

# ServiceTonic

Asociación de campos según el tipo de actuación



## Contenido

Contenido .....	2
1. Información general .....	3
2. Configuración de los Tipos de Actuación .....	4
3. Creación de respuestas automáticas desde la Administración del agente .....	5
4. Creación de respuestas rápidas desde los tickets: .....	8
5. Configuración de la Nueva actuación en un ticket.....	9



## 1. Información general

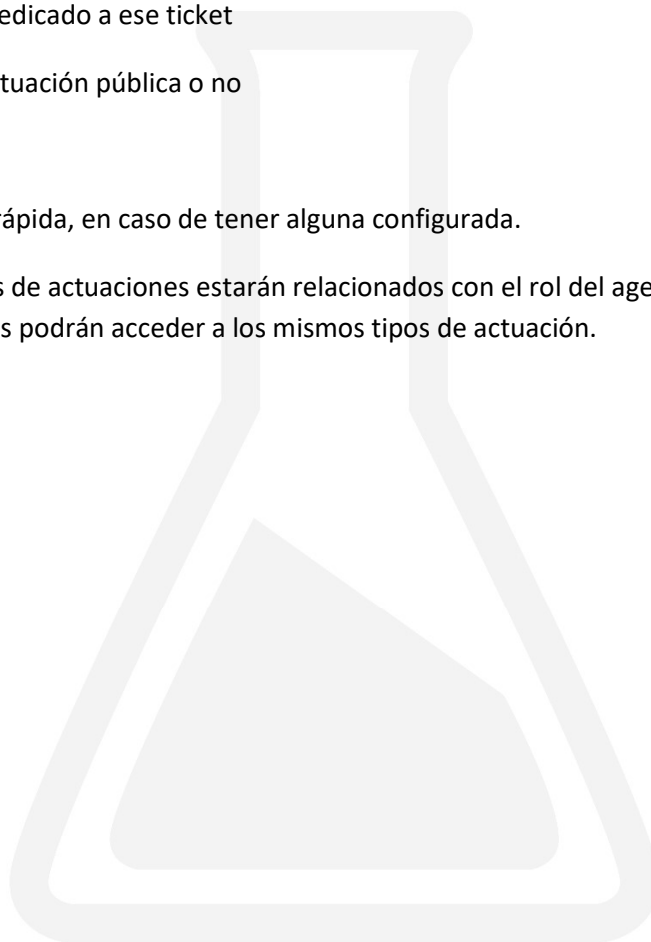
Con el objetivo de optimizar la gestión de los tickets por parte de los agentes se ha desarrollado la posibilidad de rellenar los campos de “Nueva actuación” según el Tipo de actuación seleccionado.

ServiceTonic permite generar diferentes Tipos de actuación y vincularle unos valores u otros a los diferentes campos que forman la “Nueva actuación”.

Estos campos son:

- Rol del agente
- El tiempo dedicado a ese ticket
- Si es una actuación pública o no
- La solución
- Respuesta rápida, en caso de tener alguna configurada.

Además, estos tipos de actuaciones estarán relacionados con el rol del agente, de esta manera no todos los agentes podrán acceder a los mismos tipos de actuación.

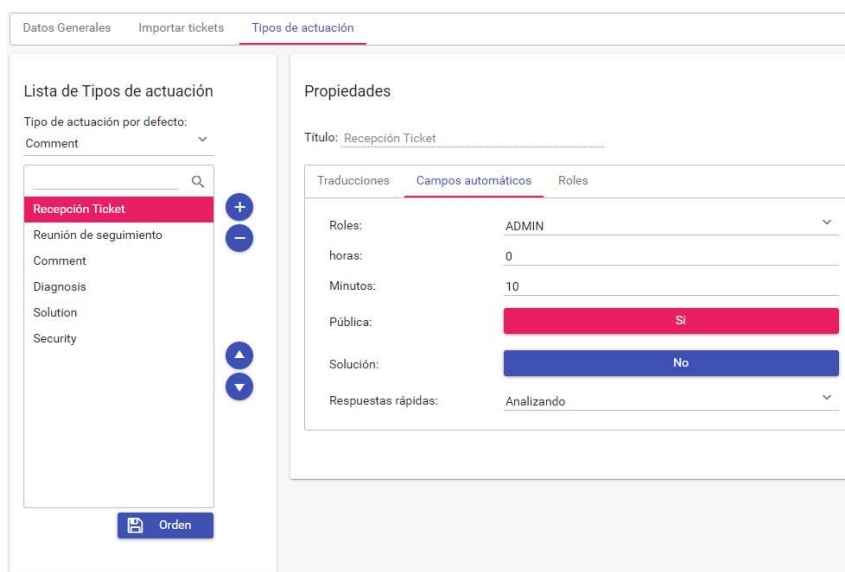


## 2. Configuración de los Tipos de Actuación

Para poder rellenar los campos de la Nueva actuación del ticket de manera automática y reducir tiempo de respuesta en los tickets, previamente se ha tenido que generar y configurar.

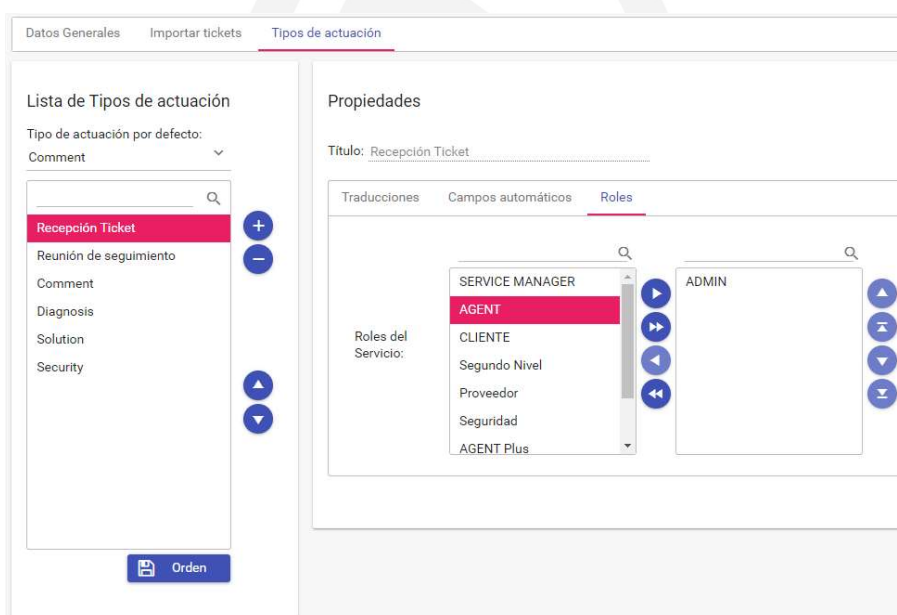
Desde **Administración / Service Desk / Tipos de actuación** se darán de alta y se configurarán los Tipos de Actuación.

En la pantalla **Campos automáticos** se configurarán los valores de los campos de la Nueva Actuación.



The screenshot shows the 'Tipos de actuación' configuration interface. On the left, there is a 'Lista de Tipos de actuación' with a search bar and a list of types: 'Recepción Ticket' (highlighted), 'Reunión de seguimiento', 'Comment', 'Diagnosis', 'Solution', and 'Security'. Below the list is an 'Orden' button. On the right, the 'Propiedades' section for 'Recepción Ticket' is shown. It includes fields for 'Roles' (ADMIN), 'horas' (0), 'Minutos' (10), 'Pública' (SI), 'Solución' (No), and 'Respuestas rápidas' (Analizando). The 'Campos automáticos' tab is selected.

Y en la pestaña **Roles**, se dará acceso a los roles que podrán seleccionar ese Tipo de actuación.

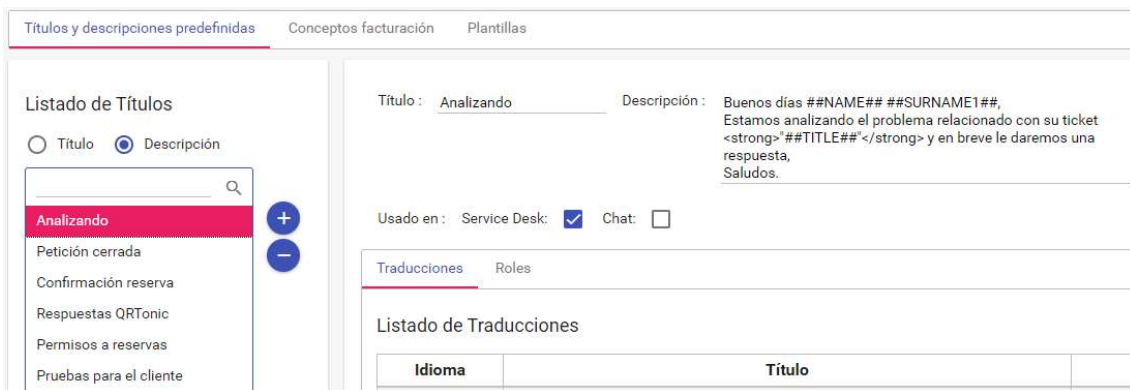


The screenshot shows the 'Tipos de actuación' configuration interface with the 'Roles' tab selected. The 'Roles del Servicio' list on the left includes: 'SERVICE MANAGER', 'AGENT' (highlighted), 'CLIENTE', 'Segundo Nivel', 'Proveedor', 'Seguridad', and 'AGENT Plus'. The 'ADMIN' role is shown in a separate list on the right. The 'Propiedades' section for 'Recepción Ticket' is visible in the background.

### 3. Creación de respuestas automáticas desde la Administración del agente

Desde **Administración / Service Desk / Tickets rápidos** – Títulos y descripciones predefinidas se definirán las respuestas rápidas que se podrán incorporar a los tickets con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta a una incidencia o petición.

Al seleccionar la opción de “Título”, se podrá crear, editar, eliminar y traducir los títulos predefinidos que se quieran utilizar en este servicio.



Al marcar la opción “Descripción”, se podrá crear, editar, eliminar y traducir las descripciones predefinidas que se quieran utilizar en este servicio.

*Título* será el nombre de la opción que le aparecerá en el desplegable del ticket y *Descripción* el texto que se copiará automáticamente.

Se pueden añadir variables para que la respuesta sea aún más automática. Las variables aconsejadas son:

##NAME##: Nombre del contacto

##SURNAME1##: Apellido del contacto

Para ver el listado de variables disponibles, acceder a **Administración / Service Desk / Correo / Plantillas** y pinchar en “Mostrar variables”

Campo	Variable
Coste actuaciones	##ACTIONS_COST##
Precio actuaciones	##ACTIONS_PRICE##
Tiempo actuaciones	##ACTIONS_TIME##
Usuarios afectados	##AFFECTED_USERS##
Asignado a	##ASSIGNED_TO##
Contabilizado	##BILLED##
Campo de pruebas	##CampTest##
Contabilizar	##CAN_BE_BILLED##
Categoría	##Categoria##
Cerrado por	##CLOSER##
Equipo de cierre	##CLOSER_TEAM##
Fec. cierre	##CLOSE DATE##

X Cerrar

Al usar las variables, la sintaxis de la descripción deberá ser:

Título : Analizando Descripción : Buenos días ##NAME## ##SURNAME1##,  
 Estamos analizando el problema y en breve le daremos una respuesta,  
 Saludos.

El agente puede crear también la respuesta rápida desde la Casilla “Traducciones”.

Idioma	Título	Descripción
Deutsch		
Español	<u>Analizando</u>	Buenos días ##NAME## ##SURNAME1##, Estamos analizando el problema y en breve le daremos una respuesta, Saludos.
Français		

Guardar

En ambas opciones, ServiceTonic ofrece la posibilidad también de indicar que roles podrán acceder a esas respuestas rápidas predefinidas.

Traducciones **Roles**

Roles con acceso a la vista compartida

Sin acceso

+	SERVICE MANAGER
+	AGENT
+	CLIENTE

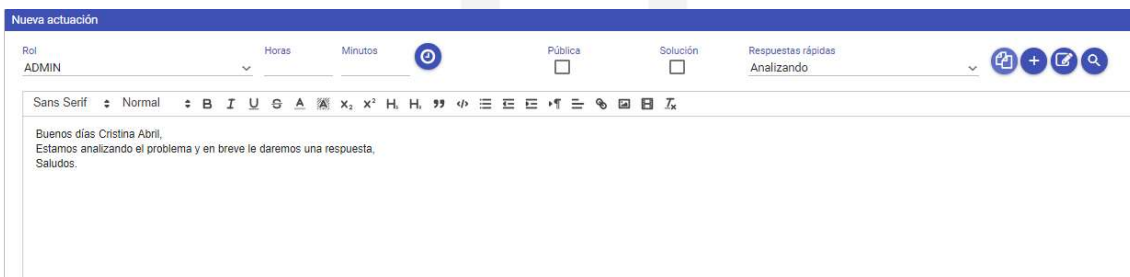
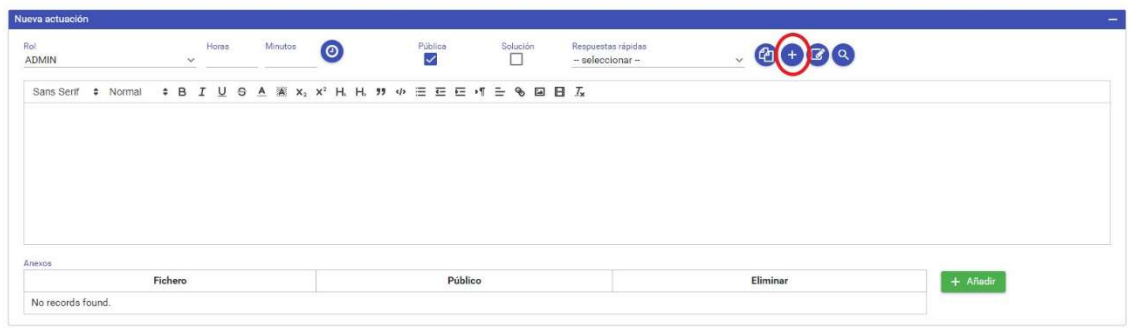
Con acceso

ADMIN	-
-------	---

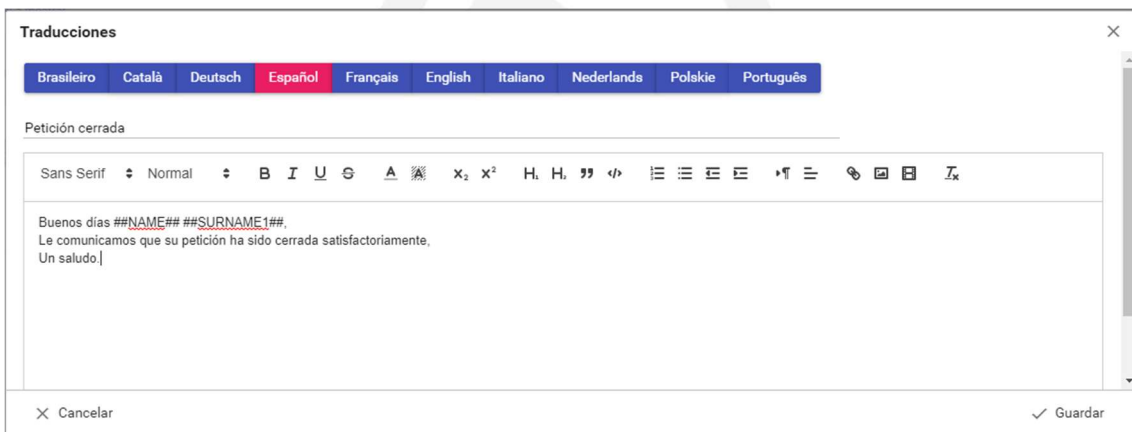


## 4. Creación de respuestas rápidas desde los tickets:

Antes de añadir la respuesta rápida, se debe seleccionar el contacto al que se notificará ese ticket, de esta manera, las variables se convertirán en el Nombre y Apellidos de dicho contacto.



Otra forma de crear una respuesta rápida por parte del agente, es a través del mismo ticket pinchando en el botón “+”

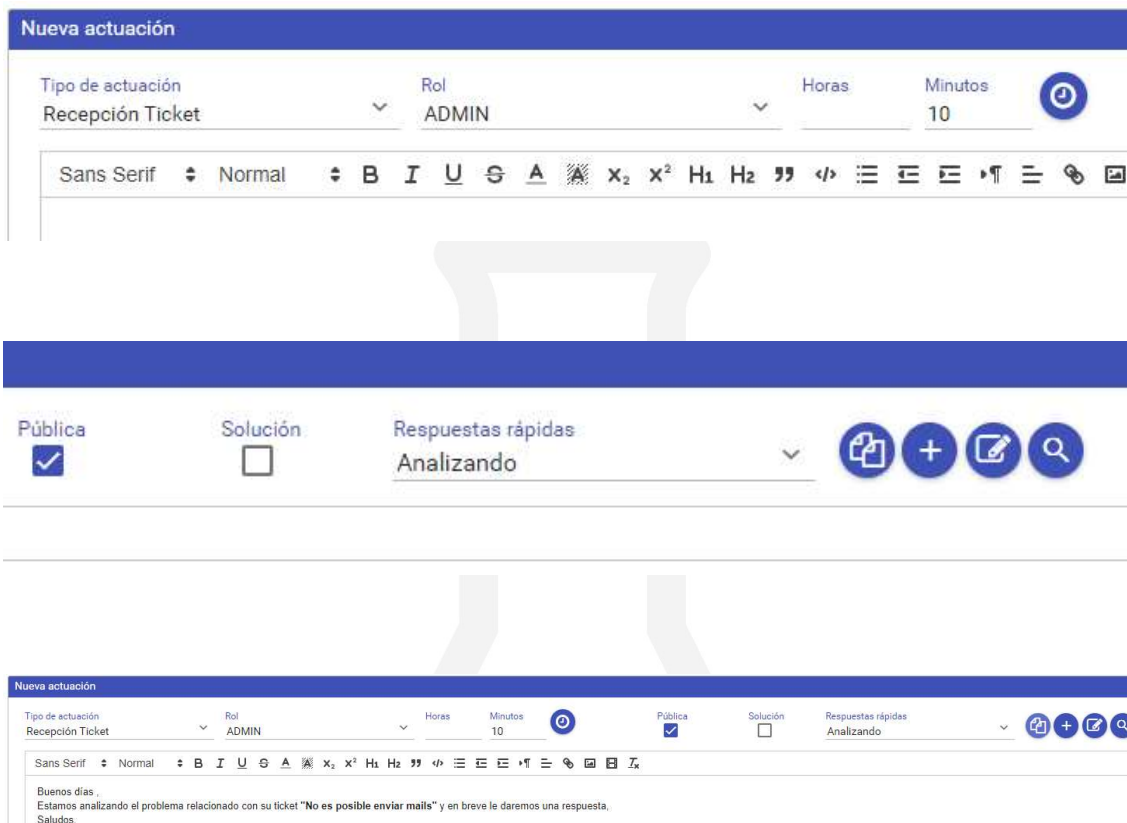




## 5. Configuración de la Nueva actuación en un ticket

Cuando la configuración está realizada, ya se puede vincular el Tipo de actuación en el ticket.

Únicamente se debe seleccionar el Tipo de actuación y los campos cogerán los valores predefinidos anteriormente.



Nueva actuación

Tipo de actuación: Recepción Ticket | Rol: ADMIN | Horas: 10 | Minutos: 10

Sans Serif | Normal | B | I | U | A | x<sub>2</sub> | x<sup>2</sup> | H<sub>1</sub> | H<sub>2</sub> | " | </> | ☰ | ☲ | ☱ | ☴ | ☵ | ☶ | ☷ | 📎 | 🖨 | 📧

Pública  | Solución  | Respuestas rápidas: Analizando

Nueva actuación

Tipo de actuación: Recepción Ticket | Rol: ADMIN | Horas: 10 | Minutos: 10 | Pública  | Solución  | Respuestas rápidas: Analizando

Sans Serif | Normal | B | I | U | A | x<sub>2</sub> | x<sup>2</sup> | H<sub>1</sub> | H<sub>2</sub> | " | </> | ☰ | ☲ | ☱ | ☴ | ☵ | ☶ | ☷ | 📎 | 🖨 | 📧 | 📄

Buenos días,  
Estamos analizando el problema relacionado con su ticket "No es posible enviar mails" y en breve le daremos una respuesta.  
Saludos

De esta manera, el tiempo dedicado a informar de la actuación, se reduce considerablemente y aumenta el grado de satisfacción del cliente.