

ManageEngine[®]
ServiceDesk Plus

GUÍA DE INICIO RÁPIDO





Tabla de contenido

1. Configuraciones básicas	2
a. Detalles de la organización - Introduzca información sobre su organización	2
b. Sitios - Detalles de ubicación de su organización	3
c. Ajustes del servidor de correo	4
2. Crear cuentas para los usuarios	4
a. Añadir solicitantes	5
i. Importar desde Active Directory	5
ii. Importar desde CSV	6
b. Agregar técnicos	7
3. Asignar roles	7
4. Acceder a la aplicación	8
5. Gestión de incidentes	9
a. Crear reglas de negocio y acuerdos de nivel de servicio.	12
b. Configurar plantillas de incidentes.	13



Guía de inicio rápido para ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es una completa suite de ITSM con funciones integradas de gestión de activos y proyectos basadas en las mejores prácticas estándar de la industria. Está disponible en 29 idiomas diferentes y es utilizada por 95.000 empresas, en 186 países, para gestionar las operaciones diarias de su mesa de ayuda de TI. ServiceDesk Plus es fácil de usar y puede poner en marcha su mesa de ayuda de TI en minutos después de la instalación. Los siguientes pasos le ayudarán a comenzar con el producto.

1. Configuraciones básicas
2. Crear cuentas para los usuarios
3. Asignar roles
4. Acceder a la aplicación
5. Gestión de incidentes
 - a. Crear reglas de negocio y acuerdos de nivel de servicio
 - b. Crear plantillas de incidente

1. Configuraciones básicas

a. Detalles de la organización - Introduzca información sobre su organización:

Vaya a Administración -> Detalles de la organización (en la sección Mesa de ayuda) -> Ingrese la información básica como el nombre, la dirección y la información de contacto de su organización.



Organization details

Logo de su empresa:

Suba el logo de su empresa en la sección "Logo de la empresa". Este logo aparecerá en todos sus informes y órdenes de compra.

Página de inicio de sesión personalizada:

Para tener una imagen personalizada en la página de inicio de sesión y la cabecera de la aplicación,

Vaya a Administración -> Ajustes del portal de autoservicio (en la sección General) -> Personalizar ServiceDesk -> Proporcione la imagen de la página de inicio de sesión y la imagen de cabecera.

Digamos que el nombre de su organización es Mannion Services. La captura de pantalla a continuación le dará una clara idea de cómo se verá su "página de inicio de sesión" personalizada.



Aquí es cómo se verá la "cabecera" personalizada de su aplicación.



b. Sitios - Detalles de ubicación de su organización:

Si su organización está distribuida en varias ubicaciones, esas ubicaciones se pueden configurar como regiones y sitios y gestionarse con una sola instalación. Así es como puede configurar un sitio.



Vaya a Administración -> Sitios (en la sección Mesa de ayuda) -> Agregar nuevo sitio

Ingrese la información básica como nombre, región, zona horaria, dirección, información de contacto y ajustes relacionados para sus sitios.

c. Ajustes del servidor de correo:

La configuración del servidor de correo le permite comunicarse con sus usuarios desde la aplicación en lugar de utilizar un cliente de correo externo. Puede enviar y recibir correos electrónicos desde y hacia la aplicación configurando el servidor de correo.



Mail Server Settings

Para configurar el servidor de correo,

Vaya a Administración -> Ajustes del servidor de correo (en la sección Mesa de ayuda) -> Configure el servidor de correo entrante y saliente.

Incoming	Outgoing	Spam Filter	E-mail Command
<p> During mail fetching, ManageEngine ServiceDesk Plus will delete e-mail messages for the mail account in the mail server. Hence create a separate mail account and alias it to this mail ID.</p>			
* Server Name / IP Address		<input type="text" value="Your_Server_Name"/>	* Mandatory Field
* User Name		<input type="text" value="Your_User_Name"/>	
* Password		<input type="text" value="Reset Password"/>	
* E-mail Address		<input type="text" value="Support@mannionservices.com"/>	
E-mail Type		<input type="text" value="POPS"/>	
* Port		<input type="text" value="995"/>	
* Fetch mails every		<input type="text" value="1"/>	Minutes

Puede filtrar los correos spam (por ejemplo: Respuesta automática) para que no entren en la aplicación utilizando el filtro de spam. El comando de correo electrónico le permite crear tickets a través del correo cuando no tiene acceso a la aplicación con base en delimitadores preconfigurados. Los parámetros de solicitud mencionados se establecerán para un ticket al crear un ticket a través del comando de correo electrónico.

Nota: Utilice la sección Tarjeta de ayuda bajo los ajustes del servidor de correo para ver explicaciones breves.

2. Crear cuentas para los usuarios

Los usuarios de ServiceDesk Plus se clasifican como solicitantes y técnicos. Un solicitante es una persona que plantea un incidente o una solicitud de servicio, mientras que un técnico es una persona que soluciona el incidente o proporciona el servicio al solicitante.

a. Añadir solicitantes

Los solicitantes se pueden agregar a la aplicación de tres maneras.

1. Importar desde Active Directory
2. Importar desde CSV y
3. Adición manual

Vaya a Administración -> Solicitantes (en la sección Usuarios) -> Elija la opción deseada para importar los solicitantes.

[**Import from Active Directory** | **Import from CSV** | **Add New Requester**]

i. Importar desde Active Directory:

Para agregar solicitantes a ServiceDesk Plus desde su servidor de Active Directory, puede elegir esta opción. Al importar desde AD, sus solicitantes podrán iniciar sesión en ServiceDesk Plus utilizando sus credenciales de AD. Al hacer clic en "Importar desde Active Directory", aparecerá la siguiente página.

Import from Active Directory

Please Note:
1. On importing, existing data will be overwritten and new data will be added.
2. Application is currently configured NOT to e-mail requesters on Self-service login details. This can be enabled from 'Notification Rules' in Admin.

* Mandatory Field

* Domain Name: WORKGROUP

* Domain Controller: workgroup

* Login Name: workgroup

* Password: Reset Password

Select fields for import

<input checked="" type="checkbox"/> Phone	telephoneNumb	<input checked="" type="checkbox"/> Mobile	mobile
<input checked="" type="checkbox"/> Department	department	<input checked="" type="checkbox"/> Site Name	physicalDelivery ?
<input checked="" type="checkbox"/> Job title	title	<input checked="" type="checkbox"/> E-mail	mail
<input checked="" type="checkbox"/> Reporting To	manager ?		

Select UDF for import ?

<input type="checkbox"/> Physical Location		<input type="checkbox"/> Business Impact	
--	--	--	--

Move associated assets ?

Import Now **Cancel**

Proporcione el nombre de dominio y sus credenciales de controlador de dominio. Elija los detalles del usuario que se importarán desde Active Directory en "**Seleccionar campos para importar**". También puede importar campos de usuario adicionales (si está configurado) en la opción "**Seleccionar UDF para importar**". Haga clic en "Importar ahora", esto le pedirá que elija las unidades organizativas que se importarán. Elija la unidad organizativa respectiva y comience a importar.

Nota: Cuando realiza una importación desde Active Directory, los usuarios tienen derecho a iniciar sesión en la aplicación mediante una "autenticación de paso a través".

ii. Importar desde CSV:

Puede importar los solicitantes de forma masiva a ServiceDesk Plus desde un archivo CSV. Haga clic en "Importar desde CSV", elija el archivo CSV y asigne los campos respectivos en el archivo CSV a los campos de aplicación y comience a importar.

CI Import Wizard

CI Type

Locate CSV File Requesters.csv

Customize Mapping

The column headers in the csv file are displayed in the drop down boxes. Kindly choose the appropriate column header for the fields below.

All the date fields in the csv file should be in the same format. Kindly choose the data format required for the date fields :

Personal Details

First Name*

Last Name

Employee ID

Contact Information

E-Mail

Phone

Mobile

Department Details

Department Name

Job title

Reporting To

ReportingTo's Email

Site Name

Move associated assets

Self-Service Access Details

Provide self-service login details here

Login Name* [Used to identify user uniquely]

Password*

Domain Name

CI Details

Physical Location

Business Impact

b. Agregar técnicos

De forma predeterminada, sus usuarios se importan a la aplicación como solicitantes. Puede agregar a sus técnicos de dos maneras,

1. Cambiar los solicitantes existentes a técnicos
2. Adición manual

Para cambiar un solicitante existente a técnico,

Vaya a Administración -> Solicitantes (en la sección Usuarios) -> Elija un solicitante -> Cambiar a técnico.



Para agregar manualmente un técnico,

Vaya a Administración -> Técnicos (en la sección Usuarios) -> Agregar nuevo técnico

Nota: Al agregar el técnico, puede asociar uno o más sitios y grupos al técnico para otorgarle los privilegios de acceso. También puede configurar al técnico como un "Aprobador de solicitud de servicio" o "Aprobador de orden de compra", aparte de asignar roles.

3. Asignar roles

Los roles le permiten definir el nivel de privilegio de acceso que sus técnicos tienen en la aplicación.



Para configurar roles, vaya a Administración -> Roles (en la sección Usuarios) -> Agregar nuevo rol.

Add Role [View List]

* Mandatory Field

* Role Name

Description

*Access permissions

Access levels >>	Full Control	View	Add	Edit	Delete
Requests	<input type="checkbox"/>				
Problems	<input type="checkbox"/>				
Changes	<input type="checkbox"/>				
Assets	<input type="checkbox"/>				
Purchase	<input type="checkbox"/>				
Contract	<input type="checkbox"/>				
Solutions	<input type="checkbox"/>				
Reports	<input type="checkbox"/>				

Advanced Permission

Requests		
<input type="checkbox"/> Add	<input type="checkbox"/> Adding/Editing Request Task	<input type="checkbox"/> Adding Requester
<input type="checkbox"/> Edit	<input type="checkbox"/> Resolving Request	<input type="checkbox"/> Allow Stop Timer
	<input type="checkbox"/> Closing Request	<input type="checkbox"/> Modifying Due Time
	<input type="checkbox"/> Reopening Request	<input type="checkbox"/> Assigning Technician
	<input type="checkbox"/> Editing closed Requests	<input type="checkbox"/> Merging Requests
<input type="checkbox"/> Delete	<input type="checkbox"/> Editing/Deleting Others Notes	<input type="checkbox"/> Deleting others Time Entry
	<input type="checkbox"/> Editing/Deleting own notes	<input type="checkbox"/> Deleting Request Task

Purchase		
<input type="checkbox"/> Add	<input type="checkbox"/> Adding New Product	<input type="checkbox"/> Adding New Vendor

Scan	
<input type="checkbox"/> Scan Now	

Reports	
<input type="checkbox"/> Create Query Report	

Technician allowed to view

All

All in associated sites

All in group & assigned to him[Requests and Changes only]

Assigned to him[Requests and Changes only]

Technician allowed to Approve Solution

Puede usar roles predeterminados para sus técnicos o configurar roles personalizados con privilegios de acceso detallados.

4. Acceder a la aplicación

Internamente, se puede acceder a la aplicación con la URL **http://<ServerName>:<PortNumber>** o **http://<ServerIPaddress>:<PortNumber>**. Pero si desea exponer la URL al mundo externo (para que sus usuarios de todo el mundo puedan acceder), entonces debe iniciar sesión en ServiceDesk Plus como administrador y hacer lo siguiente.

Vaya a Administración -> Ajustes del portal de autoservicio (en la sección General)

Configure an alias URL which will be exposed to the external world.

http:// support.mannionservices.com Example : support.acme.com:8080

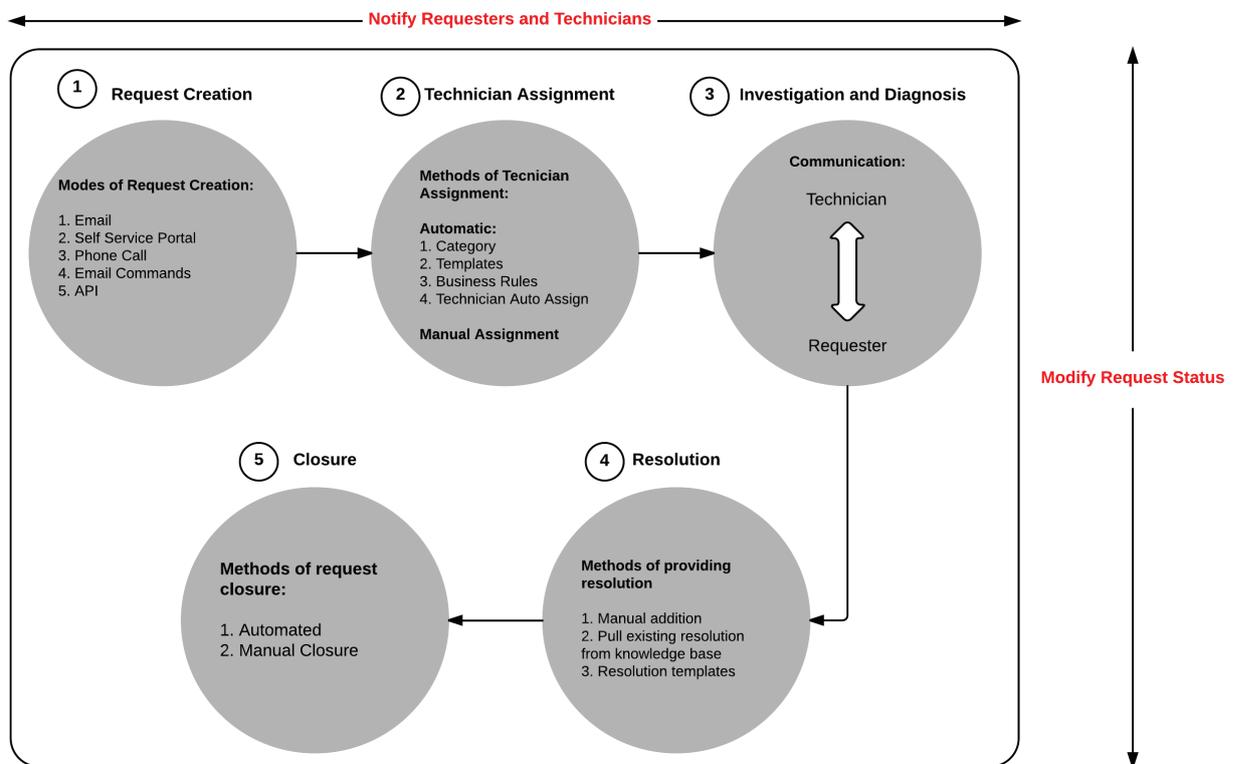
To check, Open alias URL in a new window

Nota: La URL que proporcione aquí tiene que ser resuelta en su servidor DNS a la dirección IP del equipo servidor con la ayuda de su administrador de red.

5. Gestión de incidentes

La gestión de incidentes en ServiceDesk Plus le ayudará a gestionar todo el ciclo de vida del ticket, incluyendo la creación del ticket, la asignación del técnico, la comunicación con el solicitante, la adición de la resolución y el cierre del ticket.

El diagrama ilustra el ciclo de vida del flujo de trabajo de incidentes en ServiceDesk Plus:



Gestión de incidentes con un caso de uso:

Tomemos un caso de uso simple para explicar la gestión de incidentes.

Jean Doe, gerente de finanzas de Mannion Services, se enfrenta a una lentitud en el rendimiento de su portátil después de aplicar la última actualización del parche del sistema operativo. Ella envía un correo electrónico a su mesa de ayuda en busca de una resolución. Vea cómo el administrador maneja el incidente usando ServiceDesk Plus.

Jean Doe,
Gerente de finanzas



El rendimiento del
computador portátil
es lento



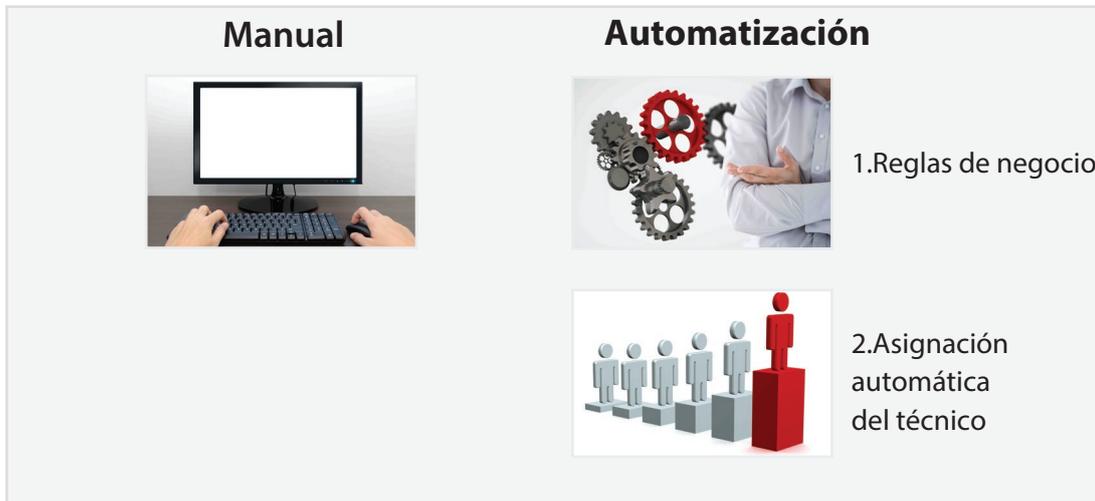
Creación de la solicitud

All Requests		Request ID	Go	Settings	Open Tasks : 4	Import Requests
New Incident		-- Select Technician --		Assign	1 - 21 of 21	Show 25 per page
ID	Subject	Requester Name	Assigned To	Priority	DueBy	Status
53	Laptop Performance is slow	Jean Doe	administrator	High	Jan 28, 2015 08:30 PM	Open
51	Send Download report	Heather Graham	Shawn Adams	-	-	Open

El correo electrónico se convierte automáticamente en un ticket



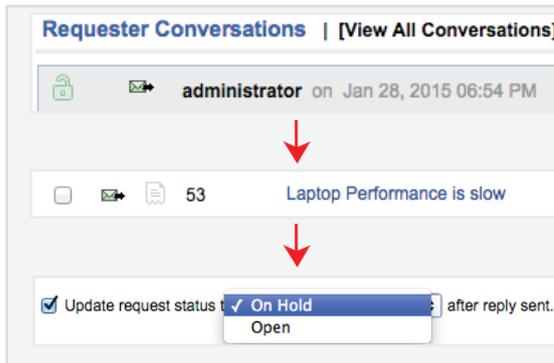
Asignación del técnico



Requester Name	Assigned To	Priority
Jean Doe	administrator	High

El técnico y la prioridad se asignan automáticamente a través de las reglas de negocio

Investigación y diagnóstico



Requester Conversations | [View All Conversations]

administrator on Jan 28, 2015 06:54 PM

53 **Laptop Performance is slow**

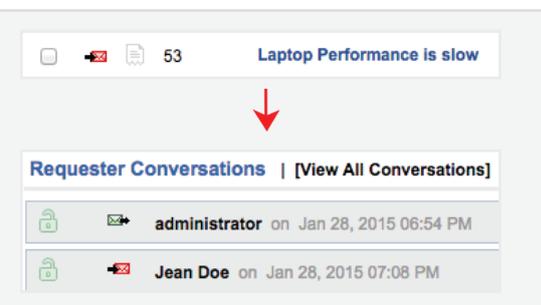
Update request status to **On Hold** after reply sent.
Open

El técnico responde a Jean, pidiendo más información.

1. La respuesta del técnico se agrega en la sección de conversación dentro del ticket
2. Indicado por un sobre verde
3. Actualiza el estado de la solicitud a "en espera"

Jean Doe responde.

1. Indicado por un sobre rojo
2. La respuesta de Jean se agrega en la sección de conversaciones dentro del ticket



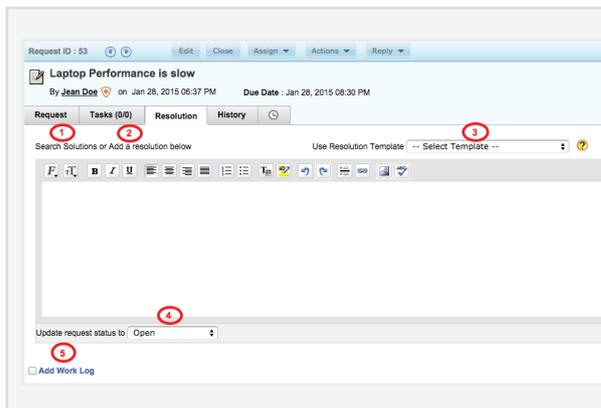
53 **Laptop Performance is slow**

Requester Conversations | [View All Conversations]

administrator on Jan 28, 2015 06:54 PM

Jean Doe on Jan 28, 2015 07:08 PM

Resolución



Request ID : 53

Laptop Performance is slow

By Jean Doe on Jan 28, 2015 06:37 PM Due Date : Jan 28, 2015 08:30 PM

Request Tasks (0/0) Resolution History

Search Solutions or Add a resolution below Use Resolution Template -- Select Template --

Update request status to Open

Add Work Log

El técnico agrega una resolución ya sea por:

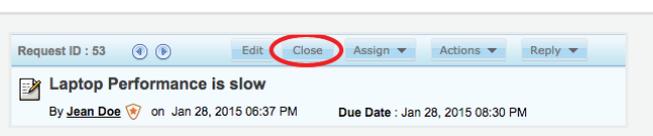
1. Extraer una resolución de la base de conocimientos
2. Proporcionar una nueva resolución
3. Usar una plantilla de resolución

Además, el técnico puede

4. Actualizar el estado de la solicitud
5. Añadir un registro de trabajo

Cierre

El técnico cierra la solicitud después de proporcionar la resolución



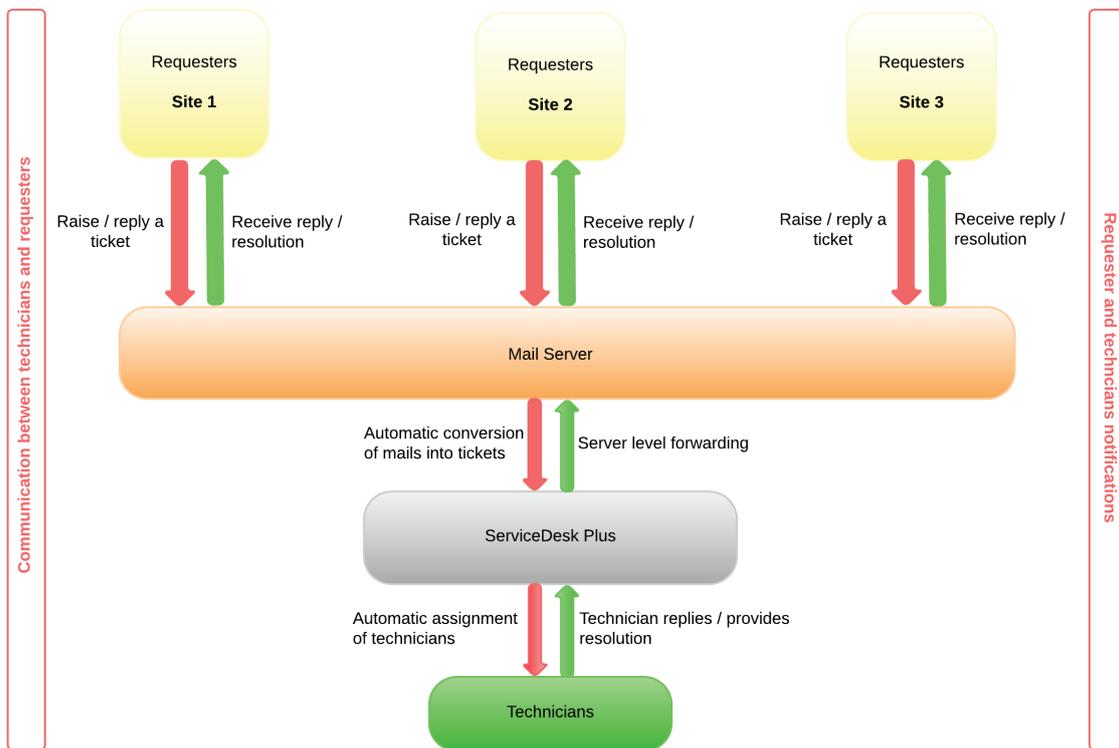
Request ID : 53 Edit **Close** Assign Actions Reply

Laptop Performance is slow

By Jean Doe on Jan 28, 2015 06:37 PM Due Date : Jan 28, 2015 08:30 PM

Procesamiento de correo electrónico y flujo de trabajo de respuesta para el soporte multi-sitio:

Si Mannion Services utiliza ServiceDesk Plus para gestionar el entorno de TI en varios sitios, y sus usuarios finales prefieren crear tickets por correo electrónico, entonces así es como funcionaría su flujo de trabajo de creación y respuesta de correo electrónico.



Email processing and response workflow for multi-site support

a. Crear reglas de negocio y acuerdos de nivel de servicio

i. Automatizar el flujo de trabajo de tickets a través de reglas de negocio

Las reglas de negocio le ayudan a organizar los tickets entrantes y automatizar los flujos de trabajo de los tickets. En función de ciertos criterios, puede realizar acciones como asignar un técnico, colocar el ticket en un grupo, establecer la prioridad, etc.



Para configurar las reglas de negocio,

Vaya a Administración -> Reglas de negocio (en la sección Mesa de ayuda) -> Agregar nueva regla de negocio.

Configuration Wizard << Previous Next >>

Helpdesk - Business Rules for Default Settings

Edit Business Rule - VIP user [View List]

Rule Name* VIP user
Site* Default Settings
Description

Execute when a request is Created Any Time

Disable Business Rule
 Turn on cascade execution
 Override request values with Business Rule values

***Mandatory Field**

Criteria and Actions

When a new request arrives :

Define rule
--- Select Criteria --- Conditions ---
Choose

Match the below criteria * Multiple criteria can be configured Match ALL of the following (AND) Match ANY of the following (OR)

Criteria	Rule
VIP User is	Yes

Perform these actions :

Choose Action ----- Into

Actions set

Actions
Set Priority as "High"
Set Impact as "High"
Assign to Technician "administrator"

Asignar tickets automáticamente

Además de las reglas de negocio, también puede usar la asignación automática de técnicos para asignar automáticamente un técnico a un ticket. La asignación automática de técnicos sigue dos métodos,

- I. Round Robin
- II. Equilibrio de carga

Los tickets se asignan al técnico de forma serial cuando elige el método Round Robin, mientras que la aplicación asigna los técnicos en función del número de tickets abiertos o pendientes si elige el equilibrio de carga. Para habilitar la asignación automática de técnicos,

Vaya a Administración -> Asignación automática de técnicos (en la sección Usuarios) -> Proporcione las configuraciones según sus necesidades.

ii. Acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio definen el marco de tiempo dentro del cual un ticket se debe responder y resolver.



Service Level Agreements

Para configurar un SLA,

Vaya a Administración -> Acuerdos de nivel de servicio (en la sección Mesa de ayuda) -> Agregar nuevo SLA.

Configuration Wizard << Previous Next >>

Helpdesk - Service Level Agreements for Default Settings

Edit SLA - High SLA [View List]

*Mandatory Field

SLA details

SLA Name * High SLA
Site * Default Settings
Description Default SLA for priority High

SLA Rules

When a new request arrives :
 Match ALL of the following (AND) Match ANY of the following (OR)

Criteria
--- Select Criteria --- is [Choose] [Add to Rules]

Rules Set

Rule
Priority is "High"

Any request matching the above rules should be responded within : 0 Days 1 Hours 0 Minutes → **Response Time**

Any request matching the above rules should be resolved within : 0 Days 6 Hours 0 Minutes → **Resolution Time**

Should be resolved/responded irrespective of operational hours.
 Should be resolved/responded irrespective of Holidays.
 Should be resolved/responded irrespective of Weekends.

If response time is elapsed then escalate: ← **Response escalation <Proactive & Reactive>**

Enable Level 1 Escalation

If resolution time is elapsed then escalate: ← **Resolution escalation <Proactive & Reactive>**

Enable Level 1 Escalation
 Enable Level 2 Escalation
 Enable Level 3 Escalation
 Enable Level 4 Escalation

Multi-level escalations

b. Configurar plantillas de incidentes

Como administrador, puede crear un conjunto de plantillas para los incidentes que se crean con frecuencia y compartirlas con sus usuarios. Estas plantillas de incidentes ayudan a sus usuarios a crear tickets de incidente rápidamente en donde todos los campos necesarios se llenan automáticamente.



Para configurar las plantillas de incidentes,

Vaya a Administración -> Plantillas de incidentes (en la sección Mesa de ayuda) -> Agregar nueva plantilla

Configure la vista de técnico, la vista de solicitante y las tareas para esta plantilla. También se pueden configurar otros campos como prioridad, impacto, técnico, modo, etc. para que los usuarios no tengan que configurarlos mientras crean un ticket a través de esta plantilla.

Ahora que ha terminado con las configuraciones básicas, puede crear tickets y comenzar a usar ServiceDesk Plus para gestionarlos.

Para obtener una explicación detallada sobre el producto y sus funciones, consulte la [guía del administrador](#).

Para obtener ayuda con la instalación, consulte la [guía de instalación](#).

ManageEngine ServiceDesk Plus

tech-latam@manageengine.com

manageengine.com/latam/service-desk