

Catálogo de templates

HelpDesk



Versión: 2.0

Fecha de publicación 08-04-2011

Aplica a: Q-flow 3.0 y Q-flow 3.1

Índice

Introducción.....	3
Diseño	4
Implementación	6
Grafo	6
Roles.....	7
Datos de aplicación	7
Dominios de Datos Personalizados.....	7
Notas	8
Procedimiento de instalación	9
Importación del paquete	9
Puesta en producción	9

Introducción

El proceso de HelpDesk, o soporte técnico a usuarios internos, es bastante común en organizaciones de tamaño medio y grande. Si bien suelen ser muy diferentes en cada organización se podría decir que mantienen una estructura general común. Alguien hace una solicitud; se asigna de alguna forma a un técnico que diagnostica y resuelve el problema. Por último, se comunica al usuario afectado cual fue la solución y se espera su respuesta de conformidad con la solución y el servicio prestado.

Más allá que la realidad de una organización pueda afectar mucho el proceso básico de HelpDesk, es claro que es un típico proceso donde se pueden introducir mejoras en el servicio a través de una herramienta de BPM. Por ejemplo, controlar los tiempos de respuesta de cada tarea y a un nivel general un control de calidad que asegure cierto nivel de servicio. Así mismo, el propio hecho de registrar los problemas y su correspondiente solución, genera una base de conocimiento muy rica que permitirá que nuevos técnicos del área de HelpDesk sean autosuficientes en un período considerablemente menor. En términos de la gerencia de HelpDesk, es posible obtener indicadores de trabajo del área y sus resultados.

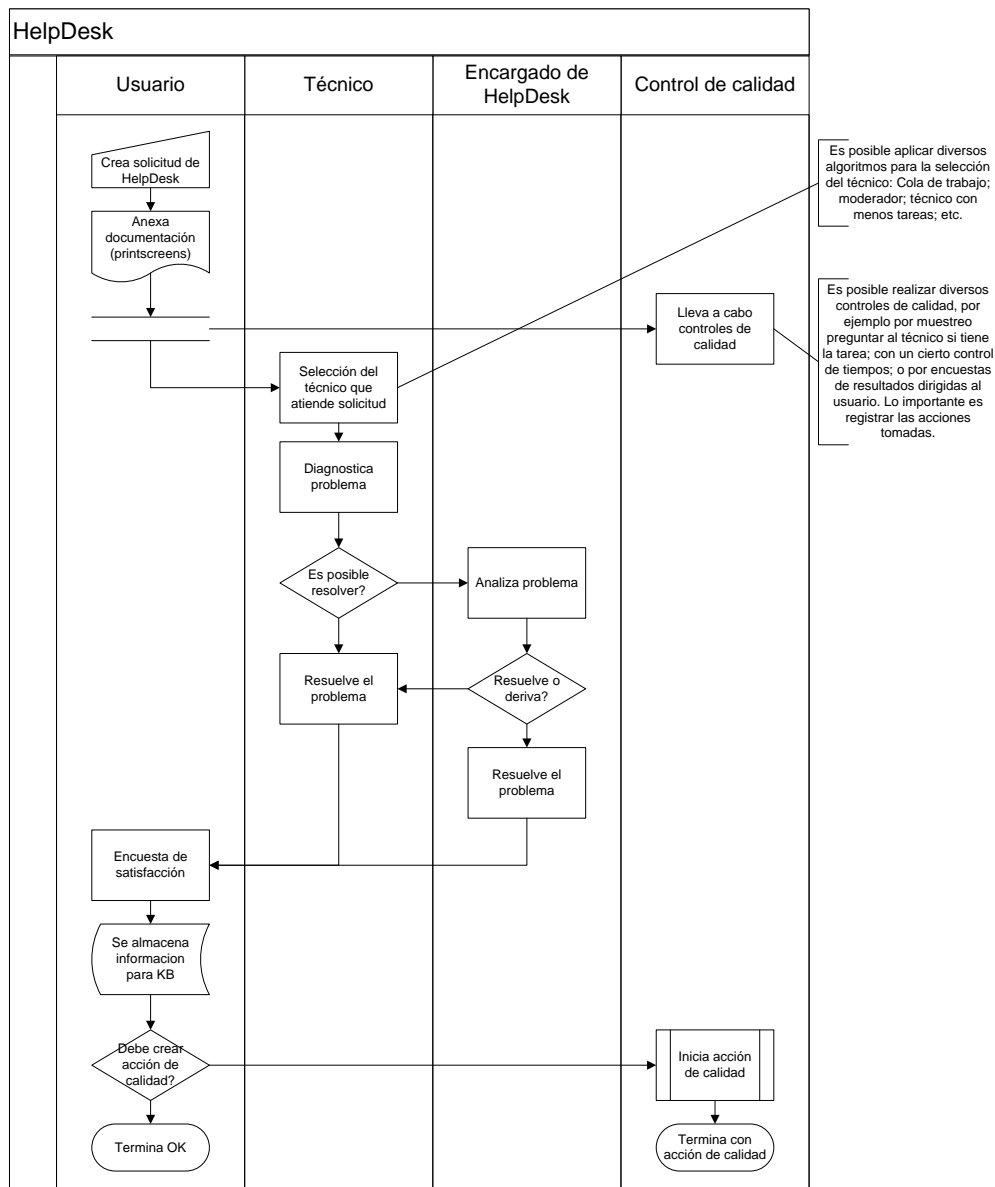
El contenido de dicho paquete debe ser tomado *“as is”*, y por lo tanto no se brindará soporte de producto de este proceso ni de la forma como han sido implementados. A su vez, es posible utilizar este paquete para aprender técnicas comunes.

Este documento está dirigido a implementadores de procesos que deseen utilizar Q-flow 3.0 o Q-flow 3.1. No es requerimiento pertenecer al área de IT para seguir y comprender esta guía, si bien es recomendado tener nociones básicas sobre la herramienta.

Diseño

Esta etapa comienza luego de las primeras reuniones de relevamiento, que en este caso, simplemente son un conjunto de ideas y conocimiento adquirido en la trayectoria de Urudata Software como implementador de procesos de negocio.

Como forma de representar la idea del proceso de HelpDesk se presenta un diagrama UML; a su vez, dicho diagrama en conjunto con la tabla de actores y la tabla de información usada durante el proceso constituyen en sí el diseño del proceso.



Patterns & Practices

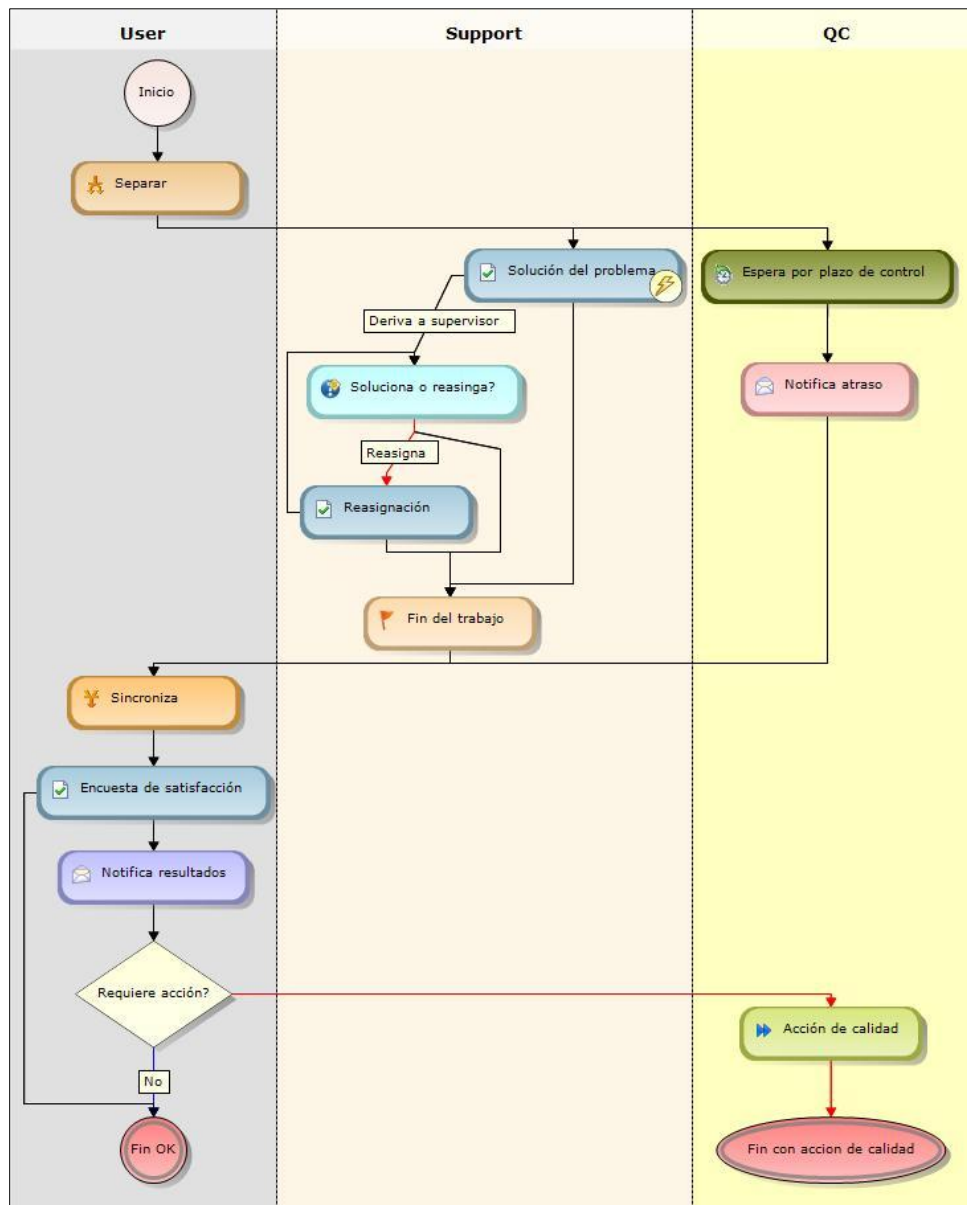
Actor	Descripción funcional
Usuario	Es la persona que crea una solicitud de asistencia técnica.
Técnico	Es la persona que, según un cierto algoritmo, se le asigna resolver una solicitud de asistencia técnica. Esta persona pertenece al área de HelpDesk. El algoritmo utilizado para la selección del técnico será aquel con menos tareas asignadas.
Encargado de HelpDesk	Es la persona encargada del área, tiene dos roles importantes: ordenar el trabajo y asegurar el nivel de servicio.
Control de calidad	Es un área de la organización que vela por el cumplimiento de los procedimientos y procesos establecidos

Información utilizada	Descripción funcional
Descripción del problema	El usuario que crea la solicitud detalla el problema ocurrido.
Gravedad	Es la forma que el usuario expresa cuanto afecta el problema para el cumplimiento de sus tareas.
Imágenes y documentos	Más información que el usuario piensa que puede ser de utilidad para diagnosticar su problema.
Nombre del PC	Es el PC del usuario que crea la solicitud.
Comentarios del técnico	El técnico expresa su diagnóstico y si resuelve el problema, como lo hizo.
Evaluación	El usuario expresa su conformidad con el servicio e indica si considera que se debe tomar una acción de calidad para mejorar el procedimiento.

Implementación

La implementación se basa en aplicar el diseño sobre Q-flow. En esta sección se presenta el grafo del proceso (secuencia de pasos que constituyen el camino del proceso). También se definen roles basado en los actores y datos de aplicación para almacenar la información utilizada.

Grafo



Roles

Actor	Rol de template	Detalles
Usuario	Solicitante	Es el usuario que inicia el flujo.
	Técnicos de soporte Desktop	Es el grupo de técnicos que brinda soporte HelpDesk y sobre el cual se aplica la regla: el técnico con menos tareas es el asignado.
Técnico	Técnico de soporte Desktop	Es el técnico asignado a la tarea
Encargado de HelpDesk	Jefe de soporte Desktops	Se obtiene aplicando la regla de Jefe sobre el rol Técnicos de soporte Desktop.
Control de calidad	Control de calidad	Es un usuario que se encarga de controlar la calidad de los procesos de HelpDesk

Datos de aplicación

Información utilizada	Dato de aplicación	Detalles
Descripción del problema	Descripción del problema	Campo de texto rico que permite detallar el problema ocurrido.
Gravedad	Gravedad	Pertenece al dominio "Lista de gravedad".
Imágenes y documentos		Documentos adjuntos al flujo.
Nombre del PC	Nombre del PC	Campo de texto que permite indicar el nombre del PC donde ha ocurrido el problema.
Comentarios del técnico	Comentarios del técnico	Campo de texto rico que permite detallar el diagnóstico y solución.
Evaluación	Evaluación	Pertenece al dominio "Lista de valores de evaluación".
	Comentarios de evaluación	Campo de texto rico que permite al usuario expresar su evaluación del servicio.

Dominios de Datos Personalizados

Nombre	Detalles
Texto rico	-
Lista de gravedad	Lista de valores desplegada como combo con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> - Normal - Urgente
Lista de valores de evaluación	Lista de valores desplegada como combo con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> - Buena respuesta - Mala respuesta - Inicia acción de calidad

Notas

- Se usa un evento en el paso de “Solución del problema” para almacenar el usuario asignado a la tarea, de forma de poder notificarle en el paso “Notifica resultados”.
- En el caso de que se requiera iniciar una acción de calidad, se crea un subflujo en el paso “Acción de calidad” que no está definido ya que escapa al alcance de este proceso.

Procedimiento de instalación

Para comenzar a utilizar este template, debe descargar el archivo de exportación que contiene el paquete. En esta sección se explican los pasos necesarios para realizar dicho procedimiento.

Descargar archivo de instalación para Q-flow 3.0 desde:

<http://www.urudata.com/spanish/partners/download/HelpDesk 3.0.zip>

Descargar archivo de instalación para q-flow 3.1 desde:

<http://www.urudata.com/spanish/partners/download/HelpDesk 3.1.zip>

Importación del paquete

Para la importación de paquetes es necesario abrir el Diseñador de Procesos de Q-flow. Una vez abierto, en el Explorador de Soluciones (ubicado a la derecha de la pantalla) se deberá hacer clic derecho sobre el paquete raíz o en algún otro paquete y elegir la opción de “Importar”.

El sistema desplegará un cuadro de dialogo en el cual se deberá especificar la ruta donde se encuentra el paquete “HelpDesk.qpa.gz”.

Una vez seleccionado el paquete, se procede a confirmar el cuadro de diálogo, con lo cual el sistema importará automáticamente todos los elementos que éste contiene y que serán mostrados en el Explorador de Soluciones.

Puesta en producción

Una vez importado y realizadas todas las modificaciones que se crean necesarias al template, se tendrá que pasar a producción para comenzar a utilizarlo. Para ello se debe elegir la versión del template que se desee pasar a producción (originalmente este template solo posee la versión 1.0) y hacer clic derecho sobre ella, seleccionando la opción de “Asignar como versión en producción”.

Es posible quitar de producción el template, seleccionando las propiedades del mismo y colocando en la lista “Versión en producción”, la opción: “Ninguna”.