

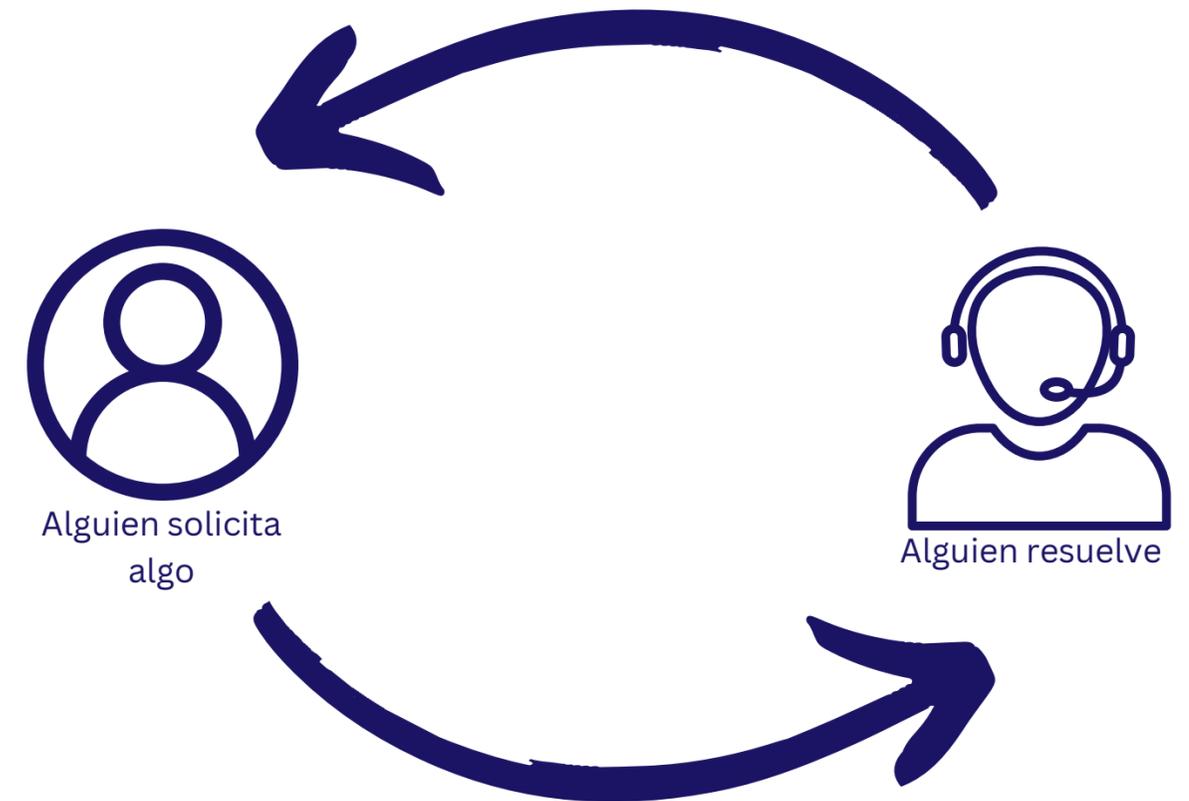
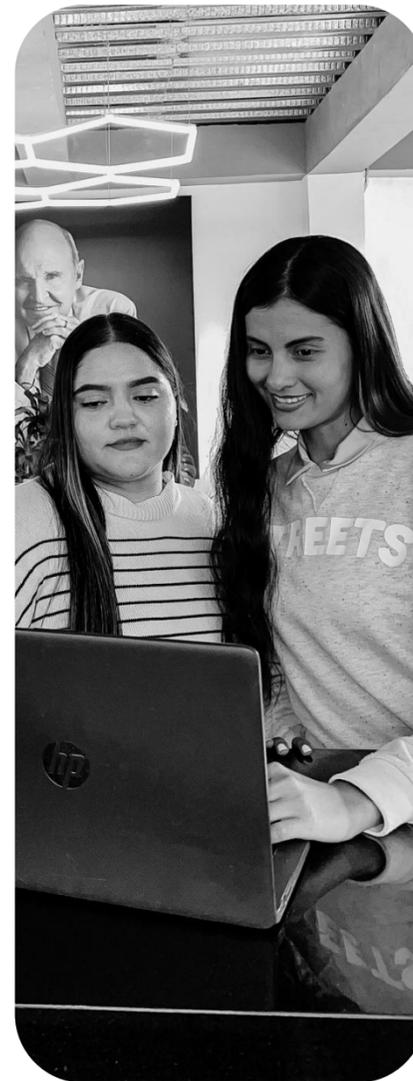
Gestion de **Solicitudes**



Logica solicitud

Solicitud

Es una expresión de necesidad o novedad que una persona, sistema o área comunica para mantener en marcha un proceso, resolver un problema o acceder a un servicio.



Tipos de solicitudes

ITSM/ITIL nos propone que los tipos de solicitudes son:



Requerimiento

Es una solicitud formal realizada por un usuario para obtener información, acceso a un servicio, o la realización de una tarea específica que no implica una falla en el sistema.



Incidente

Es cualquier evento que interrumpe o reduce la calidad de un servicio, afectando la operación normal y requiriendo una acción inmediata para restaurar el servicio.



Problemas

Es la causa subyacente de uno o varios incidentes. Se refiere a un error o defecto identificado en la infraestructura o los procesos, que debe ser analizado y resuelto para evitar futuros incidentes.

Solicitudes

Certificado 16 procesos ITIL/ITSM

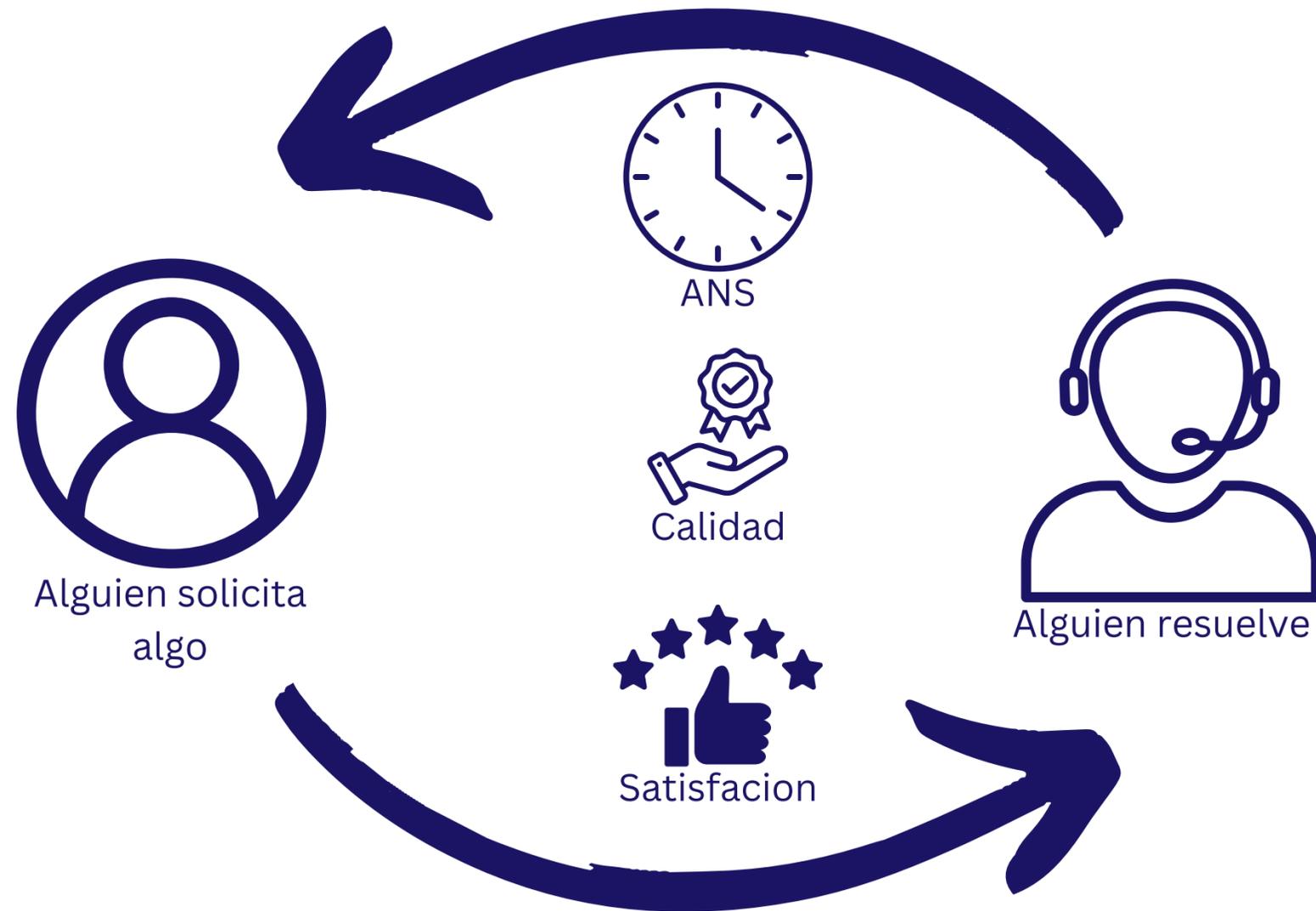
Es un conjunto de buenas prácticas con el propósito de ayudar a las organizaciones a alinear sus servicios de tecnología con los objetivos del negocio, optimizando procesos y mejorando la calidad y eficiencia operativa



www.helppeoplecloud.com

📷 📺 📧 #WorkDifferent

Logica helppeople



Omnicanalidad

Canales para radicar solicitudes

- SelfService
- HelpDesk
- MailService
- Newi (whatsapp, Teams)
- RapidForm





Mis solicitudes

Aquí encontrarás todas tus solicitudes, respuestas y actividades.



Crear Nueva Solicitud

Envía una solicitud a tu equipo de soporte.



Beneficios SelfService

- Facilidad en la creación de solicitudes
- Rápidas consultas de mis solicitudes
- Autogestión en resolución de fallas
- Ambiente agradable y sencillo de usar.

SelfService



Objetivos Selfservice

- Creación rápida y fácil de solicitudes.
- Consulta de las solicitudes creadas por el usuario de forma fácil y ágil que le permiten obtener información clara y precisa del estado de sus solicitudes.
- Utilizar los artículos de conocimiento los cuales permiten autogestión por parte de los usuarios.

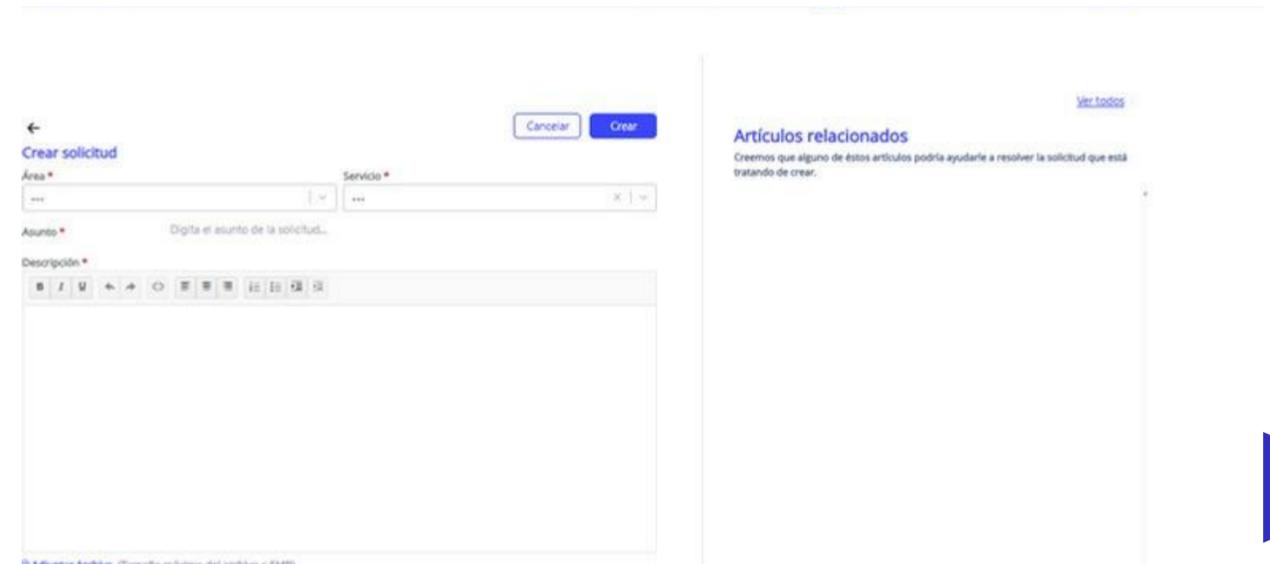
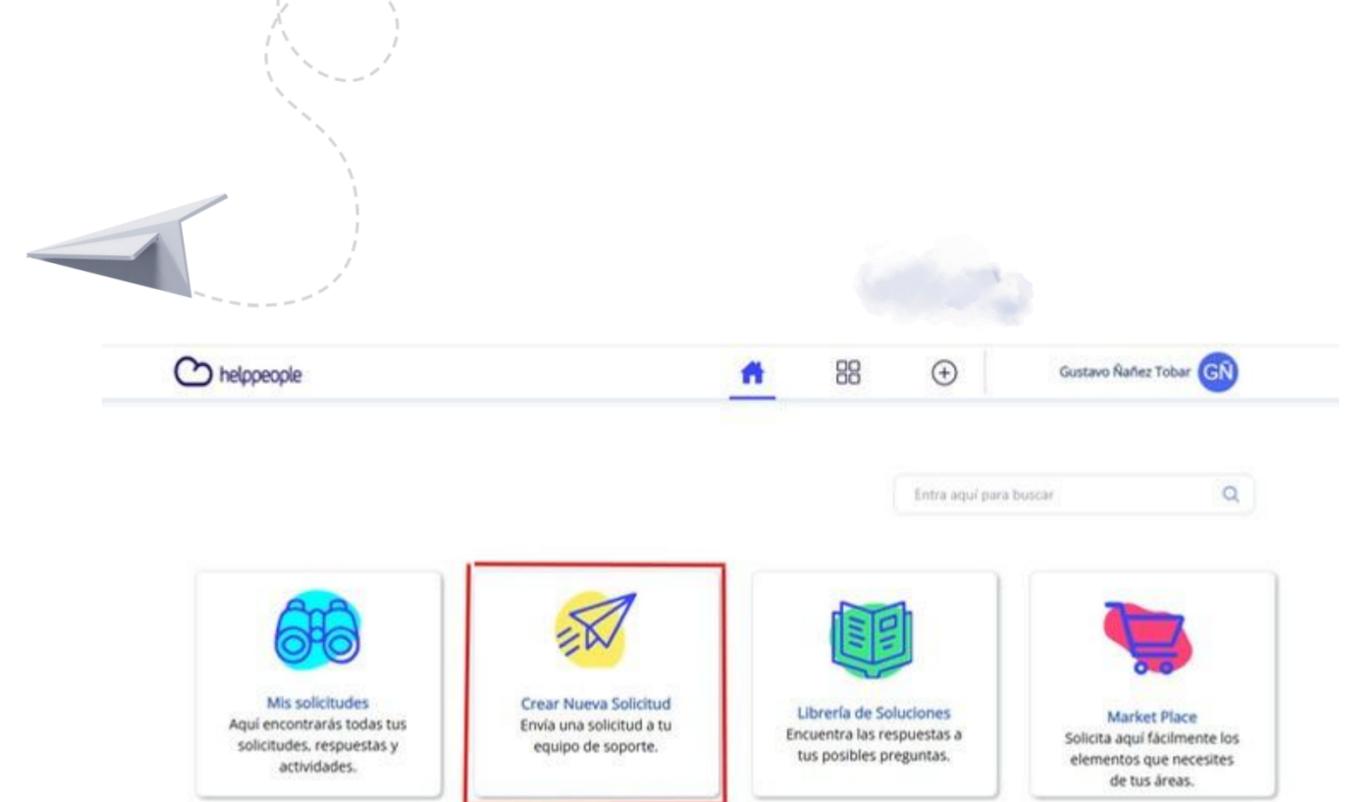
SelfService Radica tus solicitudes



3. Aquí el usuario puede crear solicitudes.

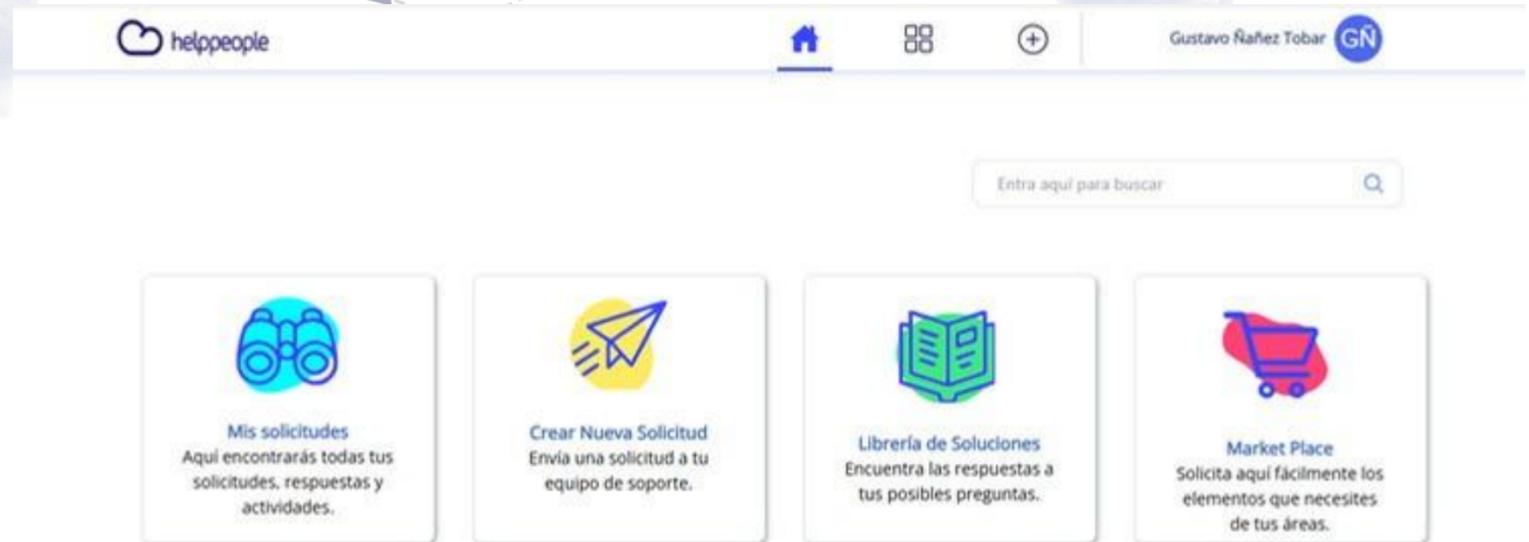


4. Para crear la solicitud debe diligenciar el campo área, servicio, asunto y descripción , también podrás adjuntar documentos



SelfService Funcionalidades

Con SelfService también podrás realizar las siguientes actividades



01. Cambiar el idioma

Puedes cambiar al idioma que te parezca mas cómodo para desarrollar tus actividades ,tambien podras cambiar contraseña



02. Seguimiento a tus solicitudes

En la opción "Mis solicitudes" podrás consultar tus solicitudes, tiempo de respuesta, responsable y notas



03. Artículos de conocimiento

Mediante el modulo "Libreria de soluciones " encontraras articulos de conocimiento relacionados con tus requerimientos

HelpDesk

Atencion de solicitudes

El helpdesk es una herramienta Response Management System es el punto central de soporte donde se gestionan, organizan y responden eficientemente las solicitudes, preguntas o incidentes de usuarios o clientes a través de distintos canales (como correo, chat o formularios), permitiendo un seguimiento ordenado, asignación de responsables y resolución ágil, todo dentro de una misma plataforma.



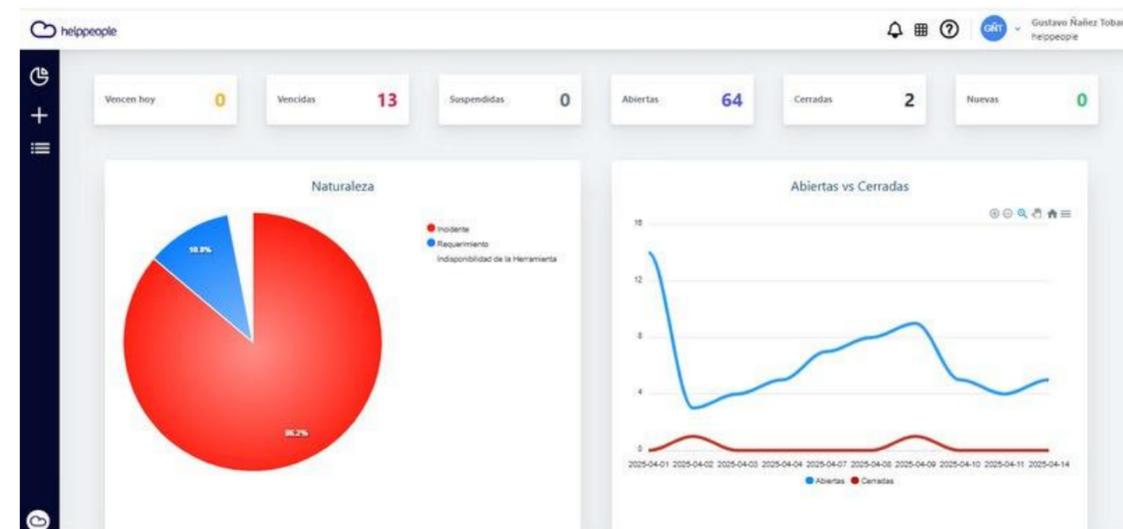
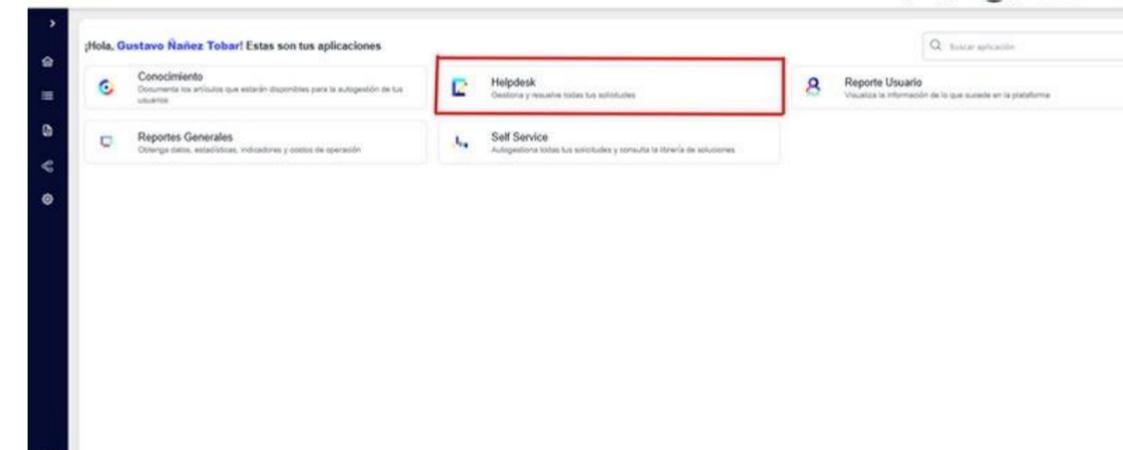
HelpDesk Atencion de solicitudes



1. En la interfaz de inicio del sistema podemos observar la opcion HelpDesk



1. Al ingresar a la opción HelpDesk la información mas relevante de las solicitudes radicadas



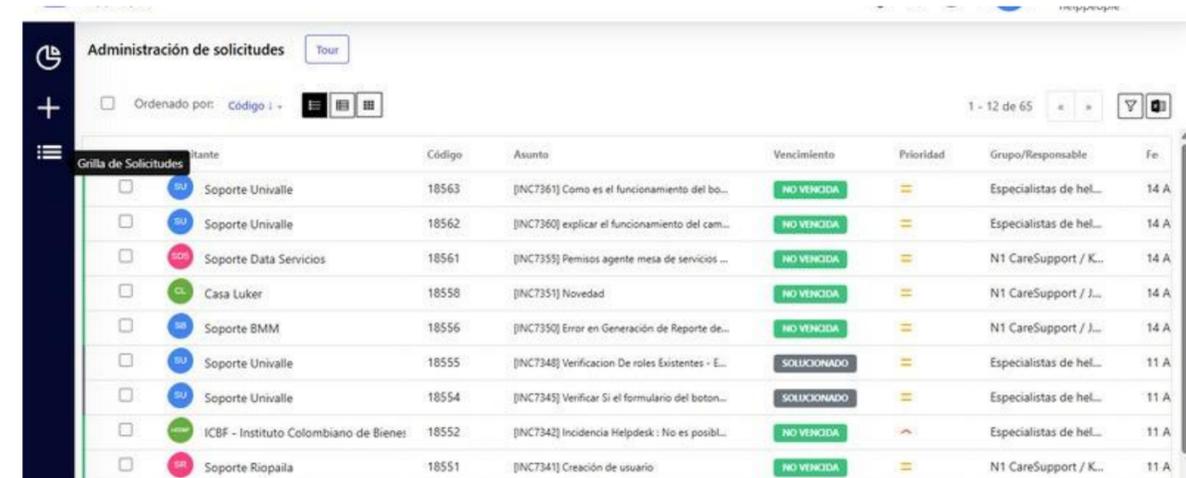
HelpDesk Atención de solicitudes

3. Al ingresar a la grilla de solicitudes se visualizarán todas las solicitudes radicadas con la información más relevante para el agente receptor

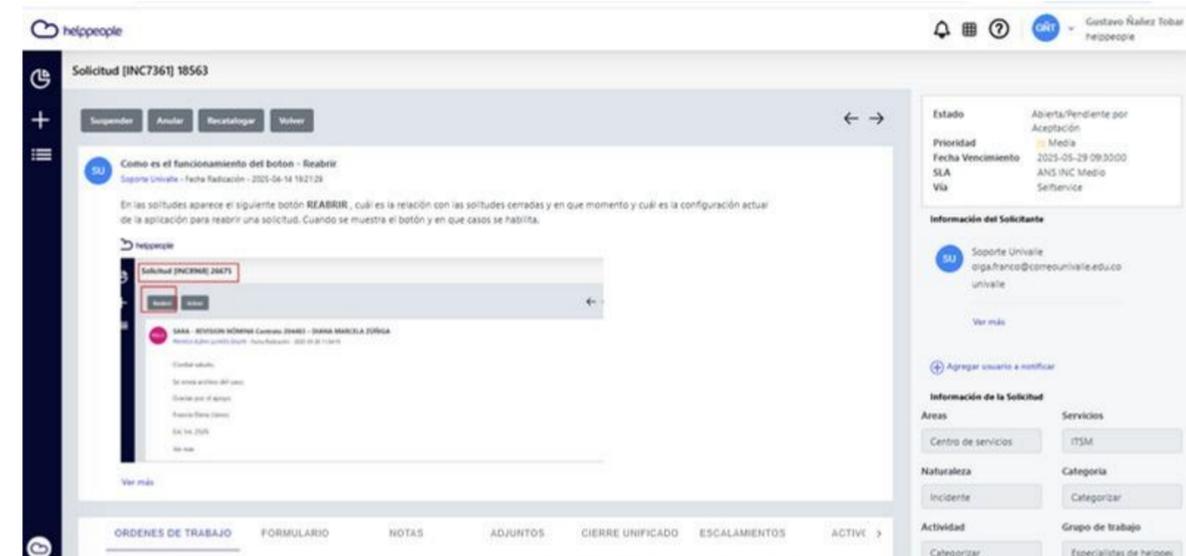
4. Seleccionas la solicitud a atender, podrás visualizar el detalle de la solicitud y puedes realizar las siguientes acciones

- Aceptar la solicitud
- Reasignar solicitudes
- Asignar ordenes de trabajo (OT) simultaneas o secuenciales.

Responder y cerrar solicitudes



Grilla de Solicitudes	Estado	Código	Asunto	Vencimiento	Prioridad	Grupo/Responsable	Fe.
<input type="checkbox"/>	SU	18563	[INC7361] Como es el funcionamiento del bo...	NO VENCIDA	=	Especialistas de heL...	14 A
<input type="checkbox"/>	SU	18562	[INC7360] explicar el funcionamiento del cam...	NO VENCIDA	=	Especialistas de heL...	14 A
<input type="checkbox"/>	SDS	18561	[INC7355] Permisos agente mesa de servicios ...	NO VENCIDA	=	N1 CareSupport / K...	14 A
<input type="checkbox"/>	CL	18558	[INC7351] Novedad	NO VENCIDA	=	N1 CareSupport / J...	14 A
<input type="checkbox"/>	SB	18556	[INC7350] Error en Generación de Reporte de...	NO VENCIDA	=	N1 CareSupport / J...	14 A
<input type="checkbox"/>	SU	18555	[INC7348] Verificación De roles Existentes - E...	SOLUCIONADO	=	Especialistas de heL...	11 A
<input type="checkbox"/>	SU	18554	[INC7345] Verificar Si el formulario del boton...	SOLUCIONADO	=	Especialistas de heL...	11 A
<input type="checkbox"/>	ICBF	18552	[INC7342] Incidencia Helpdesk : No es posibl...	NO VENCIDA	>	Especialistas de heL...	11 A
<input type="checkbox"/>	SDS	18551	[INC7341] Creación de usuario	NO VENCIDA	=	N1 CareSupport / K...	11 A



Solicitud [INC7361] 18563

Estado: Abierta/Pendiente por Aceptación
Prioridad: Media
Fecha Vencimiento: 2025-05-29 09:30:00
SLA: ANS-INC Medio
Vía: Selfservice

Información del Solicitante

SU Soporte Univale
diga.francisco@comunidad.educ.univale

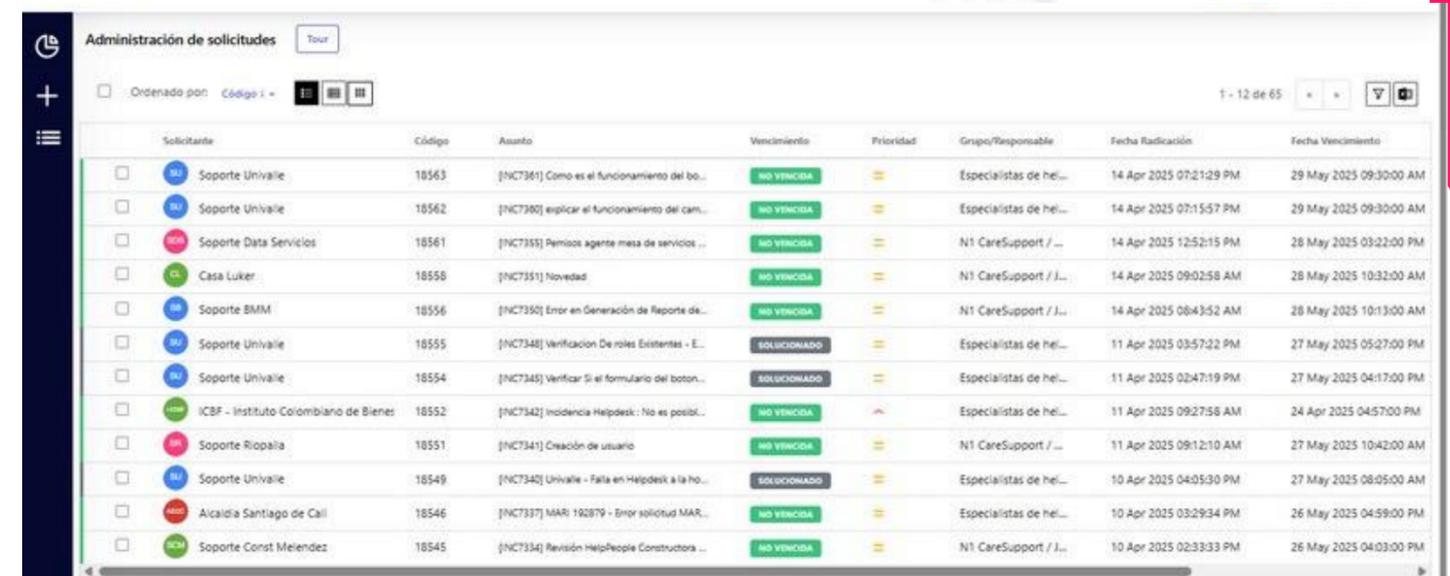
Información de la Solicitud

Áreas: Centro de servicios, ITSM
Naturaleza: Incidente, Categorizar
Actividad: Categorizar, Grupo de trabajo: Especialistas de helppe...

HelpDesk

Funcionalidades

En HelpDesk de helppeople software podrás realizar las siguientes actividades



Solicitante	Código	Asunto	Vencimiento	Prioridad	Grupo/Responsable	Fecha Radicación	Fecha Vencimiento
Soporte Univalle	18563	[NCT361] Como es el funcionamiento del bo...	NO VENCIDA	==	Especialistas de hel...	14 Apr 2025 07:21:29 PM	29 May 2025 09:30:00 AM
Soporte Univalle	18562	[NCT360] explicar el funcionamiento del cam...	NO VENCIDA	==	Especialistas de hel...	14 Apr 2025 07:15:57 PM	29 May 2025 09:30:00 AM
Soporte Data Servicios	18561	[NCT355] Permiso agente mesa de servicios ...	NO VENCIDA	==	N1 CareSupport / J...	14 Apr 2025 12:52:15 PM	28 May 2025 03:22:00 PM
Casa Luker	18558	[NCT351] Novedad	NO VENCIDA	==	N1 CareSupport / J...	14 Apr 2025 09:02:58 AM	28 May 2025 10:32:00 AM
Soporte BMM	18556	[NCT350] Error en Generación de Reporte de...	NO VENCIDA	==	N1 CareSupport / J...	14 Apr 2025 08:43:52 AM	28 May 2025 10:13:00 AM
Soporte Univalle	18555	[NCT348] Verificación De roles Existentes - E...	SOLUCIONADO	==	Especialistas de hel...	11 Apr 2025 03:57:22 PM	27 May 2025 05:27:00 PM
Soporte Univalle	18554	[NCT345] Verificar Si el formulario del boton...	SOLUCIONADO	==	Especialistas de hel...	11 Apr 2025 02:47:19 PM	27 May 2025 04:17:00 PM
ICBF - Instituto Colombiano de Bienes	18552	[NCT342] Incidencia Helpdesk : No es posib...	NO VENCIDA	==	Especialistas de hel...	11 Apr 2025 09:27:58 AM	24 Apr 2025 04:57:00 PM
Soporte Riopala	18551	[NCT341] Creación de usuario	NO VENCIDA	==	N1 CareSupport / J...	11 Apr 2025 09:12:10 AM	27 May 2025 10:42:00 AM
Soporte Univalle	18549	[NCT340] Univalle - Faltó en Helpdesk a la ho...	SOLUCIONADO	==	Especialistas de hel...	10 Apr 2025 04:05:30 PM	27 May 2025 08:05:00 AM
Alcaldía Santiago de Cali	18546	[NCT337] MARI 192879 - Error solicitud MAR...	NO VENCIDA	==	Especialistas de hel...	10 Apr 2025 03:29:34 PM	26 May 2025 04:59:00 PM
Soporte Const Melendez	18545	[NCT334] Revisión HelpPeople Constructora ...	NO VENCIDA	==	N1 CareSupport / J...	10 Apr 2025 02:53:33 PM	26 May 2025 04:03:00 PM



01. Recepción y gestión de tickets

Permite centralizar las solicitudes o incidencias de usuarios en forma de tickets, los cuales pueden ser creados automáticamente desde distintos canales (email, formularios web, chat, etc.).



02. Asignación y categorización automática

Clasifica los tickets por tipo de consulta, prioridad o área responsable, y los asigna automáticamente al agente o equipo adecuado para su resolución.



03. Seguimiento del estado de los tickets

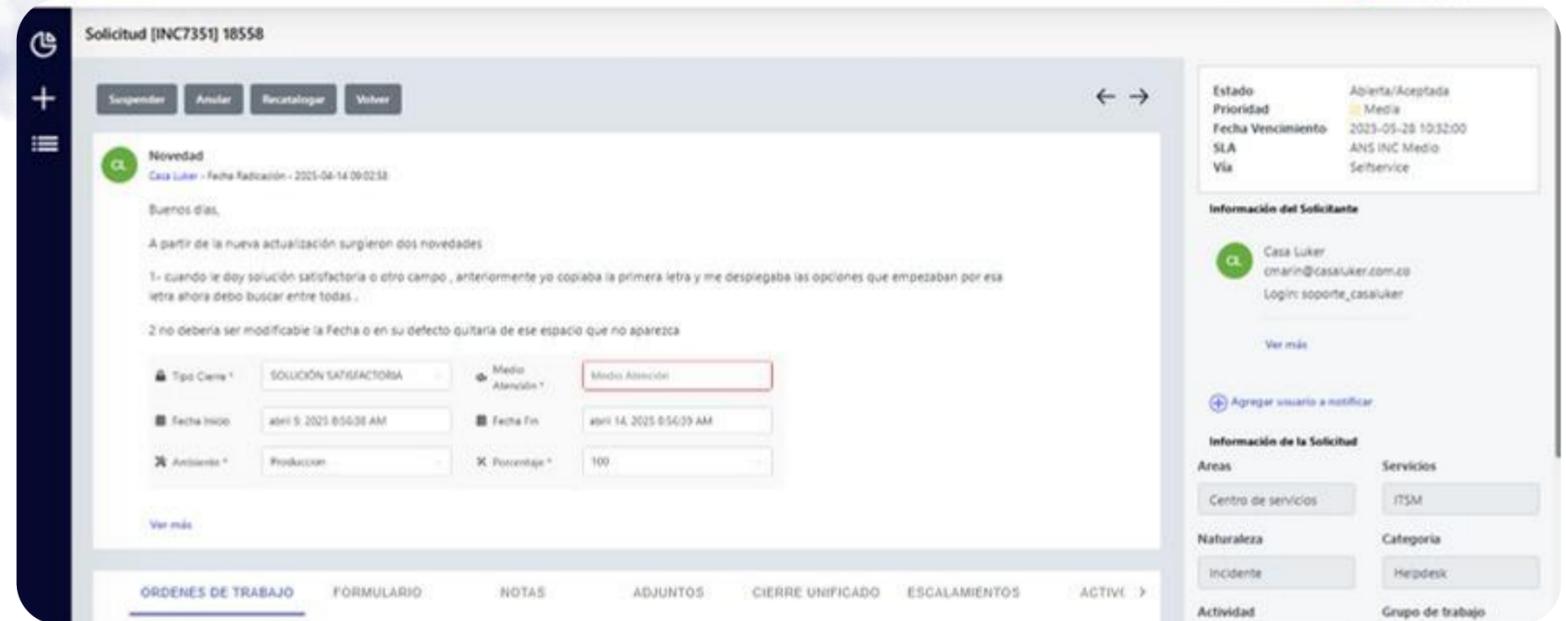
Cada ticket tiene un ciclo de vida (abierto, en proceso, cerrado), lo que permite un control preciso del estado de cada solicitud y evita que se pierdan o queden sin respuesta.



04. Historial y trazabilidad de interacciones

Guarda todo el historial de comunicación entre el usuario y el agente, lo que facilita el seguimiento de casos y mejora la atención al cliente.

HelpDesk Funcionalidades



05. Notificaciones y alertas

Envía avisos automáticos a agentes y usuarios sobre cambios de estado, vencimientos de tiempos de respuesta o resolución, y nuevos mensajes.



06. Colaboración entre agentes

Permite que varios agentes colaboren en la resolución de un ticket, dejando notas internas o derivando ordenes de trabajo entre departamentos



07. Base de conocimientos integrada

Facilita el acceso a artículos de ayuda y soluciones ya documentadas, tanto para los agentes como para los usuarios que deseen resolver sus dudas de forma autónoma.



08. Historial y trazabilidad de interacciones

Guarda todo el historial de comunicación entre el usuario y el agente, lo que facilita el seguimiento de casos y mejora la atención al cliente.

