

2022



Manual KlugIT Service Desk



	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 2 de 56

Contenido

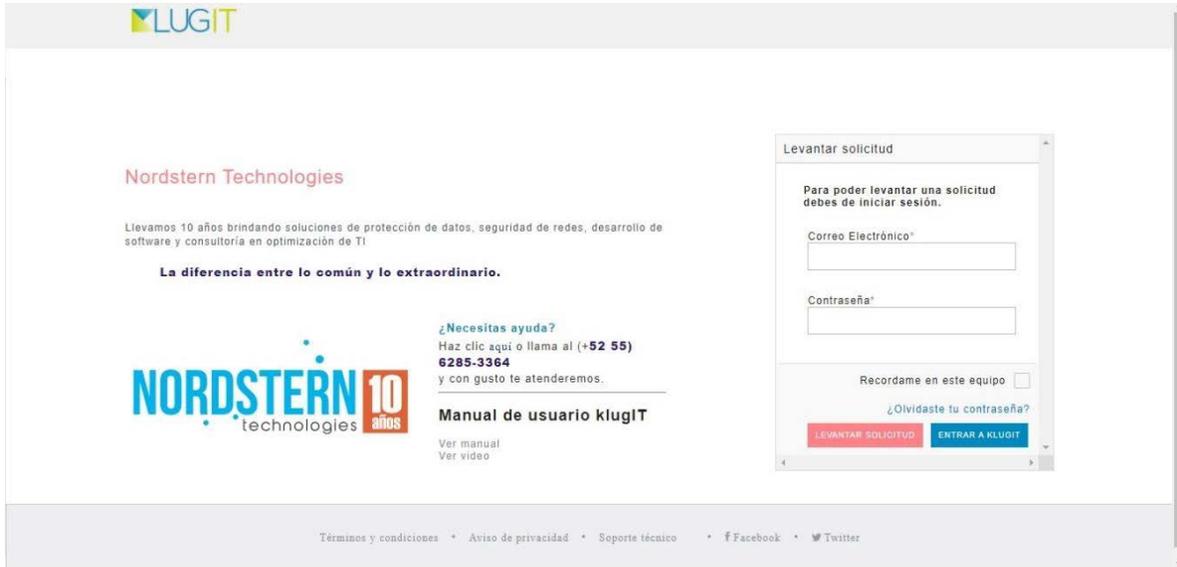
Manual de todas las funcionalidades del Service Desk.....	2
Módulo de Proveedores	6
Módulo de Servicios.....	9
Módulo de Activos	14
Módulo de Ordenes.....	19
Módulo de Tags.....	21
Módulo de Problemas.....	23
Módulo de Otra Categorías	27
Módulo de Catálogo de Cambios.....	29
Módulo de Cambios.....	32
Módulo de Reportes	36
Módulo de Reporteador	39
Módulo de Grupos	40
Módulo del Perfil de Usuario.....	49

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 3 de 56

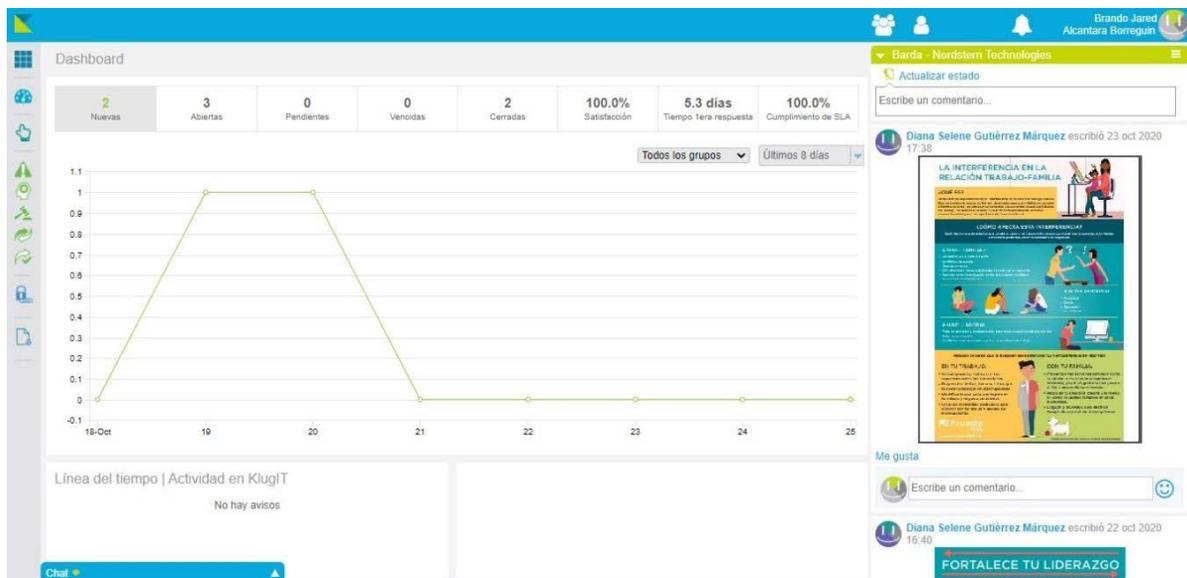
Manual de todas las funcionalidades del Service Desk

Para ingresar a la aplicación KlugIT sección Service Desk, nos tuvo que haber llegado un correo invitándonos a ingresar, este correo incluye una contraseña otorgada por el administrador.

Habrá que dirigirse al dominio del <https://nst.klugit.com/> donde tenemos que ingresar nuestro correo y contraseña.



1. Esta es la página principal del Service Desk.



- En la página principal tenemos varias secciones.
- En primer lugar, la sección del Dashboard, donde podemos ver las actividades de todas las solicitudes. Gracias al panel superior podemos ver la actividad de solicitudes abiertas, pendientes, vencidas, etc.



- En la parte lateral derecha, se encuentra la sección de la “Barda”, donde podemos ver todas las noticias y avisos de la compañía, mensajes de otros colaboradores, incluso tú puedes dejar mensajes para todos.

Barda - Nordstern Technologies

Actualizar estado

Escribe un comentario...

Diana Selene Gutiérrez Márquez escribió 23 oct 2020 17:38



Me gusta

Escribe un comentario...

Diana Selene Gutiérrez Márquez escribió 22 oct 2020 16:40

FORTALECE TU LIDERAZGO

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 5 de 56

5. En la esquina superior derecha encontraremos los módulos siguientes:



Este es el módulo de Grupos, donde vemos los grupos a los cuales pertenecemos.



En el módulo de Usuarios vemos a los usuarios, y si seleccionamos algún grupo, vemos los usuarios pertenecientes al grupo.

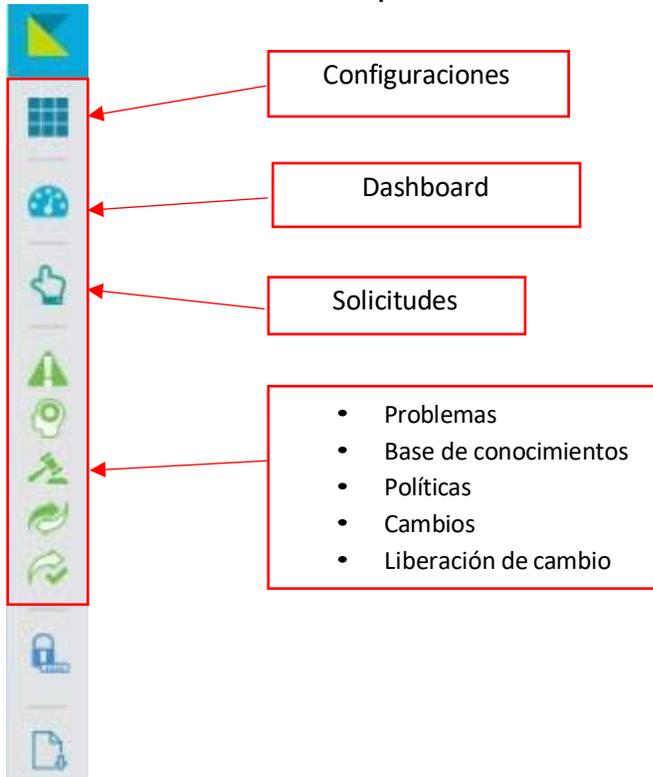


Módulo de Notificaciones o alertas, para estar enterados oportunamente de pendientes o novedades en nuestra cuenta.



En el módulo del perfil de usuario, tenemos las opciones de “Actualizar perfil”, “Vista dividida” y “Cerrar sesión”.

6. De nuestro lado izquierdo veremos los siguientes módulos:



7. En el módulo de Configuraciones existen diferentes apartados o módulos.



Módulo de Proveedores

1. En el módulo de proveedores, como su nombre lo indica, podemos agregar o editar algún proveedor.



Proveedores Nuevo proveedor

Buscar por palabra clave Filtrar

[Exportar csv](#)

Proveedor	Criticidad	Descripción	Categorización	Calificación Cuestionario	Contacto(s)
 Kaspersky	No Crítica Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Interno ★★★★★	Proveedores de antivirus	Ambos	1.85	Carlos Hernández carlosh@hotmail.com 5564785236 Raúl Ramirez ramirez@nort.mx 55555555
 loglogic	No Crítica Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Interno ★★★★★	monitorear la actividad empresarial, identificar y responder a amenazas, así como también a administrar y revisar las políticas de red, alineándolas a las normas industriales y gubernamentales.	Ambos	N/A	Jorge Alcantara jalcantara@gmail.com 5552147896
 Cisco	No Crítica Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Externo ★★★★★	fabricación, venta, mantenimiento y consultoría de equipos de telecomunicaciones tales como: dispositivos de conexión para redes informáticas: routers (enrutadores, encaminadores o ruteadores), switches (conmutadores) y hubs (concentradores), dispositivos de seguridad como Cortafuegos y Concentradores para VPN, productos de telefonía IP como teléfonos y el CallManager (una PBX IP), software de gestión de red como CiscoWorks, y equipos para redes de área de almacenamiento.	Ambos	N/A	Omar Luna oluna@cisco.com 52145632258
 HP	No Crítica Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Suministro Tipo de proveedor: Externo ★★★★★	Proveedor de equipo HP	Ambos	N/A	Karla Zavaleta karz@hp.mx 55547896

Chat

2. Si tenemos muchos servicios, podemos buscar algún servicio por una palabra clave, o usar la herramienta de filtrar los servicios.

Filtrar

Selecciona los filtros deseados

Grupo:

Tipo de Proveedor:

Criticidad:

Tipo Provisión:

Calificación: ★★★★★

Categorización:

¿Proveedor estratégico?

Fecha de inicio contrato: Selección periodo

[Limpiar filtro](#)

- Hasta la esquina superior derecha, podemos ver los botones de “Exportar”, que como su nombre nos indica nos permitirá exportar todos los datos de los proveedores, en formato csv, y el botón “Nuevo proveedor” nos permitirá agregar uno nuevo.



- Al dar clic en el botón de “Nuevo proveedor”, aparecerá el formulario que vemos en la siguiente imagen, el cual contiene 3 pestañas.

Proveedor

Datos Contactos Cuestionario

Cargar Imagen (jpg o png)

Proveedor: Nuevo proveedor

Grupo: Seleccionar Grupo

Calificación: ★★★★★

Descripción del proveedor:

Descripción

Criticidad: No Crítico

Tipo de provisión: Insumo

Tipo de Proveedor: Interno

Comentarios:

Comentarios

Categorización:

Servicios

¿Proveedor estratégico?

No

- En la primera pestaña denominada “Datos”, encontraremos los datos del proveedor, podemos agregar una foto, el grupo, su calificación, etc.
- En la segunda pestaña de “Contactos”, podemos agregar algún dato de contacto del proveedor para comunicarnos con ellos.

Proveedor

Datos **Contactos** Cuestionario

No hay ningún contacto

Nuevo contacto

Guardar

- Para agregar un dato de contacto, damos clic al botón de “Nuevo contacto”, y aparecerá un formulario que deberemos llenar con la información del proveedor.

✕

Contacto

confirmationTarjeta

Nombre del contacto:

Puesto:

Correo:

Teléfono:

8. En la tercera pestaña de “Cuestionarios”, aparecerá un cuestionario, el cual fue seleccionado o creado, en la sección de grupos.

Proveedor

Datos Contactos **Cuestionario**

Los campos marcados con * son obligatorios.

¿Pregunta TEST 1?
 Selecciona ¿Pregunta TEST 1? ▼

¿Pregunta test 2?
 Selecciona ¿Pregunta test 2? ▼

9. Cuando terminemos con el formulario completo de Proveedor, damos clic en el botón “Guardar” que se encuentra en la esquina inferior derecha. El nuevo proveedor ya deberá aparecer en la tabla.

Proveedor	Criticidad	Descripción	Categorización	Calificación Cuestionario	Contacto(s)
	No Crítico Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Interno ★★★★★	Proveedores de antivirus	Ambos	1.85	Carlos Hernández carlosh@hotmail.com 5564785238 Raúl ramirez@nst.mx 55555555
	No Crítico Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Interno ★★★★★	monitorear la actividad empresarial, identificar y responder a amenazas, así como también a administrar y revisar las políticas de red, alineándolas a las normas industriales y gubernamentales.	Ambos	N/A	Jorge Alcantara jalcantara@gmail.com 5552147896
	No Crítico Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Insumo Tipo de proveedor: Externo ★★★★★	fabricación, venta, mantenimiento y consultoría de equipos de telecomunicaciones tales como: dispositivos de conexión para redes informáticas: routers (enrutadores, encaminadores o ruteadores), switches (conmutadores) y hubs (concentradores); dispositivos de seguridad como Cortafuegos y Concentradores para VPN; productos de telefonía IP como teléfonos y el CallManager (una PBX IP); software de gestión de red como CiscoWorks, y equipos para redes de área de almacenamiento.	Ambos	N/A	Omar Luna oluna@cisco.com 52145632258
	No Crítico Grupo: Nordstern Demo Tipo de provisión: Suministro Tipo de proveedor: Externo ★★★★★	Proveedor de equipo HP	Ambos	N/A	Karla Zavaleta karz@hp.mx 55547896

Módulo de Servicios

1. El módulo de Servicio es primordial para que el Service Desk funcione, ya que para levantar una solicitud, tiene forzosamente que existir un Servicio.
2. En el módulo de “Servicios” podemos ver los servicios que ya tenemos y también configurar nuevos servicios.



Nombre	Estatus	Categoría	Descripción
 Seguridad Administrada	Activo Grupo: Nordstem Demo Horario: Lun-Vie De 8:00 A 20:00 Tipo de serv: De cara al usuario	McAfee, Monitoreo, categoria 12, categoria 2,	Se atenderán tickets con respecto al servicio brindado a los clientes, referente a la administración de sus tecnologías
 Soporte a Clientes	Activo Grupo: Nordstem Demo Horario: Dom, Lun, Jue, Vie, Sab Las 24Hrs Tipo de serv: De cara al usuario	Gestion de Correo, Acceso a Internet, Mal funcionamiento computo, CATEGORIA ELIMINR, categoria 1, categoria 2, categoria 3, categoria 4, categoria 5, categoria 6, categoria 7, categoria 8, categoria 9, categoria 10, categoria 12, categoria 13, categoria 14, categoria 15, categoria 16, categoria 17, categoria 18, categoria 19, categoria 20,	durante la Prueba de Concepto y posterior a una implementación de una cuenta cerrada (tiempo estimado de 15 a 1 mes)
 HH	Activo Grupo: Nordstem Demo Horario: 365 días Las 24Hrs Tipo de serv: De cara al usuario	LogLogic, Gestion de dispositivo, Soporte a usuarios,	Revisa fallas de equipo de computo
 prueba de bug	Activo Grupo: Nordstem Demo Horario: 365 días Las 24Hrs Tipo de serv: Monitoreo	Error en el sistema, CatpruebaDupl, sla_umbra, sla_umbra, Descarga de App, Descarga de App7, Pago con app (redención y/o pago directo)/11b; Añadir/Eliminar una Starbucks card, Pago con app (redención y/o pago directo), Pago con Tarjeta en POS (redención y/o pago), Cancelación de recargas POS,	buuuuuuuuuuuuuuuuuug ug ug

3. Al igual que en la página de proveedores, aquí podemos usar la opción de filtrar por grupo, estatus y tipo de servicio. En los tipos de servicio, si nuestro servicio es “de cara al usuario”, este servicio sólo aparece para los usuario y técnicos, y si es “De soporte técnico”, solo sale para los técnicos.



4. Si queremos agregar un nuevo servicio, debemos de dar clic en el botón de la esquina superior derecha “Nuevo servicio” y nos mandara a esta pestaña, que es la pestaña de “Datos”.

Servicio ✕

Datos **Usuarios y Catálogo de soluciones** Categorías Contactos



Cargar Imagen
(300 x 300)

* Servicio: Nuevo Servicio

* Grupo: Seleccionar Grupo

Dueño del Servicio:

Asignación directa:

Asignación reporte:

5. En esta pestaña, podemos agregar un foto para identificar al servicio, su nombre, el grupo al cual pertenece el servicio, el dueño, su asignación directa que refiera a quien será el que este ateniendo este servicio y la asignación del reporte es quien será notificado cuando exista un reporte del servicio.
6. En la siguiente parte del formulario, tenemos la descripción del servicio, sus servicios relacionados, el estatus del servicio, para que podamos ver el servicio en el módulo de solicitudes el estatus debe estar en estado activo. El horario se utiliza para programar cuándo un servicio estará disponible y también cuándo se realizará el mantenimiento.

* Descripción del servicio:

Descripción del servicio

Servicios Relacionados:

Estátus: Activo Desarrollo Retirado

Horarios

Días: Lun Vie

Horario:

Mantenimiento: 

7. En la sección de acuerdos de servicio (SLA's), se determinan los tiempos de respuesta, es decir, por ejemplo, cuando un servicio llega a tener un problema, es el tiempo de respuesta que tiene el equipo, para revisarlo y resolverlo.

Acuerdos de Servicio (SLA's)

	Días	Horas	Minutos
Critica	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Alta	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Media	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Disponibilidad: %

Tipo de Servicio:

Proveedor:

8. En la sección “tipo de Servicios”, existen las 3 opciones que definirán nuestro servicio y también podemos agregar algún proveedor relacionado al servicio si es necesario.



- a. De cara al usuario, es para los servicios que estén relacionados con los usuarios.



- b. Soporte interno, es para los servicios internos de la empresa.



- c. Monitoreo, este nos sirve para los servicios que deban monitorear.

9. La parte final del primer formulario es información que nos ayuda a saber más del servicio, como su funcionalidad o características.

Objetivos:	Objetivos
Funcionalidad:	Funcionalidad
Características:	Características
Procedimientos:	Procedimientos
Alcances:	Alcances

10. La siguiente pestaña es la de “Usuarios y Catálogo de soluciones”, aquí tiene que ver con el **apartado de usuarios, cuando se registra a un usuario se selecciona una región localidad 1 y localidad 2**, y esa región se relaciona con la región de los servicios. Ejemplo, le asignamos una región a un servicio en este caso sería la región “RegionEjemplo”, para un usuario pueda tener el servicio, de tener la misma región “RegionEjemplo”.

Servicio

Datos **Usuarios y Catálogo de soluciones** Categorías Contactos

 Para seleccionar usuarios del servicio se requiere seleccionar el grupo.

11. Nuestra siguiente pestaña es la de “Categoría”, aquí podemos agregar y determinar alguna categoría para nuestro servicio. Pueden existir varias categorías para un servicio, esto ayuda a asignar solicitudes a agentes específicos y a resolverlas de manera más directa y rápida.

Nombre	Estatus	Subcategoría	Descripción
McAfee	Activa		Brochures, comparativas, presentaciones, etc. relacionadas con proyectos de McAfee
Monitoreo	Activa		Brochures, comparativas, presentaciones, etc. relacionadas con proyectos de McAfee
categoria 12	Activa		ghngngdjngdjgghj
categoria 2	Activa		dfsvdasas

12. Para agregar una categoría damos clic en el botón de “Nueva Categoría”, y debemos de llenar su formulario correspondiente, y también podemos agregar una subcategoría si es necesaria.



13. La siguiente pestaña se denomina Cuestionario, en esta sección podemos agregar preguntas, para conocer más sobre la solicitud del servicio y si el servicio tiene un problema, saber su impacto, o resolverlo más rápido teniendo más conocimiento de inicio.



Módulo de Activos



1. **Activos** En el módulo de Activos, vamos a poder dar de alta los activos, editarlos y eliminarlos.

Nombre	Prioridad	Modelo	Descripción	Estatus
TECLADO actualizado	Grupo: Nordstern Demo Id: DF000544F Región: Distrito Federal	n/a	descripcion actualizada	Recibido
TELEFONO actualizado	Grupo: Nordstern Demo Id: BF000055 Región: Distrito Federal	SPA004G	n/a	n/a
LAPTOP	Grupo: Nordstern Demo Id: FFKSDP5452J Región: Distrito Federal	n/a	n/a	Ordenado
DISCO DURO	Grupo: Nordstern Demo Id: GRDC0313AD Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción
MONITOR	Grupo: Nordstern Demo Id: G77F74AD Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción
ESCRITORIO	Grupo: Nordstern Demo Id: S5SD0454 Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción

2. Igual que en los pasados módulos, vamos a poder filtrar la búsqueda de activos, tenemos distintas formas de filtrar los activos para su búsqueda.

Selección de filtros deseados

Grupo:

Prioridad:

Estatus:

Nombre:

Responsable:

[Limpiar filtro](#)

3. Si deseamos agregar un nuevo activo, debemos dar clic en el botón de la esquina superior derecha y completar el formulario.

Activo

General | Ubicación | Tiers | Activos | Servicios | Reporte Financiero | Monitor | Cuestionario | Proveedores

*Grupo:

*Nombre: ID:

Prioridad:

Descripción:

Número de serie: Número de Parte:

Estatus: Soporte:

Encargado del Soporte: E-mail:

Teléfono:

- En nuestra primera pestaña llamada “General”, básicamente podemos ver un formulario completo del activo, son los datos generales y de mayor relevancia del activo.

Activo ✕

General Ubicación Tiers Activos Servicios Reporte Financiero Monitor Cuestionario Proveedores

*Grupo:

*Nombre: ID:

Prioridad:

Descripción:

Número de serie: Número de Parte:

Estatus: Soporte:

Encargado del Soporte: E-mail:

Teléfono:

- Si tenemos varios grupos al inicio de cada formulario, nos pedirá elegir a qué grupo pertenecerá el formulario, y esto tendrá una pequeña repercusión en el formulario.
- La siguiente pestaña es la de “Ubicación”, y en ella podemos agregar agregar una ubicación para nuestro activo.

General **Ubicación** Tiers Activos Servicios Reporte Financiero Monitor

Ubicación

Región:

Localidad 1:

Localidad 2:

- La siguiente pestaña es “Tiers”, y sirve para etiquetar nuestros activos, para saber si son Hardware o Software, entre otras cosas.

General **Ubicación** **Tiers** Activos Servicios Reporte Financiero Monitor

Categorización

Tier 1:

Tier 2:

Tier 3:

8. Nuestra siguiente pestaña, es la de “Activos”, y si nuestro activo, tiene otros activos relacionados, podemos agregarlo.

General Ubicación Tiers **Activos** Servicios Reporte Financiero

Activos relacionados

No hay ningún activo relacionado.

9. La siguiente pestaña es la de “Servicios”, aquí al igual que en la pestaña de activos, si nuestro activo tiene un servicio relacionado, se lo agregamos.

General Ubicación Tiers Activos **Servicios** Reporte Financiero

Servicios Relacionados:

Seleccionar

10. Si nuestro activo tiene algún servicio relacionado, debemos señalar su relación con el activo y su categoría.

Servicios Relacionados:

Seleccionar

Servicio	Relación Cí/Servicio	Eliminar servicio	Categorías
Soporte a Clientes	<input type="checkbox"/> Total <input checked="" type="checkbox"/> Parcial		<input type="text"/>
prueba de bug	<input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Parcial		<input type="text"/>

11. En la otra pestaña que es de “Reporte Financiero”, podemos agregar el costo del activo.

Reporte Financiero del activo

*Costo: \$ Pesos

Capital
 Operacional

Fijo
 Variable

Depreciación:

1 año

Depreciación Fijo:

Semanal

12. La pestaña de “Cuestionario” es la misma que la explicada en la página 13, y se refiere a la sección del grupo.

Los campos marcados con * son obligatorios.

Factura

Fecha Facturación

Fecha Exp

Procesador

RAM

Disco Duro

MONITOR

¿En producción?
 No

SOFTWARE

Observacion

13. La última pestaña es de “Proveedores”, aquí si nuestro activo tiene relación con algún proveedor, lo podemos agregar.

Proveedor:

No hay ningún proveedor

14. Cuando terminamos de crear nuestro Activo, debemos darle al botón para guardarlo y si todo está correcto, nuestro activo aparecerá en la tabla.

Nombre	Procedencia	Modelo	Descripción	Estatus
<input type="checkbox"/> TECLADO actualizado	Grupo: Nordstern Demo Id: OFD005444F Región: Distrito Federal	n/a	descripcion actualizada	Recibido
<input type="checkbox"/> TELEFONO actualizado	Grupo: Nordstern Demo Id: BF950555 Región: Distrito Federal	SPAG040	n/a	n/a
<input type="checkbox"/> LAPTOP	Grupo: Nordstern Demo Id: FFKSOP5457J Región: Distrito Federal	n/a	n/a	Ordenado
<input type="checkbox"/> DISCO DURO	Grupo: Nordstern Demo Id: G40G03194D Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción
<input type="checkbox"/> MONITOR	Grupo: Nordstern Demo Id: GFFFA4D Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción
<input type="checkbox"/> ESCRITORIO	Grupo: Nordstern Demo Id: SSSDD454 Región: Distrito Federal	n/a	n/a	En producción

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 19 de 56

15. Cuando nosotros hagamos un cambio en alguno de nuestros activos, puede ser que tenga configurada la opción de “Levantar Cambio”, esta opción se determina en la sección de Grupos. Módulo de “Levantar Cambio”.

General Ubicación Tiers Activos Servicios Reporte Financiero Monitor **Cambios**

C2019051619978

Cambio: Cambio estandar de prueba

Descripción de la relación: CF

Estatus: Implementado

Descripción: Cambio estandar de prueba

Objetivo: Cambio estandar de prueba

Solicitante: Administrador Demo

Fecha Registro: 16/05/2019

Fecha Máxima: 29/05/2019

C2019051619579

Cambio: cambio desde solicitud

Descripción de la relación: tets

Estatus: Evaluacion

Descripción: cambio desde solicitud

Objetivo: cambio desde solicitud

Solicitante: Atziriz Guerrero

Fecha Registro: 16/05/2019

Fecha Máxima: 16/05/2019

16. Cuando algunos activos tienen configurada la opción del Cambio, al realizar algún cambio, se crean nuevas pestañas al activo que son las de “Info. Actualizada” e “Info. Anterior”, mostrando la información anterior y la información nueva.

Activo

Info. Anterior

Info. Actualizada

General **Ubicación** Tiers Activos Servicios

Módulo de Órdenes



1. **Órdenes** El siguiente módulo es el de “Órdenes”, esta pestaña es similar a las demás, aquí podemos revisar las órdenes de compra o de contratos, también podemos hacer una nueva orden.

Órdenes de compra o contratos Buscar por palabra clave

Identificador	Folio	Tipo	Categorización	Proveedor	Estatus	Fecha Inicio
2019112516201		Contratos	Ambos	Kaspersky	Cancelado	27-11-2019
2019112612116		Orden de compra	Ambos	Kaspersky	Cancelado	
2019121822755		Contratos	Ambos	Kaspersky	Cancelado	18-12-2019
2019121914468		Orden de compra	Ambos	Kaspersky	N/A	
2019123114576	DDDDDD2333	Contratos	Ambos	loglogic	N/A	31-12-2020
2020010223731	GGDD222	Contratos	Ambos	Cisco	N/A	14-01-2020
2020011418083	875875yfu6787i687g987g987g6	Contratos	Servicios	RRH	N/A	14-01-2020
2020011511514	012020	Contratos	Ambos	Proveedor Prueba	En progreso	14-01-2020
2020011511304	0120202	Orden de compra	Ambos	Kaspersky	En progreso	
2020011512134	1234567	Contratos	Ambos	Kaspersky	N/A	16-01-2020

2. Tenemos también nuestro formulario para poder filtrar la búsqueda de las Órdenes.

Selecciona los filtros deseados ✕

Grupo:

Tipo:

Estatus:

Fecha de inicio contrato

Proveedor:

[Limpiar filtro](#)

3. Para agregar una nueva Orden debemos de dar clic al botón de “Nueva orden de compra/contrato”, y rellenar el formulario correspondiente.

Órdenes de compra o contratos

Datos

Folio:

Tipo: Grupo:

*Proveedor: Categorización:

*Fecha inicio: *Fecha fin:

Orden de compra:

Propuesta:

[Adjuntar archivo\(s\)](#)
.txt, .doc, .pdf, .rtf, .gif, .jpg, .png Máx: 10MB

4. Cuando asignemos un Proveedor, también debe ser agregado su categorización, que esto previamente se configuró en el **apartado de Proveedor**.
5. En la última parte del formulario, tenemos un apartado que se llama “Evaluación de contrato”, en la cual podemos agregar un comentario sobre el contrato durante el periodo de inicio, intermedio y final. Cuando se le da clic al botón de “Evaluar”, aparece un cuestionario, que **también se configura en el apartado de GRUPOS**, cuando terminemos la evaluación nos saldrá una calificación final del contrato.

Propuesta:
Propuesta

Adjuntar archivo
*.txt, .doc, .pdf, .rtf, .gif, .jpg, .png Máx: 10

Estatus de contrato
En progreso

Evaluación de contratos

Inicio: Comentarios de inicio Evaluar Calificación: Por calificar	Intermedio: Comentarios intermedios Evaluar Calificación: Por calificar	Final: Comentarios de finalización Evaluar Calificación: Por calificar
--	--	---

Calificación final: Por ca

6. Al agregar Fecha de inicio y Fecha final, seremos notificados a través del correo (**Correo configuración**) cuando el contrato este por terminar.
7. Como en los demás módulos, cuando terminemos de configurar todo, damos guardar y nuestra orden debe aparecer en el listado.

Ordenes de compra o contratos

Buscar por palabra clave

Identificador	Folio	Tipo	Categorización	Proveedor	Estatus	Fecha Inicio
2019112516201		Contratos	Ambos	Kaspersky	Cancelado	27-11-2019
2019112612116		Orden de compra	Ambos	Kaspersky	Cancelado	
2019121822755		Contratos	Ambos	Kaspersky	Cancelado	18-12-2019
2019121914468		Orden de compra	Ambos	Kaspersky	N/A	
2019123114576	DDDDDD2333	Contratos	Ambos	loglogic	N/A	31-12-2020
2020010223731	GGGDD222	Contratos	Ambos	Cisco	N/A	14-01-2020
2020011418083	875875yfu6787687g6876g87g6	Contratos	Servicios	RRH	N/A	14-01-2020
2020011511514	012020	Contratos	Ambos	Proveedor Prueba	En progreso	14-01-2020
2020011511304	0120202	Orden de compra	Ambos	Kaspersky	En progreso	
2020011512134	1234567	Contratos	Ambos	Kaspersky	N/A	16-01-2020

Módulo de Tags



1. **Tags** El módulo es el de “Tags”, está relacionado con el módulo de “Problemas”, para que cuando se hiciera una búsqueda en la **base de conocimientos**, fuera más fácil encontrarlos.

Nombre	Descripción	Grupo
prueba.2 actualizado		Nordstern Demo
demoeditado		Nordstern Demo
TAG PRUEBA	PRUEBA	Nordstern Demo
tag de prueba tag		Nordstern Demo
tag1		Nordstern Demo
tag2		Nordstern Demo
tag3		Nordstern Demo
tag4		Nordstern Demo
tag5		Nordstern Demo
tag6		Nordstern Demo

2. Este módulo también tiene si búsqueda filtrada.

Selecciona los filtros deseados

Grupo:

[Limpiar filtro](#)

3. Para agregar un Tag, debemos darle al botón y el formulario de este módulo es muy corto.

Tags

Grupo:
Nordstern Demo

Nombre:

tag5

Descripción:

4. Si el todo este correcto el nuevo Tag es agregado el listado.

Nombre	Descripción	Grupo
prueba 2 actualizado		Nordstern Demo
demoeditado		Nordstern Demo
TAG PRUEBA	PRUEBA	Nordstern Demo
tag de prueba tag		Nordstern Demo
tag1		Nordstern Demo
tag2		Nordstern Demo
tag3		Nordstern Demo
tag4		Nordstern Demo
tag5		Nordstern Demo
tag6		Nordstern Demo

Módulo de Problemas

5.  El módulo de “Problemas” es el que está relacionado con el de “Tags”, los problemas son creados cuando 2 o más veces ocurre un mismo incidente.

Titulo	Estatus	Servicio afectado	Urgencia	Impacto	Prioridad
	Cerrado P2014090211220 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:06 Tiempo estimado: Dia(s): 0 Hrs.: 0 Min.: 0	HH	Alta	Medio	Alta
	Pendiente por RFC(peticion de cambio) P2014090211984 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:07 Tiempo estimado: Dia(s): 2 Hrs.: 2 Min.: 2 prueba 2 actualizado tasd	Soporte a Clientes	Alta	Bajo	Media
	Abierto P2014090211193 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:08 Tiempo estimado: Dia(s): 0 Hrs.: 0 Min.: 0	Soporte a Clientes	Alta	Alto	Crítica
	Abierto P2015090301458 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 03/sepiembre/2015 09:17	prueba de bus	Alta	Bajo	Media

6. Para agregar un nuevo problema, debemos de darle al botón de la equina superior derecha y rellenar el formulario.

General Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes Problemas Activos

*Titulo:	*Grupo:
<input type="text"/>	Seleccionar un grupo
* Servicio afectado:	Estatus:
<input type="text"/>	
	Tags:
	Selecciona tags
Tiempo de solución estimado:	Urgencia: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Impacto: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Dia(s): <input type="text"/> Hora(s): <input type="text"/> Minutos: <input type="text"/>	Prioridad: Baja
Problema conocido: <input type="checkbox"/>	
Elegir especialista:	Adjuntar archivo(s) <small>.txt, .doc, .pdf, .rtf, .gif, .jpg, .png Máx: 10Mb</small>

7. La primera pestaña es la de “General”, debemos de poner el Título del problema, su Grupo, y es muy importante poner el Servicio afectado, por que como ya lo había comentado, el problema ocurre cuando son ya más de 2 incidentes en algún servicio, y también se debe de agregar el Tag, que previamente revisamos, podemos agregar Tags nuevos o usar unos ya existentes.

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 25 de 56

8. La siguiente pestaña es la de “Seguimiento”, esta pestaña sale, una vez creado el Problema, y es para ir agregando comentarios, sobre el seguimiento y solución del problema.

9.

General Seguimiento Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes Problemas Activos Otros diagnósticos

Comentarios de Seguimiento

Administrador Demo
29/noviembre/2018 19:56
Administrador Demo agregó al especialista Usuario Demo


10. Nuestra pestaña siguiente es la de “Detalles y solución”, y aquí agregaremos una descripción más completa del problema y otros elementos informativos del problema.

General Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes

Datos generales

Causa

Sintomas

Solucion temporal

11. La siguiente pestaña es la de “Cambios (RFC)”, aquí si nuestro incidente o problema, estuvo relacionado con un cambio, lo agregamos en esta parte

General Detalles y solución Cambios(RFC)

Cambio relacionado (RFC):

No hay ningún cambio relacionado

12. Siguiete pestaña es la de “Incidentes” y aquí es donde agregamos ya los incidentes en los cuales este problema tuvo relación.

General Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes

*Incidentes relacionados:

Los incidentes que se muestran son los que NO tienen as

13. En esta siguiente pestaña que es la de “Problemas”, agregamos algún otro problema que esté relacionado con este, para así tener un mejor control y relación de los problemas.

General Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes **Problemas**

Problemas relacionados:

No hay ningún problema relacionado.

14. En la pestaña de “Activos” se agregan los activos que tuvieron un daño o problema, con respecto a esté.

General Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes Problemas **Activos**

Activos afectados:

No hay ningún activo.

15. La última pestaña es la de “Otros diagnósticos”, aquí agregamos a un “Problema hijo”, que de igual forma esté relacionado con esté. Esta pestaña como la de Seguimiento es solo vista cuando el problema ya es creado.

Activos **Otros diagnósticos**

16. Si agregamos un nuevo problema, debemos de rellenar un formulario con los datos y la información del “Problema Hijo”.

Problema ✕

General Estatus Detalles y solución Cambios(RFC) Incidentes Activos(CI's) Especialistas

*Título:

* Servicio afectado:

Tiempo de solución estimado:

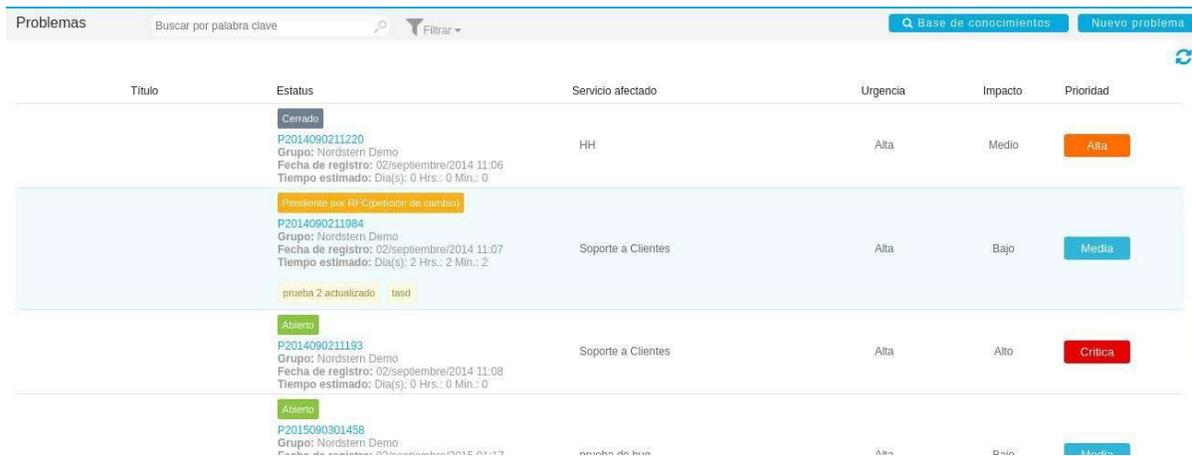
Día(s): Hora(s): Minutos:

Urgencia:

Impacto:

Prioridad:

17. Cuando terminemos de configurar todo el problema, damos guardar y el problema deberá salir en el listado.



Título	Estatus	Servicio afectado	Urgencia	Impacto	Prioridad
	Cerrado P2014090211220 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:06 Tiempo estimado: Día(s): 0 Hrs.: 0 Min.: 0	HH	Alta	Medio	Alta
	Pendiente por RFC (petición de cambio) P2014090211984 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:07 Tiempo estimado: Día(s): 2 Hrs.: 2 Min.: 2 prueba 2 actualizado tsad	Soporte a Clientes	Alta	Bajo	Media
	Abierto P2014090211193 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 02/septiembre/2014 11:08 Tiempo estimado: Día(s): 0 Hrs.: 0 Min.: 0	Soporte a Clientes	Alta	Alto	Crítica
	Abierto P2015090301458 Grupo: Nordstern Demo Fecha de registro: 03/septiembre/2015 01:17	prueba de bus	Alta	Bajo	Media

18. Aquí en el módulo de problema tenemos el botón de “Base de conocimientos”, que está base de conocimientos tiene almacenada información de algunos problemas.



Módulo de Otra Categorías



Otra

1. **categorización** Nuestro siguiente módulo es el de “Otras Categorías”, aquí agregaremos alguna otra categoría, que no se encuentre en Subcategorías o que sea una categoría específica.

Nombre	Estatus	Descripción
otra categoria 12	Activa	Grupo: Nordstern Demo
otra categoria 2 actualizada	Activa	Grupo: Nordstern Demo
Revisión de Equipos	Activa	Grupo: Nordstern Solicitud Demo
categoria1	Activa	Grupo: Nordstern categoria Demo
categoria de prueba para asignación directa	Activa	Grupo: Nordstern pruebas Demo
otra categoria de prueba	Activa	Grupo: Nordstern Demo

2. Como en los otros módulos tenemos un menú para poder hacer una búsqueda filtrada.

Selecciona los filtros deseados

Grupo:

Estatus:

[Limpiar filtro](#)

- Para agregar una categoría nueva, debemos de darle al botón de “Nueva categoría”, y el formulario de este módulo es corto, únicamente debes agregar el Grupo, el nombre de la nueva categoría y su descripción.

4.

Otra categoría

Grupo:

Nombre de la categoría:

Descripción:

- Cuando termines el formulario, lo guardamos y la nueva categoría, deberá salir en el listado de abajo.

Otras Categorías Buscar por pa

Nombre	Estatus	Descripción
otra categoría 12	Activa Grupo: Nordstern Demo	
otra categoría 2 actualizada	Activa Grupo: Nordstern Demo	
Revisión de Equipos	Activa Grupo: Nordstern Solicitud Demo	
categoría1	Activa Grupo: Nordstern categoría Demo	
categoría de prueba para asignación directa	Activa Grupo: Nordstern pruebas Demo	
otra categoría de prueba	Activa Grupo: Nordstern Demo	

Módulo de Catálogo de Cambios



1.

Catálogo de Cambios

El siguiente módulo es el de “Catálogo de cambios”, nos sirve para cuando estemos en el módulo de “Cambios” y agregamos un tipo de cambio “Estándar” y el “Cambio”, algunos campos se rellenarán automáticamente, como una plantilla.

Titulo	Tipo	Objetivo	Modulo de Activos	Descripción
Creación de activos	Estándar	Solicitar cambio para crear un activo	Si	
Actualización de activo	Estándar	Solicitar cambio para actualizar un activo	Si	
Cambio estandar de prueba	Estándar	Cambio estandar de prueba	No	Cambio estandar de prueba
prueba de cambio	Normal		No	
prueba 1	Normal		No	
prueba 2	Normal		No	
prueba 3	Normal		No	
prueba 4	Normal		No	
prueba 5	Normal		No	
prueba 6	Normal		No	

2. Tenemos como en los módulos pasos la posibilidad de filtrar nuestra búsqueda de cambios.

- Para agregar un cambio, debemos de darle al botón de “Nuevo cambio”, y rellenar su formulario correspondiente.

Cambio

*Grupo:

Tipo:

Respuestas para un cambio.

* Título:

Objetivo:

Descripción:

Justificación:

Coordinador:

Especialistas del cambio:

- Tenemos 2 tipos de cambio, es el tipo de cambio “Normal” y los “Estándar”.

Tipo:

- Cuando seleccionemos el tipo de cambio “Normal” el formulario no se altera, pero cuando seleccionamos un tipo de cambio “Estándar”, al formulario le saldrán dos opciones “Autorización Automática” y “Modulo de activos”.

Configuración para un cambio estándar

Autorización automática:

Modulo de Activos:

6. La Autorización Automática es para nosotros determinemos si realizamos un cambio requerimos que sea autorizado o no, y el Módulo de activos es para crear un cambio estándar automáticamente cuando se le hace una modificación a un activo.
7. Terminando el formulario, le damos guardar y el cambio debe salir en el listado.

Catálogo de Cambios

Titulo	Tipo	Objetivo	Modulo de Activos	Descripción
Creación de activos	Estándar	Solicitar cambio para crear un activo	Si	
Actualización de activo	Estándar	Solicitar cambio para actualizar un activo	Si	
Cambio estandar de prueba	Estándar	Cambio estandar de prueba	No	Cambio estandar de prueba
prueba de cambio	Normal		No	
prueba 1	Normal		No	
prueba 2	Normal		No	
prueba 3	Normal		No	
prueba 4	Normal		No	
prueba 5	Normal		No	
prueba 6	Normal		No	

8. Para revisar esta funcionalidad, vamos al módulo de Cambios.

Módulo de Cambios

- 

Este es el módulo de “Cambios”, aquí podemos ver los cambios que se han realizado y podemos también hacer un nuevo cambio.

Solicitante	Título	Estatus/Id/Fecha de Registro/Tipo	Objetivo	Prioridad
 Administrador Prueba	Cambio estandar de prueba	Evaluación C2020110313683 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 03-noviembre-2020 13:38 Fecha máxima: 30 noviembre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Christian Vanessa Flores	Cambio estandar de prueba	Evaluación C2020102812432 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 28-octubre-2020 12:55 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Christian Vanessa Flores	Cambio estandar de prueba	Autorizado C2020102813023 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 28-octubre-2020 13:31 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Administrador Prueba	cambio 23 octubre	Cerrado C2020102313179 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 23-octubre-2020 13:16 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Es una prueba	Baja

- Este módulo igual cuenta con su búsqueda filtrada para los cambios.

Selecciona los filtros deseados

Grupo:

Estatus:

Prioridad:

Tipo Cambio:

Fecha Registro:

Especialista:

Solicitante:

Coordinador:

Autorizador:

Grupo de Trabajo:

[Limpiar filtro](#)

- Para levantar un nuevo cambio debemos de darle al botón de “Nuevo cambio”, y tendremos que rellenar el formulario.

Cambios 🔍

General **Planeación e Implementación** Incidentes Activos

Estatus: Evaluación

*Grupo:
 Seleccione un grupo

Tipo de cambio:
 Normal

*Título:

*Objetivo:

*Solicitante:
 Seleccione Solicitante

*Coordinador:
 Seleccione Coordinador

Fecha de creación: 09 noviembre 2020

*Fecha máxima para realizar: 📅

Descripción:

Justificación:

Rollback:

- Aquí es donde vamos a poder ver la funcionalidad de nuestro modulo pasado, debemos agregar el “Tipo de cambio”, aquí tenemos una opción más que es la de “Urgente” y en esta opción no es necesario agregar autorizadores, porque cuando un cambio es urgente, queremos que se haga lo más rápido posible.

Tipo de cambio:

- Normal
- Normal
- Urgente**
- Estándar

- Una vez agregado el tipo, debemos agregar el “Cambio”, y aquí seleccionamos el cambio previamente creado, pero tanto como el cambio que estamos haciendo actualmente como el cambio que está en el catálogo de cambio, deben ser del mismo “Tipo”, de lo contrario si lo queremos seleccionar no saldrá, y una vez seleccionado el cambio, podemos ver los campos de “Titulo, Objetivo, Coordinador, descripción y justificación” son rellenados automáticamente.

Tipo de cambio: Estándar	* Cambio: cambio 23 octubre
*Título: cambio 23 octubre	*Objetivo: Es una prueba
*Solicitante: Seleccione Solicitante	*Coordinador: Administrador Demo
Fecha de creación: 09 noviembre 2020	*Fecha máxima para realizar: 📅
Descripción: Es una prueba	Justificación: Es una prueba

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 35 de 56

6. La siguiente pestaña del módulo es la de “Planeación e implementación”, aquí agregaremos un grupo de trabajo, podemos agregar algún cambio relacionado, en el Tipo tenemos 2 opciones “Problema u Otro”, si seleccionamos la de “Problema”, tendríamos que agregar un problema relacionado a fuerzas, si no queremos poner un problema relacionado, debemos poner “Otro”.

General **Planeación e Implementación** Incidentes Activos

Grupo de trabajo

Cambios relacionados:

ID Título
No tiene cambios relacionados

Tipo: Problema

* Problema relacionado:
Selecciones problema

Elegir especialista

No hay ningún especialista.

7. La siguiente pestaña es la “Incidentes”, donde podemos agregar algún incidente relacionado con el cambio.

General **Planeación e Implementación** **Incidentes**

Incidentes relacionados:

No hay incidentes relacionados.

8. La última pestaña del formulario es la de “Activos”, aquí como la pestaña anterior podemos agregar algún activo relacionado con el cambio.

General **Planeación e Implementación** Incidentes **Activos**

Ingrese Activos

Aún no se registran activos afectados

9. Cuando terminemos damos guardar al formulario y nos deberá salir en el listado de abajo, si todo fue hecho correctamente.

Solicitante	Título	Estatus/Id/Fecha de Registro/Tipo	Objetivo	Prioridad
 Administrador Prueba	Cambio estandar de prueba	Evaluación C2020110319683 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 03-noviembre-2020 13:38 Fecha máxima: 30 noviembre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Christian Vanessa Flores	Cambio estandar de prueba	Evaluación C2020102812432 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 28-octubre-2020 12:55 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Christian Vanessa Flores	Cambio estandar de prueba	Autorizado C2020102813023 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 28-octubre-2020 13:31 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Cambio estandar de prueba	Baja
 Administrador Prueba	cambio 23 octubre	Cerrado C2020102313179 Grupo: Nordstern Demo Fecha registro: 23-octubre-2020 13:16 Fecha máxima: 31 octubre 2020 Tipo: Estándar	Es una prueba	Baja

10. Si volvemos a revisar el cambio, podemos ver que se agregó una nueva pestaña, que es la de "Seguimiento", donde vamos revisando o agregando un seguimiento al cambio.

General **Seguimiento** Planeación e Implementación Incidentes Activos Cierre

Comentarios de Seguimiento 

No hay ningún comentario 

11. También la persona autorizada es la que debe de Autorizar o no el cambio, se le notifica a través del correo o directamente desde la página de Klugit, y puede o no autorizar el cambio tanto como por el correo, como por la página de Klugit. Cuando la autorizado está en espera, nos deberá salir como en la imagen.

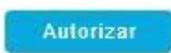
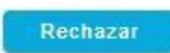
Foto	Responsable	Autorización
	Christian Vanessa Flores	En espera  

12. Cuando el cambio es autorizado, nos deberá salir con la imagen de autorizado y un histórico del cambio

Foto	Responsable	Autorización	Histórico								
	Christian Vanessa Flores	Autorizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Estado</th> <th>Usuario</th> <th>Autorizado desde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28/octubre/2020 13:32</td> <td>Autorizado</td> <td>Christian Vanessa Flores</td> <td>Correo</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Estado	Usuario	Autorizado desde	28/octubre/2020 13:32	Autorizado	Christian Vanessa Flores	Correo
Fecha	Estado	Usuario	Autorizado desde								
28/octubre/2020 13:32	Autorizado	Christian Vanessa Flores	Correo								

[Administrar archivo\(s\)](#)

13. Cuando nosotros somos los que autorizamos el cambio nos debe salir de la siguiente forma.

Foto	Responsable	Autorización
	Brando Jared Alcantara Borreguin	En espera    

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 37 de 56

14. Cuando el cambio es finalizado debemos de entrar el cambio e irnos a la última pestaña que es la de cierre.

General Seguimiento Planeación e Implementación Incidentes Activos **Cierre**

Solución:

Código cierre:

Análisis de riesgo:

Selecciona código de cierre
▼

15. Se debe de agregar su solución, el código de cierre y se debe de rellenar el cuestionario para el análisis de riesgo, que es una calificación.

Contestar cuestionario

Cerrar cambio

Módulo de Reportes



1. **Reportes** El ultimo modulo es el de “Reportes”, donde nos enviara un reporte sobre algún servicio, Técnico, Categoría por servicio, y otra información.



2. Si queremos agregar un “Nuevo reporte”, debemos de darle en el botón y después ir seleccionando las opciones sobre el reporte.



3. La primera opción es la del Grupo, cuando seleccionamos algún grupo, del lado derecho, veremos como las opciones que vamos agregando se van añadiendo.



4. La segunda opción es la de “Estadística”, donde seleccionaremos de donde vamos a querer el Reporte (Graficas).

1 Grupo	2 Estadísticas
Servicio	
Técnico	
Categorías por Servicio	
Prioridad	
Usuario	
Usabilidad de la herramienta	
Tiempo de primera respuesta	

5. La tercera pestaña es la de “Periodo”, aquí seleccionamos si deseamos que el reporte sea “Diario, Semanal, Mensual y Especificar”.

1 Grupo	2 Estadísticas	3 Periodo
DIARIO		
SEMANAL		
MENSUAL		
ESPECIFICAR		

6. Cuando terminemos de llenar todas las opciones, nos saldrá un resumen sobre nuestro reporte y las opciones que elegimos.

Nombre del reporte

Grupos(s)

Demo KlugIT

Estadísticas

Servicio

7. Si nosotros seleccionamos en la pestaña de Periodo la opción de Especificar, nos saldrá de la siguiente forma, nosotros vamos a tener que determinar de que día a que día queremos el reporte, la fecha de inicio máximo que se puede agregar es de 3 meses hacia atrás.

Nombre del reporte

Grupos(s)

Demo KlugIT

Estadísticas

Servicio

Periodo

Fecha Inicio: 09-noviembre-2020

Fecha Fin: 09-noviembre-2020

8. Cuando ya tengamos el reporte, lo guardaos y nos deberá salir en el listado.

Nombre reporte ▲	Tipo periodo	Tipo estadística	Grupo
	MENSUAL	Servicio,	Demo KlugIT
	MENSUAL	Servicio,	Demo KlugIT
	MENSUAL	Servicio,	Demo KlugIT
	MENSUAL	Servicio,	Demo KlugIT

Módulo de Reporteador



1. **Módulo de Reporteador**, en este módulo nosotros vamos a poder descargar un reporte de los módulos de “Cambios”, “Activos”, “Solicitudes” y del módulo de “Incidentes”.



2. Dependiendo del módulo que elijamos, el formulario será de diferente forma, vendrá con diferentes opciones para realizar el reporte.

Módulo:

Crear reporte periódicamente:

*Grupo:

Categorización

Estatus:

Priorización

Urgencia: Impacto: Prioridad: N/A

Fecha Apertura:

Especialista:

[Exportar](#)

Módulo:

Crear reporte periódicamente:

*Grupo:

Categorización

Servicio:

Estatus:

Priorización

Urgencia: Impacto: Prioridad: N/A

Fecha Calificación:

Agente:

Solicitante:

Grupo Soporte:

[Exportar](#)

Módulo de Grupos



- Módulo de Grupos, en este módulo nosotros podemos visualizar todos los grupos a los cuales pertenecemos, y también es donde podemos configurar el dominio. Solo los que tengan permiso del grupo, podrán configurar el dominio.

Grupo	Integrantes	Sitio
 Nordstern Technologies	Integrantes: 45	https://nst.klugit.com
 DMS - NST - klugIT	Integrantes: 46	https://dms.klugit.com
 Nordstern Demo	Administradores: 11 Agentes: 16 Usuarios: 6	https://demo.klugit.com
 Monitoreo DMS Test	Integrantes: 6	https://klugit.com
 Atención al cliente Nordstern	Integrantes: 37	https://atencionnst.klugit.com
 Monitor Demo	Integrantes: 5	https://klugit.com

- En klugit existen 3 perfiles, el primero es el perfil de “Administrador” que es quien tiene el control de todo el sistema, puede hacer cualquier configuración, el segundo perfil es del de agente/técnicos, son los que se encargan de atender las solicitudes y le dan un seguimiento al cliente, y el tercer perfil es el de usuario este perfil solo podrá levantar solicitudes y darles un seguimiento.

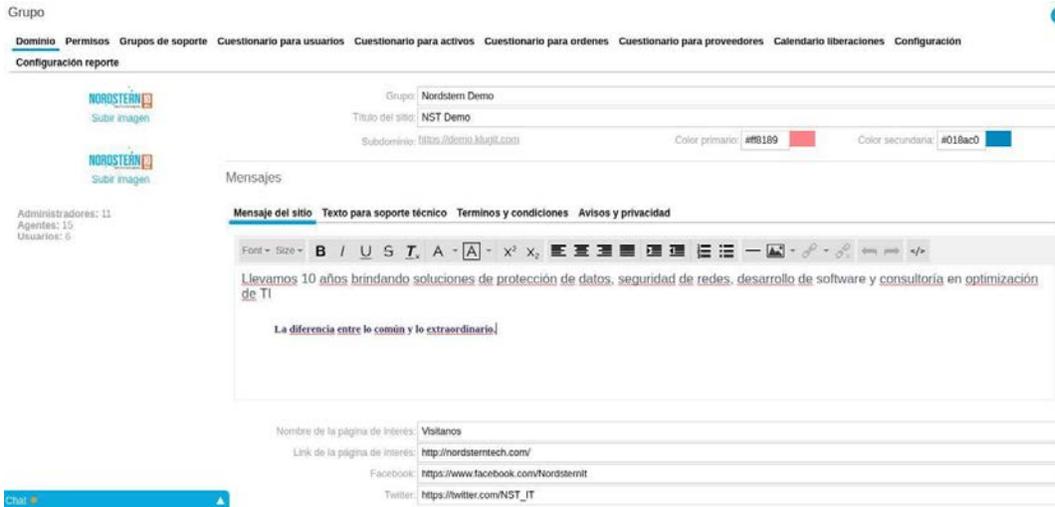
Administradores: 11
Agentes: 16
Usuarios: 6

- Siendo administrador podremos configurar el sistema, si deseamos hacer un cambio debemos seleccionar al grupo del que nosotros somos admin.

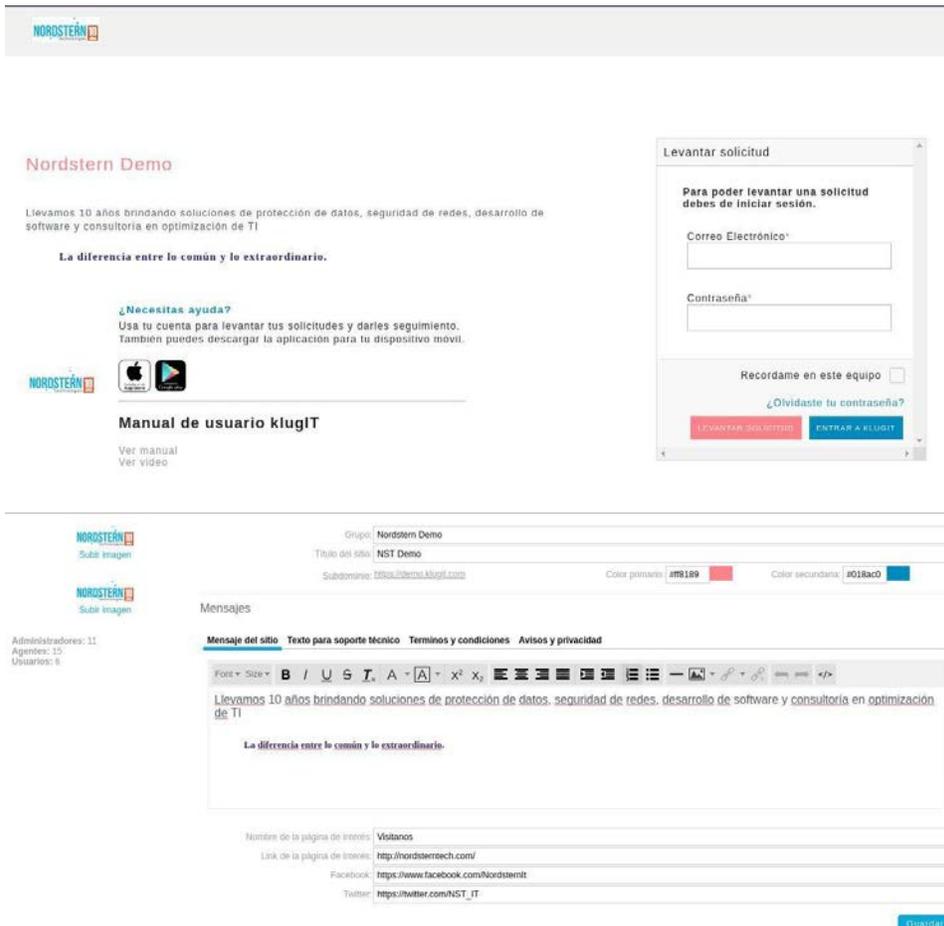
Grupo	Integrantes	Sitio
 Nordstern Technologies	Integrantes: 45	https://nst.klugit.com
 DMS - NST - klugIT	Integrantes: 46	https://dms.klugit.com
 Nordstern Demo	Administradores: 11 Agentes: 16 Usuarios: 6	https://demo.klugit.com
 Monitoreo DMS Test	Integrantes: 6	https://klugit.com
 Atención al cliente Nordstern	Integrantes: 37	https://atencionnst.klugit.com

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 43 de 56

6. Esta es la pestaña en donde podremos hacer las configuraciones.



7. En la primera pestaña de “Dominio”, en esta pestana, vamos a poder configurar la primera página del dominio, en donde se encuentra el login.



8. La siguiente pestaña es la del “Permiso”, aquí podremos configurar el “Chat”, si habilitaran el uso del chat todos, o solo los usuarios y los agentes, o únicamente lo podrán usar entre agente y agente.

9.

[Dominio](#) [Permisos](#) [Grupos de soporte](#) [Cuestionario para usuarios](#) [Cuestionario para activos](#) [Cuestionario para ordenes](#) [Cuestionario para proveedores](#) [Calendario liberaciones](#) [Configuración](#)
Configuración reporte

Chat

Activar chat.

Todos

Usuario - Agentes

Agente - Agentes

Barda

Activar barda pública.

Activar barda para el grupo.

Permisos quienes pueden publicar en la barda.

Todos pueden publicar.

Directorio de usuarios

Todos

Agentes.

[Guardar](#)

10. También podemos configurar la “Barda”, si dejamos que sea pública o únicamente para algunos grupos, y el permiso de poder publicar en la barda.

11. La siguiente pestaña es la de “Grupo de soporte”, aquí se configuran los grupos de soporte que serán los que se estarán asignando a las solicitudes y los incidentes.

[Dominio](#) [Permisos](#) [Grupos de soporte](#) [Cuestionario para usuarios](#) [Cuestionario para activos](#) [Cuestionario para ordenes](#)
Configuración reporte

Grupo de soporte:	Administrador del grupo:
Administración	Atziriz Guerrero
Desarrollo	Hugo Martinez test
Hardware	Hugo Martinez test
Ventas	Perla Corral Portillo

12. Para agregar un nuevo grupo de soporte, solo debemos de darle al botón y rellenar un formulario bastante corto.

Agregar grupo soporte ✕

* Nombre:

Administrador del grupo:

[Guardar](#)

13. La siguiente pestaña es la de “Cuestionario para usuarios”, y este cuestionario se les asigna a todos los usuarios, cuando sean creados y son las que están en el perfil de cada usuario.

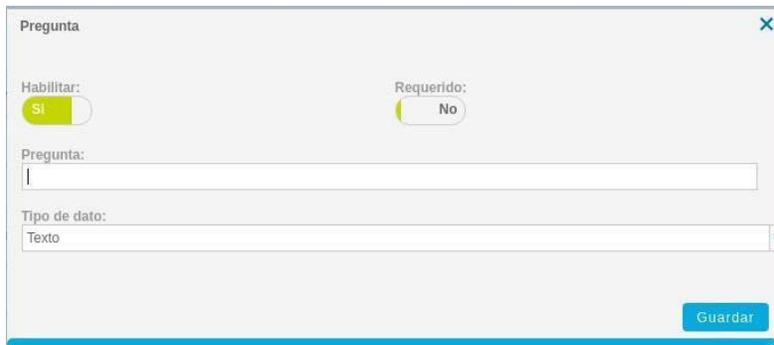
[Dominio](#) [Permisos](#) [Grupos de soporte](#) [Cuestionario para usuarios](#) [Cuestionario para activos](#) [Cuestionario para ordenes](#) [Cuestionario para proveedores](#) [Calendario liberaciones](#) [Configuración](#)
Configuración reporte

 Forzar al usuario llenar cuestionario con las preguntas requeridas para poder levantar una solicitud.

[Nueva pregunta](#)

Fecha nacimiento	<input type="text" value="10-novembre-2020"/>	
Celular	<input type="text" value="Texto"/>	
Genero	<input type="text" value="Selecciona"/>	
¿Tienes número empresarial?	<input checked="" type="radio"/> No	
Opciones	<input type="text" value="Selecciona"/>	
Extensión	<input type="text" value="10.0"/>	

14. Para agregar una nueva pregunta, debemos de darle al botón de “Nueva pregunta”, nos saldrá un formulario, para determinante cual será la pregunta, el tipo de dato, si estará habilitada y si será la respuesta será requerida.



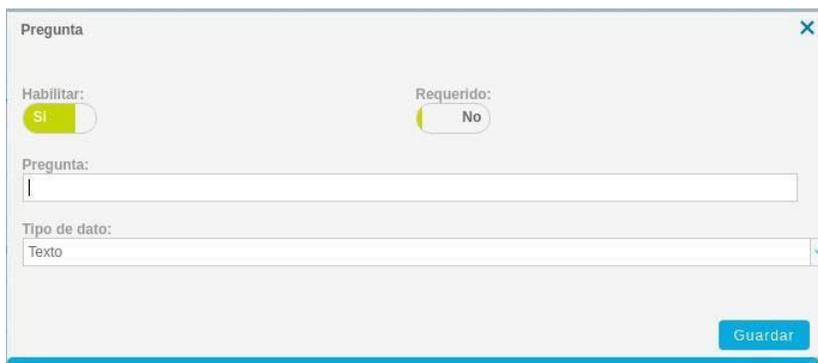
15. La siguiente pestaña es la de “Cuestionario para activos”, estas serán las preguntas que cuando estemos en el módulo de Activos y registremos un nuevo activo, deberemos de rellenar para su creación (**Conectar con el módulo de activos**).

[Dominio](#)
[Permisos](#)
[Grupos de soporte](#)
[Cuestionario para usuarios](#)
[Cuestionario para activos](#)
[Cuestionario para ordenes](#)
[Cuestionario para proveedores](#)
[Calendario liberaciones](#)
[Configuración](#)

Configuración reporte

			Nueva pregunta
Factura	Texto		
Fecha Facturación	10-noviembre-2020		
Fecha Exp	10-noviembre-2020		
Procesador	Texto		
RAM	10.0		
Disco Duro	Texto		
MONITOR	Texto		
¿En producción?	No		
SOFTWARE	Texto		
Observación	Texto		

16. Para agregar una nueva pregunta, debemos de darle al botón de “Nueva pregunta”, nos saldrá un formulario, para determinante cual será la pregunta, el tipo de dato, si estará habilitada y si será la respuesta será requerida.



17. La siguiente pestaña es la de “Cuestionario para órdenes”, este será el cuestionario que será requerido cuando nosotros registremos una nueva orden.

[Dominio](#)
[Permisos](#)
[Grupos de soporte](#)
[Cuestionario para usuarios](#)
[Cuestionario para activos](#)
[Cuestionario para órdenes](#)
[Cuestionario para proveedores](#)
[Calendario liberaciones](#)
[Configuración](#)

Configuración reporte Nueva pregunta

¿Con que frecuencia se comunica el proveedor con usted?	Selecciona	Inicio	
¿El Proveedor satisface las necesidades?	Selecciona	Intermedio	
¿El proveedor cumplió con el objetivo?	Selecciona	Final	
¿Con que frecuencia les envía sugerencias el proveedor?	Selecciona	Inicio	

18. Para agregar una nueva pregunta, debemos de darle al botón de “Nueva pregunta”, nos saldrá un formulario, para determinante cual será la pregunta, el tipo de dato, si estará habilitada y si la respuesta será requerida.

Pregunta ✕

Selecciona la fase del cuestionrio

Inicio

Habilitar: Si

Requerido: No

Pregunta:

Tipo de dato:

Texto

Agrega ponderación si se desea calificar esta pregunta:

Ingresar ponderación

[Guardar](#)

19. La siguiente pestaña es la de “Cuestionario para proveedores”, cuando nosotros agregamos un nuevo proveedor, este será el cuestionario que deberá ser llenado para su registro.

[Dominio](#)
[Permisos](#)
[Grupos de soporte](#)
[Cuestionario para usuarios](#)
[Cuestionario para activos](#)
[Cuestionario para órdenes](#)
[Cuestionario para proveedores](#)
[Calendario liberaciones](#)
[Configuración](#)

Configuración reporte Nueva pregunta

¿Pregunta TEST 1?	Selecciona	
¿Pregunta test 2?	Selecciona	

20. Para agregar una nueva pregunta, debemos de darle al botón de “Nueva pregunta”, nos saldrá un formulario, para determinante cual es la pregunta, el tipo de dato, si estará habilitada y si la respuesta es requerida.

21.



22. **Calendario de liberaciones.**

23. La siguiente pestaña es la de “Configuración”, esta pestaña solo la podrán ver las personas que son administradoras del grupo.

[Dominio](#)
[Permisos](#)
[Grupos de soporte](#)
[Cuestionario para usuarios](#)
[Cuestionario para activos](#)
[Cuestionario para ordenes](#)
[Cuestionario para proveedores](#)
[Calendario liberaciones](#)
[Configuración](#)



24. En la primera sección que es la de “Gestor y dueño de procesos”, es para aquellos que son elegidos para poder editar un activo que en este caso son los “Gestores”, y quien puede aprobar el cambio del activo, que son los “Dueños”.

GESTOR Y DUEÑO DE PROCESOS

Activar proceso

Gestores

Gestores de activos son los que pueden agregar o editar un activo

Activos

Liberación

Dueño de activos es el que autoriza el alta o cambio del activo

Dueños

Problemas

Activos

Liberaciones

25. Si la opción “Gestor y dueño de procesos” no está configurada, ni tampoco activada, no se les pedirá ninguna autorización y podrán editar, actualizar y dar de alta los activos.

GESTOR Y DUEÑO DE PROCESOS

Activar proceso

26. En la siguiente sección que es la de “Autorizadores de liberaciones”, esta sección está conectada con el módulo de “Liberación de cambio”, y la persona que este asignada en esta sección, será la que pueda autorizar la construcción, configuración y pruebas en el módulo de “Liberación de cambio”.

AUTORIZADORES DE LIBERACIONES

Autorizadores a los que les llegará el correo

Construcción

Configuración

Pruebas

27. La siguiente sección que es la de “Usuario que recibirá notificación de autorizaron de liberaciones”, cuando algún cambio, actualización o configuración en el módulo de “Liberación de cambio” es aprobado, estas son las personas que serán notificadas de su aprobación.

USUARIO QUE RECIBIRA NOTIFICACION DE AUTORIZACION DE LIBERACIONES

Los usuarios que se agreguen al listado, les llegara notificación por correo de que se autorizo la configuración, construcción y pruebas.

Seleccionar usuarios y su estatus de aprobación:

Aceptar

Usuarios seleccionados

	Christian Vanessa Flores	Configuración	
	Raúl Ramírez Hdez.	Configuración	
	Raúl Ramírez Hdez.	Pruebas	

28. La siguiente sección que es de “Usuarios que recibirán notificaron de primera respuesta”, esta sección está relacionada con el módulo de “Servicios” y el de “Solicitudes”. Cuando una solicitud es levantada y que todavía no fuera asignada a un agente, se le enviara una notificación a persona específicas, de que la solicitud todavía no es asignad y que debe ser atendida.

USUARIO QUE RECIBIRA NOTIFICACION DE PRIMERA RESPUESTA

Los usuarios que se agreguen al listado, les llegara notificación por correo

Seleccionar usuarios existentes en sistema:

Aceptar

Usuarios seleccionados

	Christian Vanessa Flores	
	Alejandro Alberto Yescas Benitez	

Los correos que se agreguen, les llegara notificación a su correo de primera respuesta SLA

29. La opción de “Nuevo correo”, es para agregar personas que no están registradas en el sistema, pero que es necesario que se les notifique.

Nuevo correo

Nombre	Correo
Vane	chris.vanessa.flores@gmail.com
Atzi	aguerrero@nst.mx

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 50 de 56

30. La siguiente sección es la de “Usuarios que no califican solicitudes”, cuando se cierra una solicitud, es creado un ticket de cierra de la solicitud, y el usuario que levanto la solicitud, deberá agregar una calificación a todo el proceso de la solicitud. Si queremos que un usuario no califique solicitudes, aquí lo agregamos.

“Solicitudes”

USUARIO QUE NO CALIFICARÁN SOLICITUDES

Los usuarios que se agreguen al listado, son usuario que no les pedirá que califiquen para poder seguir levantando solicitudes e incidentes.

Seleccionar usuarios:

Usuarios seleccionados

 Brando Jared Alcantara Borreguin 

31. La siguiente sección es la de “Privacidad de usuario”, aquí vamos a determinar si queremos que el correo del usuario sea mostrado o no.

PRIVACIDAD DE USUARIOS

Mostrar el correo en detalle del perfil de los usuarios.

32. La siguiente sección es la de “Especialista de cambio y problemas”, en el modulo de cambios y problemas, la parte donde se eligen a los especialistas, y aquí en esta sección es para que se puede seleccionar a un especialista o a cualquier usuario.

ESPECIALISTAS DE CAMBIO Y PROBLEMAS

En el modulo de Cambios y Problemas mostrar en los Especialistas 'Todos los usuarios' o 'Agentes y Administradores'

Mostrar todos los usuario

33. La sección de “Seguimiento agregados por el sistema”, en algunos módulos, existe la opción de seguimiento, que nos permite ir agregando información sobre el estatus del problema o algún cambio.

SEGUIMIENTOS AGREGADOS POR EL SISTEMA

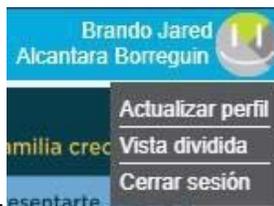
Mostrar seguimientos agregados por el sistema

34. La sección de “Pedir justificación de cambio de estatus de solicitudes/incidentes”, si esta activado, cuándo se le haga algún cambio al estatus de las solicitudes/incidentes, se deberá pedir una justificación, para el cambio.

PEDIR JUSTIFICACION DE CAMBIO DE ESTATUS DE SOLICITUDES/INCIDENTES

Pedir justificación de cambio de estatus

Módulo del Perfil de Usuario



1. El módulo de usuario es el que tenemos en la esquina superior derecha, donde se encuentra nuestro nombre.

Brando Jared Alcantara Borreguin

Datos Personales

*Nombre(s) Apellido(s)

* Correo electrónico * Contraseña [Cambiar contraseña](#)

Información adicional

Genero Estado civil *Fecha de nacimiento

Intereses

Reconocimientos

Disponibilidad:
Si se desactiva la disponibilidad ya NO se le podrá asignar más solicitudes.

Si

Grupo Nordstern Technologies

Los campos marcados con * son obligatorios.

Correos de Solicitudes: Nuevas: Vencimiento:

Actualizaciones: Evaluación:

Cierre:

Teléfono

Extensión

Correo

2. En la primera sección podemos nosotros configurar todo nuestro perfil, podemos elegir una foto, están nuestros datos personales y un poco de información general nuestra.

Brando Jared Alcantara Borreguin

Datos Personales

*Nombre(s) Apellido(s)

* Correo electrónico * Contraseña [Cambiar contraseña](#)

Información adicional

Genero Estado civil *Fecha de nacimiento

Intereses

Reconocimientos

Disponibilidad:
Si se desactiva la disponibilidad ya NO se le podrá asignar más solicitudes.

Si

3. La siguiente sección, son los formularios que por grupo te deberán salir, y si están configurados. Estos son los cuestionarios que se ven en la sección de Cuestionario para usuario

Grupo DMS - NST - klugIT

Los campos marcados con * son obligatorios.

*Extensión

Correos de Solicitudes

Correos de Contratos

Nuevas: Vencimiento:
 Actualizaciones: Evaluación:
 Cierre:

Grupo Nordstern Demo

Los campos marcados con * son obligatorios.

Fecha nacimiento

Celular

Genero

¿Tienes número empresarial?
 No

Opciones

*Extensión

Correos de Solicitudes

Correos de Contratos

Nuevas: Vencimiento:
 Actualizaciones: Evaluación:
 Cierre:

- En la parte izquierda tenemos el formulario, pero en la parte derecha, tenemos unas opciones de activado y desactivado, la primera es “Correos de solicitudes”, aquí determinamos si queremos que nos lleguen correos sobre si existe una nueva solicitud, una actualización o un cierre. La siguiente es de “Correos de contratos”, aquí también configuramos si queremos que nos llegue un correo si ya se venció un contrato y la evaluación de uno.

Módulo de Usuario

1. En el módulo de Usuario, nosotros vamos a poder visualizar a todos los usuarios que están en algún grupo o agregar, eliminar y cambiar un usuario, todo dependiendo de nuestro rol en el grupo.



2. Si nosotros somos tenemos el rol de “Usuario” en el grupo, únicamente podremos visualizar a los usuarios del grupo.

	Nombre
	Adrian Vargas
	Ahmad Aldabak
	Alberfo Ulises Alvarado Hernández
	Alejandro Alberto Yescas Benítez
	Alfredo Arrache Gamboa
	Alfredo Palafox

3. En cambio, si nosotros tenemos un rol de “Agente”
4. Si tenemos el rol de “Administrador”, el grupo lo vamos a poder de la siguiente manera, aparte de eso, vamos a poder agregar un nuevo usuario al grupo.

Nombre	Perfil	Permisos a los módulos	
ndelgado@nordsterntech.com	Administrador	Todos:	<input type="checkbox"/>
apalafox@nordsterntech.com	Agente	Usuario Problemas Cambios Servicios Solicitudes Despachar solicitudes Activos Políticas Proveedores Categorías Reportes Grupos Tags Reporteador	<input type="checkbox"/>
Alberto Ulises Alvarado Hernández	Agente	Usuario Servicios Solicitudes Despachar solicitudes Activos Proveedores Categorías Grupos	<input type="checkbox"/>
José Alfredo Palafox Estrella	Agente	Usuario Problemas Cambios Servicios Solicitudes Despachar solicitudes Activos Políticas Proveedores Categorías Reportes Grupos Tags Reporteador	<input type="checkbox"/>
Jose Ramon Trejo Velazquez	Administrador	Todos:	<input type="checkbox"/>
Rodrigo Matlonado	Agente	Usuario Servicios Solicitudes Despachar solicitudes Activos Proveedores Categorías Grupos	<input type="checkbox"/>
Administrador Demo	Administrador	Todos:	<input type="checkbox"/>
Adrian Vargas	Agente	Usuario Problemas Cambios Servicios Solicitudes Despachar solicitudes Activos Políticas Proveedores Categorías Reportes Grupos Tags Reporteador	<input type="checkbox"/>

- Para agregar un nuevo usuario, debemos de darle en el botón azul de la esquina superior derecha y rellenar el formulario.

Usuario +

Invitación al grupo Demo KlugIT:

* Nombre o correo:

Mensaje:

Datos generales

Puesto:

Piso:

Cubiculo:

Región:

Localidad 1:

Localidad 2:

Permisos

Perfil: Agente Usuario

Servicios

Permiso al modulo de servicios.

Activos

Permiso al modulo de activos.

Políticas

Permiso al modulo de políticas.

Proveedores

Permiso al modulo de proveedores.

Categorías

Permiso al modulo de categorías.

[Enviar invitación](#)

- En la primera parte del formulario debemos de ingresar el nombre o el correo de la persona que deseamos agregar al grupo y si deseamos un mensaje.

Usuario

Invitación al grupo Demo KlugIT:

* Nombre o correo:

Mensaje:

- En la segunda sección del formulario, podemos agregar ciertos datos personales el Usuario que estamos agregando.

Datos generales

Puesto:

Piso:

Cubiculo:

Región:

Localidad 1:

Localidad 2:

8. En la tercera parte vamos a determinar el rol del usuario que estamos agregando, si va a tener el rol de “Usuario” o el rol de “Agente”, y dependiendo de rol, vamos también a determinar a que modulos va a tener permiso de ingresar el usuario.

Permisos

Perfil:  Agente

Permiso de acceso a los modulos:

-  **Servicios**
Permiso al modulo de servicios.
-  **Activos**
Permiso al modulo de activos.
-  **Políticas**
Permiso al modulo de políticas.
-  **Proveedores**
Permiso al modulo de proveedores.
-  **Categorías**
Permiso al modulo de categorías.

 Usuario

9. Cuando terminemos con el formulario, le damos en el botón de “enviar incitación”, si todo esta correcto, nuestro usuario deberá salir en el listado de los demas usuario.

Nombre	Perfil	Permisos a los modulos		
 ndelgado@nordsterntech.com	Administrador	Todos		<input type="checkbox"/>
 apatafox@nordsterntech.com	Agente	 Usuario  Problemas  Cambios  Servicios  Solicitudes  Despachar solicitudes  Activos  Políticas  Proveedores  Categorías  Reportes		<input type="checkbox"/>
 Alberto Ulises Alvarado Hernández	Agente	 Usuario  Servicios  Solicitudes  Despachar solicitudes  Activos  Proveedores  Categorías  Grupos		<input type="checkbox"/>
 José Alfredo Palafox Estrella	Agente	 Usuario  Problemas  Cambios  Servicios  Solicitudes  Despachar solicitudes  Activos  Políticas  Proveedores  Categorías  Reportes		<input type="checkbox"/>
 Jose Ramon Trejo Velazquez	Administrador	Todos		<input type="checkbox"/>
 Rodrigo Maldonado	Agente	 Usuario  Servicios  Solicitudes  Despachar solicitudes  Activos  Proveedores  Categorías  Grupos		<input type="checkbox"/>
 Administrador Demo	Administrador	Todos		<input type="checkbox"/>
 Adrian Vargas	Agente	 Usuario  Problemas  Cambios  Servicios  Solicitudes  Despachar solicitudes  Activos  Políticas  Proveedores  Categorías  Reportes		<input type="checkbox"/>

10. Si nosotros ingresamos al perfil de alguno de los usuarios vamos a poder agregar algunos datos generales y también retirar o permitir al acceso los módulos, como también cambiar el tipo de rol del usuario.

 Jose Ramon Trejo Velazquez

Datos generales

Correo:

Puesto:

Piso:

Cubiculo:

Región:

Localidad 1:

Localidad 2:

Permisos

Perfil:  Administrador

Agente de primer nivel:

Permiso de acceso a los modulos:

-  **Usuarios**
Permiso para poder dar de alta o editar la información de los usuarios o agentes.
-  **Problemas**
Permiso al modulo de problemas.
-  **Cambios**
Permiso al modulo de cambios.
-  **Servicios**
Permiso al modulo de servicios.
-  **Solicitudes**
Puede ver todas las solicitudes del grupo.
-  **Despachar solicitudes**
Puede ver todas las solicitudes del grupo y puede asignar las nuevas solicitudes.
-  **Activos**
Permiso al modulo de activos.
-  **Políticas**
Permiso al modulo de políticas.
-  **Proveedores**
Permiso al modulo de proveedores.
-  **Categorías**
Permiso al modulo de categorías.
-  **Reportes**
Permiso al modulo de reportes.
-  **Grupos**
Permiso de configurar el modulo de grupos.

 Usuario

	Manual KlugIT Service Desk	Clave del documento:
		Fecha: 23/08/22
		Versión: 2.0
		Página 56 de 56

11. En la parte de hasta bajo vamos a tener 4 botones, “Cambiar contraseña” este botón nos permitirá cambiar la contraseña del usuario, “Reenviar invitación” en este botón nos permite reenviar la invitación al grupo al usuario en caso de no le haya llegado de forma correcta, “Dar de baja” este botón nos permitirá sacar al usuario del grupo eb caso de que ya no pertenezca al mismo y el botón de “Guardar” que, si hicimos algún cambio en el usuario, guarda la nueva configuración.

