

GRUPO

Levapan



levadesk

Manual de Usuario

ÍNDICE

1. Introducción
2. Acceso a Levadesk
3. Interfaz de Usuario
4. Creación de Tickets
5. Seguimiento de Tickets
6. Resolución de Tickets
7. Acuerdos de Nivel de servicio
8. FAQs (Preguntas Frecuentes)
9. Mejores Prácticas
10. Glosario
11. Contacto de Soporte



Bienvenidos a Levadesk

La nueva mesa de ayuda del equipo de TI, diseñada para optimizar la asistencia operativa en el Grupo Levapan. Nuestro objetivo es facilitar la resolución de requerimientos y problemas técnicos de todas las áreas de la empresa, brindando un soporte ágil y eficiente.

Levadesk se convierte en tu aliado para asegurar que tus inquietudes sean atendidas de manera rápida y efectiva. A través de esta herramienta, podrás gestionar:

- **Requerimientos**
- **Incidentes**
- **Accesos**

El uso de la herramienta, permitirá a todos el control y trazabilidad de sus solicitudes.



Incidentes (I)

Solicitudes que buscan minimizar el impacto negativo de la interrupción no planificada de un servicio o una reducción en la calidad de un servicio.

Ejemplo:

- Inconvenientes con el computador o celular corporativo.
- Problemas de conectividad a internet.
- Soporte para aplicaciones ERP y no ERP.
- Inconsistencias en los datos de las soluciones de analítica.

Requerimientos (R)

Solicitudes que surgen a partir de las necesidades y expectativas de los usuarios, ya sea algo nuevo o una mejora frente a algo existente.

Ejemplo:

- Creación de un informe.
- Reemplazar un cartucho de tóner.
- Solicitar la instalación de aplicaciones.
- Una solicitud de provisión de un recurso o servicio.
- Revisar publicidad invasiva.

Accesos (X)

Solicitudes que buscan permitir que los usuarios autorizados accedan a ciertos activos y servicios de TI, al tiempo que se evita que los usuarios no autorizados accedan a ellos.

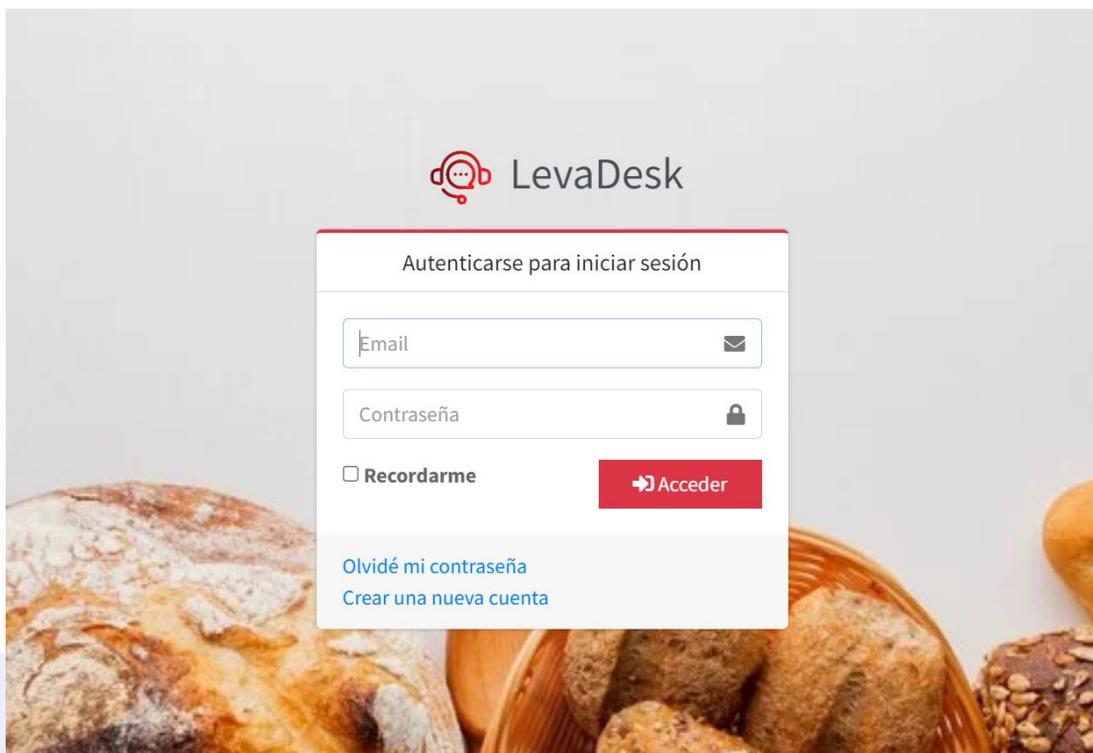
Ejemplo:

- Accesos a módulos del ERP
- Permisos especiales
- Modificación de accesos a sistemas ERP y no ERP

2. Acceso a Levadesk

1

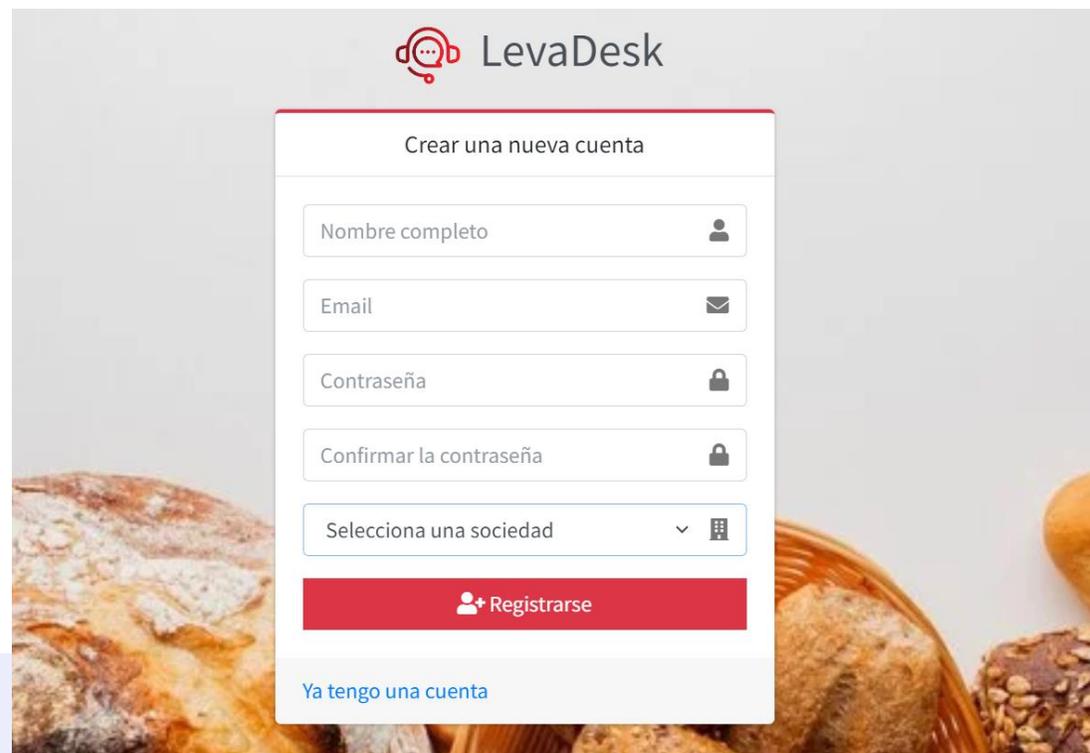
Para ingresar a la mesa de ayuda, dirígete al link: www.levadesk.com



The screenshot shows the Levadesk login interface. At the top, there is the Levadesk logo (a red speech bubble with a headset) and the text "LevaDesk". Below this is a white box with a red border titled "Autenticarse para iniciar sesión". Inside the box, there are two input fields: "Email" with an envelope icon and "Contraseña" with a lock icon. Below the fields is a checkbox labeled "Recordarme" and a red button labeled "Acceder" with a right-pointing arrow. At the bottom of the box, there are two links: "Olvidé mi contraseña" and "Crear una nueva cuenta". The background of the page features a basket of various breads.

2

Si es tu primera vez ingresando a Levadesk, debes crear tu cuenta de usuario llenando el siguiente formulario:



The screenshot shows the Levadesk registration interface. At the top, there is the Levadesk logo and the text "LevaDesk". Below this is a white box with a red border titled "Crear una nueva cuenta". Inside the box, there are five input fields: "Nombre completo" with a person icon, "Email" with an envelope icon, "Contraseña" with a lock icon, "Confirmar la contraseña" with a lock icon, and "Selecciona una sociedad" with a dropdown arrow and a grid icon. Below the fields is a red button labeled "Registrarse" with a person icon and a plus sign. At the bottom of the box, there is a link: "Ya tengo una cuenta". The background of the page features a basket of various breads.

2. Acceso a Levadesk

Reestablecer contraseña

3

Si en algún momento olvidas tu contraseña, podrás hacer el proceso de recuperación a través de tu correo registrado.



LevaDesk

Restablecer la contraseña

Email

Enviar enlace para restablecer la contraseña

3. Interfaz de Usuario

1 Menú principal: Desde aquí podrás gestionar tus tickets y configurar tu perfil.

2 Indicadores: Podrás ver el resumen de tus tickets a través de indicadores clave.

3 Supervisión de tickets: Encontrarás una lista más detallada de tus tickets desde donde podrás consultar el detalle de cada uno.

4 Perfil: Dando clic en tu nombre, podrás editar tu perfil y cerrar la sesión de tu cuenta.

The screenshot displays the LevaDesk user interface. On the left is a dark sidebar with the LevaDesk logo and navigation options: 'GESTIÓN DE TICKET' (with a 'Tickets' sub-option), 'CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA', and 'Perfil'. The main content area shows a welcome message for Sara Chiappe and a dashboard with five key indicators: 'Por iniciar' (1), 'En atención' (2), 'Solucionados' (0), 'Rechazados' (0), and 'Total tickets' (3). Below this is a 'Supervisión de Tickets' section with a date range filter (2024-10-01 to 2024-10-24), a search bar, and a table of tickets. A user profile dropdown menu is open in the top right corner, showing options for 'Usuario', 'Perfil', and 'Cerrar sesión'.

LevaDesk 1

GESTIÓN DE TICKET
Tickets

CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA
Perfil

Inicio > Bienvenido

Bienvenid@ **Sara Chiappe** Este es el resumen de tus Tickets

2

1 Por iniciar

2 En atención

0 Solucionados

0 Rechazados

3 Total tickets

Supervisión de Tickets 3

2024-10-01 a 2024-10-24

Buscar:

Fecha ↑↓	Codigo ↑↓	Titulo ↑↓	Prioridad ↑↓	Estado ↑↓	Agente ↑↓	Acc ↑↓
09-10-2024	TLINVD1	Pruebas Tuluá validar flujos	MUY ALTA	ASIGNADO	José Luis Urbano	

4 Usuario

Perfil

Cerrar sesión

4. Creación de tickets

- 1 Haz clic en **"Tickets"** en el menu principal
- 2 Haz clic en **" + Nuevo Ticket "** en la barra de menú para iniciar el proceso.

The screenshot displays the LevaDesk interface. On the left, a dark sidebar menu is open, showing 'GESTIÓN DE TICKET' and 'Tickets' highlighted in blue. A green circle with the number '1' is placed over the 'Tickets' menu item. The main content area has a light gray background. At the top right, the user's name 'Sara Chiappe' and a Spanish flag are visible. Below the header, there is a breadcrumb 'Inicio > Ticket' and a '+ Nuevo Ticket' button with a green circle '2' over it. To the right of the button is a search bar labeled 'Buscar:'. Below the search bar is a table with the following columns: 'Fecha', 'Ticket', 'Título', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Estado', 'Agente TI', and 'Acc'. The table is empty, showing 'No hay información'. At the bottom of the table, it says 'Mostrando 0 a 0 de 0 Entradas'. On the bottom right, there are two buttons: 'Anterior' and 'Siguiete'.

4. Creación de tickets

1. Rellena el formulario que aparecerá en pantalla con la siguiente información:

- A. Sociedad:** Selecciona la sociedad o área a la que pertenece el ticket.
- B. Tipo de Solicitud:** Elige el tipo de solicitud (Incidente, Requerimiento o Acceso).
- C. Categoría:** Define la categoría que mejor describe la solicitud.
- D. Subcategoría:** Define la subcategoría que mejor describe la categoría.
- E. Urgencia:** Establece el nivel de urgencia basado en el impacto que el problema tiene en tus actividades diarias (Crítico, Alto, Medio o Bajo).
- F. Título:** Proporciona un título breve y descriptivo que resuma el problema o solicitud.
- G. Descripción del problema:** Escribe una descripción clara y concisa, incluyendo detalles importantes como mensajes de error, capturas de pantalla y los pasos que seguiste antes de que ocurriera el problema.
- H. Haz clic en "Guardar"** para registrar el ticket y enviarlo al equipo de soporte.

The screenshot shows a 'Nuevo Ticket' form with the following fields and annotations:

- Sociedad *** (A): Dropdown menu with 'Seleccionar...'.
- Tipo de Solicitud *** (B): Dropdown menu with 'Seleccionar...'.
- Categoría *** (C): Dropdown menu with 'Seleccionar...'.
- Subcategoría *** (D): Dropdown menu with 'Seleccionar...'.
- Urgencia *** (E): Dropdown menu with 'Seleccionar...'.
- Título *** (F): Text input field with placeholder 'Ingresa el título del ticket'.
- Descripción *** (G): Text area with placeholder 'Describe el ticket'.
- Adjuntos (jpg, png, pdf, doc, docx, xlsx, xls, msg)**: File upload section with a 'Seleccionar un archivo...' button and a 'Browse' button.
- Cancel** and **Guardar** buttons at the bottom right.

A dashed green line connects the 'Guardar' button to the explanatory text below.

Puedes adjuntar diferentes tipos de documentos para permitir un mejor entendimiento de tu solicitud

4. Creación de tickets

1

Una vez creado tu ticket, se asignará un número de caso mediante el cual le podrás hacer seguimiento desde "Gestión de Tickets"

22-10-2024

LPIHPC2

No hay internet en la 72

HARDWARE Y REDES

PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD

VALIDAR ACCESO

Michel Alexis Salazar Fajardo



LPIHPC2

Si en algún momento debes comunicarte con el equipo de TI, recuerda llevar a mano el número de tu caso.

A TENER EN CUENTA:

Si tu solicitud es una **“Gestión de Acceso”**, **“Gestión de cambios”** o requiere de un Transporte, debes incluir en la descripción del ticket el nombre y correo de tu líder, quién deberá dar **su aprobación** para gestionar dicho acceso o cambio.

*Conoce más sobre el proceso de aprobaciones en el punto **6.1: Aprobaciones – Líder funcional***

5. Seguimiento de tickets

1

Para revisar el estado de los tickets:
Accede a **Tickets** desde el menú principal.

2

Revisa el estado actual del ticket
(Registrado, En Atención, Pendiente de Aprobación, Escalado, Cerrado).

LevaDesk

GESTIÓN DE TICKET

Tickets

CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA

Perfil

Inicio > Ticket

+ Nuevo Ticket

Buscar:

Fecha	Ticket	Título	Categoría	Subcategoría	Estado	Agente TI	Acc
22-10-2024	LPRNCI1	Creación de un nuevo informe de ventas	ANALÍTICA	CREACIÓN DE INFORMES	ASIGNADO	Sara Chiappe	
22-10-2024	LPIHPC2	No hay internet en la 72	HARDWARE Y REDES	PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD	VALIDAR ACCESO	Michel Alexis Salazar Fajardo	
22-10-2024	LPXRCA1	Acceso a Celuweb	NO ERP	CREACIÓN DE ACCESO	ASIGNADO	Brandol Chona	

3

Haz clic en el ícono del ticket para ver detalles adicionales y actualizaciones recientes.

5. Seguimiento de tickets

Instrucciones para agregar comentarios o actualizaciones:

1. Selecciona el ticket en cuestión desde la tabla de **Tickets**.



Desplázate hacia abajo hasta la sección de comentarios.

2. Añade cualquier información adicional o actualización sobre el problema y haz clic en **Responder**.

Puedes revisar el timeline del ticket para conocer las acciones que se han realizado sobre él.

Pruebas Dominicana validar flujos, Pruebas Dominicana validar flujos
REPÚBLICA DOMINICANA >> GESTIÓN DE INCIDENTES >> ANALÍTICA >> VISUALIZACIÓN DE DATOS

Urgencia: MEDIA Impacto: ALTO Prioridad: MEDIA

Timeline ^ Diagnóstico v

- 2024-10-09 13:13:51
Nuevo ticket
- 2024-10-09 13:13:51
Ticket asignado por el sistema a Sara Chiappe
- 2024-10-16 10:46:50
Se actualizó el impacto y el ANS Inicial no se cumplió

Sara Chiappe 16 Oct 2024 10:48 am Resposta 1

Ok

Paragraph v **B** *I* @ := ;= ≡ ≡ 🖼️ 🗣️ 📅 📺 ↶ ↷

Escribe tu mensaje aquí... **1**

 Público v **Responder** **2**

6. Resolución de tickets

Proceso para cerrar tickets:

1. Una vez que el equipo de soporte proporcione una solución, deberás probarla.
2. Si la solución es satisfactoria, selecciona **Aprobar** para cerrar el ticket. 
3. Si el problema persiste, no apruebes la solución  y deja un comentario para que se continúe trabajando en la resolución.

Cómo proporcionar retroalimentación sobre la solución:

- Una vez que apruebes la solución, se te pedirá calificar la experiencia del soporte con una breve encuesta opcional. Aportar feedback ayuda a mejorar el servicio.

POR ACEPTACION LPRNC12

Nueva necesidad de Tablero de ventas, Se necesita realizar el levantamiento de necesidades para un nuevo tablero

LEVAPAN>>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS>>ANALÍTICA>> CREACIÓN DE INFORMES

Urgencia: MUY ALTA Impacto: MEDIO Prioridad: ALTA

Timeline ▾

Sara Chiappe 29 Oct 2024 03:31 pm Respuesta 1

Hola Andre, listo

Andrea Montoya 29 Oct 2024 03:32 pm Respuesta 2

Solucionado, gracias.

Sara Chiappe 29 Oct 2024 03:34 pm ✓ ✗ Solución 3

Entregado

Califica el Ticket

Calificación:

★★★★★

Escribe un comentario (opcional)

Enviar Calificación Cancel

6.1 Aprobaciones – Líder Funcional

Proceso de aprobación por parte del líder funcional:

1 Cuando se solicita un acceso, transporte o cambio, el Líder Funcional asignado como aprobador recibirá la notificación del ticket que debe aprobar. Para acceder a las aprobaciones pendientes, ya sea de cambios o acceso, también se podrá hacer desde la barra de menú. ★

2 Esta aprobación lo llevará al ticket en cuestión y allí deberá seleccionar si aprueba o no el requerimiento.

3 Para finalizar, dar clic en confirmar para enviar su respuesta

The screenshot displays the LevaDesk interface. On the left is a dark sidebar menu with options: Tickets, Gestión de tickets, Aprobación (highlighted with a green star), Accesos, and Cambios. The main area shows a dashboard with a 'Bienvenido' message and a summary of ticket counts: 0 Por iniciar, 0 En atención, 0 Solucionados, 0 Rechazados, 1 Por aprobar, and 0 Total tickets. A notification bubble in the top right corner shows a bell icon and the number '1'. Below the dashboard, a notification box states 'Accesos pendientes por aprobar: Aprobar ticket # PNXECA1'. The main content area shows a ticket titled 'Prueba de aprobación' with details: PANAL >> GESTIÓN DE ACCESOS >> ERP >> CREACIÓN DE ACCESO, Urgencia: EMERGENCIA, Impacto: BAJO, and Prioridad: MEDIA. A 'Timeline' section is visible. On the right, a modal window titled 'Aprobación de Acceso' is open, showing a dropdown menu for 'Aprobación Funcional' with 'Aprobar' selected. Below the dropdown are 'Aprobar' and 'Rechazar' buttons. A second modal window, also titled 'Aprobación de Acceso', is shown below the first, with the 'Aprobación Funcional' dropdown set to 'Aprobar' and a 'Confirmar' button highlighted with a green circle and the number '3'. A green arrow points from the 'Aprobar' button in the second modal to the 'Confirmar' button in the third modal.

7. Acuerdos de nivel de servicio

Tiempo de Respuesta Inicial: Este es el tiempo que tarda el equipo de soporte en reconocer y comenzar a trabajar en un ticket una vez que ha sido creado.

Tiempo de Resolución: Es el tiempo máximo acordado para resolver un ticket desde que se ha iniciado la atención, hasta que se propone una solución. Esto incluye la identificación del problema, la aplicación de soluciones y la validación técnica.

Tiempo de Aceptación del Usuario: Es el tiempo que tiene el usuario para probar la solución propuesta por el equipo de soporte y decidir si la acepta o la rechaza. Si el usuario no responde dentro de este plazo, el ticket se cierra automáticamente y la solución se considera aceptada.

Gestión de Incidentes				
ANS	Horario de Atención	Tiempo de Respuesta Inicial	Tiempo de Resolución	Tiempo de Aceptación
Crítico	5x8	1 Hora	8 Horas	24 Horas
Alto	5x8	1 Hora	16 Horas	24 Horas
Medio	5x8	1 Hora	24 Horas	24 Horas
Bajo	5x8	1 Hora	48 Horas	24 Horas

Gestión de Requerimientos				
ANS	Horario de Atención	Tiempo de Respuesta Inicial	Tiempo de Resolución	Tiempo de Aceptación
Crítico	5x8	1 Hora	16 Horas	24 Horas
Alto	5x8	1 Hora	24 Horas	24 Horas
Medio	5x8	1 Hora	48 Horas	48 Horas
Bajo	5x8	1 Hora	96 Horas	48 Horas

Gestión de Accesos				
ANS	Horario de Atención	Tiempo de Respuesta Inicial	Tiempo de Resolución	Tiempo de Aceptación
Crítico	5x8	1 Hora	4 Horas	24 Horas
Alto	5x8	1 Hora	12 Horas	24 Horas
Medio	5x8	1 Hora	24 Horas	48 Horas
Bajo	5x8	1 Hora	48 Horas	48 Horas

8. FAQs (Preguntas Frecuentes)

01

Pregunta: ¿Cómo restablezco mi contraseña?

Respuesta: Accede al portal de Levadesk, selecciona "Olvidé mi contraseña" y sigue las indicaciones para recibir un enlace de restablecimiento en tu correo.

02

Pregunta: ¿Puedo solicitar una actualización si no recibo respuesta en el tiempo establecido?

Respuesta: Sí, si no has recibido respuesta dentro del tiempo especificado en el ANS, puedes contactar a la mesa de ayuda para solicitar una actualización o escalamiento de tu ticket.

03

Pregunta: ¿Cómo se priorizan las solicitudes y cuánto afecta esto al tiempo de resolución?

Respuesta: Las solicitudes se priorizan según su impacto y urgencia. La urgencia es dada por el usuario, mientras que el impacto es determinado por el agente de TI asignado al ticket. Las solicitudes de alto impacto y urgencia (críticas) tienen tiempos de respuesta más rápidos, mientras que las solicitudes de bajo impacto pueden tener tiempos más extendidos.

8. FAQs (Preguntas Frecuentes)

04

Pregunta: ¿Cómo puedo escalar mi ticket si no estoy satisfecho con la solución?

Respuesta: En caso de insatisfacción, el ticket no se cerrará hasta que se encuentre una solución que cumpla con tus expectativas. En nuestra herramienta de soporte, cuando un agente de TI proporciona una solución, el ticket queda en estado de "pendiente de aprobación" por parte del usuario. Debes probar la solución propuesta y, si estás satisfecho, aprobarla para que el ticket se cierre. Si no estás satisfecho con la solución, simplemente no apruebas el ticket, y este permanecerá abierto para que se continúe trabajando en la resolución.

05

Pregunta: ¿Qué hago si mi ticket fue cerrado pero el problema persiste?

Respuesta: Si el ticket fue cerrado, significa que previamente diste tu aprobación. Si el problema persiste después de la aprobación, puedes crear un nuevo ticket.

9. Mejores prácticas

1

Al generar un ticket, asegúrate de proporcionar todos los detalles relevantes, como la descripción del problema, capturas de pantalla y cualquier acción que hayas tomado para intentar resolverlo. Cuanta más información proporciones, más rápido podrá resolverse tu solicitud.

2

Comprende los tiempos de respuesta y resolución acordados en el Acuerdo de Nivel de Servicio para los distintos tipos de tickets. Esto te ayudará a gestionar tus expectativas y saber cuándo es apropiado solicitar actualizaciones o escalaciones.

3

Revisa tus tickets regularmente. Si no recibes respuesta o actualización dentro de los plazos del ANS, contacta al soporte para obtener una actualización. Esto asegura que tu solicitud esté actualizada y que el equipo de soporte conozca la urgencia del problema.





4

Cuando el equipo de TI te brinde una solución, pruébala lo antes posible. Si resuelve tu problema, apruébala para cerrar el ticket; si no, recházala y ofrece retroalimentación detallada. Esto agiliza el cierre de tickets y mejora la revisión de soluciones, evitando cierres prematuros.

5

Elige la categoría y la prioridad del ticket con precisión. Esto asegura que tu ticket sea asignado correctamente y procesado de acuerdo con la urgencia adecuada.

10. Glosario de Categorías de Tickets

- **Hardware y Redes (H):** Incidentes o requerimientos relacionados con equipos físicos como computadoras, impresoras, y la conectividad de red. Incluye problemas de funcionamiento, configuraciones y mantenimiento de la infraestructura de hardware.
- **Software y Aplicaciones (A):** Incidentes o requerimientos que involucran el uso de programas y aplicaciones utilizadas en la organización. Esto abarca desde errores y fallos hasta consultas sobre funcionalidades y soporte técnico para el software.
- **Analítica (N):** Incidentes y requerimientos relacionados con tableros de analítica. Esto puede incluir solicitudes de ayuda para interpretar datos, crear reportes y utilizar herramientas analíticas.
- **Seguridad y Ciberseguridad (S):** Incidentes y requerimientos relacionados con la protección de la información y la seguridad digital. Esto incluye amenazas como virus, ataques cibernéticos, y consultas sobre políticas de seguridad.
- **ERP (E):** Solicitudes de acceso relacionadas únicamente con SAP o Sofsin
- **No ERP (R):** Solicitudes de acceso que no están relacionados con sistemas ERP.

Contacto de Soporte

Colombia

Juan Francisco Mariaga

•**Correo Electrónico:**

analista2.tecnologia@panalsas.com

•**Teléfono:** +57 313 4032413

Ecuador

Jorge Agreda

•**Correo Electrónico:**

jagredap@levapan.com.ec

•**Teléfono:** +593 99 8731128

República Dominicana

Alfonso Rodriguez

•**Correo Electrónico:**

alfonso.rodriguez@levapan.com.do

•**Teléfono:** +1 829 9291645

Horarios de atención y tiempos de respuesta estimados:

•**Horario:** Lunes a Viernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

•**Tiempos de respuesta estimados:** Según lo especificado en el ANS, el tiempo de respuesta para incidencias de nivel 1 es de 2 horas.

GRUPO



De TI *para ti*

Grupo Levapan