elegir entre Incidente, Problema, Solicitud de cambio, Contacto, Departamento y Compañía.

Mostrar en:

Elija en qué formularios se van a mostrar los datos personalizados. Las opciones disponibles dependen de lo que haya asociado con el campo.

Editar incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar incidente.

Editar problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar problema.

Editar solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar solicitud de cambio.

Crear incidente

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear incidente.

Crear problema

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear problema.

Crear solicitud de cambio

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Crear solicitud de cambio.

Compañía

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar compañía.

Departamento

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar departamento.

Usuario

Cuando se selecciona esta opción, el campo se mostrará en el formulario Editar usuario.

Mostrar para estos usuarios

Es posible especificar los usuarios a los que se muestra este campo. De forma predeterminada se mostrará a todos los usuarios.

Mostrar por estas categorías

Es posible especificar en qué categorías se mostrará este campo. De forma predeterminada se mostrará en todos los tipos de categorías.

Nota: Si ha asociado el campo con una Compañía, Departamento o Contacto, las opciones Mostrar para estos usuarios y Categorías no se mostrarán.

Crear ficha

Es posible crear una ficha para mostrar los campos en una nueva ficha en los formularios Crear o Editar, aunque es necesario crear una sección antes de poder agregar campos.

Creación de una nueva ficha

1. En el Editor de datos personalizados, pulse el botón de Ficha en la barra de herramientas para ver las propiedades de Ficha.
2. Seleccione las propiedades de Ficha y haga clic en Aceptar.

Edición de una ficha existente

1. Haga clic en las propiedades a la derecha de la ficha que desee editar.
2. Ajuste las propiedades de la ficha y pulse Aceptar.

Propiedades de la sección de ficha

Nombre de la ficha

Es el nombre que se mostrará en la nueva Ficha.

Ordenar

Es un número y controla el orden de visualización del campo en la sección seleccionada.

Ver e Introducir Datos Personalizados

Cuando ha utilizado el Editor de datos personalizados para crear y guardar el diseño de los datos personalizados, los campos de los datos personalizados se mostrarán en el formulario Crear incidente, problema o solicitud de cambio, o en el formulario Editar incidente, problema, solicitud de cambio, compañía, departamento o usuario, según las propiedades que se hayan configurado.

Los campos personalizados que se agreguen se mostrarán en la ficha principal de los formularios Crear o Editar, salvo que haya creado una ficha nueva en la que mostrar el campo.

Personalizar

Esta opción le permite personalizar varios ajustes predeterminados de NetSupport ServiceDesk.

Las opciones de personalización se dividen en tres secciones.

- Opciones de elementos
- Opciones de registro
- Aspecto

Nota: En esta sección puede crear un diseño personalizado para la página de inicio de un usuario. Haga clic en el icono Diseños de la barra de herramientas.

Para cambiar las opciones de personalización

1. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas.
2. Cambie las opciones según sea necesario.
3. Pulse el botón Guardar para almacenar los cambios.

Agregar idiomas adicionales

NetSupport ServiceDesk ofrece soporte en varios idiomas, lo que permite configurar la interfaz agregando idiomas adicionales.

Nota: Los idiomas adicionales también se pueden seleccionar durante la instalación.

1. Haga clic en el icono Idiomas en la barra de herramientas.
2. Seleccione los idiomas necesarios para la interfaz de ServiceDesk.
3. Haga clic en Siguiente. Un mensaje confirmará la creación de la base de datos.
4. Haga clic en Cerrar.
5. Para cambiar el idioma, seleccione la ficha Inicio y haga clic en el identificador de idiomas. Se mostrará una lista con los idiomas disponibles.

Nota: Los usuarios también pueden seleccionar el idioma de ServiceDesk desde la pantalla de inicio de sesión.

Opciones de elementos

Para acceder a estas opciones, seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas.

Opciones De Elemento
Opciones de inicio de sesión
Aspecto

Asignación

Método de asignación para un nuevo elemento : Seleccionar el contacto y luego la categoría por persona asignada ▼

Asignado predeterminado : Admin ...

Opciones

Quando se cierra un elemento : Requiere una solución ▼

Quando se cierra un elemento rápidamente : Requiere una solución ▼

Quién puede cambiar la prioridad de un nuevo elemento : Cualquier usuario con permiso para editar el elemento ▼

Método de prioridad automático para un nuevo elemento : Seleccionar el contacto y luego la categoría por prioridad ▼

Prioridad predeterminada para un nuevo elemento : Medium ▼

Mostrar resumen en el formulario Elemento nuevo

Mostrar resumen en el formulario Editar elemento

Permiso Especial Para Incidents Y Change Requests

	Lectura	Eliminar	Editar	Cambiar el estado	Agregar archivos	Ver la fecha de vencimiento	Ver la pista de auditoria
El contacto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El administrador de contactos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El contacto predeterminado de la compañía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Asignación

Método de asignación para un nuevo elemento

Esta opción afecta al modo en que se asignan los elementos y se puede establecer en una de las siguientes opciones:

- ***Seleccionar el contacto y luego la categoría por persona asignada***

Se comprueban el Contacto, el Departamento y la Compañía para buscar a la persona asignada antes de comprobar el Categoría por persona asignada.

- ***Seleccionar la categoría y luego el contacto por persona asignada***

Se comprueban los tres Categoría para buscar a una persona asignada antes de comprobar el Contacto, el Departamento y la Compañía.

Asignado predeterminado

Seleccione un contacto para que actúe como el asignado predeterminado del sistema. Cuando se registra un elemento, si el sistema no puede enviarlo directamente a un departamento técnico u operario de ServiceDesk, asignará el problema al usuario predeterminado especificado aquí. NetSupport proporciona un usuario administrativo, pero lo puede cambiar si es necesario.

Opciones

Cuando se cierra un elemento

Este ajuste controla si un operario de ServiceDesk debe agregar una solución al cerrar un elemento. Esta opción se puede ajustar a una de las siguientes opciones:

- ***Requiere una solución***
El operario debe agregar una solución al elemento antes de cerrarlo.
- ***Solicitar una solución***
Se le pide al operario que agregue una solución al elemento pero puede guardar el elemento sin agregar una solución.
- ***No solicitar una solución***
No se le pide al operario que agregue una solución al cerrar un elemento.

Cuando se cierra un elemento rápidamente

Este ajuste controla si un operario de ServiceDesk debe agregar una solución al cerrar un elemento rápidamente. Esta opción se puede ajustar a una de las opciones siguientes:

- ***Requiere una solución***
El operario debe agregar una solución al elemento antes de cerrarlo.
- ***Solicitar una solución***
Se le pide al operario que agregue una solución al elemento pero puede guardar el elemento sin agregar una solución.
- ***No solicitar una solución***
No se le pide al operario que agregue una solución al cerrar un elemento.

Quién puede cambiar la prioridad de un elemento

Esta opción controla qué usuarios puede cambiar la prioridad de un elemento. Esta opción se puede ajustar a una de las opciones siguientes:

- Cualquier usuario con permiso para editar el elemento
- Cualquier Operario del ServiceDesk
- Sólo Operarios del ServiceDesk con permiso para Editar prioridades

Método de prioridad automático para un nuevo elemento

Cuando se crea un nuevo elemento, la prioridad se puede ajustar automáticamente según la prioridad predeterminada del usuario o según la prioridad predeterminada del elemento.

Es posible ajustar la prioridad predeterminada de un usuario editando el usuario.

Es posible ajustar la prioridad predeterminada de un Categoría editando el Categoría.

Prioridad predeterminada para un nuevo elemento

Seleccione una prioridad predeterminada para los nuevos elementos. Cuando se registra un elemento, se ajustará esta prioridad si el sistema no puede ajustarla automáticamente. Véase Cómo ajustar la prioridad de un nuevo elemento.

Mostrar resumen en el formulario Elemento nuevo

Indique si debe mostrarse el campo Resumen cuando se crea un nuevo elemento.

Mostrar resumen en el formulario Editar elemento

Indique si debe mostrarse el campo Resumen cuando se edita un elemento

Permiso especial para incidentes y solicitudes de cambio

De forma predeterminada, algunos usuarios de ServiceDesk pueden obtener permisos adicionales para algunos incidentes y solicitudes de cambio.

Estos usuarios son los siguientes:

- El contacto de un incidente o solicitud de cambio
- El "Administrador" del departamento que contiene el Contacto de

- un incidente o solicitud de cambio
- El "Contacto predeterminado" de la compañía que contiene el contacto de un incidente o solicitud de cambio.

Estos usuarios tendrán los siguientes permisos para los incidentes y solicitudes de cambio a los que están asociados:

- Leer
- Eliminar
- Editar
- Cambiar el estado
- Ver la fecha de vencimiento
- Agregar archivos
- Ver la pista de auditoría.

Opciones de Registro

Para acceder a estas opciones, seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas.

The screenshot shows the 'Opciones De Inicio De Sesión' configuration page. At the top, there are three tabs: 'Opciones de elemento', 'Opciones De Inicio De Sesión', and 'Aspecto'. The main content area is titled 'Opciones De Inicio De Sesión' and contains several settings:

- 'Crear usuarios cuando inician la sesión por primera vez' is checked with a checkbox.
- 'Inicio de sesión de usuarios mediante' is set to 'Dirección de Correo Electrónico' via a dropdown menu.
- 'Mostrar lista de usuarios con sesión iniciada a los no operarios' is checked with a checkbox.
- 'Enviar contraseñas olvidadas a' is set to 'Dirección de correo electrónico de usuario' via a dropdown menu.
- 'Autenticar usuarios con seguridad NT' is unchecked with a checkbox.
- 'Mostrar lista de usuarios con sesión iniciada a los operarios' is checked with a checkbox.
- There is an empty text input field for 'Dirección de Correo Electrónico'.

A 'Guardar' button is located at the bottom right of the configuration area.

Crear usuarios cuando se registran por primera vez

De forma predeterminada, a los usuarios que se registran con su dirección de correo electrónico por primera vez se les pedirá que creen su propia cuenta de usuario. Sin embargo, es posible que desee controlar el número de cuentas que se crean desactivando esta opción. De esta forma se garantiza que sólo los actuales Administradores u Operarios del ServiceDesk pueden crear usuarios.

Registro de usuario por medio de

De forma predeterminada, los usuarios se registran con su dirección de correo electrónico y contraseña. El registro se puede cambiar a una de las siguientes opciones:

- Dirección de correo electrónico
- Nombre de usuario Windows
- Nombre completo

Autenticar usuarios con seguridad Windows

Si está seleccionada esta opción, cuando un usuario dirige su navegador al ServiceDesk, se le indicará que introduzca un nombre de usuario Windows y una contraseña. Si este nombre de usuario Windows coincide con el registro Windows de un usuario de ServiceDesk, el usuario se registrará automáticamente en el ServiceDesk.

Si se cambia esta opción y se guarda la configuración, se le indicará que introduzca un nombre de usuario Windows y una contraseña para ajustar la configuración IIS.

Mostrar lista de usuarios a los operarios

Desactive esta opción para evitar que los Operarios del ServiceDesk puedan ver la lista de usuarios registrados.

Mostrar lista de usuarios a los no operarios

Desactive esta opción para evitar que los usuarios puedan ver la lista de usuarios registrados.

Enviar contraseñas olvidadas a

De forma predeterminada, si un usuario intenta registrarse con una contraseña incorrecta, se le mostrará un enlace para enviar la contraseña a la dirección de correo electrónico almacenada en el ServiceDesk. Si lo desea, puede ajustar esta opción para enviar esta solicitud de contraseña a una dirección de correo electrónico específica.

Aspecto

Para acceder a estas opciones, seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas.

The screenshot shows the 'Aspecto' configuration window with the following settings:

- Nombre del sistema Service Desk:** The Rescue Team ServiceDesk
- URL de logotipo personalizado:** (Empty field, with a note: (Dimensiones recomendadas: 400 x 65))
- Nombre de un incidente:** Incident (Plural: Incidentz)
- Nombre de un problema:** Problem (Plural: Problems)
- Nombre de una solicitud de cambio:** Change Request (Plural: Change Requests)
- URL de ayuda en línea:** (Empty field, with a note: (Deje en blanco para el archivo de ayuda predeterminado))
- Página de cierre de sesión personalizada:** (Empty field, with a note: (Dejar en blanco para opción predeterminada))
- Idioma predeterminado:** ES
- Paginación de lista activada:** Yes
- Registros por página:** 25
- Número de páginas a mostrar:** 10
- Cómo buscar usuarios:** Mostrar formulario de búsqueda por nombre, dirección de correo electrónico, compañía y departamento

At the bottom, there is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, link, unlink, and insert image. The text area below the toolbar is currently empty.

Nombre del Sistema ServiceDesk

Es el nombre que aparece en la barra de título de la ventana del explorador web.

URL de logotipo personalizado

Le permite seleccionar su propio logo para utilizar dentro de NetSupport ServiceDesk. Introduzca la URL para un archivo personalizado.

Nota: Las dimensiones recomendadas de un logotipo son de 400 x 65 píxeles.

Nombre del Incidente/ Problema/ Solicitud de cambio

Es la terminología utilizada por NetSupport ServiceDesk. Si no es adecuado, puede cambiarlo a un nombre más reconocible para su empresa. Por ejemplo, puede que prefiera denominarlo Solicitud de ayuda en vez de Incidente.

URL de ayuda en línea

Si no desea utilizar el archivo de ayuda predeterminado, puede introducir una URL que vaya a un archivo personalizado.

Página de cierre de sesión personalizada

Si lo desea, puede hacer que aparezca una página personalizada de cierre de sesión cuando un usuario cierre su sesión en NetSupport ServiceDesk. Introduzca la URL deseada.

Idioma predeterminado

Seleccione el idioma predeterminado para la interfaz del ServiceDesk. El cambio se implementará la siguiente vez que el usuario inicie la sesión.

Paginación de lista activada

El número de elementos que se muestran por página se puede controlar cuando esta opción está activada.

Registros por página

Con la paginación de lista de elementos activada, puede especificar el número de elementos que se van a mostrar por página.

Número de páginas que se mostrarán

Especifique el número de página que mostrarán en un momento dado. Si hay más páginas, se le indicará que seleccione el 'Grupo siguiente'.

Cómo buscar usuarios

Esta opción selecciona el método de búsqueda de usuarios. Puede seleccionar de entre las opciones siguientes:

- **Mostrar jerarquía de Compañías y Departamentos**
Es la opción de búsqueda predeterminada, que busca usuarios por compañía y departamento.
- **Mostrar formulario de búsqueda por nombre, dirección de correo electrónico, Compañía y Departamento**
Es una opción de búsqueda más completa, que permite buscar por nombre y dirección de correo electrónico, así como por compañía y departamento.

Texto personalizable en la página de registro

Puede especificar también mensajes personalizables que se mostrarán en la pantalla de Registro de usuario. Este texto puede ser información importante del sistema o la compañía. Se puede incluir una selección de variables, y puede seleccionarlas en la lista desplegable de **Variables**.

UTILIZAR NETSUPPORT SERVICEDESK

Descripción general

NetSupport ServiceDesk ofrece la funcionalidad central de administración de incidentes, problemas y solicitudes de cambio que recomienda ITIL:

Incidentes

Los incidentes son registros que contienen solicitudes de soporte de los usuarios. La gestión de incidentes le permite resolver cuestiones y restaurar el servicio normal de la manera más rápida y eficaz posible.

Problemas

Los problemas son la causa subyacente de uno o más incidentes. La gestión de problemas permite encontrar la causa de los incidentes y eliminar incidentes que se repiten.

Solicitudes de cambio

Método de controlar y registrar solicitudes para un cambio. La gestión de cambios ayuda a introducir un conjunto de métodos y procedimientos definidos para el control rápido y eficaz de las solicitudes de cambio. Se puede definir una Junta de asesores de cambios para cada categoría, lo que permite especificar quién necesita autorizar la solicitud de cambio.

Nota: Los incidentes, problemas y solicitudes de cambio se pueden vincular entre ellos, con el fin de poder actualizar simultáneamente los registros que están relacionados.

Cuando los usuarios finales tienen problemas técnicos, pueden enviar el incidente, problema o solicitud de cambio utilizando ServiceDesk a través de su explorador web.

La ficha Lista se utiliza para administrar los elementos que se han emitido. Los permisos de usuario determinarán si tienen suficientes derechos para ver y solucionar los problemas.

Antes de que los usuarios finales tengan la posibilidad de registrar los problemas, existen varias tareas administrativas relacionadas con el usuario que deben realizarse. Consulte la sección Admin-Usuarios para obtener más información.

Puede cambiar el término incidente, problema o solicitud de cambio por un nombre más adecuado para su compañía mediante las opciones de Personalizar.

Si los usuarios no pueden acceder a la página web, se pueden poner en contacto con un usuario de Administración u Operario del ServiceDesk por teléfono o correo electrónico, quienes podrán registrar el problema para ellos.

Cómo se asignan los elementos

Decidir dónde se asignan los incidentes, problemas y solicitudes de cambio es un paso fundamental al configurar el entorno de NetSupport ServiceDesk. Cuando un usuario final registra un problema, el sistema asigna automáticamente el elemento según las normas que ha predefinido el Administrador.

Según la persona que registra el elemento

Cuando se registra un elemento, el sistema comprueba las propiedades de la Compañía/Departamento de los creadores para determinar qué Departamento técnico u operario de ServiceDesk está registrado como el responsable asignado de dicha área.

Según el tipo de elemento

El tipo de elemento también puede determinar a quién se asignan los problemas. Es posible que tenga una persona que esté especializada en un tipo particular de aplicación o equipo de hardware, en cuyo caso puede filtrar todos los incidentes de dicho tipo al operario específico.

Puede especificar cuáles de las normas anteriores tienen prioridad en la opción Admin.-Personalizar.

Página de resumen

Por defecto, la página de resumen se utiliza como página de inicio para todos los usuarios de NetSupport ServiceDesk.

Nota: La página de inicio de los usuarios puede cambiarse en Preferencias. Puede elegir entre varias páginas de inicio predeterminadas, o puede crear un diseño personalizado en la sección Personalizar. Esto le permite aplicar páginas de inicio específicas a distintos tipos de usuarios.

Esto resulta útil para los usuarios finales puesto que muestra el estado de los incidentes, problemas y solicitudes de cambio que se han emitido. La página de resumen se mostrará en la ficha Inicio para que los usuarios puedan crear rápidamente nuevos incidentes, buscar en la base de datos Soluciones para intentar identificar problemas de naturaleza similar a los suyos y cambiar los datos de usuario.

Buenas tardes Andrew Dean, le damos la bienvenida a ServiceDesk



Abrir Incidents resumen para Andrew Dean

Incidents	Descripción	Estado
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Abrir Change Request resumen para Andrew Dean

Change Request	Descripción	Estado
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

fig 1: Página de resumen para un usuario final

A los operarios de ServiceDesk y los administradores se les proporciona un resumen categorizado de los elementos asignados a ellos y a su departamento.

Nota: Si se ha cambiado la página de inicio y ya no es la página de Resumen, los usuarios podrán ver aún esta página haciendo clic en el icono Mi resumen de la pestaña Inicio.

Buenas tardes Admin, le damos la bienvenida a ServiceDesk

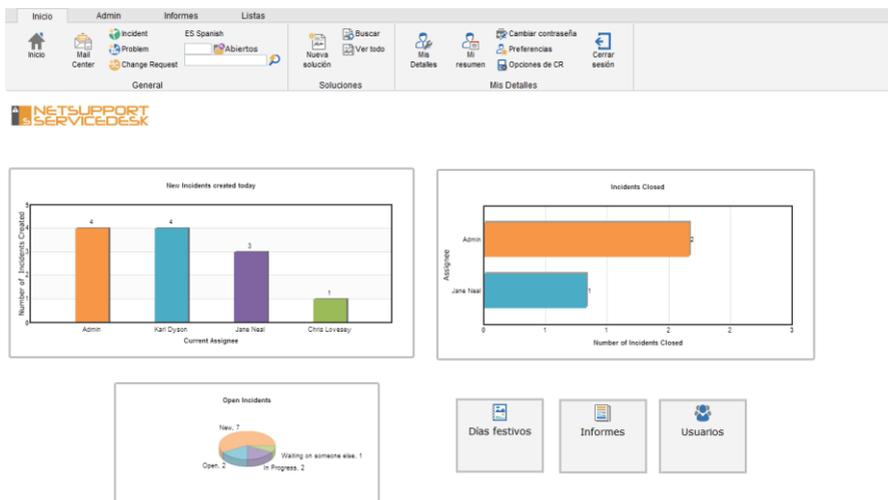
Resumen de Incidents para Admin High Prioridad Incidents New 1 mostrar	Resumen de Problem para Admin High Prioridad Problem New 1 mostrar	Resumen de Change Request para Admin Medium Prioridad Change Request Waiting Authorization 2 mostrar
Medium Prioridad Incidents New 3 mostrar	Medium Prioridad Problem New 2 mostrar	Change Request Resumen de Departamento Support Medium Prioridad Change Request Waiting Authorization 2 mostrar
Low Prioridad Incidents New 1 mostrar	Problem Resumen de Departamento Support High Prioridad Problem New 1 mostrar	
Incidents Resumen de Departamento Support High Prioridad Incidents New 1 mostrar	Medium Prioridad Problem New 2 mostrar	

fig 2: Página de resumen para operarios del ServiceDesk/administradores

Diseños

Cuando un usuario abre sesión en NetSupport ServiceDesk, la página de inicio predeterminada es la pantalla de Resumen. Puede cambiarla a una selección de páginas predefinidas, o crear un diseño personalizado donde puede personalizar el contenido para usuarios, departamentos o compañías concretos. Esto le permite visualizar una combinación de información y funciones en la página de inicio. Por ejemplo, quizás desee que un Administrador vea una lista de todos los Incidentes abiertos; un gráfico con los Problemas cerrados esta semana; un botón que enlace directamente con el calendario de vacaciones; que un usuario final vea una lista de sus Incidentes abiertos; y un enlace a la base de conocimientos de soporte técnico de la compañía.

Nota: Para que se aplique un nuevo diseño, debe cerrar sesión en NetSupport ServiceDesk y volver a abrir sesión después.



Cómo crear un nuevo diseño

1. Seleccione la pestaña Admin. de la barra de herramientas y haga clic en el icono Diseños.
2. Aparecerá una lista de todos los diseños existentes que se han creado.
3. Haga clic en el icono Nuevo.
4. Aparecerán las herramientas de diseño. Si lo desea, puede incluir las siguientes herramientas en el nuevo diseño:
Gráfico

HTML

Lista

Resumen

Botón

5. Arrastre el elemento deseado desde el menú de herramientas hasta el espacio blanco. Para cambiar el tamaño y colocar la herramienta, seleccione la herramienta deseada y haga clic en el icono Tamaño/Posición de la barra de herramientas. Puede ajustar la alineación haciendo clic en el icono correspondiente de la barra de herramientas.
6. Configure las propiedades del elemento.
7. Una vez que todos los elementos están en su sitio, introduzca un nombre para el diseño. Si lo desea, puede ocultar la barra de herramientas y la barra de la derecha.
8. Haga clic en Guardar.
9. Haga clic en Vista previa para ver el diseño.

Cómo aplicar el diseño

1. Seleccione la pestaña Admin. de la barra de herramientas y haga clic en el icono Usuarios.
2. Haga clic en la compañía, departamento o usuario al que aplicar el diseño.
3. Seleccione la pestaña Preferencias.
4. Seleccione el diseño deseado de la lista desplegable de la opción Página de inicio predeterminada.
5. Haga clic en Guardar.
6. La próxima vez que el/los usuario(s) abra(n) sesión en NetSupport ServiceDesk, verá(n) la página de inicio predeterminada.

Listas de elementos

Los permisos del usuario conectado determinan los incidentes, problemas y solicitudes de cambio a los que tienen acceso. Los usuarios finales sólo pueden ver los elementos que ellos han creado, los operarios de ServiceDesk pueden llevar un seguimiento de elementos por persona asignada, departamento o todo, a menos que se hayan aplicado restricciones a las categorías a las que pueden acceder, y los administradores lo pueden ver todo.

Se puede acceder a la lista de elementos de varias formas:

- Cuando se crean registros de usuario, establezca una para que sea la página de inicio predeterminada en las Preferencias de usuario.
- A través de la página Resumen esto se puede establecer como la página de inicio predeterminada de los usuarios o acceder a la misma desde la ficha Inicio.
- Seleccionando la ficha Listas.

Inicio		Admin		Informes		Listas	
Buscar	Incidentes	Problemas	Change Requests	Imprimir			
Páginas De Resultados: 1							
T Incident	Estado	Prioridad	Contacto	Categoría	Descripción	Tiempo abierto (total)	
1	New		Mark Evans	Hardware(Printer PaperJam)	The Sales printer has a paper jam.	3 Días, 4 Horas, 12 Minz	
2	In Progress		Paul Saint	Software Application Graphics Program	Photoshop keeps crashing.	3 Días, 4 Horas, 10 Mins	
4	New		Ashley Waiter	Hardware PC Monitor	Monitor is cracked.	3 Días, 8 Mina	
3	Open		Cole Howard	Building Repair Walls	There is a large crack in the wall next to my desk.	2 Días, 5 Horas, 16 Mins	
6	In Progress		Donna Parsons	Hardware PC	My PC is running very slowly.	2 Días, 5 Horas, 9 Mins	
13	New		Bob Hawkins	Software Application	Excel keeps crashing.	2 Días, 4 Horas, 50 Mins	
14	Open		Andy Gibbons	Network Connections External Connection	VPN access.	2 Días, 4 Horas, 35 Mins	
16	Waiting on someone else		Paul Saint	Building	A new desk is required in Admin, for the new staff member st.....	2 Días, 4 Horas, 32 Mins	
17	New		Donna Parsons	Software Application Spreadsheet	Sales spreadsheet is corrupt.	2 Días, 4 Horas, 28 Mins	
22	New		Judy Burnette	Software Application Word Processor	Word won't copy and paste.	2 Días, 2 Horas, 44 Mins	
23	New		Matt Jones	Software Application Other	My email has stopped working.	2 Días, 27 Mins	
24	New		Mike Burrows	Hardware	My telephone keeps cutting out when I'm on calls.	2 Días, 26 Mins	
25	New		Robert Monde	Hardware Printer	The printer is not working.	3 Horas, 30 Mins	
Páginas De Resultados: 1 13 Registros Encontrados, Mostrados En 1 Páginas							

La lista se puede clasificar haciendo clic en uno de los títulos de columna. Por ejemplo, es posible que desee ordenar por tiempo abierto para resaltar los elementos que hayan permanecido sin resolver durante más tiempo.

Los elementos cerrados se pueden agregar a la lista seleccionando la opción Mostrar cerrados.

Para ver un elemento individual, haga clic en una de las columnas del registro que desee, sin incluir la columna Contactos. Al hacer clic en la columna Contacto podrá enviar un correo electrónico al usuario que ha creado el elemento.

Aquí pueden llevarse a cabo búsquedas de elementos. Para ello, seleccione el icono Buscar en la barra de herramientas. Puede elegir mostrar la lista de búsquedas guardadas en el lado derecho de la ventana de Información, lo que permite acceder fácil y rápidamente a ellas.

Crear nuevos elementos

Esta opción se utiliza para Incidentes, Problemas y Solicitudes de cambio. Aunque se accede principalmente por los usuarios finales, si por alguna razón ellos no pueden abrir el sistema, pueden pedir a un Administrador u Operario del ServiceDesk que registren los detalles por ellos.

Asegúrese de que las diferentes tareas Administrativas están implementadas antes de que los usuarios accedan al ServiceDesk. Cree la estructura de su Compañía y Departamento, asegúrese de que los Departamentos Técnicos y los Operarios del ServiceDesk tienen los permisos correspondientes. Decida dónde se deben asignar los problemas.

Usuarios primerizos

Cuando los usuarios inician la sesión en el NetSupport ServiceDesk por primera vez, se les pedirá los detalles de usuario, que incluyen la Compañía y el Departamento que se deben haber predefinido por el Administrador del sistema. Cuando se proporcionen los detalles, serán enviados a la página de inicio predeterminada del usuario final, donde podrán crear un nuevo incidente, problema o solicitud de cambio.

Nota: La página de inicio predeterminada del usuario se puede cambiar en la opción Usuarios-Preferencias.

Buenas tardes Andrew Dean, le damos la bienvenida a ServiceDesk



Crear un nuevo Incident



Crear un nuevo Change Request



Buscar soluciones



Cambiar sus detalles de usuario

Abrir Incidents resumen para Andrew Dean

Incidentes	Descripción	Estado
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Abrir Change Request resumen para Andrew Dean

Change Request	Descripción	Estado
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

fig 1 – Página Resumen

Usuarios existentes

Cuando los usuarios se han registrado e inician la sesión con su dirección de correo electrónico, se mostrará su página de inicio predeterminada según se haya definido en sus preferencias.

Crear un elemento nuevo

 Cierre rápido
Incident

 Agregar archivos
Incident

 Guardar
Incident

 Seleccionar plantilla
Plantillas

 Guardar plantilla
Plantillas

 Editar
Contacto

 Buscar
Contacto

 Nuevo
Contacto

Detalle De Incident

Inventario de Hardware

Inventario de software



Nuevo Incident

Detalles del contacto

Empresa NetSupport

Departamento Support

Nombre Andrew Dean

Teléfono 01778 382270

Correo electrónico @a.dean@pci.co.uk

Móvil

Detalles

Categoría * : Hardware | Printer | Toner

Prioridad * : Medium **Fecha de vencimiento** : **Tiempo** :

Asignado : Admin

Descripción *

The printer has run out of toner.

 Guardar |  Cierre rápido

fig 2 – Página Nuevo incidente

1. Si la página del nuevo incidente, problema o solicitud de cambio no es la página de inicio predeterminada del usuario, seleccione la ficha Inicio y haga clic en el icono Nuevo incidente, problema o solicitud de cambio, en función del tipo de problema que desee especificar.

Nota: El Administrador puede crear una plantilla para los problemas más comunes. El usuario puede seleccionar de entre una lista de plantillas que rellenará el elemento con la información predefinida.

2. Los detalles de contacto de la persona que crea el problema se registrarán automáticamente si el usuario conectado tiene permisos de 'usuario final'.

o bien

Si un administrador u operario de ServiceDesk está registrando el elemento, los detalles de contacto estarán vacíos de forma predeterminada. Esto tiene en cuenta las ocasiones en las que el elemento se introduce en nombre de un usuario final que no puede acceder al sistema. Para indicar el remitente del elemento, haga clic en el icono Buscar de la barra de herramientas para buscar al usuario final, o bien haga clic en Nuevo contacto para agregar una nueva de cuenta de usuario final al sistema.

Nota: Los problemas no requieren que se agreguen detalles de contacto, por tanto, estas opciones no se mostrarán cuando se cree un nuevo problema.

3. Seleccione el Categoría. Las listas desplegables deben incluir las opciones adecuadas.
4. Seleccione la Prioridad correspondiente.
5. Introduzca una fecha de vencimiento de resolución y especifique un período de tiempo si es necesario.

Nota: Es posible definir las horas de trabajo y el período de vacaciones para ServiceDesk. En la ficha Admin, seleccione el icono Tiempo de trabajo o Días Festivos para configurar estas opciones.

6. Si está conectado como un administrador u operario de ServiceDesk, seleccione el operario al que asignará el elemento. Esto no es necesario si un usuario final está registrando el elemento, ya que la base de datos ya guardará las normas sobre dónde asignar el elemento.
7. Introduzca una Descripción del elemento.
8. Haga clic en Agregar archivos para agregar archivos al elemento.

9. Haga clic en Guardar cuando haya terminado.
10. Se mostrará una pantalla de confirmación que proporcionará un número e indicará dónde se ha asignado el elemento.

Crear elementos en nombre de otro usuario

Si, por alguna razón, un usuario final no puede acceder al sistema, pueden pedir a un Administrador u Operario del ServiceDesk que registre el problema en su lugar. El elemento se emitirá en nombre del usuario final.

Plantillas

Se pueden crear plantillas para Incidentes, Problemas y Solicitudes de cambio. Esto permite al Administrador o Operario del ServiceDesk introducir información predefinida para los problemas más comunes. Por ejemplo, se puede crear una plantilla para cuando se agota el tóner de una impresora o cuando un usuario bloquea su cuenta de forma accidental. A la hora de crear un nuevo elemento, los usuarios pueden seleccionarlo de una lista de plantillas, con el consiguiente ahorro de tiempo.

Cómo crear una plantilla

1. En la pestaña Inicio, haga clic en Incidentes, Problemas o Solicitudes de cambio.
2. Introduzca la información del elemento necesaria.
3. Haga clic en Guardar plantilla.
4. Introduzca un nombre significativo para la plantilla, y haga clic en Aceptar.
5. Así se guardará la plantilla.

Cómo utilizar una plantilla

1. En la pestaña Inicio, haga clic en Incidentes, Problemas o Solicitudes de cambio.
2. Haga clic en Seleccionar plantilla.
3. Aparecerá una lista de plantillas guardadas. Seleccione la plantilla que desee.
4. El nuevo Incidente, Problema o Solicitud de cambio se rellenará con la información predefinida de la plantilla.
5. Introduzca todos los demás datos del elemento.

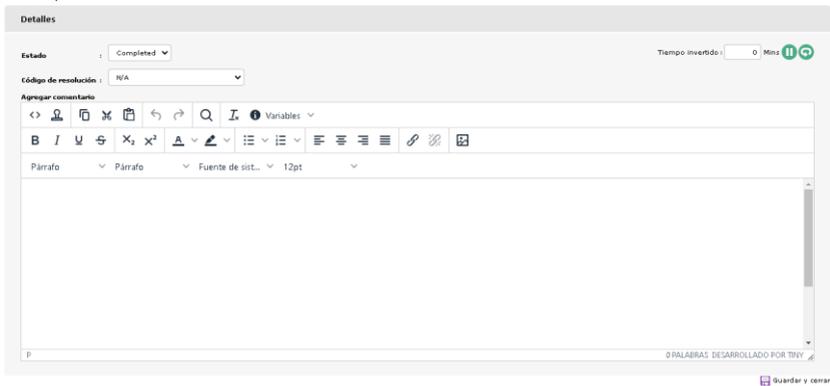
Cierre rápido

La función de Cierre rápido de NetSupport ServiceDesk permite a un operario de ServiceDesk registrar rápidamente un nuevo elemento y cerrarlo al mismo tiempo. Esta función resulta a menudo útil si un usuario llama al ServiceDesk con un problema y el Operario del ServiceDesk lo puede resolver inmediatamente.

Para cerrar rápidamente un nuevo elemento

1. Cree un nuevo elemento y complete toda la información necesaria.
2. Pulse el botón Cierre rápido. Se mostrará la página Cierre rápido.

Cierre rápido Incident 6358



3. Añada una solución seleccionando la que corresponda de la lista desplegable de **Código de resolución**.
4. Puede añadirse un comentario si es necesario. Este comentario será añadido a la información adicional del elemento.

Nota: Se puede incluir una selección de variables (se insertará el valor de datos variable), y puede seleccionarlás en la lista desplegable de **Variables**.

5. Se muestra el tiempo que tarda el editor y se agrega al tiempo total que tarda el elemento. Si lo considera necesario, puede detener o restablecer el temporizador.
6. Una vez haya finalizado, pulse el botón Guardar. Los elementos cerrados se pueden ver en la lista de elementos de problema seleccionando la opción Mostrar cerrados.

Cómo ajustar la prioridad de un nuevo elemento

Cuando se crea un nuevo elemento, la prioridad se ajusta automáticamente a menos que el operario de ServiceDesk seleccione una prioridad concreta.

Para calcular la prioridad automática de un nuevo elemento, ServiceDesk busca la prioridad predeterminada que se puede ajustar para una categoría o para un usuario. Si se establece la prioridad predeterminada para el usuario y para la categoría, se utiliza el valor de configuración del método de prioridad automático para determinar la prioridad.

Seguimiento de elementos

Según los permisos de usuario, se puede realizar el seguimiento de incidentes, problemas y solicitudes de cambio de la forma siguiente:

- Los usuarios finales pueden seguir el progreso de los elementos que hayan creado.
- Los usuarios nombrados como directores de departamento pueden tener una relación de los elementos pendientes de su departamento.
- Los operarios de ServiceDesk pueden ver qué elementos están asignados personalmente a ellos y a su departamento.
- Los administradores pueden ver todos los elementos.

La opción Preferencias le permite especificar la Página de Inicio para cada usuario. Cuando el usuario inicia la sesión, puede ir a un resumen de los elementos pendientes que le correspondan o bien puede ir directamente a la lista de elementos.

También puede utilizar las opciones de búsqueda que hay en la ficha Inicio para buscar elementos específicos. Puede introducir el número de referencia o utilizar la opción de búsqueda rápida para buscar elementos de un tipo determinado.

También puede seleccionar la ficha Listas y utilizar las opciones disponibles para desplazarse por la lista de elementos. Los elementos cerrados se pueden ver seleccionando Mostrar cerrados en la barra de herramientas.

Cómo buscar elementos

Los usuarios con los permisos para leer un incidente, un problema o una solicitud de cambio tendrán acceso a una función de búsqueda que les permitirá hacer rápidamente listas de incidentes, problemas o solicitudes de cambio en las que coincidan ciertos criterios. Para ofrecer una mayor comodidad, las búsquedas frecuentes se pueden guardar en el menú de elemento de problema.

Definición de una búsqueda

1. Seleccione la ficha Lista y haga clic en el icono Buscar de la barra de herramientas.
2. Se mostrará la ventana de información **Nueva búsqueda**. La ventana consta de 3 fichas:

Criterios

Elija el tipo de búsqueda, es decir, si es incidente, problema o solicitud de cambio.

Seleccione el campo correspondiente donde se ejecutará la búsqueda.

Haga clic en > y aplique los criterios deseados, por ejemplo 'es igual a'. (Haga clic en < para eliminar un elemento, << para eliminarlos todos). Haga clic en Agregar a búsqueda.

Repita el proceso si se requieren varias condiciones. Es posible cambiar el orden de los elementos en la lista con las flechas arriba o abajo, o agrupar/desagrupar los elementos para garantizar que se ejecutan las acciones de búsqueda en la secuencia correcta.

Lista de campos

Según los criterios especificados, es posible personalizar los campos de datos mostrados cuando se ejecuta la búsqueda. Haga clic en **Cambiar campos** y agregue o quite los campos según sea necesario. Haga clic en **Actualizar** para aceptar los cambios.

Propiedades

Si desea guardar la búsqueda para volver a utilizarla, introduzca un nombre apropiado para poder acceder a ella fácilmente. Las búsquedas almacenadas pueden visualizarse en forma de lista a la derecha de la ventana de Información. Haga clic en Mostrar en el menú; después podrá elegir un icono, añadir texto adecuado para el menú, y decidir el método de ordenación de la búsqueda guardada. Las búsquedas almacenadas se pueden guardar con el botón **Abrir** de la barra de herramientas de la ventana Buscar.

3. Haga clic en Guardar para almacenar la búsqueda cuando se haya completado.

Nota: También tiene la opción de crear una búsqueda guardada al crear un nuevo informe, ya que los nuevos informes se basan en una búsqueda guardada.

Ejecución de una búsqueda

Si se ha elegido la opción Mostrar en el menú en las propiedades de búsqueda, las búsquedas guardadas aparecerán en forma de lista en el lado derecho de la ventana de Información, y podrá seleccionar fácilmente la búsqueda con el nombre correspondiente. También puede hacer clic en el icono Abrir de la barra de herramientas, seleccionar la búsqueda guardada de la lista y hacer clic en el icono Ir de la barra de herramientas. Se mostrarán los elementos que cumplan los criterios.

Cómo trabajar con elementos

Existen varias herramientas para el responsable asignado con el fin de ayudarlo a diagnosticar los problemas y comunicarse con el usuario final. Durante la vida útil de un elemento, las personas asignadas pueden agregar información de progreso, enviar notificaciones automatizadas por correo electrónico, recuperar un inventario completo de hardware/software del equipo del usuario final, iniciar sesiones de conversación en línea e incluso controlar remotamente el escritorio de los usuarios.

Nota: Debe estar instalada el módulo Inventario DNA para poder utilizar la función Inventario. De forma similar, para utilizar las funciones de Control remoto, debe instalarse una aplicación de Control remoto en los PCs del operario y el usuario final.

Agregar y cambiar información

1. Busque el incidente, problema o solicitud de cambio.

Puede elegir la página Lista de elementos o Resumen que aparece cuando el operario inicia sesión,

o bien,

introducir el número de referencia, si lo sabe, en la ficha Inicio o utilizar la función de búsqueda rápida,

o bien,

seleccionar la ficha Lista para que un usuario pueda ver los incidentes, problemas y solicitudes de cambio que tiene asignados, o utilizar la función Buscar. Los administradores y operarios de ServiceDesk pueden ver esto por departamentos o todo en conjunto.

2. Se mostrará la ventana Información del elemento seleccionado. Si el creador tiene otros elementos pendientes, también se mostrará el estado de los mismos. Si hay una regla SLA aplicable a este elemento, aparecerá una sección de Contrato de nivel de servicio. Aquí aparecerán una descripción, la fecha de vencimiento y el tiempo restante del elemento.

The screenshot displays the NetSupport ServiceDesk v5.60 interface. At the top, there is a toolbar with various icons for actions like 'Volver', 'Eliminar', 'Agregar archivos', 'Agregar detalles', 'Imprimir', 'Agregar solución', 'Intervención de seguimiento', 'Vincular', 'Save', 'Problem', 'Change Request', 'Seleccionar usuario', 'Editar usuario', 'Control remoto', 'Conversar', 'Ayuda en línea', and 'Tiempo'. Below the toolbar, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Detalle de Incidente' section with a clipboard icon and the text 'Incident 1'. In the center, there is a 'Estado de otro Incidente' section with a 'New' button. On the right, there is a 'Búsquedas guardadas' section with 'Incidentes' and 'Support Incidents' options. Below these, there is a 'Incidentes recientemente visitado' section with a list of incidents, including one titled 'Hardware (PC) Sound' with the description 'There is no audio output from my machine.' At the bottom, there is a 'Usuarios conectados' section with 'Admin' listed. The main content area is titled 'Contratos De Nivel De Servicio' and contains a table of 'New Incidents' with columns for 'Descripción', 'Tiempo restante', and 'Plazo de SLA'. Below the table, there is a 'Detalles' section with a form for incident details, including 'Categoría', 'Prioridad', 'Estado', 'Asignado', 'Resumen', and 'Descripción original'. The 'Resumen' field contains the text 'There is no audio output from my machine.' and the 'Descripción original' field contains the same text. At the bottom of the details section, there is an 'Información Adicional' section with an 'Agregar' button.

3. Si es necesario se puede cambiar la información existente, como la Prioridad, el Estado, el Responsable asignado y la Fecha límite.

Nota: Puede crear notificaciones automatizadas por correo electrónico que se activan si cambia alguno de estos detalles.

4. Use la sección 'Información adicional' de la ventana para agregar comentarios del progreso. Haga clic en Añadir cada vez que desee insertar un nuevo comentario o enviar un correo electrónico, y aparecerá el Editor de texto de NetSupport ServiceDesk.
5. Los archivos asociados al elemento se pueden agregar seleccionando Agregar archivos en la barra de herramientas.
6. Se almacenará un historial de los cambios y actualizaciones realizados. Para verlo, seleccione Intervención de seguimiento en la barra de herramientas.
7. Mientras se intenta diagnosticar el problema, puede ser útil controlar remotamente el PC del usuario final o iniciar una sesión de conversación en línea. El ServiceDesk puede hacer uso de una aplicación de control remoto si está instalada en los PCs del operario del ServiceDesk y del usuario final.
8. Los incidentes, problemas y solicitudes de cambios relacionados se pueden vincular. Para ello, seleccione Vincular en la barra de herramientas.

Nota: Aparecerá un icono en la imagen de la parte superior de la ventana indicando que el elemento está vinculado a otro. Si hace clic en ella, irá la elemento maestro que mostrará una ficha Elementos vinculados.

9. Haga clic en Guardar cuando se hayan actualizado todos los elementos.

Nota: Si una solicitud de cambios requiere una autorización, sólo los miembros de la Junta de asesores de cambios (CAB) pueden actualizar la Categoría, Prioridad, Estado, Persona asignada o Fecha de vencimiento hasta que el cambio haya sido aprobado por todos los miembros requeridos. El estado de la autorización se mostrará en Solicitud de cambios.

Cómo convertir elementos

Los incidentes, problemas y solicitudes de cambio se pueden convertir en un tipo de elemento diferente, en caso necesario.

1. Abra el elemento que desea convertir y haga clic en Convertir a xxxx, en la parte superior de la ventana Información.
2. El elemento cambiará al tipo de elemento seleccionado. Puede convertir elementos tantas veces como desee.

Cerrar elementos

El procedimiento para cerrar elementos es el siguiente:

1. Cambie el Estado de elemento a Completado.
2. Seleccione el Código de resolución predefinido correspondiente.
3. Cada elemento completado debe incluir los comentarios de resolución adecuados. La base de datos del NetSupport ServiceDesk almacena una lista de Soluciones predefinidas, y usted puede seleccionar una solución o crear una nueva. Seleccione 'Agregar solución' de la barra de herramientas. Se abrirá la ventana Buscar solución.



Para buscar una Solución existente, introduzca los criterios adecuados en los campos de búsqueda y haga clic en Buscar. Se mostrarán todos los elementos coincidentes. Seleccione la Solución necesaria de la lista y agregue los comentarios adicionales que sean específicos al elemento. Haga clic en Agregar a xxxx para aplicar la solución.

Si no existe una opción adecuada, haga clic en Nuevo y agregue los detalles relevantes. Seleccione las categorías correspondientes y haga clic en Guardar para agregar los detalles a la base de datos. Se pueden agregar después los comentarios relevantes para el elemento individual, en lugar de guardarlos como parte de la Solución almacenada. Haga clic en Agregar a xxxx para actualizar el elemento.

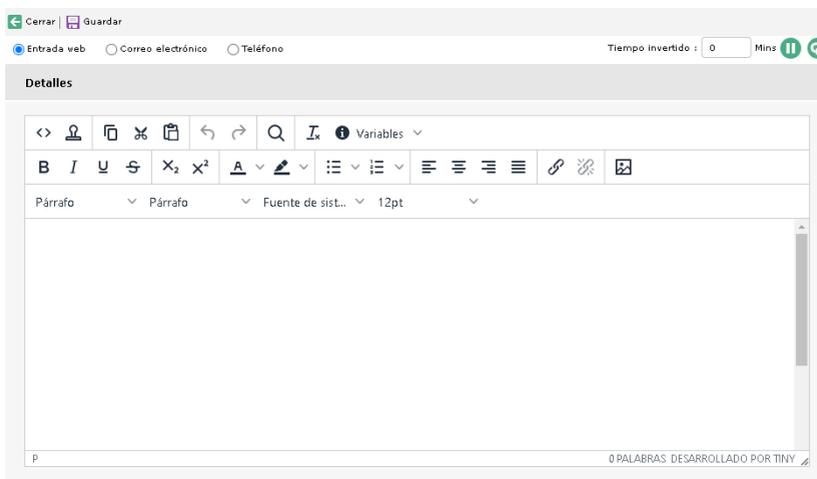
4. Si este elemento está vinculado a otros elementos y se trata del elemento maestro, tendrá la opción de cerrar también los elementos vinculados.
5. Cuando todos los detalles estén completos, haga clic en Guardar. Los elementos cerrados se pueden ver en la lista de elementos de problema seleccionando la opción Mostrar cerrados.

Agregar notas a los elementos

Los operarios pueden agregar notas a los elementos cuando sea necesario. En la nota se registra el nombre del operario, la fecha y hora de la actualización, y la cantidad de tiempo dedicado al elemento. También es posible crear la nota con una imagen adecuada que indica el tipo de acción ejecutada, por ejemplo si se ha enviado un correo electrónico o si usted se ha puesto en contacto por teléfono con el usuario.

Abra el incidente, problema o solicitud de cambio que desee.

1. Haga clic en el botón Agregar en la sección Información adicional. Se mostrará la ventana del editor.



2. Especifique la categoría de la nota; entrada web estándar, correo electrónico o teléfono. Si se ha seleccionado el correo electrónico, introduzca las direcciones de los destinatarios.

Nota: El tipo de entrada tomará como predeterminada la más coherente utilizada por el operario, en función de las últimas 10 entradas.

3. Al enviar un mensaje de correo electrónico, todos los archivos que tenga asociados a un elemento se pueden adjuntar haciendo clic en Agregar y seleccionando el archivo requerido. Si lo prefiere, puede elegir una plantilla de correo electrónico. Haga clic en el icono

Insertar plantilla  y seleccione la plantilla deseada de la lista desplegable.

Nota: Puede cargar automáticamente una plantilla de correo electrónico, seleccionando la plantilla deseada en la lista desplegable de **Plantilla predeterminada**, en la configuración del correo saliente.

4. Introduzca la información adicional y el formato con los iconos de la barra de herramientas. También puede elegir utilizar una plantilla de correo electrónico. Para ello, haga clic en Plantillas y seleccione la que desee.
 5. Se muestra el tiempo que tarda el editor y se agrega al tiempo total que tarda el elemento. Si lo considera necesario, puede detener o restablecer el temporizador.
 6. Haga clic en Guardar. El elemento se actualizará con la información adicional.
-

Nota: Los correos electrónicos se envían utilizando la configuración del servidor de correo.

Agregar archivos a un elemento

En NetSupport ServiceDesk es posible agregar un archivo a un incidente, a un problema o a una solicitud de cambio. Una vez agregado un archivo a un elemento, éste mostrará una ficha adicional denominada Archivos asociados. Desde esta ficha, cualquier usuario que pueda leer el elemento puede descargarlo y ver los archivos asociados. Los archivos asociados a un elemento también se pueden adjuntar al enviar un mensaje de correo electrónico desde el elemento.

A menudo, es necesario agregar un archivo a más de un elemento; por ejemplo, es posible que tenga que asociar una actualización para una aplicación específica a dos elementos de diferentes usuarios que tengan instalada la aplicación. NetSupport ServiceDesk también permite a sus operarios agregar un archivo compartido que, una vez se haya cargado en el servidor ServiceDesk, se puede asociar a varios elementos.

Al igual que todas las funciones de NetSupport ServiceDesk, sólo los usuarios con los permisos correctos pueden cargar los archivos en el ServiceDesk.

Los archivos que se pueden asociar a más de un elemento se denominan Archivos compartidos. Los archivos compartidos solamente los pueden agregar los operarios de ServiceDesk. Los archivos que sólo se pueden asociar a un elemento se denominan archivos de elemento.

Nota: NetSupport ServiceDesk no soporta actualmente caracteres de idiomas localizados en nombres de archivos, por ejemplo diéresis en alemán. Esto no impide asociar el archivo a un elemento, pero es posible que advierta que los caracteres no se pueden interpretar y el nombre de archivo se modifica en consecuencia.

Agregar un archivo a un único elemento

Este método de agregar un archivo a un elemento es el único método disponible para los usuarios normales y para los operarios de ServiceDesk.

Para agregar un archivo sólo a este elemento

1. Abra el elemento al que desee agregar un archivo.
2. Pulse el botón Agregar archivos en la barra de herramientas; se abrirá una nueva ventana con tres opciones.
3. Seleccione la opción "Agregar un archivo sólo a este elemento" y pulse Siguiente.
4. Haga clic en Examinar para seleccionar el archivo y añadirlo. También puede introducir opcionalmente una descripción para el archivo. De manera alternativa, también puede introducir una descripción del archivo. Esta descripción se mostrará en la lista de archivos del elemento.
5. Haga clic en Siguiente para cargar el archivo y asociar el archivo al elemento abierto.
6. Cuando se haya cargado el archivo, se mostrará una página de resumen que mostrará los detalles del archivo cargado con un botón 'Finalizar'.
7. Haga clic en Finalizar. Se cierra la ventana de Carga de archivo y se guarda el elemento.

Nota: También es posible agregar archivos al crear un nuevo elemento. Siga los pasos del 2 al 7 de la ventana del nuevo elemento.

Agregar un nuevo archivo compartido

Si tiene que agregar un archivo que se puede asociar a más de un elemento, el archivo debe agregarse como un archivo compartido. Únicamente operarios del ServiceDesk pueden agregar archivos compartidos.

Para agregar un archivo compartido

1. Abra uno de los elementos al que se tenga que asociar el archivo.
2. Pulse el botón Agregar archivos en la barra de herramientas.
3. Seleccione la opción "Agregar un archivo al elemento XX que también se pueda asociar a otro elemento" y pulse Siguiente.
4. Se mostrará una vista en árbol de las carpetas de archivos compartidos, un área de texto para introducir una descripción del archivo y un cuadro de entrada de archivos con un botón Examinar.
5. Si permisos puede crear y eliminar carpetas de archivos en la visualización de estructura.
6. Seleccione una carpeta para almacenar el archivo cargado y pulse el botón 'Examinar' para seleccionar el archivo para cargar. De manera alternativa, también puede introducir una descripción del archivo. Esta descripción se mostrará en la lista de archivos del elemento.
7. Cuando el operario pulse el botón Siguiente, el archivo se cargará en el servidor de ServiceDesk y se asociará al elemento abierto.
8. A continuación se mostrará una página de resumen que mostrará los detalles del archivo cargado con un botón 'Finalizar'.
9. Cuando se pulse el botón Finalizar, la ventana Cargar archivos se cerrará y se guardará el elemento.

Nota: También es posible agregar archivos al crear un nuevo elemento. Siga los pasos del 2 al 9 de la ventana del nuevo elemento.

Asociar un archivo compartido a un elemento

Si ya ha agregado un archivo a un elemento como archivo compartido, este archivo se podrá asociar a otros elementos. Únicamente los operarios de ServiceDesk pueden asociar un archivo existente a un elemento.

Para asociar un archivo compartido existente a un elemento

1. Abra el elemento al que se tenga que asociar el archivo.
2. Pulse el botón Agregar archivos en la barra de herramientas; se abrirá una nueva ventana con tres opciones.
3. Seleccione la opción "Asociar un archivo existe al elemento XX" y pulse Siguiente.
4. La Página siguiente muestra una vista en estructura de las carpetas de archivos compartidos y una lista de archivos con los contenidos de la carpeta seleccionada.
5. Al seleccionar una carpeta se mostrará una lista de los archivos

compartidos que se han cargado en dicha carpeta. Seleccione el archivo correspondiente de la lista y pulse el botón Siguiente.

6. A continuación se mostrará una página de resumen que mostrará los detalles del archive asociado, con un botón 'Finalizar'.
7. Cuando se pulse el botón Finalizar, la ventana Agregar archivos se cerrará y se guardará el elemento.

Nota: También es posible agregar archivos al crear un nuevo elemento. Siga los pasos del 2 al 7 de la ventana del nuevo elemento.

Eliminar archivos asociados

Los incidentes, problemas y solicitudes de cambio que lleven adjuntos archivos asociados dispondrán de una ficha Archivos asociados en la ventana elemento.

Al seleccionar esta ficha se muestra una lista de archivos asociados. Si usted tiene permisos para eliminar archivos, se mostrará un botón de eliminación junto a cada archivo.

Al pulsar este botón se eliminará el archivo. Si este archivo es un archivo compartido y está asociado a otros elementos, el archivo se quitará del elemento abierto aunque no se eliminará de los otros incidentes a los que está asociado.

Sólo los usuarios con permisos para eliminar archivos pueden quitar archivos de un elemento.

Ver archivos asociados a un elemento

Los incidentes, problemas y solicitudes de cambio que lleven adjuntos archivos asociados dispondrán de una ficha Archivos asociados en la ventana elemento.

Al seleccionar esta ficha se muestra una lista de archivos asociados. La lista muestra el Nombre de archivo, el tamaño del archivo y la descripción del archivo cuando se ha agregado.

El Nombre del archive también es un hipervínculo que se puede utilizar para descargar o visualizar el archivo.

Cualquier usuario que tenga permisos para leer el elemento puede ver los archivos asociados.

Editor de Texto

NetSupport ServiceDesk incluye una herramienta de edición de texto estándar que puede utilizar al agregar información de progreso a un elemento o al incluir mensajes personalizados en la página de inicio de sesión. Además de mensajes de texto básicos, también puede incluir enlaces a páginas web y direcciones de correo electrónico.

Cuando se agrega información a los elementos, puede seleccionar uno de los tres botones para indicar el medio de comunicación: entrada web, correo electrónico o teléfono. Esto marca el elemento con un icono adecuado en la sección Información adicional.

Nota: El tipo de entrada tomará como predeterminada la más coherente utilizada por el operario, en función de las últimas 10 entradas.

Existe una selección de herramientas de edición para formatear la información. Se proporcionan una serie de variables que se pueden incluir en la información por añadir. Seleccione la variable deseada de la lista desplegable de **Variables** (se insertará el valor de datos variable).

Se muestra el tiempo que tarda el editor y se agrega al tiempo total que tarda el elemento. Si lo considera necesario, puede detener o restablecer el temporizador.

Al enviar un mensaje de correo electrónico, todos los archivos que tenga asociados a un elemento se pueden adjuntar haciendo clic en Agregar y seleccionando el archivo requerido. Si lo prefiere, puede elegir una plantilla de correo electrónico. Haga clic en el icono **Insertar plantilla**  y seleccione la plantilla deseada de la lista desplegable.

Nota: Puede cargar automáticamente una plantilla de correo electrónico, seleccionando la plantilla deseada en la lista desplegable de **Plantilla predeterminada**, en la configuración del correo saliente.

Cuando haya introducido la información haga clic en Guardar.

Vincular elementos

Habr  ocasiones en las que desee vincular incidentes, problemas y solicitudes de cambio, por ejemplo, puede que tenga un problema que est  relacionado con un número de incidentes. Una vez que los elementos se hayan vinculado, los cambios realizados al elemento maestro se pueden aplicar también a todos los elementos vinculados.

Para vincular elementos

1. Abra el incidente, problema o solicitud de cambios al que desee vincular otro elemento.
2. Haga clic en el icono Vincular e introduzca el número del incidente, problema o solicitud de cambios.

Nota: El número del elemento introducido será el elemento maestro.

3. Haga clic en Aceptar.
4. En la imagen de la parte superior izquierda de la pantalla se mostrará ahora un icono que indica que ese elemento está vinculado a otro. Si hace clic en ese icono, el elemento maestro se abrirá en una nueva ventana, se mostrará la ficha Elementos vinculados enumerando los elementos vinculados al mismo, y desde aquí podrá ver los elementos vinculados y eliminar vínculos.



Incident

2

5. Al cambiar la Categoría, Prioridad, Estado, Código de resolución, Persona asignada o Fecha de vencimiento en el elemento maestro, tendrá la opción de aplicar esos cambios a los elementos vinculados.
6. Las notas agregadas al elemento maestro se pueden ver en el elemento vinculado seleccionando Mostrar notas de Elementos vinculados en la sección Información adicional.

Junta de asesores de cambios

La Junta de asesores de cambios (Change Advisory Board, CAB) es el órgano que tiene que autorizar una solicitud de cambio. Se puede crear una de estas juntas por cada categoría que se muestre por solicitud de cambio. A cada miembro de la CAB (Junta de asesores de cambios) se le puede asignar una "ponderación" relevante a su papel en el proceso de cambio.

Obligatorio	Nombre completo	Ponderación
<input type="checkbox"/>	Admin	70
<input type="checkbox"/>	Dan	50
<input type="checkbox"/>	Chris	30

Todos los miembros han de autorizar Change Requests :

Ponderación necesaria para autorizar o denegar el Change Requests :

Las categorías que se muestren para solicitudes de cambios tendrán una ficha Junta de asesores de cambios mostrándose. Desde aquí puede añadir los miembros necesarios para autorizar la Solicitud de cambio.

Todos los miembros deben autorizar las Solicitudes de cambio

Todos los miembros de la CAB deben autorizar la Solicitud de cambio antes de aprobarse.

Ponderación necesaria para autorizar o denegar la Solicitud de cambio

Puede haber ocasiones en las que no le importe llevar a cabo el cambio sin el 100% de aprobación de la CAB. Se puede aplicar un límite al factor de ponderación y, una vez alcanzado, se autorizará la Solicitud de cambio.

Nota: Esta opción solo aparecerá cuando no esté marcada la opción Todos los miembros deben autorizar las Solicitudes de cambio.

En la solicitud de cambio se mostrará qué personas es necesario que den su autorización y el estado actual. Los campos Categoría, Prioridad, Estado, Persona asignada o Fecha de vencimiento sólo los pueden cambiar miembros de la CAB, a menos hasta que el cambio haya sido aprobado por todos los miembros requeridos.

Intervención de Seguimiento

NetSupport ServiceDesk mantiene un registro de todas las acciones que se realizan en un elemento. Cualquier usuario que tenga permisos para leer el elemento puede ver la intervención de seguimiento.

Para ver la Intervención de seguimiento:

1. Abra el incidente, problema o solicitud de cambio que desee.
2. Haga clic en el botón "Intervención de seguimiento" en la barra de herramientas.
3. Se abrirá una nueva ventana mostrando la Intervención de seguimiento.

Los siguientes eventos se registran en la intervención de seguimiento:

- Creación de un nuevo incidente, problema o solicitud de cambio
- Cambios del estado
- Cambios de la prioridad
- Ampliaciones de flujo de trabajo
- Notas agregadas o eliminadas
- Cambios en la fecha de vencimiento
- Soluciones agregadas o eliminadas
- Cambios en el asignado
- Archivos agregados o eliminados
- Conversión de elementos, por ejemplo, un incidente se convierte en un problema
- La autorización de una solicitud de cambio se ha establecido

Soluciones

Antes de cerrar un incidente, problema o solicitud de cambio, el operario debe incluir los comentarios de resolución adecuados. Para facilitar este proceso, la base de datos de ServiceDesk almacena una lista de soluciones predefinidas que se pueden crear por adelantado por parte de un administrador u operario de ServiceDesk o se pueden definir cuando se está cerrando el elemento.

Seleccione la ficha Inicio para acceder a las diferentes opciones de esta categoría. En la sección Soluciones hay tres opciones:

Nueva solución

Esta opción le permite definir nuevas Soluciones.

En la lista desplegable, seleccione el tipo de solución. Las opciones disponibles están basadas en la opción Admin – Categorías, por lo que puede definir una solución para cada posible problema.

Las soluciones se deben Publicar para que las puedan ver los usuarios 'normales'. (Los usuarios deben tener los permisos adecuados para publicar las soluciones)

Nota: Los operarios y usuarios de ServiceDesk con el permiso Editar soluciones habilitado podrán agregar una solución no publicada.

También se pueden incluir comentarios de soporte, si bien los operarios pueden agregar detalles específicos cuando cierran un elemento.

Si es necesario, puede adjuntar un archivo externo a la Solución. Por ejemplo, un documento que incluya información técnica relacionada para el usuario final. Cuando se agrega la solución al elemento, también se muestra el archivo asociado. Haga clic en Agregar archivos y busque el archivo para cargar.

Haga clic en Guardar cuando haya completado la información.

Buscar

Esta opción le permite buscar Soluciones actuales en la base de datos. Introduzca los criterios de búsqueda necesarios y haga clic en Buscar. Se mostrará una lista de los elementos correspondientes.

Ver todas

Esta opción muestra todas las Soluciones almacenadas en la base de datos. Haga clic en cualquier campo para seleccionar una Solución específica con el fin de visualizarla o editarla. Si la Solución necesaria no está definida, haga clic en Nueva en la barra de herramientas.

Inventario de Hardware/Software

Conocer la configuración del equipo de un usuario final puede ofrecer pistas decisivas cuando se intenta diagnosticar un problema. El ServiceDesk puede recuperar remotamente un Inventario completo de hardware/software del PC de un usuario final.

Con el fin de poder utilizar esta función, debe tener instalada una copia de la Suite Empresarial DNA y una ruta a la base de datos DNA configurada. Las direcciones IP de las máquinas objetivo se almacenan en la base de datos principal de DNA; el ServiceDesk no tiene medios para identificar PCs remotos. Una vez que se ha establecido el enlace entre el ServiceDesk y DNA puede recuperar los datos del Inventario y luego puede seguir utilizando otras funciones del Control remoto.

Con el fin de recuperar un inventario debe establecer en primer lugar el vínculo con la base de datos DNA. Seleccione la ficha Admin y haga clic en el icono Opciones de BD de la barra de herramientas. Active la opción **Usar DNA para datos de inventario**. Los detalles de acceso predeterminados del Origen de datos DNA ya deben estar especificados.

Nota: Si la base de datos del ServiceDesk reside en un servidor diferente a la base de datos DNA, tendrá que crear un Origen de datos con el fin de establecer el vínculo.

Haga clic en Guardar.

Para Recuperar un inventario de un PC remoto

1. Abra el elemento que requiera una acción.
2. Haga clic en el ficha Inventario de hardware o software.
3. Seleccione el equipo desde el que se va a recuperar el Inventario haciendo clic en la opción Seleccionar un PC diferente.
4. Se mostrarán los detalles de los equipos que se guardan en la base de datos DNA. Resalte el equipo en la estructura. Si no es visible de forma inmediata, seleccione Buscar, introduzca el nombre del equipo y haga clic en Aceptar.
5. Haga clic en Guardar para recuperar los datos de Inventario.

Para Recuperar un inventario del PC local

1. Desde el menú del ServiceDesk, seleccione Inventario - Hardware o Software.

Asignar Hardware

Si se activa la integración de la información de inventario con NetSupport DNA, puede asignar un dispositivo de la jerarquía DNA a un elemento de ServiceDesk.

Si un usuario tiene instalado DNA Client en su equipo, cuando cree un elemento, los datos de inventario de ese equipo se asociarán automáticamente con el elemento.

Si el operario de ServiceDesk crea el nuevo elemento en un equipo que tiene instalado DNA Client, los datos de inventario no se asociarán automáticamente, pero el operario podrá seleccionar un equipo de la jerarquía DNA haciendo clic en el botón "Seleccionar un PC diferente" en la ficha Inventario.

Sesiones de Control Remoto

La posibilidad de conectarse remotamente y ver el escritorio de un usuario final constituye un medio útil para diagnosticar problemas. El ServiceDesk se puede configurar para utilizar la función de control remoto, lo que le permitirá ver el escritorio de un usuario final, recuperar un inventario completo de hardware/software y mantener una sesión de conversación con texto en línea.

Un prerequisite para poder utilizar estas funciones es que tenga instalada una copia de la Suite Empresarial DNA. Con el fin establecer una conexión con una máquina remota, el ServiceDesk necesita conocer la dirección IP del PC objetivo. El ServiceDesk no dispone de esta información, y depende de la base de datos principal DNA para proporcionar estos detalles.

Cuando conozca la dirección IP, podrá recuperar un Inventario de hardware/software de este equipo, lo cual ofrece un mecanismo mediante el cual puede controlar remotamente equipos 'conocidos'. Puede seleccionar cómo se proporciona la funcionalidad adicional necesaria para controlar remotamente un equipo. El ServiceDesk no ofrece estas funciones de forma predeterminada, y necesita estar configurado para interactuar con otra aplicación. La Suite Empresarial DNA (si está instalada) ofrece una función básica de control remoto, o bien puede instalar un producto de control remoto específico, como el propio NetSupport Manager de NetSupport.

Iniciar una Sesión de Control Remoto

La posibilidad de controlar remotamente un equipo de usuario final es una herramienta valiosa cuando se diagnostica un problema. Aunque el propio ServiceDesk no ofrece funciones de control remoto de forma predeterminada, se puede configurar para intergrarse con otra aplicación. La Suite empresarial DNA ofrece una función básica de control remoto, o bien puede instalar un producto de control remoto específico, como el propio NetSupport Manager de NetSupport.

Nota: Un prerequisite para poder utilizar estas funciones es que tenga instalada una copia de la Suite Empresarial DNA. Con el fin establecer una conexión con una máquina remota, el ServiceDesk necesita conocer la dirección IP del PC objetivo. El ServiceDesk no dispone de esta información, y depende de la base de datos principal DNA para proporcionar estos detalles.

Para iniciar una sesión de control remoto

1. Abra el Incidente, Problema o Solicitud de cambio que requiera una acción.
2. Establezca un vínculo con los PCs que reconozca la base de datos principal DNA recuperando el Inventario de hardware/software del PC correspondiente.
3. Para iniciar una sesión de control remoto, haga clic en Control remoto o Conversación en la barra de herramientas (si no ha establecido previamente una sesión tendrá que configurar los ajustes de control remoto).
4. Para abrir una sesión con un PC diferente, recupere su Inventario de hardware/software y haga clic en Control remoto o Conversación.

Configurar las Opciones de Control Remoto

Con el fin de poder utilizar la función de control remoto tendrá que integrar el ServiceDesk con otra aplicación de control remoto, como el propio NetSupport Manager de NetSupport.

Primer uso

Cuando se visualiza un elemento, se mostrará la ventana Configurar opciones de control remoto si no se ha establecido previamente una sesión de control remoto. Una vez que haya establecido un vínculo con la aplicación correspondiente de control remoto, sólo tiene que recuperar un Inventario de hardware/software cada vez que quiera abrir una sesión de control remoto con un PC diferente.

1. Busque el archivo ejecutable que inicia el programa; en el caso del programa de control de NetSupport Manager, el archivo es PCICTLUI.exe.
2. Introduzca los parámetros de línea de comandos correspondientes que ejecutarán una sesión de visualización y conversación. Si lo conoce, puede especificar el nombre de equipo al que desea conectarse.
3. Haga clic en Guardar.

Para cambiar la configuración

Si es necesario puede cambiar la configuración del Control remoto.

1. Seleccione la ficha Inicio y haga clic en el icono Opciones de CR de la barra de herramientas.
2. Se mostrará la ventana de Opciones de control remoto.
3. Introduzca las propiedades que desee.

**NETSUPPORT
SERVICEDESK**

CONFIGURAR OPCIONES DE CONTROL REMOTO

Programa de control remoto:

Comando de control remoto:

Comando para iniciar conversación:

Opciones de Informes

El NetSupport ServiceDesk ofrece un panel en pantalla proporcionando datos estadísticos en tiempo real que permiten realizar un análisis instantáneo del estado del Incidente, Problema o Solicitud de cambio.

Además de la selección de informes predefinidos, NetSupport ServiceDesk le permite crear y guardar sus propios informes personalizados.

Panel

El Panel del ServiceDesk ofrece a los operarios informes de estado actualizados en línea. Existen categorías predefinidas, y usted simplemente tiene que seleccionar los elementos correspondientes para incluir. Se pueden seleccionar simultáneamente varias categorías, y los resultados en pantalla se van actualizando a intervalos según sus requisitos.

Configuración del tablero

Intervalo de actualización	120 Seg	Cambiar a modo avanzado
Color de fondo	Agua	Personalizar
Color de primer plano	Plata	Personalizar
Fuente	Arial	
Tamaño de fuente	Pequeño	
Color de fuente	Negro	Personalizar
Mostrar múltiples informes	<input type="checkbox"/>	
Informe		Mostrar como
Open Incident Status	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos
Assignee for Open Incidents	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos
Incidents Closed today	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos
Incidents Closed this Month	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos
Incidents Closed this Week	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos
Incidents Closed this Year	<input type="checkbox"/>	Tabla de datos

Cómo utilizar el Panel de informes

1. Seleccione la ficha Informes y haga clic en el icono Panel de la barra de herramientas. Se mostrará la ventana de Configuración de panel.
2. Ajuste el intervalo de actualización o utilice el valor predeterminado de 120 segundos. Esto determina lo rápido que se desplaza el panel por cada informe.
3. Seleccione los ajustes de pantalla, los colores de fondo/primer plano, fuente y tamaño de fuente.

4. Puede elegir mostrar todos los informes en una página, o los distintos informes aparecerán sucesivamente en el panel de control.
5. Seleccione las páginas que se incluirán. Se pueden seleccionar varias páginas, el desplazamiento del sistema por cada elemento según el intervalo de actualización seleccionado.
6. Elija cómo desea que se muestre la información: en forma de tabla, en un diagrama circular o en un gráfico de barras.
7. Haga clic en Pantalla para ejecutar el Panel. Los informes se mostrarán a pantalla completa.
8. Haga clic cuando esté preparado para salir del Panel.

Nota: Al seleccionar Cambiar a modo avanzado, podrá introducir su propio guión de CSS.

Para crear una entrada más permanente, NetSupport ServiceDesk le proporciona la capacidad de crear informes personalizados basados en una búsqueda anterior.

Explorar informes

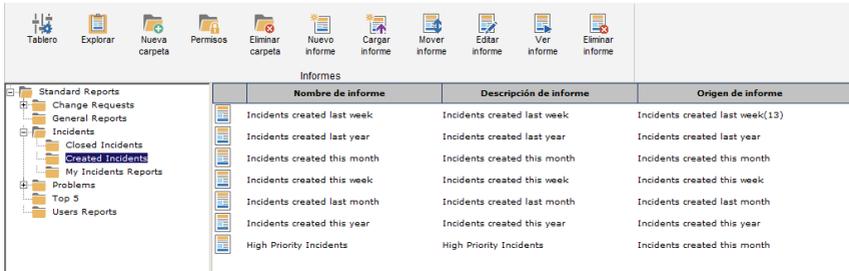
NetSupport ServiceDesk suministra varios informes de gestión predefinidos. Los informes integrados deberían cubrir la mayoría de requisitos, pero los usuarios pueden crear sus propios informes personalizados mediante el Creador de informes personalizados si es necesario.

De forma predeterminada, todos los usuarios con permisos para leer informes pueden abrir cualquiera de los informes indicados. Es posible configurar los permisos de una carpeta si necesita limitar el acceso a determinadas carpetas de informes.

Nota: Los usuarios actuales de NetSupport ServiceDesk que lo actualicen a la versión 5.0 seguirán teniendo acceso a los informes generados por el motor Crystal Report.

Para acceder a los informes estándar del NetSupport ServiceDesk

1. Seleccione la ficha Informes y haga clic en el icono Explorar de la barra de herramientas.
2. Se mostrará una visualización de estructura con las carpetas de los informes predefinidos, y los informes almacenados en cada carpeta se mostrarán en el panel derecho.



Las opciones de la barra de herramientas sólo estarán disponibles si el usuario conectado tiene los permisos adecuados. La opción Permisos de la barra de herramientas se utiliza para que los usuarios tengan acceso a las carpetas de informes.

- Para ver un informe, seleccione la carpeta correspondientes en la visualización de estructura y haga clic en el nombre de informe deseado en el panel derecho. Se mostrará una ventana con los resultados.

Permisos de carpeta de informes

Si necesita eliminar el acceso a determinadas carpetas de informes, puede hacerlo cambiando los permisos en la carpeta de informes. De forma predeterminada, el grupo Todos tiene permisos para todas las carpetas. Para restringir una carpeta, debe agregar una Compañía, un Departamento o un Usuario a los permisos de carpeta y eliminar el Grupo Todos.

Nota: Si un usuario tiene permiso para Editar informes, el usuario podrá ver todas las carpetas de informes independientemente de los permisos de Informe definidos.

Configuración de los permisos de carpeta

- Seleccione la ficha Informes y haga clic en el icono Explorar de la barra de herramientas.
- Seleccione la carpeta correspondiente de la Lista de Estudiantes.
- Haga clic en el botón Permisos en la barra de herramientas para mostrar los permisos de la carpeta.
- Haga clic en Agregar para seleccionar la compañía, departamento o usuario que puede acceder a la carpeta, y haga clic en Aceptar.
- Si es necesario, quite de la lista el grupo Todos.
- Cuando haya configurado los permisos necesarios, pulse Aceptar para guardar los cambios.

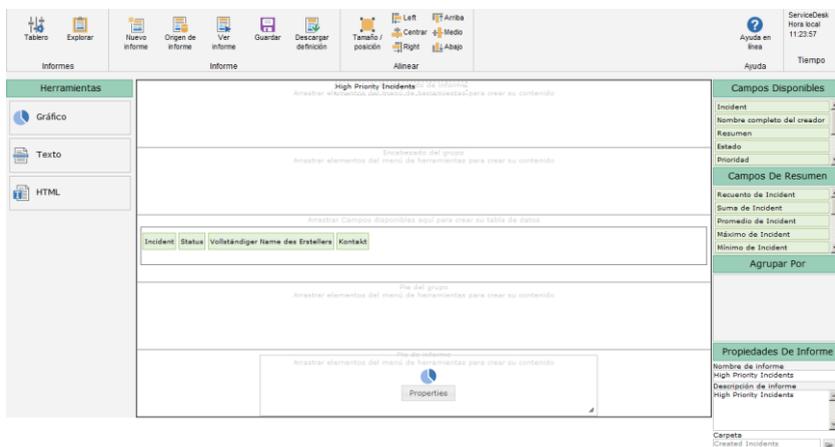
Creador de informes personalizados

Además de proporcionarle varios informes predefinidos, NetSupport ServiceDesk le permite crear y guardar sus propios informes personalizados. Su interfaz, que funciona con el sencillo método de arrastrar y soltar, le permite crear un informe totalmente personalizado, incluidos HTML, texto y gráficos explicativos.

Nota: Los nuevos informes están basados en búsquedas. Para crear un nuevo informe, debe crear o utilizar una búsqueda guardada.

Para crear un nuevo informe

1. Seleccione la pestaña Informes y haga clic en Explorar en la barra de herramientas.



2. Aparecerá una Vista en árbol con las carpetas de informes predefinidos y el panel derecho mostrará una lista de los informes almacenados en cada carpeta.
3. Haga clic en Nuevo informe.
4. En la lista desplegable, seleccione la búsqueda guardada de la que tomará los datos el informe. Puede crear una nueva búsqueda haciendo clic en Crear búsqueda.
5. Hacer clic en Aceptar.
6. Aparecerá la ventana de Diseño de informes.
7. Para crear la estructura del informe, arrastre las herramientas que desee desde la izquierda hasta el encabezado o el pie del informe, y configure las propiedades necesarias para cada herramienta. Las herramientas disponibles son:

Gráfico

Texto

HTML

8. Para cambiar el tamaño y colocar la herramienta, seleccione la herramienta deseada y haga clic en el icono Tamaño/Posición de la barra de herramientas. Puede ajustar la alineación haciendo clic en el icono correspondiente de la barra de herramientas.
9. Para crear la tabla de datos del informe, arrastre los campos deseados de la derecha a la sección de campos disponibles.
10. Una vez esté satisfecho con el formato y tenga los datos necesarios para el informe, introduzca un nombre y una descripción del informe, y la ubicación de la carpeta.
11. Haga clic en Guardar.
12. Ahora aparecerá el informe en la Vista en árbol estándar de informes bajo la carpeta especificada. Podrá ejecutar el programa desde aquí.

Para ver un informe

Nota: Hace falta tener instalado Adobe Flash Player para ver los informes.

1. Seleccione la pestaña Informes y haga clic en Explorar en la barra de herramientas.
2. En la Vista en árbol, seleccione la carpeta de informes deseada. Todos los informes de esa carpeta aparecerán en una lista en el panel de la derecha.
3. Seleccione el informe deseado y haga clic en Ver informe en la barra de herramientas.
4. El informe aparecerá en una nueva pestaña en su navegador web.

Para editar un informe

1. Seleccione la pestaña Informes y haga clic en Explorar en la barra de herramientas.
2. En la Vista en árbol, seleccione la carpeta de informes deseada. Todos los informes de esa carpeta aparecerán en una lista en el panel de la derecha.
3. Seleccione el informe deseado y haga clic en Editar informe en la barra de herramientas.
4. Editar el informe según sea necesario.
5. Haga clic en Guardar.

Nota: Para modificar la búsqueda guardada en la que está basado el informe, haga clic en Origen del informe en la barra de herramientas.

Cambiar los Detalles de Usuario Conectado

Cuando tenga una sesión abierta, el apartado **Mis datos** de la pestaña de inicio de NetSupport ServiceDesk permite al usuario cambiar sus datos personales, contraseña y preferencias, habilitar un mensaje de ausencia, y ver una página de resumen.

Habilitar el mensaje Fuera de la Oficina

NetSupport ServiceDesk permite a los usuarios habilitar un mensaje de ausencia para cuando vayan a estar ausentes de la oficina durante cierto tiempo (por ejemplo, si se van de vacaciones) o cuando no deseen que se los moleste durante un momento determinado del día. Cuando está habilitado el mensaje de ausencia, se puede asignar cualquier asunto a otra persona en su lugar.

Habilitar el mensaje Fuera de la oficina

1. Seleccione la pestaña Inicio y haga clic en el icono **Fuera de la Oficina** de la barra de tareas.
2. Aparecerá el diálogo del Mensaje de ausencia.
3. Active la opción **Fuera de la oficina**.

Fuera de la oficina ✕

Fuera de la oficina

Para un periodo de tiempo Fecha de regreso

30 Minutos ▾

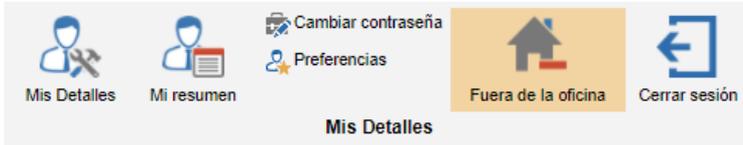
Asignado alternativo

Jane Neal ▾

Aceptar Cancelar

4. Seleccione **Para un período de tiempo** e indique el período de tiempo durante el que no va a estar disponible. Se puede indicar en minutos o en horas.
O bien,
Seleccione **Fecha de regreso** y haga clic en el campo en blanco para elegir en el calendario la fecha en la que estará de vuelta en la oficina.

5. Si es necesario, puede asignar sus asuntos a un usuario distinto mientras esté ausente. Seleccione una persona asignada en la lista desplegable de **Asignada alternativo**.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. El icono **Fuera de la oficina** de la barra de herramientas aparecerá resaltado para indicar que está activado.



Nota: También se puede activar el mensaje de ausencia de un usuario al editar sus datos.

Inhabilitar el mensaje Fuera de la Oficina

El mensaje de ausencia se desactivará automáticamente cuando transcurra el período de tiempo especificado, o cuando llegue la fecha de regreso. Sin embargo, puede desactivarlo manualmente.

1. Seleccione la pestaña Inicio. Aparecerá resaltado el icono **Fuera de la Oficina** de la barra de herramientas.
2. Haga clic en el icono **Fuera de la Oficina** para borrar los ajustes de ausencia de la oficina. El icono dejará de estar resaltado.

Información de contacto

Reino Unido y otros países

www.netsupportsoftware.com

Asistencia técnica: support@netsupportsoftware.com

Ventas: sales@netsupportsoftware.com

Norteamérica

www.netsupport-inc.com

Asistencia técnica: support@netsupportsoftware.com

Ventas: sales@netsupport-inc.com

Canadá

www.netsupport-canada.com

Asistencia técnica: support@netsupportsoftware.com

Ventas: sales@netsupport-canada.com

Alemania, Austria y Suiza

www.pci-software.de

Asistencia técnica: support@netsupportsoftware.com

Ventas: sales@pci-software.de

Japón

www.netsupportjapan.com

Asistencia técnica: support@netsupportsoftware.com

Ventas: sales@netsupportjapan.com