



Guía del usuario

De
Numara FootPrints®,
Numara FootPrints® para Customer Service
Versión 9.5

Numara Software Inc.

Guía del usuario de **Numara FootPrints** Rev. 9.5

Numara Software

numarasoftware.com

info@numarasoftware.com

800-222-0550 (EE. UU. y Canadá)

732-287-2100 (internacional)

© 2009 Numara Software, Inc. **Numara FootPrints** es una marca comercial de Numara Software, Inc.

Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

Contenido

Capítulo 1: Introducción.....	6
Introducción.....	6
Diferentes usos de Numara FootPrints	6
Contenido de la guía	7
¿Novedades de Numara FootPrints 9.5?	8
Nuevas funcionalidades destacadas.....	8
Versiones y complementos de Numara FootPrints	13
Módulos, paquetes y extensiones de PerlEx.....	14
Capítulo 2: Conceptos.....	15
Áreas de trabajo	15
Problemas.....	15
Tipos de problemas	15
Problemas relacionados.....	16
Tipos y roles de usuarios	17
Agentes y clientes.....	17
Más acerca de los clientes	17
Otros aspectos de los roles y los equipos	19
Self-service de cliente	20
Campos	20
Tipos de campo	20
Campos obligatorios y opcionales.....	21
Dependencia de campos	21
Esquema del área de trabajo	22
Campos de InstaCalc	22
Lista de contactos	22
Contactos	23
Registro de contacto maestro	23
Resolver problemas	24
Base de conocimiento.....	24
Preguntas frecuentes.....	25
Herramientas de resolución en tiempo real	25
Administración de dispositivos	26
Numara Asset Management Platform.....	26
Integración con el inventario del Servidor de administración de sistemas (SMS) de Microsoft®	27
Integración con LANDesk.....	27
Otra herramienta de administración de dispositivos - FootPrints Deploy de Prism Deploy®	27
Autenticación y diferentes métodos de autenticación.....	28
Buscar y elaborar informes	28
Búsquedas	28
Informes.....	29
Seguimiento de tiempo.....	30
Calendario de Numara FootPrints	30
Calendario laboral del área de trabajo.....	30
Sincronizar citas.....	31
Flujo de trabajo automático	31
Funciones del flujo de trabajo	31
Escalado.....	31
Administración de niveles de servicio.....	32
Administración de cambios de Numara FootPrints	32
Numara FootPrints Service Catalog	33
Mensaje difundido.....	33

Encuestas a clientes	34
Servicios Web de FootPrints	34
Numara FootPrints Sync	34
Capítulo 3: Interfaz de Numara FootPrints.....	35
Página de inicio de Numara FootPrints.....	35
Página de inicio	38
Sobre la barra de herramientas	39
Barra de herramientas de FootPrints.....	48
Debajo de la barra de herramientas	49
Cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida.....	51
Página de inicio de Lista de contactos.....	54
Índice alfabético de la lista de contactos	54
Lista de contactos resumida.	54
Búsqueda rápida en la Lista de contactos.....	54
Capítulo 4: Usar Numara FootPrints	55
Autenticación.....	55
Problemas.....	55
Trabajar con problemas.....	56
Crear problemas.....	56
Crear un problema de prueba	58
Establecer citas desde un campo de fecha/hora	60
Modificar problemas	60
Edición rápida.....	61
Modificar un problema de prueba	61
Historial del problema	62
Eliminar un problema.....	63
Convertir problemas normales en problemas rápidos	63
Copiar problemas	64
Enlazar problemas.....	66
Desenlazar problemas.....	67
Peticiones	67
Buscar y elaborar informes	69
Acerca de las búsquedas.....	70
Acerca de los informes.....	78
Lista de contactos	113
Página de inicio de la Lista de contactos.....	114
Crear un nuevo contacto en la Lista de contactos	115
Trabajar con contactos de la Lista de contactos	115
Crear un nuevo problema desde la Lista de contactos.....	116
Opciones de búsquedas e informes de la Lista de contactos	116
Registros de contactos maestros.....	120
Calendario y programación.....	124
Aspectos básicos del calendario.....	125
Ver citas.....	127
Crear citas.....	127
Modificar citas.....	130
Sincronizar citas.....	131
Enlazar citas a problemas.....	132
Crear problemas recurrentes desde el calendario	135
Preferencias de calendario.....	136
Acerca de la planificación y la disponibilidad	138
Usar el <i>email</i> de FootPrints.....	140
Notificación por <i>email</i>	140
Usar <i>emails</i> entrantes	142
Knowledge Base	149

Acerca de las soluciones.....	149
Crear una solución de cero.....	150
Crear una solución a partir de un problema existente.....	151
Ver soluciones	152
Opciones de búsqueda en la base de conocimiento	152
Usar la base de conocimiento para resolver un problema	155
Popularidad	156
Knowledge-Paks de Right Answers.....	156
Capítulo 5: Funcionalidades avanzadas.....	158
Tipos de problema avanzados	158
Problemas rápidos.....	158
Problemas maestros y subtareas.....	160
Problemas rápidos maestros	165
Problemas globales	167
Resolución de problemas en tiempo real	174
Numara Remote.....	174
Numara FootPrints Sync	176
Instalar el cliente	176
Configurar ajustes de FootPrints Sync en FootPrints.....	176
Cliente FootPrints Sync	179
Administración de cambios	183
Votar desde la interfaz de FootPrints	183
Votar por <i>email</i>	184
Anular votos: súper aprobadores	185
Ver la auditoría de administración de cambios	185
Catálogo de servicios	186
Categorías de servicios.....	186
Lista activa.....	186
Enviar una petición a través del catálogo de servicios.....	187
Capítulo 6: Ejemplo de las etapas que atraviesa un problema desde la petición a la resolución.....	188
Conclusión	189
Índice.....	190

Capítulo 1: Introducción

Introducción

Numara FootPrints® y Numara FootPrints para servicio al cliente® son herramientas de *help desk* y soporte al cliente completamente basadas en la web, tan fáciles de usar y administrar que le permitirán experimentar la producción activa en cuestión de días. Los usuarios y administradores sólo necesitan un explorador para aprovechar plenamente las numerosas capacidades de Numara FootPrints. Numara Software desarrolló Numara FootPrints para cubrir la falta, en el mercado medio, de un sistema completo y fácil de usar que otorgara al administrador de soporte al cliente o de *help desk* el control, sin costos elevados, ni programación adicional, ni administración compleja.

Numara FootPrints es sumamente flexible, escalable y personalizable. Esta herramienta de servicio al cliente completamente basada en la web, probada y galardonada elimina de su lista de desafíos los costosos agregados de formación, asesoramiento, programación de bases de datos y personal para administrar el software de automatización de soporte.

Numara FootPrints puede usarse para varios áreas de trabajo simultáneos y admite varios idiomas para usuarios y grupos; además, las capacidades de **Numara FootPrints** pueden aprovecharse en diferentes ubicaciones y funciones corporativas con el objetivo de ampliar la administración de problemas y la comunicación relacionada.

Diferentes usos de Numara FootPrints

Si bien muchas personas adquieren **Numara FootPrints** para cubrir una necesidad funcional específica, como realizar un seguimiento del *helpdesk* interno, el centro de soporte externo/administración de relaciones con clientes (CRM) o el desarrollo/la actividad de seguimiento de errores, descubrirá que puede usarse para una gran variedad de funciones y áreas comerciales, ya que permite brindar soporte tanto a empleados como a clientes externos.

Las áreas o funciones comerciales que pueden beneficiarse con el uso de **Numara FootPrints** para la administración de problemas incluyen:

- *Help desk* corporativo
- Soporte eService a clientes
- Petición de dispositivo
- Administración de configuración
- Administración de cambios de software
- Encuesta a clientes
- Administración de instalaciones
- Administración de recursos humanos
- Administración de incidentes/problemas
- Seguimiento de problemas
- Administración de recursos
- Seguimiento de ventas
- Formación

La funcionalidad principal que permite que **Numara FootPrints** sea tan flexible es que se basa en áreas de trabajo. Cada área de trabajo es una sub base de datos independiente dentro del sistema que puede tener sus propios campos, formularios, usuarios y configuración. Es esta funcionalidad la que le permite crear diferentes áreas dentro del sistema para los distintitos departamentos.

Contenido de la guía

Esta guía contiene todos los conceptos e información esencial para el usuario agente de **FootPrints**. Obtendrá información sobre los siguientes conceptos básicos de **FootPrints**: cómo navegar por la página de inicio y la barra de herramientas de **FootPrints**; cómo crear, modificar, buscar distintos tipos de problemas y generar un informe de ellos; cómo utilizar el email para la notificación y los cambios de problemas; cómo planificar su trabajo utilizando el calendario de **FootPrints**. Las funcionalidades a las que usted tendrá acceso dependerán del modo en que el administrador de área de trabajo configure su área de trabajo de **FootPrints**. Si tiene alguna duda, comuníquese con el administrador.

Ayuda

Se puede tener acceso a la Ayuda desde **FootPrints**. Para obtener acceso a la Ayuda en línea, haga clic en el icono de Ayuda  en la barra de herramientas de **FootPrints**. Aparecerá una nueva ventana de explorador con información adaptada a los usuarios del cliente.

- El sistema de Ayuda incluye una Tabla de contenido. Utilícela para navegar por los temas de la ayuda.
- Se encuentra disponible un glosario con definiciones de términos comunes que se usan en **FootPrints**.
- El Índice y las funcionalidades de Búsqueda pueden usarse para buscar temas por palabra clave.
- En todo el sistema **Numara FootPrints**, se encuentran disponibles enlaces de ayuda contextual representados con el icono .

También se encuentra disponible otra documentación, que incluye:

- **Guía de inicio del Administrador de Numara FootPrints (Numara FootPrints Administrator's Getting Started Guide)**: analiza la instalación y la personalización básica de **FootPrints**.
- **Manual de referencia de Numara FootPrints (Numara FootPrints Reference Manual)**: documentación completa acerca de todos los aspectos y las funcionalidades de **FootPrints**.
- **Guía de Administración de cambios de Numara FootPrints (Numara FootPrints Change Management Guide)**: proporciona las mejores prácticas para Administración de cambios de Numara FootPrints, como también los detalles de configuración e implementación.

Soporte técnico

Si desea realizar preguntas relacionadas con **Numara FootPrints** y soporte técnico, comuníquese con el equipo de soporte de Numara Software:

Teléfono 800-222-0550 extensión 2 (Estados Unidos y Canadá)
732-287-2100 extensión 2 (internacional)
Email footprints.support@numarasoftware.com
Web <http://www.numarasoftware.com/support>

El horario de atención del Soporte de Numara Software es de lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m., hora oriental. Puede realizar búsquedas en la base de conocimiento de **FootPrints** en cualquier momento ingresando en la dirección web que figura arriba. Los usuarios internacionales deben comunicarse con su distribuidor local.

SOPORTE

El soporte comercial para la edición empresarial de ActivePerl, ActivePerl Enterprise Edition, se encuentra disponible a través de ActiveState en: <http://www.activestate.com/support>
Si desea buscar recursos de soporte para problemas relacionados con ActivePerl Enterprise Edition, consulte: <http://www.activestate.com/support>

¿Novedades de Numara FootPrints 9.5?

Nuevas funcionalidades destacadas

- Interfaz nueva y modernizada, diseñada con un enfoque de aumentar la productividad del usuario
- Instalaciones de 64 bits para Windows y Linux
- Mejoras de las posibilidades de uso de CMDB
- Mejoras de administración de cambios
- Productividad de administración y mejoras del flujo de trabajo

Administración de servicios de IT práctica y flexible para el mundo real

Numara® Software, un proveedor líder mundial de software de administración de servicios práctico, presenta la nueva versión principal de su galardonada solución Numara® FootPrints®. Numara FootPrints, que ofrece un valor sin precedentes combinado con una plataforma de flujo de trabajo basada en Web única y altamente flexible, otorga a las organizaciones la capacidad de administrar el servicio al cliente con óptima eficiencia y de automatizar procesos de negocios para IT y otras funciones. Numara FootPrints 9.5, cuyo objetivo es mejorar la experiencia del cliente de las organizaciones de soporte en todo el mundo, ofrece una nueva interfaz de usuario con un enfoque en la productividad, mejoras en las posibilidades de uso ampliado y un soporte extendido para mejores prácticas en la última versión del galardonado servicio al cliente basado en Web.

Experiencia del cliente de clase mundial

Numara FootPrints 9.5 ofrece formas nuevas y mejoradas de ayudar a nuestros clientes a administrar la prestación de servicios de manera más efectiva, incluida una moderna y nueva interfaz de usuario con énfasis en mejorar la productividad, soporte de 64 bits y una capacidad de uso mejorada para administradores y clientes.

¡Nuevo! Moderna interfaz de usuario: aumente su productividad al tener más información a la que puede acceder fácilmente desde la pantalla, donde pasa la mayor parte del tiempo.

- **Nueva pantalla de “inicio”.** Los profesionales de IT y de soporte necesitan acceder rápidamente a la información de soporte para ser productivos. La recién diseñada pantalla “inicial”, basada en una vasta investigación del cliente y diseñada teniendo en mente las últimas mejores prácticas de experiencia del usuario, hace hincapié en la información más importante para lograr una comprensión más rápida y una acción más ágil. Se resaltan datos clave, como la última descripción y la hora de la última actualización, mientras que la tecnología Ajax permite acceso en tiempo real a detalles completos en forma más rápida, sin dejar la pantalla de inicio.
- **Nueva barra de herramientas.** Los agentes desean tener un acceso rápido a las opciones que utilizan con mayor frecuencia. La nueva barra de herramientas de FootPrints entrega a los agentes acceso en un clic para crear nuevos asuntos, ejecutar informes y otras tareas clave sin desorden. Además, se puede personalizar según el área de trabajo, de acuerdo con las necesidades. Observe que el término “área de trabajo” reemplaza al término “proyecto” para lograr una mejor alineación con el uso que realizan nuestros clientes de esta importante capacidad.
- **Nueva modificación rápida.** Trabaje más rápido que nunca en sus asignaciones con la nueva función Edición rápida. Actualice el estado, prioridad, descripción e incluso los campos personalizados en segundos sin dejar la pantalla de inicio.
- **Interfaz de frame único.** La nueva y modernizada interfaz se implementa en un frame único que cumple con los últimos estándares de la Web. Incorpore la aplicación en otros sitios o aplicaciones Web y proporcione una mejor experiencia para sus usuarios.
- **Nueva apariencia y funcionalidad.** La nueva interfaz se extiende en todo el producto, entregando a los usuarios una apariencia y funcionalidad consecuente, incluidos nuevos iconos, colores y barra de herramientas.

Mejoras continuas en la capacidad de uso y flexibilidad: Proporcione una experiencia superior a agentes, clientes y administradores.

Experiencia de usuario de cliente y agente

- **Nueva y moderna interfaz de usuario con acceso optimizado a información importante.** Tanto agentes como clientes se beneficiarán de la nueva interfaz que se centra en resaltar lo más importante para el usuario, haciendo que la interfaz sea más fácil de usar y proporcionando un acceso más sencillo a la información más importante.
- **Entregue a los clientes acceso al editor de texto enriquecido y al campo de prioridad.** Los clientes “poderosos” se verán beneficiados con el uso del editor de texto enriquecido al poder ingresar descripciones más ricas en cuanto a contexto de sus Peticiones y al poder escalar la prioridad según su rol.
- **Aprobación automática de disponibilidad de asignado en forma más eficiente.** Una nueva función de comprobación automática de disponibilidad significa menos tiempo de espera de los agentes para ver quién está disponible para asignación. Además la disponibilidad ahora se puede comprobar para cualquier fecha futura, detectando automáticamente las incompatibilidades.
- **Acceso con sólo un clic a fecha y hora actual.** Llene en forma más eficaz los campos de fecha y hora con un clic para completar la fecha y hora actual.
- **Informe sobre flujo de trabajo de correo electrónico.** Nueva opción que incluye toda la información de notificación de correo electrónico en informes personalizados. Consulte quién fue notificado y cuándo, con lo cual se asegura de que nada quede rezagado.

Experiencia de usuario de administrador

- **Domine la elaboración del formulario con reordenamiento de campos mediante arrastrar y soltar, además de la vista previa del formulario.** Personalice en forma eficaz el formulario arrastrando y soltando los campos y fichas en el orden correcto dentro del cuadro de

- diálogo Mantenimiento de campos. Obtenga una vista previa del formulario a partir de esta pantalla sin tener que dejarla y sin comprometer los campos en el entorno de producción. Ahora también puede agregar texto de ayuda para ficheros adjuntos al formulario.
- **Diseñe su flujo de trabajo en forma más rápida con copia de las reglas de escalado.** Cree plantillas de reglas de escalado y de negocios y use la función de nueva copia para crear reglas similares sin tener que comenzar de cero cada vez.
 - **Optimice el flujo de trabajo con un mejor intercambio de datos entre las relaciones de Principales y subtareas.** Las subtareas ahora pueden heredar valores del Principal al momento de la creación para conseguir un acceso más eficaz a los datos fundamentales. Propague también los valores de las subtareas hasta su Principal correspondiente para lograr una mejor información.
 - **Modifique el flujo de trabajo de Estado de rol de usuario en una cuadrícula eficaz.** Reduzca el tiempo empleado en la configuración de sus roles de usuario utilizando una cuadrícula optimizada para determinar a qué estados pueden ir los agentes y desde cuáles pueden venir, y cuándo es obligatoria la descripción; todo esto con mucho menos clics. Además, existen nuevas opciones de roles en las cuales se eliminará "Cerrar" del cuadro de diálogo de acciones rápidas de la pantalla de inicio y en las que se definirá el estilo del formulario del ticket (largo o fichas) por Plantilla de preferencia de agente.
 - **Simplifique la Administración de usuario con búsqueda directa.** Busque en la pantalla Administración de usuario de sistema por Nombre de usuario o ID de usuario o filtre por Usuario y tipo de Licencia.
 - **Controle el acceso para creación de Incidentes en el área de trabajo del proyecto.** Controle los usuarios que tienen acceso a Incidentes de copiar y mover en el área de trabajo del proyecto desde otras áreas de trabajo del proyecto. Mientras menos sean los Problemas que tiene que volver a dirigir, habrá más tiempo disponible para trabajar en lo que es importante.
 - **Imponga seguridad y administración de ficheros adjuntos.** Determine en qué punto del flujo de trabajo se requieren los ficheros adjuntos y evite que los usuarios accedan a ficheros adjuntos usando las nuevas reglas de ficheros adjuntos basadas en valores de campos.
 - **Seguridad mejorada para datos de contactos.** Determine quién tiene autorización para administrar la Lista de contactos a través de roles de usuario a fin de obtener un control de seguridad más detallado.

Mejores prácticas para el mundo real

Numara FootPrints 9.5 proporciona habilitación rápida y práctica de mejores prácticas para los procesos cruciales que satisfacen las exigencias de sus clientes. Ya sea que se encuentre en las etapas iniciales de formalización de sus procesos de IT o haya adoptado completamente la tecnología, seguridad y mejores prácticas de ITIL para alinear IT con su negocio, Numara FootPrints 9.5 ofrece flexibilidad sin igual e implementación sencilla.

Alineación de mejores prácticas de tecnología y seguridad: manténgase actualizado con el soporte de tecnología de mejores prácticas de Numara FootPrints

- **¡Nuevo! Soporte de 64 bits: obtenga beneficios del último hardware de 64 bits en Windows y Linux.** FootPrints ahora se puede instalar en sistemas operativos que se ejecutan en modo largo en un procesador x86-64. Este nuevo estándar para servidores x86 se está transformando en el método preferido para servidores Windows y Linux. Toda la tecnología correspondiente que viene con FootPrints también ha sido actualizada para entregar la mejor experiencia de usuario para cada instalación.
- **Conecte en forma segura al servidor de correo desde FootPrints.** Asegúrese de que los datos importantes que se transmiten desde el servidor de correo al servidor de FootPrints se encuentren seguros mediante al utilizar el protocolo IMAP/SLL seguro (puerto 993), el nuevo estándar para software de servidor de correo.

- **Toda la información de usuario importante se encuentra disponible en la base de datos.** Siguiendo los estándares de mejores prácticas de acceso a base de datos, toda la información de usuario importante ahora se encuentra en la base de datos de FootPrints. No importa que sea un usuario de DBA experimentado o que simplemente necesite conectarse a la base de datos de FootPrints para ejecutar informes, ahora tiene acceso a la información de usuario que necesita.

Administración de dispositivos de IT integrados: integre datos fundamentales desde Numara Asset Management Platform (AMP)

- **Trabaje mano a mano con el inventario de dispositivos.** El equipo de administración de servicio se puede ver tremendamente beneficiado por tener acceso a un poderoso y eficaz sistema de inventario de dispositivos. La integración entre Numara FootPrints y el nuevo Numara Asset Management Platform extrae en forma dinámica la información vital a los Incidentes, problemas y peticiones de cambio. Tener estos datos disponibles dentro del servicio al cliente es fundamental para lograr una rápida solución de problemas y valioso al ejecutar informes de tendencias semanales y mensuales. Para lograr una solución de incidentes y problemas más acabada, la consola Numara AMP se puede iniciar directamente desde Numara FootPrints para realizar control remoto, implementación de software y otras actividades relacionadas con activos (Activo X requerido).

Mejoras en la administración de configuración: ahorre tiempo y esfuerzos con un flujo de trabajo más optimizado

- **Asegúrese de que los CI correctos se enlacen a los incidentes, problemas y peticiones de cambio** ahorre tiempo al tener los CI (Elementos de configuración) apropiados enlazados a los registros en forma automática según el remitente. Cuando enlace un CI a un registro, ahorre esfuerzos al acceder con un solo clic a las listas y búsquedas de CI más comúnmente utilizados.
- **Asegúrese de que todos tengan presente la información de CI importante enlazada a los incidentes, problemas y cambios.** Incluya detalles del CI importante enlazado cuando envíe notificaciones por correo electrónico a los asignados, aprobadores, administradores y clientes asociados a un registro.

Administración integral de cambios: mejore el flujo de administración de cambio y disponibilidad de información

- **Más opciones de flujo de trabajo significa mayor alineación con el proceso de administración de cambios.** Entregue más información a todas las partes interesadas al realizar los comentarios de aprobación obligatorios al momento de la aprobación, desaprobación o aplazamiento de la votación de petición de cambio. Agregue "Caducado" como una opción de resultado de aprobación adicional para dirigir las peticiones de cambio en forma apropiada si no se aprueban en forma oportuna. Actualice en forma automática la información de solicitud de cambio como parte del flujo de trabajo de aprobación para reducir al mínimo la introducción de datos manual.
- **Entregue la información de petición de cambio importante a todas las partes interesadas.** Refleje diversos estados de aprobación de cambio en los campos de petición de cambio para una mejor visibilidad y una inclusión más sencilla en notificaciones por correo electrónico e informes. Envíe notificaciones por correo electrónico a diversas personas incluidos asignados, aprobadores, administradores, clientes y otras partes interesadas. Obtenga detalles completos de aprobación de cambios en todos los informes personalizados.

Administración de niveles de servicio más estrecha: mejore y asegure la calidad óptima del servicio al cliente con administración de SLA mejorada

- **Aplique objetivos de fechas de Nivel de servicio mediante la implementación de permisos de campo de Nivel de servicio basados en roles.** Limite el acceso a los campos de Nivel de servicio para asegurar que se aplique e informe el Nivel de servicio correcto. Use la

seguridad de nivel de rol detallada para determinar quién podría leer, escribir y editar la información de Nivel de servicio.

Determine la duración del negocio por acuerdo de nivel de servicio. Si los Niveles de servicio con los clientes se basan en una planificación de 9 a 5,5 días o en una planificación de 8 a 8,7 días, determine qué constituye un día para tiempos de respuesta y solución por cliente o acuerdo de nivel de servicio único. Obtenga el control de la aplicación y generación de informes de SLA en entornos con diversos requisitos de SLA.

Versiones y complementos de Numara FootPrints

Se encuentran disponibles las siguientes versiones de **Numara FootPrints**:

- **Numara FootPrints**: solución basada en la web para administración de problemas de cliente y *help desk* para servidores Windows, UNIX y Linux.
- **Numara FootPrints for Customer Service**—The web-based customer service desk automation solution
- **Servicio de hosting de Numara FootPrints**: toda la potencia de **Numara FootPrints**, alojada en Numara Software.

NOTA

FootPrints for Exchange ya no se encuentra disponible, no obstante los clientes pueden continuar disfrutando de la misma funcionalidad actualizándose a Numara FootPrints.

Los siguientes módulos complementarios también se encuentran disponibles para la integración con **Numara FootPrints**:

- **Administración de configuración de Numara**: módulo complementario compatible con ITIL que proporciona funcionalidad completa para la administración de configuración. Importe dispositivos y defina su configuración completa. Los datos de administración de configuración pueden importarse a problemas. Además tiene funcionalidades para generar informes.
- **Numara Service Catalog**—Numara Service Catalog is an add-on that is included with Numara Configuration Management. Build your organization's ITIL-based service catalog quickly and use FootPrints' versatility and deep functionality to access the catalog and order services.
- **Numara FootPrints Sync**: sincronización dinámica bidireccional de citas de calendario, tareas y contactos con el escritorio del cliente y el administrador de información personal (PIM) o una herramienta de productividad de mano.
- **Administración de dispositivos de Numara**: detección automática de dispositivos de equipos de escritorio, administración de red y desarrollo de software mediante cualquier combinación de los siguientes componentes:
 - **Numara Asset Management Platform**: identificación completa y actualizada de hardware y software de los equipos de escritorio.
 - **Integración de Numara FootPrints con Microsoft SMS**: permite a los agentes de *help desk* el acceso dinámico a los datos de dispositivos de equipos de escritorio cuando tratan un problema desde Numara FootPrints.
 - **Integración de Numara FootPrints con LANDesk**: permite a los agentes de *help desk* el acceso dinámico a los datos de dispositivos de equipos de escritorio cuando tratan un problema desde Numara FootPrints.
 - **Implementación de Numara FootPrints**: permite a las organizaciones aprovechar sus operaciones de soporte y *help desk* para optimizar los recursos de IT e implementar el mantenimiento preventivo, eliminando los posibles problemas técnicos antes de que ocurran.
- **Enlace dinámico a una lista de contactos de Numara FootPrints**: otorga acceso a varias listas de contactos LDAP y SQL.
- **Integración de Numara FootPrints con Right Answers**: Knowledge-Paks completos con cientos de miles de soluciones para más de ciento cincuenta aplicaciones.

- **Telefonía de Numara FootPrints:** servicio de centro de contactos integrado y alojado que funciona con el software **Numara FootPrints** y ofrece enrutamiento avanzado de llamadas basadas en aptitudes para centros de llamadas y servicios al cliente que automáticamente transfiere las solicitudes de cliente recibidas al agente de *help desk* o al representante de servicio al cliente que corresponda.
- **Administración de cambios de Numara FootPrints:** permite a las organizaciones desarrollar su propio proceso de aprobación para problemas, sin programación. En Administración de cambios de **Numara FootPrints**, los aprobadores se designan para áreas de trabajo específicos. Cuando un problema cumple con los criterios de aprobación, los aprobadores reciben una notificación que les indica que un problema está esperando aprobación. Entonces los aprobadores otorgan o niegan la aprobación. Cuando un problema se aprueba o rechaza, pasa a otra etapa del proceso.
- **Numara FootPrints CRM Bridge:** integración con algunas de las herramientas de automatización de ventas más comúnmente utilizadas. Esta integración ayuda a organizaciones a relacionar el seguimiento de soporte al cliente basado en la web y la automatización con el proceso de seguimiento de ventas CRM basado en la web, con el objetivo de otorgarles a los equipos de soporte al cliente y ventas acceso directo a las últimas interacciones de soporte al cliente, en cualquier momento. Desde la herramienta de automatización de ventas, los representantes de ventas pueden ver los problemas de soporte activos de sus clientes de **Numara FootPrints**. Desde **Numara FootPrints**, los representantes de ventas pueden tener acceso a las listas de contactos de sus clientes que se encuentran almacenadas en la herramienta de automatización de ventas. Las siguientes herramientas de automatización de ventas se integran mediante **Numara FootPrints CRM Bridge**.
 - Integración de Numara FootPrints con MS CRM.
 - Integración de Numara FootPrints con Salesforce.com.
 - Integración de Numara FootPrints con Ventas/CRM elaborado por SalesNet®.

NOTA

Ya no se admite la integración con eSupport en línea y LANSurveyor.

- **Numara Remote:** permite a los agentes controlar la computadora de escritorio de un cliente.

Módulos, paquetes y extensiones de PerlEx

La edición empresarial de ActivePerl, ActivePerl Enterprise Edition, es la distribución binaria de perl con garantía asegurada actualizada de ActiveState. Las versiones actuales y otras herramientas profesionales para desarrolladores de lenguajes de origen abierto se encuentran disponibles en:

<http://www.ActiveState.com>

Capítulo 2: Conceptos

Áreas de trabajo

FootPrints almacena y realiza un seguimiento de la información de los áreas de trabajo. Un área de trabajo es una sub base de datos independiente dentro del sistema que puede tener sus propios campos personalizados, opciones y usuarios. No existe un límite en cuanto a la cantidad de áreas de trabajo que puede crear en **FootPrints**. Se puede optar por mantener todos los datos en una única área de trabajo o se pueden crear varios áreas de trabajo. Por ejemplo, un área de trabajo puede usarse para las actividades de *help desk*, mientras que un segundo área de trabajo puede emplearse para realizar un seguimiento interno de errores.

Sólo los administradores del sistema pueden crear áreas de trabajo nuevas.

Problemas

Un área de trabajo de **FootPrints** consta de un conjunto de problemas relacionados. “Problema” es el nombre por defecto de un registro de **FootPrints**. Cada problema es un registro numerado de la base de datos de áreas de trabajo de **FootPrints** en la que se centran todas las actividades de seguimiento de problemas y de *help desk*.

Todos los problemas tienen parte del contenido implementado en forma de campos requeridos (es decir, datos obligatorios que exige la base de datos), como se indica a continuación:

- **Título:** descripción breve del problema.
- **Prioridad:** urgencia del problema.
- **Estado:** estado actual del problema; Abierto y Cerrado son opciones de estado requeridas, pero los administradores pueden crear tantas categorías de estados (por ejemplo, Aprobación pendiente) como deseen.
- **Descripción:** descripción del problema; por lo general, contiene muchos más detalles e historial que el título.
- **Asignado:** persona o personas asignadas para realizar un seguimiento del problema o resolverlo.

No todas las organizaciones usan el término “problema” como etiqueta para un registro de este tipo. Los administradores pueden personalizar **FootPrints** de modo que se aplique la etiqueta que sea apropiada para su cultura local. Los administradores pueden cambiar el nombre “Problemas” por “*Tickets*”, por ejemplo, de modo que cuando aparezca la palabra “Problemas” por defecto en **FootPrints**, se visualice la palabra “*Tickets*”.

NOTA

Durante la instalación, el administrador tiene la posibilidad de cambiar el término por defecto “Problema” por otro nombre, como “Entrada”, “Llamada” o “*Ticket*”. Para mantener la coherencia, en este manual siempre se hace referencia a los registros de **FootPrints** como “Problemas”.

Tipos de problemas

FootPrints proporciona una cantidad de distintos tipos de problemas:

1. **Problema:** por lo general, un problema se usa para registrar un evento o un problema. El nombre puede variar (*Ticket*, Entrada, etc.) según el modo en que se configure el sistema.

Los administradores o usuarios agentes internos pueden abrir, asignar, trabajar en un problema y cerrarlo. **FootPrints** puede enviar automáticamente un email de notificación cada vez que se trabaje en un problema.

2. **Petición:** Una petición es un problema preliminar que envía un cliente. Los agentes de **FootPrints** pueden “tomar” la petición y convertirla en un problema común, o las peticiones pueden asignarse automáticamente a uno o más agentes. (Para obtener más información, los administradores pueden leer la sección Autoasignar en el **Manual de referencia de Numara FootPrints**). Los administradores pueden indicarle el modo de trabajar con peticiones en su organización.
3. **Problema rápido:** los problemas rápidos son plantillas que contienen información preestablecida acerca de tipos estándar de problemas y peticiones del cliente. Por ejemplo, una plantilla de problemas rápidos para “Restablecimiento de contraseña” contaría en principio con una descripción del problema, las categorías de problema estarían preestablecidas con “Red” y “Restablecimiento de contraseña” y quizá tenga un estado “Cerrado”. El agente sólo debe completar la información de contacto del usuario para enviar el problema. El administrador de área de trabajo puede crear una cantidad ilimitada de plantillas.
4. **Problema maestro/Subtarea:** en ocasiones, un problema debe dividirse en subtareas independientes que deben realizar distintos usuarios. Cuando una subtarea se crea para un problema, el problema de origen se convierte automáticamente en un problema maestro de esa subtarea. Se pueden crear varias subtareas para un problema.
5. **Problema rápido maestro:** también es posible definir las plantillas de problemas rápidos de manera que creen problemas maestros y subtareas relacionadas automáticamente; por ejemplo, para definir el proceso de Nueva contratación.
6. **Problema global/Enlace global:** los problemas globales se usan para designar problemas importantes o comunicados con frecuencia que afectarán a varios usuarios. Los problemas globales pueden difundirse a todos los agentes, se visualizan en la página de inicio de **FootPrints** del agente y, en ocasiones, pueden mostrarse para que los clientes se suscriban a ellos. Cuando un problema nuevo contiene el mismo problema que uno global existente, el agente (o bien el cliente) puede relacionar el problema con el problema global conocido (esto se denomina Enlaces globales). Los problemas globales pueden cerrarse simultáneamente con sus enlaces globales.
7. **Solución:** las soluciones son un tipo especial de registro de **FootPrints** que forma parte de la base de conocimiento. Se usan para describir soluciones a problemas comunes, preguntas frecuentes, procedimientos de documentos, etc. Una solución puede crearse de cero o derivar de un problema. Las soluciones pueden ser públicas o internas y pueden configurarse de modo que requieran un proceso de aprobación antes de que sean publicadas.

NOTA

Los problemas y las peticiones también pueden enviarse y actualizarse por email. Para obtener más información, consulte la sección sobre submission via Email.

Problemas relacionados

Cuando los problemas están “relacionados”, implica que se ha creado una asociación entre ellos. La asociación se muestra cuando el problema se visualiza en **FootPrints**. Las asociaciones de este tipo denotan que existen similitudes entre los problemas que la persona que estableció el enlace desea que todos vean.

En el caso de problemas globales, los enlaces se denominan “Enlaces globales”. Se trata de problemas relacionados con el Problema global porque describen el mismo problema o uno similar, pero son comunicados por usuarios diferentes.

Los problemas relacionados con un problema maestro se denominan “Subtareas”. Las subtareas son problemas relacionados con el problema maestro porque describen un subconjunto de actividades que se deben realizar para resolver el problema maestro.

Tipos y roles de usuarios

Agentes y clientes

FootPrints admite distintos niveles de privilegios de usuario correspondientes a usuarios con diferentes necesidades. Una cuenta de usuario “Agente” se usa para usuarios internos especificados, como agentes de *help desk*, representantes de servicio al cliente o ingenieros. Una cuenta “Cliente” se usa para usuarios finales empleados o clientes externos, ya que les permite enviar sus propias peticiones y realizar un seguimiento de ellas, además de efectuar búsquedas en la base de conocimiento.

FootPrints incluye una cantidad de tipos de usuarios implementados, llamados “roles”. El administrador también puede crear roles personalizados para definir permisos para distintos grupos de usuarios.

A continuación se incluye un detalle de los roles implementados:

- **Roles de agente:**
 - **Agente:** usuario estándar con capacidad completa. Este tipo de usuario comúnmente incluye: agente de *help desk*, agente de centro de llamadas, desarrollador, ingeniero, administrador y miembro de área de trabajo. Los usuarios agentes tienen la capacidad de usar todas las funciones básicas de FootPrints, que incluyen las de crear, ver y modificar problemas y la de ejecutar consultas.
 - **Administrador de área de trabajo:** además de los privilegios de agente, el administrador de área de trabajo puede administrar un área de trabajo existente, que incluye el agregado de campos personalizados, la configuración de opciones y el agregado de usuarios.
 - **Administrador del sistema:** además de los privilegios de agente y administrador de área de trabajo, el administrador del sistema controla el sistema FootPrints completo, incluida la administración de cualquier área de trabajo, el agregado de áreas de trabajo nuevas y la administración de licencias.
- Roles de cliente:
 - **Lectura de la base de conocimiento:** permite visualizar y realizar búsquedas en la base de conocimiento.
 - **Lectura de la base de conocimiento/Peticiones:** permite visualizar y realizar búsquedas en la base de conocimiento y controlar los estados de las peticiones (introducidas por un usuario interno o por email).
 - **Lectura/Envío:** además de la funcionalidad descrita, puede enviar peticiones a través de la interfaz web de FootPrints.
 - **Lectura/Envío/Modificación:** además de la funcionalidad descrita, estos usuarios tienen privilegios limitados de modificación de sus propias peticiones.

Más acerca de los clientes

Los usuarios clientes tienen varios componentes:

- **Cuenta de usuario:** incluye el ID y la contraseña del cliente. Los usuarios pueden tener contraseñas e ID únicos o bien compartir una contraseña y un ID genéricos. Este registro se mantiene en el fichero de contraseñas.
- **Registro de contacto:** la información de contacto del usuario se mantiene en la lista de contactos de **FootPrints** o se lee de forma dinámica desde un origen LDAP u otro origen SQL/base de datos externa. Los datos que se mantienen dependen de los campos que existan en la lista de contactos.
- **Clave primaria:** la cuenta de usuario Cliente y los registros de contacto se relacionan a través del campo Clave primaria. Se trata de un campo de la lista de contactos, como ID de usuario o Dirección de email, que identifica al usuario como único.
- **Rol:** nivel de permiso del usuario. Se encuentran disponibles roles personalizados e implementados.

Supervisores

FootPrints incluye el concepto de “Supervisores”. Los agentes se pueden designar cuando se los asigna a supervisores específicos. Esto facilita la especificación del lugar al que se deben dirigir los emails cuando, por ejemplo, se produce el escalado de un problema.

Permisos

Los “permisos” hacen referencia al nivel de restricción que se aplica a un usuario, se trate de un agente, un administrador o un cliente. Por ejemplo, los agentes pueden tener restricciones en cuanto al envío de soluciones a la base de conocimiento; por lo tanto, estos agentes no tendrán “permiso” para enviar soluciones a la base de conocimiento.

Configuración de permisos

El administrador es el encargado de configurar los permisos. Los administradores de área de trabajo pueden configurar permisos en el nivel de un área de trabajo y permitir que un rol especificado (por ejemplo, agentes) realice o no determinadas acciones. Los administradores del sistema pueden configurar permisos en el nivel de un área de trabajo o en todo el sistema. Por ejemplo, los clientes podrían tener restricciones en cuanto al envío de sus peticiones en un área de trabajo específico, pero podrían tener permiso para enviar peticiones a otras áreas de trabajo, o bien, podrían tener restricciones para enviar peticiones a cualquier área de trabajo.

Los permisos también pueden establecerse en el nivel de campo. Es decir, es posible impedir que los usuarios introduzcan datos en campos designados si no tienen los permisos adecuados. El administrador de área de trabajo es el encargado de establecer los permisos de campo para un área de trabajo específico, mientras que el administrador del sistema los establece para todo el sistema. En los permisos de campo, existen dos formas de impedir que los usuarios introduzcan datos en el campo. En primer lugar, el campo puede ser visible para el usuario, pero este no podrá introducir datos en el campo si no tiene los permisos adecuados. En segundo lugar, es posible que el campo no sea visible para los roles especificados.

Asignación de permisos

Los permisos se asignan por rol. Es decir, los administradores determinan qué permisos tiene un rol específico. El administrador puede determinar a qué personas se les asigna el rol. Como los administradores pueden crear roles nuevos, el efecto de los permisos puede limitarse a un grupo pequeño o incluso a una persona. Por ejemplo, si un administrador desea que una sola persona o un grupo pequeño de personas pueda agregar soluciones a la base de conocimiento, podría restringir el agregado de datos a la base de conocimiento para todos los agentes, crear un rol de agente nuevo, asignar a los usuarios adecuados el rol nuevo y permitir que este rol nuevo agregue soluciones a la base de conocimiento.

Permisos de campo

Como se indicó anteriormente, los “permisos” hacen referencia al nivel de restricción que se aplica a un usuario, se trate de un agente, un administrador o un cliente. Por ejemplo, los agentes pueden tener restricciones en cuanto al envío de soluciones a la base de conocimiento; por lo tanto, estos agentes no tendrán “permiso” para enviar soluciones a la base de conocimiento. Los permisos de campo restringen los campos a los que pueden tener acceso los usuarios. Los permisos de campo, al igual que los permisos comunes, se definen por rol. Por ejemplo, en ocasiones los problemas se vuelven extremadamente prolongados y abarrotados en cuanto a la cantidad de campos que se visualiza, pero no todos los usuarios necesitan ver todos los campos. Los permisos de campo pueden usarse para “limpiar” la página de Problemas.

Otro ejemplo sería que los permisos de campo pueden usarse para mantener algunos campos ocultos hasta el momento en que sean pertinentes, como por ejemplo los campos creados para prueba del sistema que permanecen ocultos hasta que se alcanza determinado estado.

Cómo funcionan los roles y los equipos de forma conjunta

Los roles y los equipos son dos elementos de usuario que en **FootPrints** funcionan juntos:

- **Equipo:** los usuarios se organizan en equipos con el objetivo de realizar asignaciones.
- **Rol:** a los usuarios se les otorgan permisos que indican lo que pueden hacer en el equipo y en el área de trabajo de **FootPrints** a través de un rol de usuario.

Por ejemplo, si bien el “Equipo de soporte de nivel 1” puede estar integrado por cinco usuarios, uno de ellos podría ser el jefe de equipo y los otros cuatro los técnicos de soporte. Los cinco usuarios comparten el mismo “Equipo de soporte de nivel 1”, pero al jefe de equipo se le puede asignar el rol de “Jefe de equipo” y a los otros miembros el rol de “Técnico”.

Otros aspectos de los roles y los equipos

- **Un rol, muchos equipos:** si bien puede ser miembro de varios equipos, un usuario sólo puede tener un único rol de usuario en un área de trabajo. Por lo tanto, en un área de trabajo, un usuario tiene los mismos permisos independientemente del equipo al que pertenezca.
- **Jefes de equipo:** se pueden designar jefes de equipo para un equipo. Este es un método conveniente para designar el lugar al que se debe dirigir un email cuando se produce el Escalation de un problema.
- **Clientes:** los clientes no pueden pertenecer a equipos porque no se les pueden asignar problemas. Los clientes se organizan por “unidad organizacional”. (La unidad organizacional es una propiedad opcional de un contacto de la lista de contactos). Entre los ejemplos de una unidad organizacional se incluyen “Departamento”, “Unidad de negocio” o “Empresa”. Si se especifica una unidad organizacional, los contactos de la lista de contactos se agrupan por unidad organizacional). Sin embargo, a los clientes se les puede asignar un rol personalizado para crear un conjunto especial de permisos.
- **Mismo nombre para el rol y el equipo:** si bien la capacidad de configurar independientemente roles y equipos permite mayor flexibilidad, puede optar por otorgarles a todos los usuarios de un equipo los mismos permisos. En ese caso, también podría asignar el mismo nombre al rol y al equipo.
- **Opcional:** si la funcionalidad que se proporciona en roles y equipos no es necesaria en su organización, no deberá configurar estas funcionalidades. Los usuarios pueden asignarse individualmente, sin equipos y pueden heredar sus permisos de los roles implementados.

Self-service de cliente

Los clientes de **FootPrints** tienen acceso a varias funcionalidades de *self-service*. Según el nivel de permiso que posean, los clientes pueden enviar peticiones, realizar un seguimiento del estado de sus peticiones, buscar soluciones para sus problemas en la base de conocimiento, etc. Este tipo de usuario es adecuado tanto para clientes empleados como para clientes externos de la organización.

Con respecto a la seguridad de los clientes de *self-service*, **FootPrints** puede realizar autenticaciones usando varios métodos de autenticación. Esto permite, por ejemplo, que nuevos clientes se validen usando un fichero de contraseñas de Windows, mientras que los agentes se validan en función de la libreta de contactos maestra /Active-Directory/LDAP de la empresa.

Campos

Un “campo” es una sección de un formulario web que puede aceptar una entrada. Por lo general, los campos aceptan texto o números. Además, los campos pueden aceptar la selección de una opción de una lista o la activación o desactivación de una casilla mediante un clic del mouse.

Tipos de campo

Se admiten los siguientes tipos de campo de área de trabajo:

- **Carácter (una o varias líneas):** este tipo de campo puede contener cualquier tipo de datos, como caracteres alfabéticos, numéricos o especiales. Los campos de texto de una línea aceptan una línea de datos, mientras que los campos de texto multilinea aceptan una cantidad ilimitada de líneas de datos. No existe un límite determinado con respecto a la cantidad de texto que se puede introducir en un campo.
- **Entero:** acepta números enteros.
- **Número real:** acepta enteros positivos o números decimales (nunca números negativos). Si **FootPrints** se ejecuta en MS SQL Server o MySQL, se le solicitará que incluya Precisión y Escala para el número real cuando configure el campo. Si se introduce un valor inaceptable en el campo de número real, como un valor que incluye caracteres alfabéticos, que tiene demasiados decimales o que es demasiado extenso para el campo que se ha configurado, FootPrints genera una advertencia que aparecerá antes de abandonar la página. Cuando se crea un nuevo campo de número real, las versiones de **FootPrints** para MS SQL solicitan que se establezcan las opciones de precisión y escala en la página de mantenimiento de campos. Esto es necesario ya que los números reales de SQL Server se establecen por defecto en cuatro decimales y esto posiblemente no sea lo que usted desea que se visualice al introducir información de moneda.
- **Fecha:** acepta fechas válidas (el formato se establece en función del sistema o de la preferencia de usuario).
- **Fecha-hora:** el usuario puede seleccionar una fecha y una hora para este tipo de campo. Si lo desea, puede establecer un enlace con el Calendar. Un enlace por defecto al o a los calendarios puede modificarse en el momento en que el agente crea un problema. Además, cuando se crea el problema, el campo puede configurarse como un enlace, de modo que por defecto al hacer clic con el botón de opción se relacione con el calendario personal o con los calendarios personal y del área de trabajo.
- **Desplegable:** ofrece una lista de opciones desplegable predefinida en la que los usuarios pueden seleccionar la opción que deseen.
- **Multi-selección:** permite a los usuarios seleccionar varias opciones de una lista predefinida.

- **Casilla de verificación:** ofrece una casilla de verificación para que los usuarios la activen en el formulario Problema. En las búsquedas, los informes y en la pantalla Detalles, se muestran los valores “Sí” y “No”, o bien, se pueden definir valores alternativos. Los permisos obligatorios/opcionales no se aplican a las casillas de verificación; el usuario puede activar este campo o dejarlo desactivado.
- **Sitio web:** acepta direcciones URL (de la forma `http://server.name.com`). Aparece como un enlace de hipertexto en la página Detalles de un problema.
- **FTP:** acepta direcciones de FTP completas (de la forma `ftp://ftp.sitenam.com`). Aparece como un enlace de hipertexto en la página Detalles de un problema.
- **Dirección de email:** acepta direcciones de email. Aparecen como un enlace de hipertexto en la página Detalles de un problema.
- **Agregar ficha/sección:** agrega un encabezado de sección o una ficha nueva, según se use la versión de **FootPrints** de secciones expandibles/contraíbles o fichas. Cuando se agrega una ficha o una sección, automáticamente se coloca al final del conjunto de fichas o secciones. El administrador debe usar las teclas de dirección para desplazar la ficha o sección a la posición adecuada en la página y también debe desplazar los campos para que se asocien individualmente con esa ficha o sección.

Campos implementados

Los campos implementados son campos que se incluyen en las plantillas de áreas de trabajo de **FootPrints** en el momento de la instalación. Algunos de los campos implementados no pueden eliminarse, pero las etiquetas de los campos implementados pueden modificarse. Por ejemplo, “Título” puede cambiarse por “Incidente”, pero el campo en sí mismo debe permanecer en el formulario Problema y debe completarse para que el problema se envíe, es decir, para que el sistema lo acepte.

Para ver los campos implementados que contienen las plantillas de áreas de trabajo, consulte el Chapter 12: Sample Project Templates.

Campos obligatorios y opcionales

Los campos obligatorios son campos que deben completarse para que el problema se envíe correctamente.

Los campos opcionales son campos que pueden o no completarse cuando se envía un problema. Si se completan todos los campos obligatorios pero uno o más campos opcionales no se completan cuando se envía un problema, el envío se realizará correctamente.

Dependencia de campos

La “dependencia de campos” hace referencia a una configuración en la que los datos introducidos en un campo cambian las opciones del siguiente. Por ejemplo, si hay un campo desplegable etiquetado Tipo de problema y usted selecciona Impresora en la lista desplegable, el siguiente campo ofrecerá opciones específicas de problemas de impresora. Si en lugar de Impresora hubiera seleccionado Red, el siguiente campo sólo mostrará opciones relacionadas con problemas de red. **FootPrints** tiene la capacidad de crear dependencias de campos, de modo que es posible dirigir a los usuarios a través de una serie de campos, cada uno de los cuales contiene opciones específicas de la opción seleccionada en el campo anterior.

Se pueden configurar varias dependencias por área de trabajo y grupos de dependencias en varios niveles para dirigir al usuario hacia categorías y subcategorías.

FootPrints admite dos clases de dependencias de campos:

- **Ventana emergente con campos dependientes:** para este tipo de dependencia de campos, se designa un menú desplegable como un “campo de decisión”. Se muestra una ventana emergente diferente según la opción seleccionada en el campo de decisión (menú desplegable). Cada ventana emergente se configura con los campos que usted selecciona. Por ejemplo, supongamos que hay un campo llamado Recurso. Las opciones para Recurso son Hardware y Software. Si el usuario selecciona Hardware en el menú, se muestra una ventana emergente con un campo de menú desplegable llamado Dispositivo, un campo de texto multilínea llamado Descripción, etc. El menú desplegable podría contener una lista de dispositivos de hardware, como Impresora o Enrutador perimetral, y el campo Descripción se usa para describir el problema, y así sucesivamente. Sin embargo, si el usuario selecciona Software, se muestra una ventana emergente con un campo de menú desplegable llamado Aplicación que muestra la lista de las aplicaciones, como Excel o Visio, y un segundo campo llamado Servidor, que muestra la de nombres de DNS.
- **Grupos de dependencias desplegables dinámicas:** también se designa un menú desplegable como un campo de decisión para este tipo de dependencia de campos. Sin embargo, en este caso, una ventana emergente no es el factor dependiente. En cambio, hay un conjunto de menús desplegables subsiguientes en la misma página. Las opciones que se visualizan en cada menú desplegable dependen de las opciones que se hayan seleccionado en el campo desplegable anterior. Un ejemplo de esto sería un campo de menú desplegable llamado Software en el que se enumeran productos de software. El siguiente campo se denomina Versión. El usuario selecciona un título de software en el campo Software. Los valores del menú desplegable Versión cambian según el producto de software que se seleccionó en el campo de decisión. El siguiente campo de menú desplegable podría llamarse Problemas conocidos. Este campo contiene una lista de problemas conocidos que se basan en el producto de software específico y en la versión. Si se selecciona un producto de software diferente, se muestran números de versiones distintos y, según la versión seleccionada, se muestran otros problemas conocidos.

Este tipo de dependencia de campo es sumamente útil en la configuración de grupos de dependencias de varios niveles que buscan y restringen la información que se envía.

Esquema del área de trabajo

El esquema del área de trabajo es una visualización del orden de los campos en un área de trabajo. El esquema del área de trabajo resulta útil cuando se intenta importar datos a **FootPrints** o exportar datos desde **FootPrints**. Puede usarse para controlar que las tablas de datos coincidan.

Campos de InstaCalc

FootPrints permite crear fórmulas matemáticas simples usando campos de Área de trabajo. Las fórmulas permiten la multiplicación, división, suma y resta, como también el uso del menos unario y de los paréntesis. Las fórmulas siguen el orden estándar de las operaciones.

Lista de contactos

La lista de contactos de **FootPrints** es una base de datos de información de contacto de los usuarios finales, ya sean empleados, usuarios remotos o clientes. Los datos de contacto pueden mantenerse en **FootPrints** o pueden leerse de forma dinámica desde un origen externo, como Microsoft Exchange, Active Directory u otro origen de LDAP. La opción LDAP sólo se encuentra disponible en la demostración o si se adquirió el módulo complementario **Enlace dinámico a lista de contactos**. Cuando se usa el **Enlace dinámico a lista de contactos**, los contactos individuales no se pueden agregar directamente a la lista de contactos de **FootPrints**. Si desea agregar un contacto a la lista de contactos usando el Enlace dinámico a lista de contactos, debe agregarlo al

origen de LDAP. Entre las bases de datos de contactos admitidas se incluyen Microsoft Exchange 5.x/2000, Netscape iPlanet, Lotus Notes y Novell Directory Services.

NOTA

FootPrints admite Secure LDAP (LDAPS). Para obtener información adicional sobre la compatibilidad de LDAPS, comuníquese con Soporte de Numara Software.

Los datos de la lista de contactos también pueden importarse desde un origen externo, como una base de datos SQL.

Cuando se crea un problema en **FootPrints**, puede generarse un enlace con un contacto de modo que la información sobre el usuario final esté disponible para los usuarios técnicos que examinan el problema.

Una lista de contactos de **FootPrints** está compuesta por campos, al igual que un problema. Cuando se crea un área de trabajo, los campos de la lista de contactos dependen de la plantilla de área de trabajo que se haya seleccionado. Los administradores pueden modificar los campos de la lista de contactos según sea necesario.

La lista de contactos tiene dos propiedades adicionales:

- **Clave primaria:** la clave primaria es un identificador único para cada contacto de la lista de contactos. Si se usa la funcionalidad *self-service* de cliente, la clave primaria es el ID que el cliente emplea para iniciar sesión en **FootPrints**, junto con una contraseña. Este campo debe estar presente y debe ser único para todos los contactos. El campo "ID de usuario" es un campo recomendado y además un valor por defecto para todas las plantillas.
- **Unidad organizacional:** la unidad organizacional es una propiedad opcional que se usa para organizar contactos en la lista de contactos. Algunos ejemplos son "Departamento", "Unidad de negocio" o "Empresa". Si se usa una unidad organizacional, los contactos de la lista de contactos se agrupan por ese campo.

Contactos

"Contacto" es el nombre por defecto que se otorga a un registro de la lista de contactos de **FootPrints**. Por lo general, contiene el nombre del cliente, la dirección de email, el número de teléfono, etc., pero un contacto puede ser cualquier registro de la lista de contactos que contenga un número y una variedad de campos.

Los datos de contacto se pueden agregar a la base de datos de varias formas. Los contactos se pueden escribir directamente, uno por uno, o importar desde otro origen. Además, **FootPrints** permite crear un enlace dinámico a un origen de LDAP y completar la lista de contactos desde ese origen. Esto tiene la ventaja de permitir el mantenimiento de un solo recurso de LDAP. Los cambios que se realicen al recurso de LDAP se reflejan dinámicamente cuando se obtiene acceso a la información de contacto de **FootPrints**.

Registro de contacto maestro

Un registro de contacto maestro permite a un agente almacenar información común a una organización, como el nombre de una empresa o un departamento, en un registro similar al de un contacto de la lista de contactos. Al agregar o modificar un contacto que es miembro de una organización para la cual existe un registro de contacto maestro, el agente puede cargar previamente información del registro de contacto maestro en el contacto.

Para obtener detalles sobre el uso del registro de contacto maestro, consulte la sección Acciones de registro de contacto maestro.

Resolver problemas

La resolución de problemas puede lograrse de varias formas. La primera y más obvia es que los agentes intenten solucionar un problema directamente. En un flujo de trabajo normal, es posible crear o recibir un problema como una petición de un cliente; cuando el problema se crea, se asigna un agente y el agente lo resuelve y lo cierra.

Existen otros modos de resolver problemas fuera del flujo de trabajo normal descrito, a través de:

- The Knowledge Base
- Frequently Asked Questions (FAQ)

Base de conocimiento

La base de conocimiento es una base en la que se registra, organiza y administra información importante para la base de datos de un área de trabajo de **FootPrints**. Esta información puede incluir, entre otros: soluciones a problemas comunes, respuestas a preguntas frecuentes, parches y documentos. El uso de la funcionalidad Base de conocimiento de **FootPrints** permite convertir las experiencias pasadas de clientes y agentes individuales en una base de datos de soluciones para todos los miembros de un área de trabajo. Esto puede ayudar a los agentes a encontrar resoluciones para problemas recurrentes con mayor rapidez y a autorizar a los clientes a buscar las respuestas a sus preguntas sin necesidad de enviar una petición.

Los registros de la base de conocimiento se denominan “Soluciones”. Las soluciones pueden desarrollarse especialmente para la base de conocimiento o pueden ser problemas que ya se resolvieron y, por lo tanto, contener una solución a un problema. Los usuarios probablemente deban obtener una “aprobación” para que una solución que enviaron sea aceptada en la base de conocimiento. A continuación se describen las aprobaciones más detalladamente.

Base de conocimiento interna

Se pueden designar soluciones para que ingresen en la base de conocimiento interna. La base de conocimiento interna sólo se encuentra disponible para los usuarios internos de **FootPrints**, es decir, no puede obtener acceso a ella cualquier usuario que tenga rol de cliente. Los usuarios internos también pueden configurarse en roles para restringir el acceso a la base de conocimiento.

Base de conocimiento pública

Se pueden designar soluciones para que ingresen en la base de conocimiento pública. Todos los usuarios internos y los clientes con permisos pueden obtener acceso a la base de conocimiento pública.

Recursos externos

Además de la base de conocimiento de **FootPrints**, que consta de problemas que están designados como soluciones, **FootPrints** puede proporcionar enlaces a bases de conocimientos externas. **FootPrints** incluye enlaces preconfigurados para las siguientes bases de conocimiento externas:

- Adobe
- Apple
- Google Groups
- Hewlett-Packard
- Microsoft Technet

Una base de conocimiento externa adicional es Knowledge-Paks® Online (de RightAnswers, LLC), que se describe a continuación.

Los administradores pueden agregar bases de conocimientos externas a **FootPrints**.

Knowledge-Paks Online

Knowledge-Paks OnLine, un producto de RightAnswers, contiene miles de soluciones a problemas comunes de escritorio y otros problemas de IT. Knowledge-Paks OnLine sólo se encuentra disponible si se ha adquirido y habilitado el módulo complementario Knowledge-Paks de Numara Software.

Aprobaciones

Por defecto, los agentes de **FootPrints** pueden enviar Soluciones a bases de conocimientos públicas e internas. Los administradores pueden usar los permisos de rol para limitar el envío de soluciones de usuarios designados a las bases de conocimientos y/o para exigir que los usuarios designados reciban aprobación antes de que se publiquen sus soluciones. Esto permite al administrador realizar un control más minucioso de la información que se publica para los clientes y revisar las soluciones antes de que los clientes puedan verlas.

Cuando se requiere que los agentes reciban aprobación antes de publicar soluciones, uno o más usuarios deben designarse como aprobadores. Estos usuarios (por lo general administradores) reciben un email cuando una solución se envía para aprobación y pueden aprobar, modificar o rechazar la solución.

Una vez que se configuran las aprobaciones para al menos un rol de usuario, el proceso de aprobación se produce automáticamente.

Preguntas frecuentes

En **FootPrints**, las preguntas frecuentes (FAQ) son categorías que se encuentran disponibles para los agentes y clientes (que tienen permisos adecuados) cuando realizan búsquedas en la base de conocimiento. El administrador de área de trabajo crea y mantiene estas categorías. Las categorías se definen mediante criterios de búsqueda avanzados, como tipo de problema, plataforma, versión de software, etc., y el administrador les asigna nombre y las guarda. Cada vez que se tiene acceso a una categoría, se obtienen las últimas soluciones que coincidan con los criterios definidos para esa categoría.

La idea de **FootPrints** de usar una página de preguntas frecuentes no es la misma que la de otras páginas de preguntas frecuentes con formato de preguntas y respuestas. En cambio, una pregunta frecuente de **FootPrints** se trata más de una categoría de búsqueda predefinida dentro de la base de conocimiento que muestra todas las soluciones que se encontraron durante la búsqueda. Es un dispositivo que permite ahorrar tiempo y ayuda a organizar las soluciones en la base de datos del usuario. Una pregunta frecuente de **FootPrints** también puede contener jerarquías de categorías.

Herramientas de resolución en tiempo real

Las “herramientas de resolución en tiempo real” hacen referencia a las herramientas Instant Talk™ y Control remoto que están integradas a **FootPrints**. Se trata de herramientas cómodas que pueden permitir a los agentes resolver problemas junto con los clientes en tiempo real.

Instant Talk

La funcionalidad Instant Talk o *chat* permite a los clientes hablar con agentes, lo que acelera la resolución de problemas. Los usuarios internos también pueden hablar con otros usuarios.

internos. No se requiere ningún software cliente especial; los usuarios sólo necesitan el explorador web.

Control remoto

Numara Remote permite controlar el escritorio de un usuario de forma remota con el objetivo de solucionar problemas. FootPrints incluye una funcionalidad de email que puede usarse para enviar instrucciones a los clientes o permitirles descargar e instalar la aplicación Numara Remote Host.

Numara Remote está compuesto de dos partes:

- **Host:** el *host* se encuentra en el equipo del cliente, es decir, el equipo que se va a controlar.
- **Invitado:** el invitado se usa para conectarse al equipo del cliente y visualizar el escritorio de ese usuario.

El *host* y el invitado pueden encontrarse en equipos diferentes y hasta en redes distintas, siempre y cuando puedan comunicarse mediante protocolos TCP/IP (no se admite el uso de acceso telefónico). Además, los equipos *host* e invitado pueden encontrarse en plataformas diferentes.

Administración de dispositivos

El módulo Administración de dispositivos es un módulo complementario de **FootPrints**. Este módulo permite la detección automática de dispositivos de equipos de escritorio, la administración de redes y la implementación de software mediante cualquier combinación de los siguientes componentes:

- **Numara Asset Management Platform:** identificación completa y actualizada del hardware y software de los equipos de escritorio.
- **Integración de Numara FootPrints con Microsoft SMS:** permite a los agentes de help desk obtener acceso de forma dinámica a los datos de dispositivos de equipos de escritorio, adquiridos con Microsoft SMS, cuando intentan solucionar un problema desde **FootPrints**.
- **Integración de Numara FootPrints con LANDesk de LANDesk Software:** permite a los agentes obtener acceso de forma dinámica a los datos de dispositivos de equipos de escritorio, adquiridos con LANDesk, cuando intentan solucionar un problema desde **FootPrints**.

Numara Asset Management Platform

Con Numara Asset Management Platform elaborado con la tecnología puede realizar un seguimiento de todos los dispositivos de hardware y software. Numara Asset Management Platform permite a los agentes identificar de forma dinámica qué dispositivos de equipos de escritorio (incluidos hardware y software) se encuentran en la red corporativa, dónde se encuentran y cómo están configurados, como también registrar los cambios que se les realizaron. También se pueden identificar enrutadores y otros elementos de red. Los datos de los dispositivos se integran completamente con la administración de problemas de **FootPrints**. Los agentes pueden obtener fotos automáticas de las configuraciones de los usuarios, que incluyen información de plataforma, hardware y software, y guardar la información como parte del registro de problemas.

Integración con el inventario del Servidor de administración de sistemas (SMS) de Microsoft®

Si su organización usa el Servidor de administración de sistemas (SMS) de Microsoft® para realizar un seguimiento del inventario basado en equipos de escritorio, puede aprovechar los datos del inventario del servidor SMS desde **FootPrints**. La integración de **FootPrints** con el Servidor de administración de sistemas (SMS) de Microsoft® permite a los agentes de *help desk* obtener acceso de forma dinámica a datos de dispositivos de equipos de escritorio de un usuario directamente desde un problema en **FootPrints**. Este proceso automatizado ahorra tiempo, ayuda a los agentes a solucionar problemas de usuarios con rapidez y garantiza la precisión de los datos.

Cuando se crea o modifica un problema desde **FootPrints**, se puede visualizar directamente la información de hardware, software y red que se encuentra en la base de datos del inventario de SMS de un equipo o usuario particular. Los datos se pueden importar al problema de **FootPrints**. Esta información pasa a formar parte del historial del problema y se puede buscar desde las herramientas Búsqueda avanzada e Informe de **FootPrints**.

Integración con LANDesk

Si su organización usa LANDesk para realizar un seguimiento del inventario basado en equipos de escritorio, puede aprovechar los datos del inventario de LANDesk desde **FootPrints**. La integración de **FootPrints** con LANDesk permite a los agentes de *help desk* obtener acceso de forma dinámica a datos de dispositivos de equipos de escritorio de un usuario directamente desde un problema en **FootPrints**. Este proceso automatizado ahorra tiempo, ayuda a los agentes a solucionar problemas de usuarios con rapidez y garantiza la precisión de los datos.

Cuando se crea o modifica un problema desde **FootPrints**, se puede visualizar directamente la información de hardware, software y red que se encuentra en la base de datos del inventario de LANDesk de un equipo o usuario particular. Los datos se pueden importar al problema de **FootPrints**. Esta información pasa a formar parte del historial del problema y se puede buscar desde las herramientas Búsqueda avanzada e Informe de **FootPrints**.

Otra herramienta de administración de dispositivos - FootPrints Deploy de Prism Deploy®

FootPrints Software Deployment de Prism Deploy instala y actualiza el software en un equipo de escritorio, un equipo portátil o un servidor en toda la organización. **FootPrints** Software Deployment ofrece tecnología desarrollada y galardonada para la implementación de software, una consola de implementación con componentes para arrastrar y soltar y una utilidad única para el control de conflictos (Conflict Checker) que facilita notablemente la implementación de software.

Autenticación y diferentes métodos de autenticación

La autenticación es el proceso de identificación de una persona que, por lo general, se basa en un nombre de usuario y una contraseña. En los sistemas de seguridad, la autenticación es distinta de la autorización, que es el proceso mediante el cual se otorga a personas acceso a los objetos del sistema sobre la base de su identidad. La autenticación solamente garantiza que la persona sea quien dice ser, pero no proporciona ningún dato con respecto a los derechos de acceso de la persona.

FootPrints admite varios modos de autenticación de usuario/contraseña. Los administradores tienen la opción de usar técnicas de cifrado internas de **FootPrints**, en las que **FootPrints** mantiene su propia base de datos de usuarios y contraseñas, **FootPrints** puede permitir que el servidor web realice la autenticación o puede autenticar mediante una conexión en interfaz con un servidor de directorio LDAP o la lista de usuarios de Windows NT en Windows y la lista de usuarios de UNIX/Linux en sistemas UNIX.

FootPrints admite los siguientes métodos de comprobación de contraseña:

- Autenticación de **FootPrints** (por defecto).
- Autenticación de LDAP.
- Autenticación de Windows NT/2000 (sólo en Windows NT/2000).
- Autenticación de UNIX (sólo en UNIX).
- Autenticación del servidor web.

Buscar y elaborar informes

Búsquedas

Cuando **FootPrints** lleva a cabo una búsqueda, significa que el usuario ha introducido algunos criterios (por ejemplo, una palabra clave, un número de problema, un intervalo de fechas, etc.) y **FootPrints** reúne y muestra todos los registros que cumplen con esos criterios de búsqueda. Las búsquedas se pueden llevar a cabo en campos específicos (por ejemplo, una búsqueda en el campo Tipo de problema de todos los registros que contienen la palabra "Impresora" en dicho campo) o en todos los campos (por ejemplo, el usuario introduce palabras clave como "datos inalámbricos" y **FootPrints** realiza una búsqueda de esas palabras en todos los campos de todos los registros). También se pueden llevar a cabo búsquedas por fecha o por intervalo de fechas (por ejemplo, todos los problemas que se abrieron entre el 1.º de abril de 2007 y el 30 de abril de 2007).

FootPrints contiene una serie de herramientas de búsqueda que permiten buscar y localizar problemas específicos en la base de datos y crear colas personalizadas para la página de inicio:

- **Búsqueda rápida:** esta herramienta está disponible en cualquier página de **FootPrints**. Realice búsquedas introduciendo una palabra clave, un título o un número de problema.
- **Colas implementadas:** son listas que se encuentran en la página de inicio de **FootPrints** que, si están seleccionadas, reúnen y muestran registros de acuerdo con criterios predeterminados. Por ejemplo, el usuario podría hacer clic en la cola Mis asignaciones para visualizar posteriormente todos los problemas que le fueron asignados.
- **Búsqueda avanzada:** búsqueda compleja en todos los campos y criterios.
- **Búsquedas guardadas:** guarde los criterios de las búsquedas avanzadas para crear colas disponibles desde la página de inicio de **FootPrints**.

- **Búsqueda inter-áreas de trabajo:** realice búsquedas de problemas en varios áreas de trabajo.

Informes

Los informes dan formato y cuantifican la información almacenada en la base de datos. Cuando un usuario solicita un informe, esto no significa otra cosa que decidir cuáles serán los datos del campo que se recuperarán y qué aspecto deberá tener el resultado. Luego, **FootPrints** proporciona la información con el formato solicitado. A fin de que un informe le resulte útil, es preciso decidir qué clase de información desea incluir en él antes de ejecutarlo. Por ejemplo, si desea determinar la cantidad de problemas que se encontraban en estado activo (es decir, que aún no se habían cerrado) en una fecha en particular, así como la cantidad de esos problemas en particular que se cerraron un mes después, puede especificar esos criterios en **FootPrints** y solicitar un informe. **FootPrints** luego se conectará a la base de datos, contará estos problemas y generará un informe que permitirá ver los datos con el formato que usted haya solicitado.

Tipos de informes

Se pueden obtener los siguientes tipos de informes de **FootPrints**:

- **Single Issue Report:** cree un informe sobre un solo problema.
- **Quick Report:** cree un informe sobre un conjunto de problemas visualizados en la página de inicio.
- **Custom Reports:** cree informes personalizados con criterios y opciones de formato personalizados, que incluyan gráficos y estadísticas de varios niveles.
- **Saved Reports:** obtenga acceso a las plantillas de informes personalizados.
- **Shared Reports:** obtenga acceso a las plantillas de los informes compartidos entre diferentes usuarios.
- **Project Flashboard:** visualice una representación gráfica del *help desk* y de la actividad del área de trabajo personalizable y de último momento.
- **Personal Flashboard:** visualice una representación gráfica personalizable y de último momento de la actividad de un individuo y de la actividad de los equipos a los que pertenece el agente del área de trabajo actual.
- **Metrics:** genere informes destinados a análisis estadísticos e históricos.
- **Cross-project Reporting:** cree informes personalizados entre varios áreas de trabajo.
- **Time-tracking Reports:** genere informes de seguimiento de tiempo y facturación.
- **Report Templates:** cree plantillas de informes de único problema para imprimir órdenes de compra, órdenes de trabajo, autorizaciones de devolución de material (RMA), etc.
- **Configuration Management Reports:** estos informes sólo están disponibles con el módulo complementario Administración de configuración y proporcionan datos sobre problemas que coinciden con los criterios de Administración de configuración.
- **Change Management Reports:** estos informes sólo están disponibles con el módulo complementario Administración de cambios y proporcionan datos sobre problemas que cumplen con los criterios de Administración de cambios.

Seguimiento de tiempo

El concepto de seguimiento de tiempo se utiliza para realizar el seguimiento del tiempo que los agentes dedican a trabajar en los problemas. El seguimiento de tiempo puede ser calculado automáticamente por el sistema o manualmente por el agente. Los agentes pueden tener asignadas tarifas por hora para calcular los importes monetarios invertidos en los problemas, además del tiempo dedicado. Se puede realizar el seguimiento de cualquier agente al crear problemas y al editarlos. La cantidad total de tiempo dedicado a todas las sesiones se acumula y almacena en las propiedades del problema. Si no se necesitara esta funcionalidad, se la podría desactivar para el área de trabajo.

Estos datos se pueden utilizar para crear informes de seguimiento de tiempo, que a su vez se pueden utilizar para facturación o para el seguimiento de toda la información relacionada con el tiempo, por ejemplo, el tiempo que uno o más usuarios dedicaron a determinadas clases de problemas. El informe de seguimiento de tiempo de **FootPrints** genera valores totales y promedio de todos los datos relacionados con el seguimiento de tiempo incluidos en el informe e información relacionada con el seguimiento de tiempo del individuo para cada problema informado. Además de generar datos específicos con objetivos de facturación, el informe de seguimiento de tiempo se puede utilizar para generar valores promedio y totales para un usuario interno, un cliente, un estado, un tipo de prioridad específicos, etc.

Calendario de Numara FootPrints

El Calendario de **FootPrints** es un sistema de organización de datos en un calendario basado en la web, totalmente integrado al seguimiento de problemas y a la administración de problemas del cliente de **FootPrints**. Los agentes y los administradores pueden realizar el seguimiento de citas personales y de todo el área de trabajo, programar reuniones, trabajos, etc. Se pueden crear enlaces de citas del calendario a problemas de **FootPrints**. Además, se pueden crear citas recurrentes que generen nuevos problemas automáticamente la próxima vez que se sucedan. Las citas se pueden sincronizar con Microsoft Outlook mediante email o, en caso de tener el módulo complementario FootPrints Sync, con una serie de administradores de información personal (PIM) admitidos. Es posible definir calendarios laborales para el área de trabajo y para agentes individuales, que incluyen horas de trabajo regulares, fiestas, vacaciones y ausencias por enfermedad, lo que puede reducir los conflictos a la hora de programar el trabajo. Los agentes pueden establecer la interfaz de **FootPrints** en la zona horaria local, de modo que todas las citas y demás horarios se visualicen en el horario local, en lugar del horario del servidor.

Hay tres opciones disponibles en el sistema de calendario de **FootPrints**:

- **Área de trabajo:** el calendario del área de trabajo permite realizar un seguimiento de las citas concertadas con todos los agentes y equipos de un área de trabajo de **FootPrints**. Cada área de trabajo tiene su propio calendario.
- **Personal:** cada agente o administrador de **FootPrints** tiene un calendario personal. En él puede agregar tanto citas personales como relacionadas con el trabajo. El calendario personal permanece inalterable durante todos los áreas de trabajo de un usuario.
- **Disponibilidad:** cada agente o administrador pueden tener definido un calendario de disponibilidad, lo que reduce la cantidad de conflictos al momento de programar citas de trabajo. La disponibilidad se puede relacionar con los campos de fecha y hora de un problema.

Calendario laboral del área de trabajo

Se puede definir un calendario laboral para un área de trabajo y para agentes individuales. El administrador de área de trabajo puede definir horas de trabajo regulares, días no laborales y

fiestas en el calendario laboral. Se pueden configurar reglas de escalado que se adapten al calendario. Las fiestas y las excepciones del calendario regular se definen en el calendario laboral. Cuando se genera un informe de seguimiento de tiempo, en el informe se podrá calcular el horario del calendario laboral a fin de que sólo se calculen horarios comprendidos dentro de las horas de trabajo.

El Horario de trabajo del área de trabajo de **FootPrints** también permite que el administrador establezca un segundo turno en el calendario laboral. De esta manera, podrá incorporar mayor flexibilidad en las horas de trabajo y la generación de informes.

Sincronizar citas

El módulo complementario FootPrints Sync permite sincronizar citas del calendario de **FootPrints** con calendarios externos y viceversa. Esto significa que, desde **FootPrints**, se podrá crear una cita en el calendario de **FootPrints** y reflejar esa cita en el calendario externo (Outlook, Lotus Notes, etc.). También es posible crear una cita en el calendario externo y que esta se refleje en el calendario de **FootPrints**. Para ello, es preciso instalar un cliente.

Flujo de trabajo automático

Funciones del flujo de trabajo

La frase “flujo de trabajo” remite a las tareas y a las reglas de negocio que el administrador de área de trabajo puede configurar de modo que estas tareas y reglas se sucedan automáticamente teniendo en cuenta una serie de criterios diferentes. Las funciones del “flujo de trabajo” son los mecanismos implementados en **FootPrints** que permiten configurar esas tareas y reglas de negocio de manera que sucedan automáticamente.

Escalado

El escalado de **FootPrints** permite automatizar los procesos comerciales a través del sistema, sin necesidad de recurrir a la programación, utilizando la misma interfaz basada en la web que se emplea en las búsquedas, los informes, la creación de problemas, etc. Esta funcionalidad puede realizar escalados sencillos mediante los cuales se envían mensajes por email cuando no se ha encontrado la solución a un problema durante determinado tiempo y también es capaz de respetar reglas más complejas en función de varios criterios que representan una serie de acciones, como por ejemplo, cambiar el estado, la asignación, etc.

A continuación se detallan algunos de los usos frecuentes de la funcionalidad de escalado de **FootPrints**:

- **Escalado basado en tiempo:** permite escalar problemas vencidos a otro usuario o prioridad.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** permite alertar a los agentes sobre la proximidad de un umbral correspondiente a un acuerdo de nivel de servicio.
- **Recordatorios:** permite enviar recordatorios a agentes.
- **Asignación automática:** permite crear reglas de autoasignación basadas en una combinación de diversos criterios.
- **Notificaciones por email personalizadas:** permite crear notificaciones por email personalizadas que se enviarán a agentes y clientes en cualquier etapa del flujo de trabajo.
- **Programas externos:** permite iniciar un trabajo por lotes en otro sistema o aplicación.

- **Flujo de trabajo de multiáreas de trabajo:** permite automatizar el escalado de un problema de un área de trabajo a otro.
- **Aprobaciones:** permite utilizar aprobaciones, junto con estados y roles, para definir un proceso de aprobaciones personalizado.

Una regla de escalado escala problemas automáticamente en función de los criterios que se hayan configurado en todo el área de trabajo. Se pueden definir reglas para los problemas que deban ser escalados automáticamente y para definir lo que debe suceder cuando los problemas cumplan con esos criterios. Por ejemplo, en la organización posiblemente se haya establecido una regla que indique que “todos los problemas de prioridad 1 deben cerrarse dentro de las 24 horas”. La funcionalidad de escalado automático de **FootPrints** puede configurarse de manera que envíe un mensaje por email automáticamente al administrador para alertarlo acerca de un problema de prioridad 1 que continúa abierto después de transcurridas 24 horas.

Administración de niveles de servicio

La funcionalidad de Administración de niveles de servicio ha sido diseñada para que el servicio al cliente logre cumplir con los niveles de servicio correspondientes a los clientes en función de sus contratos de servicio. Los niveles de servicio se pueden definir teniendo en cuenta el tipo de problema o incidente usando el campo Área de trabajo, o bien teniendo en cuenta quién es el cliente usando un campo Lista de contactos. Cada nivel admite la definición de un tiempo de resolución, un tiempo de respuesta (la rapidez con que se debe encontrar una respuesta cualquiera para un problema), información de contacto y reglas de escalado asociadas. Asimismo, es posible definir una cantidad ilimitada de niveles de servicio. Las fechas y las horas de vencimiento se generan automáticamente en función del tiempo de resolución. También pueden generarse informes de estadísticas de nivel de servicio que incluyan el porcentaje de problemas que sobrepasa el tiempo de resolución durante un período en particular. En conclusión, la funcionalidad de Administración de niveles de servicio proporciona la base de una serie de reglas de flujo de trabajo automático que garantizan la calidad de servicio que se brinda al cliente.

Administración de cambios de Numara FootPrints

En términos generales, la administración de cambios es un proceso desarrollado para garantizar el uso de métodos y procesos estandarizados en el manejo de todos los cambios. El objetivo de la administración de cambios es reducir al mínimo el impacto que puedan tener los cambios sobre la calidad del servicio.

Administración de cambios de **FootPrints**: permite a las organizaciones desarrollar su propio proceso de aprobación para problemas sin necesidad de recurrir a la programación. En Administración de cambios de **FootPrints**, se designan aprobadores para áreas de trabajo específicos. Cuando un problema cumple con los criterios de aprobación, los aprobadores reciben una notificación que les indica que un problema está esperando aprobación. Entonces los aprobadores otorgan o niegan la aprobación. Cuando un problema cumple con los criterios de aprobación, pasa a otra etapa del proceso. Tenga en cuenta que el hecho de cumplir con los “criterios de aprobación” puede implicar el rechazo en lugar de la aprobación del problema.

Los administradores de área de trabajo pueden designar diferentes aprobadores para las diferentes etapas del proceso de aprobación. Por ejemplo, una propuesta de cambio de software tal vez requiera una aprobación inicial para el cambio del departamento de administración de productos; luego, una aprobación para el diseño del departamento de organización de desarrollo; a continuación, una aprobación de la versión de software real del departamento de desarrollo de software; por último, una aprobación de prueba del departamento de garantía de calidad, entre otras. La funcionalidad Administración de cambios permite que los administradores de área de trabajo creen un método ordenado y eficaz para obtener estas aprobaciones y asegurarse de que ningún aspecto quede desatendido durante el proceso o deba esperar un tiempo excesivo hasta su revisión.

NOTA

Administración de cambios de **FootPrints** es un módulo complementario que le significará un costo adicional. Este módulo complementario no está disponible para la versión de la base de datos de FootPrints. Los clientes de mantenimiento pueden actualizar su versión de la base de datos a fin de habilitar este módulo complementario sin costo adicional (aparte del costo del complemento). Los aprobadores deben tener una licencia de agente de **FootPrints** (fija o concurrente).

A continuación se detallan las funcionalidades integradas a Administración de cambios de **FootPrints**:

- Criterios personalizables para establecer un proceso de aprobación automáticamente (que incluya todos los campos implementados y personalizados).
- Reglas personalizables que permiten cumplir con una aprobación (es decir, que requieren la aprobación de una persona, la mayoría de las personas o todas las personas).
- Acciones personalizables al momento de la aprobación o desaprobación, que incluyen el inicio de otra fase de aprobación, el cambio de estado, la nueva asignación, etc.
- Notificaciones por email personalizables para las distintas etapas del proceso de aprobación.
- Auditoría de administración de cambios.
- Permisos personalizables para obtener acceso a la información de la aprobación.
- Página de inicio implementada que muestra la lista “Mis aprobaciones”.
- Informes implementados de Administración de cambios.
- Aprobación por email.
- Aprobaciones anónimas opcionales.

Numara FootPrints Service Catalog

Service Catalog is the heart of ITIL v3 and Numara FootPrints Service Catalog meets the requirements of ITIL v3. A Service Catalog is a document that provides a brief overview, in business terms, of all the business and infrastructure services offered by the IT provider, which may also include service charges. Numara FootPrints Service Catalog (SC) enables IT organizations to offer a menu of services customized to their business customers; this allows IT to demonstrate its value to the business, and provide transparency of service costs. Items in the Service Catalog could include new equipment (laptop, Blackberry, etc.), critical business services such as email, or a bundle of services as required for a new hire. An entry in the SC would include a description of service, costs, service level agreement, etc. in a customer-friendly interface.

The Numara Service Catalog builds on existing functionality in FootPrints (configuration management, projects, quick issue templates, self-service, and change management) to provide a complete SC solution. Because of its great flexibility, the Numara Service Catalog can be used in any type of organization or department – IT, HR, Pro Services/Training, Facilities, External Customer Support, etc.

Mensaje difundido

Un mensaje difundido es el que aparece en una ventana emergente en los equipos de todos los usuarios internos de **FootPrints** que estén conectados (es decir, esto excluye a los clientes). Únicamente pueden crear mensajes difundidos los administradores del sistema.

Encuestas a clientes

Si esta funcionalidad está activada, se puede enviar una encuesta de satisfacción del cliente automáticamente por email a los clientes cada vez que se cierre uno de sus problemas.

El email, con la encuesta adjunta, se envía al cliente de acuerdo con las reglas especificadas en Administrar | Área de trabajo | Flujo de trabajo automático | Encuestas a clientes.

Servicios Web de FootPrints

La funcionalidad de servicios web de FootPrints permite que los usuarios obtengan acceso a la base de datos de forma programada por medio de Internet utilizando servicios web y realicen funciones específicas. Las funciones específicas son las siguientes:

La funcionalidad es restringida, puesto que la interfaz programada a **FootPrints** no puede alterar la estructura de la base de datos. Por ejemplo, el usuario (o programa) no podría eliminar la columna de una base de datos.

Numara FootPrints Sync

La funcionalidad Numara FootPrints Sync permite que los agentes de **Numara FootPrints** realicen lo siguiente:

- Sincronicen citas concertadas en **FootPrints** con el administrador de información personal (PIM) y citas concertadas en el PIM con FootPrints.
- Realicen tareas que les fueron asignadas en el PIM a partir de problemas de **FootPrints** y actualicen los campos de estado de problemas de **FootPrints** basados en un campo del PIM.
- Sincronicen la Lista de contactos de **FootPrints** con la del PIM (es decir, escriban contactos en la Lista de contactos de **FootPrints** para el PIM).

Numara FootPrints Sync requiere la instalación de un cliente. Numara FootPrints Sync admite Microsoft Outlook, Lotus Notes, Palm Desktop/Hotsync, Pocket PC (a través de Outlook), Blackberry/RIM y Outlook Express. Este es un módulo complementario que se debe comprar si se lo quiere utilizar con **Numara FootPrints**.

NOTA

La sincronización con Blackberry/RIM se realiza en un proceso de dos pasos en el cual el usuario sincroniza **Numara FootPrints** con Outlook en el escritorio y luego Blackberry/RIM con Outlook, o bien, sincroniza Blackberry/RIM con Outlook y luego Outlook con **Numara FootPrints**.

Consulte la sección *Numara FootPrints Sync* para obtener detalles sobre la instalación y la configuración del cliente.

Capítulo 3: Interfaz de Numara FootPrints

Página de inicio de Numara FootPrints

El aspecto es nuevo, pero todo continúa igual

Los experimentados agentes de FootPrints notarán de inmediato que la página de inicio se ve radicalmente diferente. Todas las funcionalidades y funciones existentes continúan iguales, pero se han perfeccionado y la página ahora es menos complicada a fin de que le sea más fácil navegar. El objetivo era facilitarle la vida, y una vez que se acostumbre a la nueva interfaz, lo será. Para los agentes nuevos, el aspecto renovado de FootPrints permitirá que se adapten más fácilmente al uso del software.

Es importante destacar que el término “proyecto” ha cambiado en todo FootPrints a “área de trabajo”. Consecuentemente, interproyectos ahora se denomina “informe entre áreas de trabajo”.

A dónde llegamos

La página de inicio se ha cambiado para enfatizar botones, enlaces y datos que son más importantes y ha desactivado otra información. Esto tiene como resultado que la vista se dirige a lo más importante y limita los desordenes causados por la información superflua.

En las versiones anteriores, se señalaba que la página de inicio de FootPrints tenía tres frames: el frame superior, el frame izquierdo y el frame principal. El paradigma de varios frames ya no funciona. La página ahora se ve como un solo frame, con áreas de funcionalidad, que por lo general van de arriba hacia abajo. En el punto de referencia principal está la barra de herramientas de FootPrints. La barra de herramientas ahora es una banda a que cruza la página de izquierda a derecha. Cuando se pasa el mouse sobre un botón de la barra de herramientas, los menús se visualizan debajo del botón. Aquí aparece una descripción rápida de dónde está todo ahora:

- **Barra de herramientas FootPrints:** la barra de herramientas ya no es una fila de botones a la izquierda de la página. Ahora es una banda que cruza la parte superior de la página, separando la sección superior de ésta de los componentes del tablero de mandos de FootPrints y todo el material debajo de éste. Por defecto, la barra de herramientas no tiene tantos botones visibles, pero el administrador pueden agregar otros. La **Página de inicio, Nuevo problema, Informes** y (para aquéllos con privilegios administrativos) los botones de **Administración** continúa ahí. Si hace clic en éstos, se abre la página principal de esas funciones. Si pasa el mouse sobre ellos, aparece un menú para las funciones adicionales pertinentes a éstos. Ahora también hay un botón **Más**. Pase el mouse sobre el botón Más para visualizar funciones adicionales, de la siguiente forma:
 - Lista de contactos
 - Calendario de área de trabajo
 - Calendario personal
 - CMDDB (si la organización utilizó el módulo Base de datos de administración de configuración)

- Base de conocimiento
- Instant Talk (opcional)
- Control remoto (opcional)
- **Mis preferencias:** si busca el botón **Mis preferencias**, ahora es un enlace en parte superior derecha de la página y se llama simplemente **"Preferencias"**.
- **Plantillas de problemas rápidos, Problemas globales y Adición a la base de conocimiento:** **Plantillas de problemas rápidos, Problemas globales y Adición a la base de conocimiento** ahora se encuentran en el menú bajo Nuevo problema y Problemas rápidos se llaman "Plantillas rápidas".
- **Informes:** Todos los **Informes**, incluido **Paneles de control** se listan bajo **Informes**.
- **Búsqueda:** todas las funciones de búsqueda se encuentran en la parte superior de la página donde estaba la Búsqueda rápida y permanecen ahí. Los 3 botones de opciones para búsqueda por "Título", "Palabra clave" y "Número" han sido reubicados con un cuadro desplegable que se fija por defecto en búsquedas por "Título" y también incluye una opción de "Palabra clave". Escribir un valor numérico en la Búsqueda rápida automáticamente desplegará el problema correspondiente con ese número. Ya no hay necesidad de seleccionar específicamente la búsqueda por "Número", de este modo, la opción se ha eliminado. Para efectuar una búsqueda en cadena de un valor numérico, puede colocar el valor numérico entre comillas dobles. Las búsquedas avanzadas se realizan haciendo clic en el enlace Avanzado. Pase el mouse sobre el enlace Avanzado para acceder a las Búsquedas guardadas y a las Búsquedas entre áreas de trabajo.
- **Calendario:** los **calendarios (Personal y Área de trabajo)** se encuentran bajo el botón **Más**. Visite cada uno de los calendarios o la página Crear/Editar para acceder al Calendario de disponibilidad.
- **Ayuda:** La ayuda ahora es un enlace en el extremo superior derecho de la página. Este es el botón para la página de ayuda principal. La ayuda sensible al contexto permanece activada en todas las demás páginas.
- **Desconexión:** la función de desconexión estaba en la barra de herramientas de FootPrints en el frame izquierdo. Ahora se llama "Cerrar sesión" y es un enlace en la sección superior derecha de la página.
- **Campo desplegable de área de trabajo:** el campo desplegable Área de trabajo, utilizado para cambiar áreas de trabajo, ahora es un cuadro desplegable "Área de trabajo". Ya no se encuentra en el extremo superior derecho de la página, ahora está en el costado superior derecho. Si mira ahí, verá que dice "En este momento se encuentra en el área de trabajo X", donde X es el nombre del área de trabajo actual. Haga clic en el nombre del área de trabajo y aparece el cuadro desplegable.
- **Lista de problemas:** La lista de problemas está en el mismo lugar que antes. Algunos cambios se ha realizado para otorgarle mayor acceso a la información que necesita sin tener que incurrir en costos operativos por cargar otras páginas. Verá la Prioridad, Título y columna que se clasificó resaltada mientras la otra información permanece desactivada. Al costado del Título se encuentran las primeras palabras de la Descripción más reciente para ver fácilmente la última información de sus asignaciones. Al hacer clic en [más...] se revelará incluso más de la Descripción más reciente y de los enlaces para "Descripciones", "Detalles" y "Modificar". Haga clic en el enlace "Descripciones" para revelar la lista completa de todas las Descripciones si necesita este nivel de detalle. Si se necesitan más detalles, puede hacer clic en el enlace "Detalles" para iniciar la página Detalles completa. En cualquier momento durante este área de trabajo, puede hacer clic en el Título del problema para iniciar la nueva página Edición rápida para actualizar rápidamente la Prioridad, Estado, Descripción u otros campos seleccionados sin tener que

salir de la página. Si necesita editar más información, acceda a la página Modificar competa que está disponible como enlace una vez que haga clic en [más...].

La nueva funcionalidad Edición rápida significa que, sin tener que dejar la página de inicio, rápidamente puede realizar una actualización al Título, Prioridad o Descripción, que son las actualizaciones más comunes que se efectúan. Si trabaja en un entorno que requiere actualizaciones de otros campos en conformidad, el administrador puede agregar otros campos a este formulario. Si trabaja en un entorno que requiere actualizaciones extensivas de campos y uso de otras funciones con cada actualización como Seguimiento de tiempo, la funcionalidad Edición rápida podría no ser para usted y el administrador podría deshabilitarla.

- **Cuadro de diálogo Acción rápida:** la casilla de verificación Cuadro de diálogo Acción rápida, que se ubica sobre la lista de problemas en el costado derecho de la página continúa sobre la lista de problemas, pero se movió al lado izquierdo de la página para mayor visibilidad.
- **Prioridad:** anteriormente, aparecían todas las prioridades de la columna de prioridad de la lista de problemas. En la nueva interfaz, sólo aparecen las prioridades importantes, de modo de hacerlas más visibles.
- **Modo de varias ventanas:** puede que haya observado que las páginas Detalles de incidentes y Modificar se abren en una nueva ventana. Anteriormente esto era opcional, pero ahora es el método estándar en FootPrints. Con la forma en que se ha diseñado la nueva página de inicio, debería visitar estas páginas con menor frecuencia que antes. Las ventanas separadas también brindan mayor eficacia en la realización de varias tareas.

Página de inicio

Una vez iniciado sesión correctamente, aparece la página de inicio de **FootPrints**. La página de inicio de **FootPrints** es el punto de partida del área de trabajo de **FootPrints**. Puede volver a la página de inicio en cualquier momento haciendo clic en el botón "Inicio" de la barra de herramientas.

La página de inicio de **FootPrints** aparece en dos áreas lógicas divididas por la barra de herramientas. Sobre la barra de herramientas, de izquierda a derecha, se encuentra:

- el logotipo de Numara
- el campo **Búsqueda rápida**, para buscar problemas
- el **saludo**, que muestra el nombre del usuario
- el enlace **Cerrar sesión**, para desconectarse de FootPrints
- el enlace **Preferencias**, para definir las preferencias de usuario individuales
- el enlace **Ayuda**, para mostrar la documentación de ayuda en línea completa
- debajo de los enlaces Cerrar sesión, Preferencias y Ayuda, el cuadro desplegable **área de trabajo** para cambiar el área de trabajo.

Debajo de la barra de herramientas de FootPrints se encuentra:

- los **componentes del tablero de mandos** para enumerar elementos de interés y debajo de esto
- el cuadro desplegable **Acciones** para realizar acciones rápidamente
- la **Visualización** se despliega para mostrar los problemas que cumplen con los criterios de búsqueda especificados y debajo de eso
- la **lista de problemas**

La barra de herramientas de FootPrints muestra las siguientes opciones:

- **Inicio** para visualizar la página de inicio
- **Nuevo problema** para abrir un nuevo problema
- **Informes** para acceder a las funciones de los informes
- **Administración** (sólo visible para quienes cuentan con privilegios de administrador) para acceder a las funciones de administración
- **Más** para ver funciones adicionales

Sobre la barra de herramientas

Búsqueda rápida

La Búsqueda rápida se ubica en la parte superior de una página de FootPrints. Se puede tener acceso a ella desde cualquier pantalla de **FootPrints** (si se ejecuta una Búsqueda rápida en la Lista de contactos, la búsqueda sólo abarcará la Lista de contactos).

Para usar Búsqueda rápida, introduzca la cadena de búsqueda en el campo Búsqueda rápida, seleccione el campo que buscará en la lista desplegable (con la flecha desplegable) y haga clic en el botón BUSCAR. Aparece una lista de todos los problemas que coinciden con los criterios de búsqueda. Las búsquedas más complejas se cubren en el capítulo en *Buscar y elaborar informes*.

Cerrar sesión

Cerrar sesión se ubica en la parte superior de una página de FootPrints. Haga clic en el enlace Cerrar sesión de FootPrints.

Preferencias

La opción Preferencias permite a los agentes, administradores y clientes (si están configurados con acceso a las preferencias) personalizar su página de inicio y definir otras preferencias personales. Los usuarios pueden cambiar sus direcciones de correo electrónico, contraseña, opciones de seguridad, preferencias de lista de página de inicio y más.

NOTA

Los clientes no tienen acceso a todas las preferencias disponibles para los agentes y administradores.

Para cambiar las preferencias, haga clic en el enlace Preferencias.

Las fichas se muestran para:

- **Información personal:** cambie el nombre de visualización, la dirección de email, el área de trabajo por defecto, contraseña y más.
- **Página Problema:** opciones para la creación y modificación de problemas.
- **Página de inicio:** defina la lista de problemas y columnas que se muestra en la página de inicio de **FootPrints**.
- **Tablero de mandos:** defina los componentes del tablero de mandos que aparece en la parte superior del frame principal de la página de inicio de **FootPrints**.
- **Preferencias misceláneas:** otras preferencias personales.

NOTA

La mayoría de las opciones se aplican a todo el sistema **FootPrints**, a excepción de la página de inicio y la opción de seguridad de Requerir contraseña para problemas, que se seleccionan por área de trabajo. Si un usuario pertenece a varias áreas de trabajo, es posible visualizar diferentes preferencias para cada área de trabajo.

Información personal

Estas opciones se aplican a todas las áreas de trabajo a las que pertenece. Después de configurar las opciones, desplácese hasta la parte inferior de la página, introduzca su contraseña y haga clic en **GUARDAR**.

- **Nombre:** cambie su nombre de visualización (este cambio no afecta al ID de usuario). Reemplace el nombre actual en el cuadro de texto.

- **Dirección de email principal:** cambie su dirección de email de notificación por email de **FootPrints**. Para cambiar su dirección de email, reemplace la dirección actual en el cuadro de texto. La opción debe estar activada para recibir emails.
- **Dirección de email de localizador** (opcional): si lo desea, introduzca una dirección de email independiente para recibir notificación por medio de un localizador. Se puede usar para notificación de escalado. Active esta opción para recibir un email de notificación normal a esta dirección.
- **Dirección de email inalámbrica** (opcional): si lo desea, introduzca una dirección de email independiente para recibir notificación por medio de un dispositivo inalámbrico. Se puede usar para notificación de escalado. Active esta opción para recibir un email de notificación normal a esta dirección.
- **Cambiar contraseña:** cambie su contraseña de **FootPrints**. La contraseña debe introducirse dos veces.
- **Área de trabajo por defecto:** si es miembro de más de un área de trabajo, cambie el área de trabajo por defecto que se visualiza cuando inicia sesión en **FootPrints**. Para cambiar el área de trabajo por defecto, seleccione del cuadro desplegable.
- **Su zona horaria local: por defecto, FootPrints** muestra todas las fechas y horas de la zona horaria en la que se encuentra el servidor de **FootPrints**. Si selecciona una zona horaria de la lista desplegable, aparecen todas las fechas y horas adaptadas a esa zona horaria (esto no afecta al modo en que se almacenan los datos).
- **Formato de fecha:** esta opción determina cómo se representan las fechas en **FootPrints**. Las opciones disponibles son:
 - **Americano:** MM/DD/AAAA
 - **Europeo:** DD/MM/AAAA
 - **ISO:** AAAA/MM/DD
 - **Restaurar el valor del sistema por defecto:** se usa el formato por defecto que ha establecido el administrador del sistema.
- **Idioma preferido:** si la instalación actual de **FootPrints** admite varios idiomas, seleccione uno.
- **Mejora para disminuidos visuales conforme a la Sección 508 del gobierno de EE. UU.:** esta funcionalidad permite que usuarios disminuidos visualmente obtenga mejor acceso a **FootPrints**. Si está habilitada, **FootPrints** se optimiza para poder usarse con el explorador "JAWS" y otros exploradores similares. Cuando habilita o deshabilita esta funcionalidad, debe actualizar el explorador.
- **Eliminar cookie:** si ha seleccionado la opción que permite que **FootPrints** recuerde su ID y contraseña (en la página Autenticación), en esta página aparece una opción para eliminar el cookie de autenticación. Active la casilla para eliminar el cookie. Eliminar el cookie implica que usted debe introducir su nombre de usuario y contraseña cada vez que inicie sesión en **FootPrints**.

NOTA

Si acaba de cambiar su contraseña, la contraseña anterior continúa activa hasta que se apliquen los cambios. Por lo tanto, aunque haya cambiado su contraseña en la página Preferencias, debe introducir la contraseña anterior para que se apliquen los cambios. Una vez que sus preferencias se hayan cambiado correctamente, la nueva contraseña estará activa.

Página Problema

Estas opciones se aplican a todas las áreas de trabajo a las que pertenece. Después de configurar las opciones, desplácese hasta la parte inferior de la página, introduzca su contraseña y haga clic en **GUARDAR**.

- **Estilo de interfaz:** seleccione Fichas o Expandir/Contraer.
 - **Fichas:** esta opción muestra las secciones como fichas en las páginas Crear, Modificar y Detalles de problema. Si selecciona Fichas, puede elegir qué ficha de sección desea que se muestre cuando aparece cada uno de estos tres tipos de página (Crear problema, Modificar problema y Detalles). En el cuadro desplegable, seleccione la ficha que desea que se muestre.
 - **Expandir/Contraer:** esta opción muestra las secciones como secciones expandibles/contraíbles en las páginas Crear y Modificar problema. Los agentes pueden hacer clic en el signo más o menos que se encuentra junto al título para expandir o contraer la sección, respectivamente. Si selecciona Expandir/Contraer, puede elegir qué secciones desea que se muestren en el modo expandido en cada uno de los tres tipos de páginas (Crear problema, Modificar problema y Detalles). Si la casilla que se encuentra junto al nombre de la sección está activada, la sección se expande al obtener acceso a la página seleccionada.
- **Ortografía automática:** si lo desea, puede habilitar la ortografía automática en las páginas Crear problema y Modificar problema. La ortografía se controla después de enviar un problema o una actualización de un problema.
- **Editor HTML de descripciones:** el campo Descripción puede incluir controles de formato de texto, como tipo, tamaño y color de fuente, listas con viñetas y numeradas, y tablas. Para que esta característica funcione se debe usar Internet Explorer v5.5 o superior. También se puede usar un cuadro de texto sin formato.

NOTA

En algunas áreas de trabajo, el administrador puede visualizar la funcionalidad Editor HTML de descripciones.

- **Visualizador de descripciones Flip-Thru:** si esta opción está habilitada, cuando el usuario visualiza el campo Descripción de problema, solamente la primera vez se muestra una descripción. Los botones de flecha permiten al usuario “examinar rápidamente” varias descripciones del problema. Un control adicional que se encuentra encima del campo Descripción permite al usuario visualizar todas las descripciones al mismo tiempo en una ventana nueva.
- **Mostrar descripción completa al modificar:** si esta opción está habilitada, antes del campo Descripción se incluye un campo de visualización que no se puede modificar que permite a los agentes desplazarse por las descripciones introducidas con anterioridad sin necesidad de abrir una ventana independiente Ver descripción actual.
- **Modificar la descripción más reciente:** si esta opción está habilitada, aparece la última descripción de un problema en la página de modificación en una casilla independiente que permite realizar modificaciones. Esta opción sólo está disponible para los administradores y otros usuarios que tengan el permiso de rol adecuado.
- **Crear nuevos problemas con mi información de contacto:** si esta opción está habilitada, la sección Información de contacto del problema siempre se completa previamente con el registro de la lista de contactos del agente que introduce los datos del problema. Para que esta opción funcione, el agente debe tener un registro correspondiente en la lista de contactos. De lo contrario, los campos permanecen vacíos.

- **Abrir ficheros adjuntos desde una nueva ventana:** si esta opción está habilitada, se abre una nueva ventana al hacer clic en un fichero adjunto para descargarlo. El valor por omisión es “Deshabilitar”.
- **Comportamiento después de crear o modificar un problema:** las tres opciones en esta lista desplegable son: Cerrar ventana y/o actualizar la página de inicio, Visualizar detalles del problema y Visualizar sólo la página de confirmación. **Cerrar ventana y/o actualizar la página de inicio** cierra la ventana página Problema. **Visualizar detalles de problema** muestra la página Detalles de problema en una nueva ventana después del envío. **Sólo visualizar página de confirmación** muestra un botón Ver problema y un botón Cerrar ventana. Al hacer clic en el botón Ver problema aparece la página de detalles del problema. En un sistema usado en exceso (uno con muchos agentes y problemas), la opción Visualizar sólo la página de confirmación proporciona el mejor rendimiento, mientras que las otras dos opciones afectan el rendimiento del sistema prácticamente en la misma medida.
- **Descripciones/Firmas rápidas:** si se selecciona el enlace, aparece una ventana que permite crear texto predefinido con el cual se completa el campo Descripción de las páginas Crear problema y Modificar problema. Esto puede usarse para crear una firma personal o disponer con facilidad de respuestas comunes. Para usar una descripción rápida al completar la página Crear problema o Modificar problema, seleccione el nombre de la descripción rápida en la lista desplegable ubicada en la barra de título del campo Descripción. A continuación se incluye información adicional para la creación, modificación y eliminación de descripciones rápidas.
- **Requerir contraseña para problemas:** solicita una contraseña para guardar los cambios de un problema. Esta opción se habilita por área de trabajo, es decir, para habilitarla en otra área de trabajo, cambie las áreas de trabajo, vuelva a la página Preferencias y habilítela.

Crear una descripción rápida/firma

Para crear una descripción rápida:

1. Seleccione **Preferencias** y haga clic en el enlace Descripción rápida/firmas de la ficha Problemas de la página Preferencias. Se abre una ventana emergente.
2. Introduzca un nombre para la descripción rápida/firma en la sección Crear, luego su contraseña y haga clic en **OK**. Aparece un campo de texto multilínea.
3. Introduzca el contenido para la descripción rápida/firma en el campo de texto multilínea y haga clic en **OK**.
4. Se guarda la descripción y se abre la ventana emergente Descripción rápida que permite crear, modificar o eliminar descripciones rápidas/firmas adicionales.

Una vez creada una descripción rápida o firma, aparece un cuadro desplegable en la barra de título del campo Descripción de las páginas Crear problema y Modificar problema. El cuadro desplegable contienen los nombres de las descripciones rápidas del área de trabajo. Si el agente selecciona un nombre del cuadro desplegable, el campo Descripción se completa con texto predefinido. El agente puede introducir texto adicional en este campo.

Modificar una descripción rápida/firma

Para modificar una descripción rápida:

1. Seleccione **Preferencias** y haga clic en el enlace Descripción rápida/firma de la sección Problemas de la página Preferencias. Se abre la ventana emergente Descripción rápida.
2. Haga clic en el nombre de la descripción rápida o firma en la sección Modificar, luego introduzca su contraseña y haga clic en **OK**. Aparece un campo de texto multilínea.

3. Realice los cambios que desee en el texto del campo de texto multilínea. Puede eliminar, agregar o modificar el texto según lo considere conveniente. Cuando haya realizado los cambios que desee, haga clic en **OK**.
4. El contenido se guarde y se abre la ventana emergente Descripción rápida que permite crear, modificar o eliminar otras descripciones rápidas/firmas.

Eliminación de una descripción rápida/firma

Para eliminar una descripción rápida/firma y quitarla del cuadro desplegable de las páginas Crear problema y Modificar problema:

1. Seleccione **Preferencias** y haga clic en el enlace Descripción rápida/firma de la sección Problemas de la página Preferencias. Se abre la ventana emergente Descripción rápida.
2. Haga clic en el nombre de la descripción rápida/firma en la sección Modificar y en la casilla de verificación Marcar esta casilla para eliminar la descripción rápida/firma seleccionada, luego introduzca su contraseña y haga clic en **OK**.
3. Se elimina la descripción rápida/firma y se abre la ventana emergente Descripción rápida/firma que permite crear, modificar o eliminar otras descripciones rápidas o firmas.

Página de inicio

Esta ficha se usa para definir la lista de problemas visualizados en la página de inicio de **FootPrints**. Por defecto, se selecciona Mis asignaciones. La selección Mis asignaciones muestra una lista de las asignaciones abiertas más recientes y es la opción recomendada para la mayoría de los usuarios. Es la forma más rápida de visualizar sus asignaciones, y además le permite estar siempre informado sobre sus asignaciones. Sin embargo, el usuario puede optar por visualizar una lista implementada o personalizada.

NOTA

Las opciones que se muestran a continuación están vigentes por área de trabajo. Para cambiar sus preferencias en otra área de trabajo, vaya a esa área de trabajo y vuelva a configurar las preferencias.

Las opciones disponibles son:

- **Seleccionar las listas que estarán disponibles en la página de inicio:** contiene las listas que se muestran en el cuadro desplegable de la ventana principal de la página de inicio. Es posible resaltar una o más listas manteniendo presionada la tecla Ctrl al mismo tiempo que se hace clic en la lista. Las opciones disponibles son:
 - **Mis asignaciones:** contiene los problemas activos más recientes que se le han asignado. Es la opción por defecto.
 - **Mis asignaciones y peticiones:** contiene los problemas activos que se le asignaron y las peticiones de clientes que aún no se han asignado.
 - **Asignaciones de mi equipo:** contiene los problemas activos de su equipo. (Sólo se muestra si usted pertenece a un equipo).
 - **Mis asignaciones en todas las áreas de trabajo:** contiene los problemas activos que se le asignaron en todas las áreas de trabajo (sólo se muestra si usted pertenece a varias áreas de trabajo).
 - **Mis aprobaciones activas:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
 - **Mis aprobaciones y asignaciones activas:** contiene todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. También contiene las asignaciones del agente

correspondientes al área de trabajo actual. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).

- **Mi voto requerido:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente aún no ha votado y la votación no ha finalizado. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mi voto requerido y asignaciones:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador, el agente aún no ha votado y la votación no ha finalizado. También contiene las asignaciones del agente correspondientes al área de trabajo actual. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Todos los problemas:** contiene todos los problemas de la base de datos del área de trabajo (sólo disponible si tiene derechos para ver todos los problemas del área de trabajo).
- **Problemas globales:** contiene todos los problemas globales activos del área de trabajo.
- **Problemas eliminados:** contiene los problemas que se han eliminado (sólo para administradores).
- **Peticiones:** contiene las peticiones enviadas por los clientes (consulte a continuación).
- **Búsquedas guardadas:** muestra búsquedas personalizadas personales y compartidas.
- **Base de conocimiento:** muestra las soluciones de la base de conocimiento.
- **Lista por defecto:** se especifica la lista por defecto de los problemas generados automáticamente en la página de inicio de **FootPrints** cuando se inicia sesión en **FootPrints**. Seleccione una de las listas resaltadas. Una de las opciones es Nuevo problema, que establece la página Crear problema como la página de inicio por defecto.

NOTA

Independientemente de la lista que elija como el valor por defecto, siempre puede ver una lista diferente seleccionando otra opción en el cuadro desplegable Mostrar de la página de inicio.

- **Intervalo de actualización automática de página de inicio:** por lo general la lista de la página de inicio se actualiza cada vez que hace clic en Inicio del área de trabajo o cuando se realiza una acción que conduce nuevamente a la página de inicio. También puede establecer las preferencias para que la lista de la página de inicio se actualice automáticamente a intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Si configura **FootPrints** para que se actualice cada 30 minutos y luego sale a almorzar, cuando regrese la lista estará actualizada, sin la intervención del usuario.
- **Máximo de problemas por pantalla:** cantidad máxima de problemas que se muestran al mismo tiempo en la página de inicio.
- **Método de ordenamiento por defecto:** ordene la lista por un campo designado (incluidos los campos Área de trabajo y Lista de contactos) y seleccione el orden secundario (donde hay una coincidencia en la columna del orden primario, la columna del orden secundario determina el orden en el que se visualizan los problemas). Seleccione el orden descendente (de menor a mayor) o ascendente (de mayor a menor).
- **Columnas de la página de inicio:** seleccione qué columnas se muestran y en qué orden. Por ejemplo, para que se muestre el campo Tipo de problema:

En Tipo de campo, seleccione campos de **FootPrints**.

Resalte el tipo de problema en Campos disponibles.

Haga clic en **Agregar campo**. Se muestra el tipo de problema en la casilla Campos mostrados.

Para cambiar el orden de los campos que se van a mostrar, resalte un campo en la casilla Campos mostrados y haga clic en la fecha arriba o abajo para moverlo.

Para eliminar un campo, resáltelo en la casilla **Campos mostrados** y haga clic en **Eliminar**.

NOTA

Determinadas columnas se muestran automáticamente en la página de inicio, como Número de problema y el cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida. El campo Título también es obligatorio, pero es posible seleccionar la disposición en el cuadro de diálogo Campos mostrados. Además, por defecto, la opción Mi voto requerido se muestra en la lista de la página principal de los usuarios designados como aprobadores para la funcionalidad Administración de cambios. El listado Mi voto requerido no puede eliminarse de la lista.

Tablero de mandos

Los componentes del tablero de mandos de FootPrints contienen listas de información específica. Por defecto, se muestran Totales del área de trabajo y Problemas globales. Los componentes del tablero de mandos pueden mostrarse en cuatro columnas como máximo. Los usuarios también pueden crear componentes personalizados para que aparezcan en la página de inicio. El componente Totales del área de trabajo muestra la cantidad de problemas que tiene el área de trabajo en distintas categorías. El componente Problemas globales muestra los campos Título de los problemas globales activos, que además tienen enlaces a otros problemas. Los botones que se muestran en la parte superior derecha de los componentes de la página de inicio permiten:

- contraer el componente (-)
- expandir el componente (+)
- eliminar el componente (X)

La ficha Tablero de mandos de la página Preferencias se usa para especificar qué componentes del tablero de mandos se visualizan en la página de inicio del área de trabajo. Los usuarios pueden especificar diferentes conjuntos de componentes del tablero de mandos para cada área de trabajo. Por defecto, se muestran Totales del área de trabajo y Problemas globales. Los componentes del tablero de mandos pueden mostrarse en cuatro columnas como máximo. Los usuarios también pueden crear componentes personalizados para que aparezcan en la página de inicio.

Los componentes que pueden agregarse al tablero de mandos para que se muestren en la página de inicio de **FootPrints** son:

- **Gráfico:** cuando selecciona este componente, debe elegir el gráfico que desea que se muestre en el campo desplegable. Las opciones son Recibido vs. Cerrado y Problemas activos. Si selecciona Recibido vs. Cerrado debe elegir el período que FootPrints deberá considerar y si se mostrarán sólo sus problemas o los problemas de toda el área de trabajo. El componente muestra los problemas que se recibieron y los que se cerraron durante el período especificado para los agentes designados.
- **Usuarios actualmente conectados:** muestra una lista de los números e ID de los usuarios conectados al área de trabajo actual. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista.
- **Con definición personalizada:** introduzca un código personalizado para mostrar lo que desee en el componente del tablero de mandos. Puede ser HTML, javascript, etc.
- **Problemas globales:** muestra una lista de los problemas globales. Es posible hacer clic en los enlaces del componente Problemas globales para obtener acceso al problema y crear un problema enlazado. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista.

- **Soluciones más recientes:** se muestran las soluciones más recientes de la base de conocimiento. Debe establecer qué datos de la solución deben mostrarse en el campo Título.
- **Mis asignaciones:** muestra una lista de los números de problema y los títulos de los problemas activos asignados al usuario. Las entradas de la lista tienen enlaces a los problemas. Al hacer clic en una entrada de lista se muestra el problema. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista.
- **Aprobaciones pendientes** (si es aprobador de Administración de cambios): muestra una lista de los problemas de Administración de cambios para los cuales usted es aprobador y los que todavía exigen un voto. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista.
- **Aprobaciones de base de conocimiento pendientes** (si usted es aprobador de la base de conocimiento): muestra una lista de las soluciones de la base de conocimiento enviadas para las que usted es aprobador y que todavía no han sido aprobadas. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista.
- **Canal RSS:** muestra una lista de entradas provenientes del canal RSS seleccionado. Cuando especifique este componente, se le solicitará que establezca la cantidad de registros que se deben mostrar en la primera página de la lista y la URL correspondiente al canal RSS.
- **Peticiones:** muestra la lista de las peticiones del cliente.
- **Búsqueda guardada:** muestra la lista de las búsquedas guardadas.
- **Citas de hoy:** muestra una lista de sus citas del día.
- **Totales del área de trabajo:** muestra una lista de los números de problemas desglosada por estado. Haga clic en el estado para visualizar los problemas en el frame principal.

Agregar un componente al tablero de mandos de FootPrints

Para agregar un componente del tablero de mandos a la página de inicio:

1. En el campo Componentes disponibles, haga clic en el componente del tablero de mandos que se desea visualizar. Sólo se puede seleccionar un componente por vez. Se muestran los campos correspondientes a las opciones de configuración adicionales que debe introducir.
2. Introduzca las opciones de configuración adicionales necesarias.
3. Haga clic en el botón Agregar componente. En el área Tablero de mandos actual, aparece el icono del componente del tablero de mandos. Mueva el mouse sobre los componentes del tablero de mando que se muestran para ver qué componentes hay en el tablero de mandos actual.
4. Introduzca su contraseña en el campo Aplicar cambios que se encuentra al final de la página y haga clic en **GUARDAR**. Si omite este paso, los cambios no se aplicarán.

Modificar un componente del tablero de mandos de FootPrints

1. En el área Tablero de mandos actual, haga clic en el componente del tablero de mandos que desea modificar. Sólo se puede seleccionar un componente por vez. Se muestran los siguientes botones:
 - Modificación completa
 - Eliminar componente
 - Cancelar modificación

2. Cambie la configuración según sea necesario.
3. Haga clic en el botón Modificación completa para guardar las modificaciones o en el botón Cancelar modificación para que no se modifique la configuración de los componentes del tablero de mandos.
4. Introduzca su contraseña en el campo Aplicar cambios que se encuentra en la parte inferior de la página y haga clic en **GUARDAR**. Si omite este paso, los cambios no se aplicarán.

Eliminar un componente del tablero de mandos de FootPrints

Para eliminar un componente del tablero de mandos de la página de inicio, desde la página Preferencias:

1. En el área Tablero de mandos actual, haga clic en el componente del tablero de mandos que desea eliminar. Sólo se puede seleccionar un componente por vez. Se muestran los siguientes botones:
 - Modificación completa
 - Eliminar componente
 - Cancelar modificación
2. Haga clic en el botón Eliminar componente.
3. Introduzca su contraseña en el campo Aplicar cambios que se encuentra en la parte inferior de la página y haga clic en **GUARDAR**. Si omite este paso, los cambios no se aplicarán.

Puede eliminar todos los componentes del tablero de mandos de una vez haciendo clic en el botón Eliminar todo que se encuentra junto al área Tablero de mandos actual. La eliminación no se guarda hasta que introduce su contraseña en el campo Aplicar cambios que se encuentra en la parte inferior de la página y hace clic en el botón OK. Por último, puede eliminar el componente del tablero de mandos directamente desde la página de inicio haciendo clic en la X que se encuentra en el ángulo superior derecho del componente que se visualiza. Sin embargo, si elimina el componente usando la X, volverá a aparecer la próxima vez que se inicie sesión en FootPrints.

Mover componentes del tablero de mandos de FootPrints en la página de inicio

Los componentes del tablero de mandos pueden moverse por la página de inicio usando la opción de arrastrar y soltar.

Preferencias misceláneas

Las opciones que se incluyen a continuación se configuran para todo el sistema. Después de configurar las opciones, introduzca su contraseña y haga clic en **OK**.

- **Configuraciones de sincronización:** aparece una ventana emergente que permite configurar la funcionalidad de sincronización bidireccional de calendarios. Consulte la sección *FootPrints Sync* para obtener detalles completos sobre el uso de la funcionalidad de sincronización bidireccional con calendarios externos de FootPrints.
- **Alertas de errores** (sólo para administradores): esta opción permite que se abra una ventana emergente cuando se producen errores en el sistema. El registro también puede visualizarse seleccionando Administrar | Sistema | Registros, independientemente de las opciones que se hayan seleccionado aquí.
- **Preferencias de chat :** seleccionar si desea permitir que los clientes inicien una sesión Chat o Instant Talk con usted. Aunque ellos no puedan iniciar sesiones de Chat con usted, usted sí podrá iniciarlas con ellos y con otros agentes.

NOTA

Esta opción sólo se aplica si Instant Talk está habilitado.

NOTA

Esta funcionalidad sólo debe habilitarse si usted es una persona disminuida visualmente y usa un explorador similar a JAWS.

- **Método “checkboxback”:** seleccione si desea usar o no el método applet de Java para checkboxback (control). Esta función se ejecuta regularmente para saber si usted está disponible para hablar por el chat y para detectar licencias concurrentes gratuitas. El valor por defecto y recomendado por la mayoría de los usuarios es Sin applet de Java. Seleccione el método correcto para reducir al mínimo los problemas relacionados con la pérdida de enfoque del mouse cuando trabaja con **FootPrints**, o el cambio de enfoque de **FootPrints** desde otras ventanas activas en el escritorio:
 - **Applet de Java:** esta opción se recomienda para usuarios que tienen versiones anteriores de Internet Explorer y para aquellos que usen Microsoft Java (por lo general se encuentra en Windows 98/2000).
 - **JavaScript:** esta opción se recomienda para usuarios que tienen Sun Java en el escritorio (por lo general instalado en escritorios que se ejecutan con Windows XP/2003) y versiones más nuevas de Internet Explorer v6. Si tiene problemas con el enfoque de la página cuando use este método checkboxback, intente solucionar el problema seleccionando la opción siguiente, JavaScript/HTTP. Los “problemas con el enfoque de la página” están relacionados con una situación en la que el método checkboxback vuelve a carga la página. La ventana de **FootPrints** vuelve a adquirir el enfoque principal cuando trabaja en alguna otra aplicación. Este es un problema poco frecuente.
 - **JavaScript/HTTP:** en caso de que se produzcan problemas con el enfoque de la página, como se describe en el párrafo anterior, use este método checkboxback. Esta opción se recomienda para usuarios que tienen Sun Java en el escritorio (por lo general instalado en escritorios que se ejecutan con Windows XP/2003) y versiones más nuevas de Internet Explorer v6.

Barra de herramientas de FootPrints

La barra de herramientas de FootPrints posee opciones para:

- Inicio: muestra la página de inicio de FootPrints.
- Nuevo problema: haga clic para abrir una página Nuevo problema. Pase el mouse sobre el botón para ver otras opciones, de la siguiente forma:
 - Nuevo global: crear un nuevo problema global.
 - Agregar a base de conocimiento: agregar un problema existente a la base de conocimiento.
 - Problemas rápidos: seleccionar un problema rápido desde la lista de problemas rápidos.
- Informes
 - Mis informes: muestra una página para ejecutar, modificar o eliminar informes personalizados o de estadísticas.
 - Nuevo informe: crear un informe detallado a partir de la base de datos.
 - Estadísticas: genere un informe sobre datos estadísticos e históricos.

- Entre áreas de trabajo: genere un informe sobre datos obtenidos de varias áreas de trabajo de FootPrints.
- Seguimiento de tiempo: crear/ver un informe de seguimiento de tiempo.
- Administración de cambios: crear/ver un informe de administración de cambios.
- Panel de control del área de trabajo: el panel de control del área de trabajo sólo se encuentra disponible para los administradores de área de trabajo y del sistema y muestra la actividad del área de trabajo actual.
- Panel de control personal: el panel de control personal se encuentra disponible para cualquier agente y muestra la actividad de la persona y la de los equipos a los que pertenece el agente del área de trabajo actual.
- Administración (sólo administradores): lista completa de las opciones que se pueden encontrar en los capítulos sobre administración en el Manual de referencia de FootPrints.
- Más

Herramientas

- Lista de contactos: visualice la lista de contactos de esta área de trabajo (se abre una ventana independiente).
- Calendario de área de trabajo: vea citas y trabajos de toda el área de trabajo.
- Calendario personal: vea sus propios trabajos y citas.
- CMDDB: vea la base de datos de administración de configuración (con los permisos correspondientes). CMDDB es un módulo complementario que se compra en forma independiente de FootPrints.
- **Buscar dispositivos (opcional)**: si esta opción está habilitada, puede obtener acceso a la base de datos de administración de dispositivos.

Soporte

- Base de conocimiento: use este enlace para explorar las bases de conocimiento o, con los permisos correspondientes, para crear una nueva solución para un problema común para la base de conocimiento o (sólo para administradores) para crear y modificar las categorías de preguntas frecuentes.
- Instant Talk™: hable en línea persona a persona con otro usuario.
- Numara Remote: Numara Remote es un módulo complementario que permite controlar el escritorio de un usuario en forma remota para fines de solución de problemas.

Las opciones de la barra de herramientas pueden diferir, dependiendo del rol. Además, se pueden configurar hasta tres botones personalizados en la barra de herramientas de FootPrints. Si ve más botones en la barra de herramientas, es posible que el administrador los haya configurado.

Debajo de la barra de herramientas

Volver a ordenar la página de inicio

Es posible volver a ordenar la lista que se muestra en la página de inicio por columna. Tenga en cuenta que la mayoría de los encabezados de columna de la página de inicio, o de cualquier página de resultados de búsqueda, son enlaces de hipertexto. La columna actual que se está ordenando se designa mediante una flecha abajo. Para volver a ordenar la lista, simplemente haga clic en el encabezado de columna. Esto ordenará la lista de esa columna de forma

descendente (del valor más alto al más bajo). Haga clic en el encabezado de columna nuevamente y la lista de esa columna se volverá a ordenar de forma ascendente (del valor más bajo al más alto). Tenga en cuenta que la flecha abajo se reemplaza por una flecha arriba.

NOTA

La página de inicio no se puede ordenar por el campo asignado. Se admiten todos los demás campos, incluidos campos personalizados. Para ordenar datos por asignado, use la función de informe.

Visualizar cuadro desplegable

Sobre la lista de problemas se encuentra el cuadro desplegable Mostrar. La lista contiene colas y búsquedas implementadas y personalizadas. Los agentes pueden personalizar esta lista a través del enlace Preferencias. Al seleccionar una opción, la lista de la página de inicio cambia automáticamente a la cola seleccionada. Para actualizar la lista actual, haga clic en .

Las opciones del cuadro desplegable Mostrar (algunas de las opciones sólo se muestran si usted es administrador, miembro de un equipo, miembro de varias áreas de trabajo, aprobador de Administración de cambios, etc.) son:

- **Mis asignaciones:** contiene los problemas activos más recientes que se le han asignado. Es la opción por defecto.
- **Mis asignaciones en todas las áreas de trabajo:** contiene los problemas activos que se le asignaron en todas las áreas de trabajo (sólo se muestra si usted pertenece a varias áreas de trabajo).
- **Mis asignaciones y peticiones:** problemas activos que le fueron asignados y peticiones no asignadas de los clientes.
- **Asignaciones del equipo:** problemas activos correspondientes a su equipo (sólo se muestran si usted pertenece a un equipo).
- **Mis aprobaciones activas:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mis aprobaciones y asignaciones activas:** contiene todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. También contiene las asignaciones del agente correspondientes al área de trabajo actual. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mi voto requerido:** muestra problemas de Administración de cambios en los que se exige el voto del agente.
- **Mi voto requerido y asignaciones:** muestra problemas de Administración de cambios en los que se exige el voto del agente como también problemas que le fueron asignados al agente.
- **Todos los problemas:** contiene todos los problemas de la base de datos del área de trabajo (sólo disponible si tiene derechos para ver todos los problemas del área de trabajo).
- **Problemas globales:** contiene todos los problemas globales activos del área de trabajo.
- **Problemas eliminados:** problemas que se han eliminado (sólo para administradores).
- **Peticiones:** contiene las peticiones enviadas por los clientes (consulte a continuación).
- **Búsquedas guardadas:** se muestran los problemas correspondientes a búsquedas personalizadas personales y compartidas.
- **Base de conocimiento:** muestra las soluciones de la base de conocimiento.

Por ejemplo, si selecciona "Petitionen", aparece una lista de todas las peticiones del cliente. Para volver a la vista original, haga clic en "Inicio del área de trabajo" en la barra de herramientas de FootPrints o seleccione "Mis asignaciones" como su vista. Ambas opciones tienen el mismo efecto: lo conducen a la página de inicio original.

Si la lista actual tiene muchos problemas, aparecen los botones Siguiente y Anterior en el ángulo superior derecho del frame. Use estos botones para desplazarse por la lista completa.

Ver problemas

Para ver los detalles de un problema, haga clic en la palabra "más" en la columna Asunto del problema y luego haga clic en "Detalles completos". De la misma forma, puede hacer clic en "Descripciones" para ver sólo las descripciones para ese problema o hacer clic en "Modificar" para ver la página Modificar del problema completa.

Las páginas Detalles, Crear problema y Modificar problema se pueden mostrar con secciones expandibles/contraíbles u organizadas por fichas. El usuario especifica el tipo de visualización desde la página **Preferencias**.

La página Detalles proporciona toda la información sobre un problema, que incluye fecha de envío, prioridad, estado, descripción, información de contacto, información del problema, asignados, etc. Si no se visualizan todos los datos, utilice la barra de desplazamiento para mostrar el problema completo.

También hay botones que permiten trabajar con este problema. Estos son:

- **Modificar:** actualice el problema (sólo disponible si tiene permisos para modificar este problema).
- **Detalles:** visualice detalles del problema (por defecto).
- **Enlace:** cree un enlace estático o dinámico entre problemas.
- **Tomar:** tome el problema (sólo disponible si tiene permisos para tomar el problema).
- **Copiar/Mover:** este icono abrirá una segunda barra de herramientas con opciones para copiar el problema dentro del área de trabajo actual, o bien, copiar o mover el problema a otra área de trabajo.
- **Subtarea:** este icono abrirá una segunda barra de herramientas con opciones para crear una subtarea del problema o convertirá este problema en una subtarea de un problema existente.
- **Nuevo enlace global:** convierta el problema en un problema global o un enlace global.
- **Eliminar:** elimine el problema del área de trabajo (sólo disponible si tiene permisos para eliminar el problema).
- **Informe:** visualice un informe de este problema (se abre en una ventana independiente para impresión).
- **Agregar a base de conocimiento:** cree una solución para la base de conocimiento con los detalles de este problema (no afectará al problema original).

Estas opciones se analizan con mayor detalle en *Trabajar con problemas* y en las secciones subsiguientes.

Cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida

El cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida, en la página de inicio de FootPrint, permite a los usuarios realizar una acción en uno o más problemas. Esto proporciona medios rápidos para actualizar o elaborar informes sobre un problema o para realizar un cambio que

afecta a varios problemas simultáneamente. Algunas de las funciones sólo se encuentran disponibles para los administradores, mientras que otras pueden ser usadas por agentes y administradores.

Para realizar una acción rápida en problemas desde la página de inicio:

1. Active la casilla correspondiente a cada problema que desea modificar o la casilla que se encuentra en la parte superior de la columna para seleccionar todos los problemas que se muestran en la página actual.
2. Seleccione la acción en la lista desplegable.
3. Haga clic en .
4. Se encuentran disponibles distintas opciones según la acción seleccionada. Consulte a continuación para obtener más detalles.

Las siguientes opciones se encuentran disponibles para todos los usuarios internos

- **Informe:** visualice los detalles de los problemas en una ventana independiente. Si se han creado plantillas personalizadas, se muestra un cuadro desplegable con una lista de las plantillas disponibles (Orden de trabajo, RMA, etc.). El informe Resumen muestra todos los problemas en una ventana. Las plantillas personalizadas muestran cada problema en una ventana independiente para imprimir.
- **Cerrar:** cierre los problemas seleccionados. Solamente se cierran los problemas para los cuales usted tiene derechos de cierre. Cuando se selecciona Cerrar:
 1. Se muestra una página especial Cerrar problemas.
 2. Puede introducir notas finales en la casilla Descripción. Las notas se anexan a todos los problemas seleccionados.
 3. Active las casillas para enviar un email a los asignados, contactos de cliente y destinatarios de copias para los problemas seleccionados.
 4. Haga clic en . Los problemas se cierran, se actualizan y se envían los emails.

Las siguientes opciones sólo se encuentran disponibles para los administradores

- **Eliminar:** elimine todos los problemas seleccionados. Aparece un mensaje de confirmación. Haga clic en Aceptar para continuar.
- **Estado:** cambie el estado de los problemas seleccionados.
- **Prioridad:** cambie la prioridad de los problemas seleccionados.
- **Asignar:** vuelva a asignar los problemas seleccionados.
- **Global:** transforma el problema en un problema global.

Cuando se selecciona **Estado**, **Prioridad** o **Asignar**:

1. Se muestra una página especial Cambiar problemas.
2. Seleccione la nueva prioridad, el nuevo estado o los nuevos asignados para los problemas.
3. Si se vuelve a asignar un problema, puede quitar la asignación a los asignados actuales de los problemas seleccionados activando la casilla de verificación Quitar los asignados previamente.
4. Si lo desea, puede introducir notas en la casilla Descripción. Las notas se anexan a todos los problemas seleccionados.

5. Active las casillas para enviar un email a los asignados, contactos de cliente y destinatarios de copias para los problemas seleccionados.
6. Haga clic en  OK. Los problemas se actualizan y se envían los emails.

La siguiente opción sólo se encuentra disponible si usted tiene derechos para tomar un problema

- **Tomar:** tome los problemas y asígneselos a sí mismo.

Cuando se selecciona Tomar:

1. Se muestra una página especial Tomar problemas.
2. Puede quitar las asignaciones a los asignados actuales de los problemas seleccionados activando la casilla de verificación Quitar los asignados previamente.
3. Si lo desea, puede introducir notas en la casilla Descripción. Las notas se anexan a todos los problemas seleccionados.
4. Active las casillas para enviar un email a los asignados, contactos de cliente, y destinatarios de copias para los problemas seleccionados.
5. Haga clic en  OK. Ahora ya tiene asignados los problemas seleccionados.

Página de inicio de Lista de contactos

Si seleccionó Lista de contactos de la barra de herramientas de FootPrints, la página de inicio de Lista de contactos se genera en su propia ventana. La página de inicio de Lista de contactos es el punto de partida de las actividades de la Lista de contactos.

La página de inicio de Lista de contactos muestra en la parte superior de la página, una lista de sus contactos en orden alfabético. Las casillas de verificación de Acción rápida ubicadas debajo del costado derecho del frame principal se encuentran disponibles sólo para los administradores. Las casillas de verificación de Acción rápida permiten a un administrador eliminar rápidamente uno o más contactos de la lista.

Índice alfabético de la lista de contactos

Haga clic en un carácter alfabético para visualizar todos los contactos cuyo apellido comience con ese carácter.

Lista de contactos resumida.

El frame principal muestra una lista de los contactos asociados al área de trabajo. La lista incluye el nombre y apellido de los contactos, direcciones de correo electrónico e ID de usuario.

Además de visualizar información de cada contacto, puede ver, modificar o realizar tareas en cada uno de los contactos de la lista. También puede crear un problema desde la vista detallada de un contacto.

- **Para ver un contacto**, haga clic en el enlace del apellido del contacto. Se visualiza la página Detalles, en la que se muestra el registro de contacto completo del contacto.
- **Para modificar un contacto**, haga clic en el enlace del apellido del contacto y, cuando aparezca la página Detalles, haga clic en el icono de Modificar contacto que se encuentra encima de los detalles.

Búsqueda rápida en la Lista de contactos

La parte superior de la página contiene una función de búsqueda rápida para buscar un contacto en la Lista de contactos. Para usar la búsqueda rápida:

- o Elija un campo de búsqueda con la flecha hacia abajo, el cual muestra un cuadro desplegable.
- o Introduzca caracteres en el cuadro de texto. El motor de búsqueda mostrará aquellos caracteres en el campo que especificó en el primer paso y mostrará todos los registros que los incluyen en ese campo.

Capítulo 4: Usar Numara FootPrints

Autenticación

NOTA

Las instrucciones que se incluyen a continuación suponen que **FootPrints** ya ha sido instalado y tiene licencia.

Use el explorador web para ir a la URL asignada a su sistema **FootPrints**. Por ejemplo, si el nombre de su servidor web es **myserver**, la URL podría ser `http://www.myserver.com/footprints`. Se abrirá la página Autenticación de **FootPrints**.

Para autenticarse, introduzca el ID de usuario y la contraseña que se le asignó (o el ID de usuario y la contraseña que se creó durante la instalación si acaba de instalar **FootPrints**) y haga clic en **AUTENTICAR**. Si introduce incorrectamente su ID o contraseña, recibirá un mensaje de error. Si después de otro intento continúa sin poder autenticarse, comuníquese con el administrador de área de trabajo o del sistema.

Si el intento de autenticación se realiza correctamente, se abre la página de inicio de **FootPrints** y se lo autentica para el área de trabajo que se creó durante la instalación. Si, por ejemplo, al primera área de trabajo le asignó el nombre de *Help desk*, se muestra en la lista como el área de trabajo actual en el *frame* superior de la pantalla.

IMPORTANTE

Si el bloqueador de elementos emergentes de su explorador está habilitado, **FootPrints** no funcionará correctamente. Para resolver este problema, configure el bloqueador de elementos emergentes de manera que permita que se abran ventanas emergentes sólo para la aplicación **FootPrints**.

Problemas

Un área de trabajo de **FootPrints** está compuesto por un conjunto de problemas relacionados. Problema es el nombre que se otorga por defecto a un registro de **FootPrints**. Cada problema es un registro numerado de la base de datos de áreas de trabajo de **FootPrints** con relación al cual se centra toda la actividad de seguimiento de problemas y de *help desk*. Hay tres categorías de problemas en **FootPrints**, que incluyen problemas normales, peticiones, problemas rápidos, subtareas, problemas globales.

NOTA

Durante la instalación inicial con el Asistente de configuración de áreas de trabajo (y por área de trabajo), el administrador puede cambiar el término por defecto Problema por otro nombre, como Entrada, Llamada o *Ticket*. Por cuestiones de claridad, en este manual siempre se hace referencia a los registros de **FootPrints** como a Problemas.

El rol del usuario que configura el administrador de área de trabajo determina la capacidad de acceso de un usuario a los campos. Es posible que haya campos en los que no pueda introducir datos o que queden ocultos al cambiar de estado. Además, algunos campos pueden ser opcionales en un estado y obligatorios en otro. Si no está seguro de por qué no puede tener acceso a un campo en algún momento, comuníquese con el administrador de área de trabajo para determinar el motivo.

En este capítulo se analizan los aspectos básicos de crear y trabajar con problemas en los siguientes temas:

- Trabajar con problemas
- Crear problemas

- Crear un problema de prueba
- Modificar problemas
- Modificar un problema de prueba Historial del problema
- Eliminar un problema
- Copiar problemas
- Desenlazar problemas
- Diálogo Acción rápida
- Peticiones
- Envío de problemas y peticiones por email

Nota sobre la apariencia de las páginas Crear problema y Modificar problema

Numara FootPrints permite que los agentes opten por usar secciones expandibles/contraíbles o secciones organizadas por fichas. Los agentes seleccionan el tipo de vista que desean usar en la sección Problemas de la página **Preferencias**. Para elegir la vista, seleccione **Preferencias**, seleccione la ficha Problemas y escoja la opción que desee. Las fichas que contienen los nombres de los campos obligatorios estarán en rojo en las páginas Crear y Modificar problema a fin de facilitar la búsqueda de campos obligatorios incompletos. Las fichas quedan en rojo incluso cuando los campos se han completado. La mejor forma de determinar si se han completado todos los campos obligatorios es enviar el problema. Si no se ha completado alguno de los campos obligatorios, FootPrints se lo hará saber.

Trabajar con problemas

Se encuentran disponibles muchas opciones para un problema en la pantalla Detalles correspondiente a ese problema. Las opciones son:

- **Detalles:** visualice detalles del problema (por defecto).
- **Modificar:** Edit el problema (sólo disponible si tiene permisos para modificar este problema).
- **Tomar:** tome el problema (sólo disponible si tiene permisos para tomar el problema).
- **Copiar/Mover:** este icono abre una segunda barra de herramientas con opciones para copiar el problema dentro del área de trabajo actual, o bien, copiar o mover el problema a otra área de trabajo.
- **Enlace:** genere un enlace a otro problema del área de trabajo o de otro área de trabajo.
- **Subtarea:** este icono abre una segunda barra de herramientas con opciones para crear una subtarea del problema o convierte este problema en una subtarea de un problema existente.
- **Global:** convierta el problema en un problema global o un enlace global.
- **Eliminar:** elimine el problema del área de trabajo (sólo disponible si tiene permisos para eliminar el problema).
- **Informe:** visualice un informe de este problema (se abre en una ventana independiente para impresión).
- **Agregar a base de conocimiento:** cree una solución para la base de conocimiento con los detalles de este problema (no cambia el problema original).

Crear problemas

Para crear un problema nuevo en **FootPrints**, haga clic en **Nuevo problema** en la barra de herramientas de **FootPrints**.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. En este manual siempre se hace referencia a los registros de **FootPrints** como a "Problemas" y se usan los términos por defecto para los otros nombres de campos.

La página Crear problema será diferente según la opción que haya habilitado, es decir, secciones expandibles/contraíbles o por fichas. (Para obtener detalles sobre la habilitación de secciones expandibles/contraíbles o de organización por fichas, consulte la sección *Preferencias de problema*). Si ha habilitado la organización por fichas, los nombres de las fichas que contienen campos obligatorios se mostrarán en rojo. Los campos y las secciones/fichas de la página Crear problema nuevo pueden incluir:

- **Título:** el título o asunto del problema.
- **Prioridad:** la importancia o el impacto del problema (personalizable).
- **Estado:** la etapa o el paso del flujo de trabajo del problema (personalizable).
- **Información de contacto:** información de contacto del cliente que comunicó el problema. Los campos que se muestran aquí son diferentes según el modo en que el administrador ha configurado **FootPrints**.
- **Información del problema:** información adicional del problema. Los campos que se muestran aquí son diferentes según el modo en que el administrador haya configurado **FootPrints**.
- **Descripción:** descripción completa del problema; puede incluir una cantidad de texto virtualmente ilimitada. La descripción actúa como un diario al cual pueden anexarse datos muchas veces. Cada vez que se anexan datos, el material nuevo recibe automáticamente una marca de hora, fecha y usuario. El campo Descripción también puede contener una lista desplegable de descripciones rápidas. Las descripciones rápidas son texto predefinido que puede usarse para completar el campo Descripción. Para obtener información sobre las descripciones rápidas que ha definido el administrador de área de trabajo, comuníquese con esta persona.
- **Buscar en la base de conocimiento:** busque en la base de conocimiento una solución al problema y, si lo desea, impórtela a la descripción.
- **Enlaces de CI:** si **FootPrints** incluye el módulo complementario Administración de configuración, es posible que vea una sección de Enlaces de CI que permita relacionar el problema con datos de configuración. Consulte la sección *Numara Configuration Management* (Administración de configuración de Numara) en el **Manual de referencia de Numara FootPrints** o a la ayuda en línea completa para obtener detalles sobre este módulo.
- **Ficheros adjuntos:** adjunte uno o más ficheros al problema.
- **Asignados:** asigne agentes o equipos para trabajar en este problema.
- **Email:** seleccione si desea enviar una notificación por *email* sobre este problema y también si enviará o no una encuesta al cliente.
- **Tiempo dedicado:** realice un seguimiento del tiempo dedicado a un problema. Las opciones disponibles son automático y manual. También se puede usar para facturación, con tarifas por hora definidas para cada agente.

Crear un problema de prueba

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Además, es posible que estos campos estén en un orden distinto del que se describe aquí, y probablemente contengan opciones diferentes según el modo en que esté configurada el área de trabajo. Por claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como Problemas y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

1. **Introducir un título:** se usa como la línea de asunto o resumen.

NOTA

Si bien el título debe ser breve, es importante que contenga palabras significativas ya que se usa para identificar el problema. Por ejemplo, un buen título sería "MS Word falla al subrayar", pero "¡¡LEA ESTO, IMPORTANTE!!" no tendría el mismo efecto. Este campo opcionalmente podría ser un cuadro desplegable con un conjunto definido de asuntos.

2. **Seleccionar una prioridad:** la prioridad del problema es un número o una palabra que indica la importancia o el impacto del problema. Seleccione la prioridad adecuada de la lista desplegable.
3. **Seleccionar un estado:** el estado es la indicación del estado actual del problema. Los estados válidos dependen de cómo se configura el área de trabajo. Los estados pueden ser "Abierto", "Pendiente", "Prueba", "Cerrado", etc. Seleccione el estado adecuado de la lista desplegable. Dado que está creando un nuevo problema, defina el estado en "Abierto".
4. **Llenar información de contacto:** esta sección incluye la información de contacto para el cliente asociado a este problema. La funcionalidad Seleccionar contacto busca la Lista de contactos para el usuario.
5. **Introducir información de problema:** los campos que aparecen aquí varían de acuerdo con el área de trabajo y los define el administrador de área de trabajo. Por ejemplo, puede tener un campo llamado Plataforma que sea un cuadro desplegable. Seleccione la plataforma del usuario de la lista de opciones. También puede tener un campo llamado Número de versión con un campo de texto junto a éste. En este campo debe introducir el número de versión. Consulte con el administrador de área de trabajo de FootPrints para obtener más información sobre los campos de área de trabajo en el área de trabajo actual.

NOTA

Es posible que los campos de su instalación de **FootPrints** sean distintos de los que se muestran aquí, ya que pueden personalizarse.

NOTA SOBRE LOS CAMPOS EN ROJO

Todos los campos que se visualizan en **rojo** son obligatorios y, por lo tanto, deben completarse.

6. **Descripción:** introduzca una descripción completa del problema en este campo. Puede escribir una cantidad de texto ilimitada en este cuadro. Este campo está diseñado para que contenga una descripción completa del problema y, por lo general, es obligatorio cuando se crea un problema nuevo. Si está usando el Editor HTML de descripciones, habrá disponibles varias opciones para dar formato al texto de la descripción.
7. **Buscar en la base de conocimiento** (opcional): busque en la base de conocimiento una solución para el problema actual e impórtela a la descripción.
8. **Adjuntar un fichero** (opcional): puede adjuntar uno o más ficheros a este problema desde sus unidades locales o de red.

9. **Asignados:** la lista a la izquierda incluye una lista de todos los usuarios de FootPrints en esta área de trabajo. Para asignar a alguien a este problema, resalte el nombre del usuario a la izquierda y haga clic en el botón de flecha. En el cuadro a la derecha aparece el nombre. Se pueden asignar varios usuarios. Antes de asignar los agentes, puede controlar la disponibilidad de los agentes haciendo clic en el icono de Comprobar disponibilidad para ver quiénes pueden programarse para el trabajo.
- Si la opción Equipos está habilitada, se abre la lista de los usuarios bajo el nombre del equipo al que pertenecen. Se pueden asignar equipos y usuarios:
 - a. Para ver los miembros de un equipo, seleccione el nombre del equipo. El equipo se expande con una lista de usuarios.
 - b. Para asignar el equipo, seleccione Asignar equipo y haga clic en el botón de flecha. El equipo aparece en la casilla de asignación.
 - c. Para asignar un usuario determinado, seleccione el nombre del usuario y haga clic en el botón de flecha. El usuario figura en la lista que aparece bajo el nombre del equipo en el cuadro de asignación.
 - d. Se pueden asignar varios usuarios del equipo.
 - e. Para asignar otro equipo, haga clic en el nombre del equipo para contraer la lista y seleccionar otro equipo.
 - f. Para asignar un usuario sin su equipo o uno que no pertenece a ningún equipo, seleccione la opción Usuarios individuales.

NOTA

Si la funcionalidad Autoasignar se encuentra habilitada, automáticamente en la casilla Asignado aparecen los equipos y/o usuarios según la opción que se haya seleccionado en los campos desplegables. Pregunte el administrador de área de trabajo si la funcionalidad está habilitada.

10. **Notificación por email:** esta funcionalidad de **FootPrints** permite enviar una notificación por *email* a usuarios cuando se crea, actualiza y cierra un problema y también puede enviar una encuesta al cliente.
11. **Tiempo dedicado:** esta sección permite introducir la cantidad de tiempo de ha empleado en este problema. Puede incluir todo el tiempo empleado en este problema, no necesariamente el tiempo utilizado en llenar el problema en **FootPrints**. Llene las horas y minutos empleados. Podrían aparecer otros campos en esta sección, dependiendo de la configuración de Área de trabajo, incluido Hora/fecha de inicio y Fecha/hora final y Tarifa. Si el campo es obligatorio y debe introducir una fecha/hora de inicio y final, no puede ingresar la misma fecha/hora para inicio y final (es decir, no puede introducir tiempo cero). Si el campo es opcional, puede introducir las mismas fechas/horas de inicio y final (es decir, puede introducir un tiempo cero). Para obtener más información, comuníquese con el administrador de área de trabajo.
12. **Seguimiento de tiempo automatizado:** si esta funcionalidad está habilitada, se muestra el reloj de tiempo automático en el ángulo superior derecho del problema, arriba del campo Título. Puede colocar el reloj en pausa  temporalmente para detenerlo. Haga clic en el botón de pausa nuevamente para reiniciar el reloj. Cuando envía el problema, se registra el tiempo transcurrido.
13. **Comentario:** si el administrador de área ha habilitado los comentarios de seguimiento de tiempo, puede introducir un comentario aquí. El campo está limitado a 255 caracteres. Los comentarios introducidos en el campo de seguimiento de tiempo se pueden ver en la sección Tiempo dedicado de un problema y se pueden visualizar en un informe.
14. **Enviar problema:** cuando esté listo para enviar el problema, haga clic en  **GUARDAR**. Si **FootPrints** detecta que ha dejado un campo obligatorio en blanco o que ha introducido

incorrectamente algún dato (por ejemplo, si introdujo texto en un campo numérico), aparece un mensaje que le indica que debe regresar y corregir el problema.

Una vez enviado correctamente el problema, **FootPrints** lo asigna a un número de problema y muestra la página de inicio de **FootPrints**. Desde ahí, puede seleccionar el nuevo problema para ver los detalles, haga clic en **Modificar** para editar el problema o para realizar otra tarea de **FootPrints**.

Establecer citas desde un campo de fecha/hora

Los usuarios pueden establecer una cita en un campo de fecha/hora cuando crean o modifican un problema. Para hacerlo:

1. Seleccione la fecha en el calendario.
2. Seleccione la hora de la cita.
 - a. Haga clic en el campo de fecha/hora o en el icono que se encuentra junto al campo.
 - b. Introduzca una hora de inicio para la cita haciendo clic en el botón de opción Hora de inicio y luego en los campos de hora que se encuentran junto a él (por ejemplo, si la reunión comienza a las 2:30 de la tarde, haga clic en el 2, en el 30 y luego en PM).
 - c. Introduzca la hora en que finaliza la cita haciendo clic en el botón de opción Hora final y luego en los campos de hora que se encuentran junto a él.
3. Seleccione si desea que se establezca un enlace entre la cita y el calendario personal, el calendario personal y el del área de trabajo o ninguno de ellos haciendo clic en el botón de opción que corresponda.
4. Haga clic en el botón **OK**.

Modificar problemas

Para modificar un problema, la palabra Más al final del título del problema en la lista de la página de inicio, luego haga clic en Modificar. También puede hacer clic en **Modificar** en la página Detalles de ese problema. Normalmente, un agente sólo tiene permiso para modificar los problemas a los cuales está asignado. Los administradores pueden modificar cualquier problema

NOTA

Si tiene un botón en la página Detalles de un problema etiquetado Tomar (en lugar de Modificar), el administrador de área de trabajo tiene habilitada la funcionalidad llamada "Tomar". Esto permite a un usuario agente no asignado tomar cualquier problema en la base de datos y modificarlo. Consulte con el administrador para obtener más información sobre esta funcionalidad.

Después de hacer clic en el botón Modificar, se abre la página Modificar que contiene los datos actuales del problema. En esta página, puede realizar los cambios del mismo modo que introduce información cuando crea un problema por primera vez.

Si su organización tiene licencia para **Administración de configuración de Numara FootPrints**, todos los agentes y clientes que tengan permisos de modificación podrán ver los elementos de configuración que tengan enlaces a un problema cuando visualicen la página Modificar problema, independientemente de que tengan una licencia de Administración de configuración. Sin embargo, si no tienen una licencia no pueden modificar los enlaces de CI ni aprovechar ninguna otra función de Administración de configuración.

Edición rápida

La función Edición rápida permite a los agentes editar rápidamente sin ver toda la página del problema. Para usar la funcionalidad Edición rápida, haga clic en el título de un problema en la lista de la página de inicio. Se abre la página Edición rápida. La página muestra campos incorporados, como asimismo hasta tres campos que configura el administrador. Llene los campos y envíe el problema como lo haría con un página de problema completa. Tenga presente que los administradores pueden definir reglas para anexos que incluyen establecer anexos como obligatorios según el contenido de ciertos campos. No obstante, en Ediciones rápidas, las reglas de adjuntos sólo se aplican según el campo Estado y no con relación a otros campos.

Modificar un problema de prueba

Puede modificar uno o más campos en la página Modificar. Simplemente omita los campos que no exigen modificaciones.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como Problemas y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

1. **Título:** si es necesario modificar el título, reemplace el texto anterior por el nuevo.
2. **Prioridad:** para cambiar la prioridad, seleccione la prioridad nueva en el cuadro desplegable.
3. **Estado:** para cambiar el estado, seleccione el estado nuevo en el cuadro desplegable.
4. **Información de contacto:** para elegir un contacto del grupo de contactos en la Lista de contactos, haga clic en Seleccionar contacto. Para actualizar la información del contacto actual, cambie los datos y marque la casilla Actualizar contacto, esto actualiza la información en el problema actual y en la Lista de contactos (esta característica no está disponible si la funcionalidad LDAP está habilitada). Para crear un contacto nuevo, active la casilla de verificación Crear contacto e introduzca los datos. Esta funcionalidad tampoco está disponible si la funcionalidad LDAP está habilitada. Haga clic en Seleccionar departamento para elegir el contacto en función del departamento del contacto. Haga clic en Historial para ver una lista de los problemas que ya ha enviado ese contacto (la información de contacto debe introducirse antes de que el botón Historial pueda generar una lista de los problemas ya enviados).

NOTA

El historial de problema del usuario se puede visualizar haciendo clic en el botón Historial.

5. **Información del problema:** reemplace el texto anterior por el nuevo (o seleccione una opción nueva en el cuadro desplegable) para cada campo que desea modificar.
6. **Descripción: agregue notas nuevas al problema.** La descripción original se mantiene intacta; usted agrega una descripción nueva con una marca de hora, fecha y usuario. Para ver la descripción actual en formato de sólo lectura, haga clic en el enlace correspondiente a Ver descripción actual.

NOTA

Si el administrador de área de trabajo ha habilitado la opción Modificar la descripción más reciente, aparece un cuadro de texto adicional que contiene la descripción más reciente que se puede modificar. Consulte con el administrador para obtener más información.

7. **Buscar en la base de conocimiento** (opcional): busque en la base de conocimiento una solución para el problema actual e impórtela a la descripción. Consulte la sección *Crear problemas* para obtener las instrucciones completas.
8. **Ficheros adjuntos**: puede adjuntar uno o más ficheros adicionales al problema cada vez que lo modifique. Los administradores pueden definir reglas para anexos que incluyen restricciones sobre tamaño y/o tipo de fichero, como asimismo establecer anexos como obligatorios. Las reglas se pueden aplicar en base a los campos, como campo Estado, el cual significa que un anexo se puede establecer como obligatorio cuando el estado es Abierto, por ejemplo, pero no para otros estados. En Ediciones rápidas, las reglas de adjuntos se basan sólo en el campo Estado.
9. **Modificar asignados**: para quitar un asignado o equipo, resalte el nombre en el cuadro a la derecha y haga clic en . El nombre se elimina del cuadro de asignado y aparece en el casillero de la izquierda. Para asignar un nuevo usuario, resalte el nombre del usuario en a lista de la izquierda y haga clic en .
10. **Notificación por email**: seleccione los usuarios que recibirán la notificación por email de esta actualización. Las casillas de verificación para Agente/Contacto/CC se fijan por defecto en la configuración elegida por el administrador de área de trabajo para el estado y prioridad seleccionados.
11. **Tiempo dedicado**: introduzca el tiempo adicional que ha empleado en este problema. Si seguimiento de tiempo automático está habilitado, **FootPrints** rastrea automáticamente el tiempo. También hay un enlace aquí para editar los datos del seguimiento de tiempo existente. Si los comentarios de seguimiento de tiempo están habilitados, también puede introducir comentarios de hasta 255 caracteres.
12. **Historial**: la sección Historial de un problema sólo está visible si se cuenta con los permisos correctos. No puede modificar la sección Historial de un problema.
13. **Enviar cambios**: cuando esté listo para enviar los cambios, haga clic en **GUARDAR**. El problema se actualiza y aparece la página de inicio de **FootPrints**.

Si el problema tiene campos de texto multilínea con una marca de tiempo, estos campos actúan del mismo modo que el campo Descripción, es decir que no puede modificar los datos existentes, pero sí anexar datos al campo. Puede modificar los datos en campos de texto multilínea que no tienen la marca de tiempo.

Historial del problema

En la sección Historial de la página Detalles del problema se puede visualizar una auditoría de todas las acciones realizadas en un problema.

En la parte superior de la sección Historial hay enlaces a:

- **Historial completo**: todas las actividades del problema.
- **Historial del problema**: las acciones que todos los usuarios realizaron en el problema y que el sistema llevó a cabo automáticamente.
- **Historial de email**: toda la actividad de *email* relacionada con el problema.

La siguiente información se mantiene para cada entrada del historial:

- **Fecha**: fecha en que se llevó a cabo la acción.

- **Hora:** hora en que se llevó a cabo la acción.
- **Usuario:** usuario que llevó a cabo la acción. Si el sistema llevó a cabo la acción automáticamente, la regla de escalado aparece en este sector.
- **Acción:** acción realizada en el problema, por ejemplo: “cambio de estado”, “cambio de prioridad”, “actualización de la descripción”, etc. En la columna Acción se incluye la configuración inicial de todos los campos de Problema de **FootPrints**. En la columna Acción se describen los cambios realizados en los campos de las entradas de historial subsiguientes.
- **Tipo de email:** en las acciones de *email*, se muestra el tipo de *email* (notificación por *email* enviada o de actualización recibida) y el usuario que realizó la actualización o recibió la notificación.

Notas en historial

- El historial no puede modificarse; lo crea automáticamente el sistema.
- Las marcas de fecha y hora se realizan en función de la hora del servidor de **FootPrints**.
- Si bien todas las versiones de **FootPrints** mantienen un historial de acciones relacionadas con un problema, las versiones de bases de datos de **FootPrints** no retienen tantos detalles como los que se mantienen en otras bases de datos compatibles.

Eliminar un problema

Para eliminar un problema, haga clic en **Eliminar** en la página Detalles del problema. Los agentes sólo pueden eliminar los problemas que crearon ellos mismos. Los administradores de área de trabajo y del sistema pueden eliminar cualquier problema.

NOTA

Este método de eliminación de un problema no quita el problema de la base de datos, sino que lo coloca en el estado especial de Eliminado. Los problemas que tiene el estado Eliminado no aparecen en búsquedas ni en informes a menos que se lo solicite específicamente. Por último, los problemas designados con un estado Eliminado proporcionan un paso intermedio para archivar y purgar problemas del área de trabajo.

Los administradores de área de trabajo y del sistema también pueden restaurar un problema eliminado realizando lo siguiente:

1. En la página de inicio de **FootPrints**, seleccione Eliminado en el cuadro desplegable Mostrar. Se muestran todos los problemas eliminados.
2. Haga clic en **Modificar** para que se restaure el problema.
3. Haga clic en el icono de **Restaurar** que se encuentra en la parte superior de la página. Se muestra una página nueva con instrucciones para cambiar el estado del problema.
4. En Estado, cambie el estado y haga clic en el icono **OK**. El estado cambia y el problema regresa al área de trabajo.

Convertir problemas normales en problemas rápidos

Los problemas rápidos son plantillas que contienen información preestablecida de problemas de cliente comunicados con frecuencia, como “Restablecimiento de contraseña”, “Petición de servicio”, etc. Por ejemplo, una plantilla de problemas rápidos para “Restablecimiento de contraseña” en principio estaría preestablecida con una descripción del problema, las categorías del problema preestablecidas con Red y Restablecimiento de contraseña y quizá un estado Cerrado. El agente sólo debe completar la información de contacto del usuario para enviar el

problema. El administrador de área de trabajo puede crear una cantidad ilimitada de plantillas, que estarán disponibles para todos los agentes en la barra de herramientas de **FootPrints**.

Las plantillas de problemas rápidos maestros son plantillas de problemas rápidos que tienen plantillas de subtareas asociadas a ellas.

Siempre que se haya creado una plantilla de problemas rápidos o de problemas rápidos maestros, se proporcionará un campo desplegable arriba del campo Título cuando se cree o modifique un problema. Este campo permite a los agentes convertir el problema en un problema rápido o un problema rápido maestro. Si el problema normal se convierte en un problema rápido maestro, todas las subtareas asociadas se crean al mismo tiempo.

Para convertir un problema en un problema rápido:

1. En la página Crear problema o Modificar problema, seleccione una plantilla de problemas rápidos desde el campo Usar plantilla seleccionada  La página se actualiza y los campos se completan con información predefinida del problema rápido.
2. Continúe con el problema como lo haría normalmente.

Copiar problemas

El copiado permite copiar la información de un problema existente en un problema nuevo, que puede enlazarse con el problema original. Esta funcionalidad resulta útil en varias situaciones, por ejemplo:

- Es necesario volver a abrir un problema cerrado, pero por cuestiones administrativas se debe crear un problema nuevo.
- Es necesario crear un problema nuevo que es muy similar a uno existente.
- Un problema se debe mover o copiar a otra área de trabajo.
- Un problema nuevo debe enlazarse a uno existente.

Para copiar o mover un problema, acceda a la página Detalles del problema y haga clic en **Copiar/Mover**. Estarán disponibles las siguientes opciones:

- Copiar problema en esta área de trabajo
- Copiar entre áreas de trabajo
- Mover para otra área de trabajo

Existen diversas restricciones de copia que deben revisarse antes de copiar o mover problemas.

Copiar problema al mismo área de trabajo

1. En la página Detalles del problema, haga clic en **Copiar/Mover**.
2. Seleccione **Copiar en este área de trabajo** y haga clic en **OK**.
3. Se abre la página Crear problema con información preestablecida obtenida del problema coincidente.
4. Si es necesario, haga clic en la casilla de verificación para enlazar el problema nuevo con el problema coincidente (esta casilla de verificación está activada por defecto).
5. Modifique el problema nuevo según sea necesario (la modificación no afecta al problema original).
6. Haga clic en el botón **GUARDAR** para registrar el problema nuevo.
7. Si se activó la casilla de verificación de enlace, en el problema nuevo aparece el enlace al problema original. Sólo los usuarios internos pueden ver este enlace; por lo tanto, los clientes no pueden seguir el enlace a un problema si no tienen permiso para verlo.

Copiar/Mover entre áreas de trabajo

Los problemas se pueden copiar o mover entre las áreas de trabajo. En un entorno de varias áreas de trabajo, le permite escalar los problemas entre las áreas de trabajo. Por ejemplo, podría tener dos áreas de trabajo: *Help Desk* y desarrollo. Si un problema en el área de trabajo de *Help Desk* se debe transferir al equipo de Desarrollo, el agente de *help desk* puede copiar el problema al área de trabajo de Desarrollo, asignándolo a uno o más desarrolladores.

Copiar un problema a otra área de trabajo:

Para copiar un problema entre áreas de trabajo:

1. Acceda a la página Detalles del problema.
2. Haga clic en **Copiar/Mover**. Se muestra una barra de herramientas diferente.
3. Seleccione **Copiar entre áreas de trabajo**. Aparece una página nueva.
4. Elija un área de trabajo de destino de la lista. La lista incluye todas las áreas de trabajo activas en **FootPrints**.
5. Puede usar una funcionalidad opcional para enlazar problemas. Haga clic en la casilla que se encuentra junto a Crear un enlace dinámico entre problemas nuevos y originales.
6. Haga clic en **OK**. Se abre la página Copiar problema a otra área de trabajo.
7. Seleccione el agente al que desea asignar el problema en la nueva área de trabajo. También puede enviar CC: a usted.
8. Haga clic en **OK**. Aparece una página nueva.
9. Aparecen los campos de área de trabajo en el área de trabajo actual que no coinciden con los campos en el área de trabajo de destino. Para anexar datos de esos campos a la descripción, haga clic en el botón de opción Anexar. Para ignorar los datos, seleccione Descartar. Los datos de campo en el problema original no se ven afectados.
10. Haga clic en **OK** para finalizar la copia entre áreas de trabajo.

Cuando se actualiza un problema enlazado entre áreas de trabajo a través de una copia manual o un escalado entre áreas de trabajo, también se actualiza el otro problema. Cuando se actualiza un problema nuevo, también se actualizan los campos comunes del problema de origen como

Descripción, Título, Prioridad, etc. Los mismos cambios se realizan en el problema nuevo cuando se actualiza el problema de origen. El administrador de área de trabajo puede personalizar las reglas de este flujo de trabajo.

Mover un problema a otro área de trabajo

1. En la página de inicio de **FootPrints**, haga clic en el número del problema para obtener acceso a la página Detalles del problema.
2. En la página Detalles, haga clic en **Copiar/Mover**. Para mover el problema al área de trabajo de destino y cerrarlo en el área de trabajo actual, seleccione **Mover a otro área de trabajo**. Aparece una página nueva.
3. Seleccione un área de trabajo de destino de la lista que contiene todos los áreas de trabajo activos de **FootPrints**.
4. Haga clic en **OK**. Se abre la página Mover problema a otro área de trabajo.
5. Se muestra una lista de miembros de áreas de trabajo correspondiente al área de trabajo de destino. Seleccione uno o más asignados resaltando los nombres y presionando la tecla Ctrl, luego haga clic en **OK**. Los usuarios seleccionados se asignan al problema del área de trabajo nuevo. Los asignados del problema del área de trabajo de origen no se ven afectados. Además puede optar por recibir copia por email de los cambios que se realicen al problema nuevo.
6. Haga clic en **OK**. Aparece una página nueva.
7. Se muestran los campos del área de trabajo actual que no coinciden con los del área de trabajo de destino. Para anexar datos de esos campos a la descripción, haga clic en el botón de opción Anexar. Para ignorar los datos, seleccione Descartar.
8. Haga clic en **OK**. Se ha realizado el movimiento.

NOTA

Los destinatarios de copia que se han configurado para recibir notificación por email se pierden al copiar o mover un problema a diferentes áreas de trabajo.

Copiar restricciones

FootPrints admite Tipos de problema avanzados. Estos tipos de problemas tienen propiedades y reglas específicas asociadas y, por lo tanto, poseen restricciones especiales:

- Para obtener información acerca de las restricciones relacionadas con problemas globales, consulte la sección *Restricciones de problemas globales*.
- Para obtener información acerca de las restricciones relacionadas con problemas maestros/subtareas, consulte la sección *Restricciones de problemas maestros y subtareas*.

Enlazar problemas

Además de enlazar problemas mediante la copia de un problema, la creación de una relación problema maestro/subtarea o a través de Enlaces globales, los problemas pueden enlazarse directamente entre sí. Esto puede realizarse mediante un enlace estático, en el que los cambios de un problema no afecten a los datos de otro, o bien, con un enlace dinámico, en el que los cambios del estado de un problema se reflejen en el otro problema. Los problemas se pueden enlazar dentro de un área de trabajo o entre áreas de trabajo.

NOTA

Las reglas de problema de flujo de trabajo del área de trabajo determinan los campos que se actualizan para un enlace dinámico.

Para enlazar problemas:

1. Antes de crear el enlace, debe obtener el número de problema del segundo problema que desea enlazar.
2. Vaya a la página Detalles del primer problema que está enlazando.
3. Haga clic en el icono de Enlace que se encuentra en la parte superior de la página. Se abre la ventana Enlazar con problema/solución existente.
4. Seleccione el área de trabajo donde se encuentra el segundo problema usando el campo desplegable Área de trabajo.
5. Introduzca el número del segundo problema con el cual desea crear un enlace.
6. Use los botones de opción para seleccionar un tipo de enlace (estático o dinámico).
7. Haga clic en **OK**. Se crea el enlace.

Desenlazar problemas

Los problemas que se enlazan se pueden “desenlazar” si ya no dese que los dos problemas estén asociados entre sí. Los problemas que están enlazados sólo pueden desenlazarse desde la vista Detalles del problema.

Para desenlazar un problema de otro:

1. Abra el problema en la vista Detalles.
2. Seleccione el botón **Desenlazar**.
 - **Para problemas copiados:** seleccione el botón **Desenlazar** que se encuentra junto a Enlazado a. El problema actual ya no está enlazado al que estaba previamente enlazado. La vista Detalles se actualiza sin la información de Enlazado a.
 - **Para maestro/subtareas:** en la sección Problemas relacionados de la vista Detalles del problema maestro o la subtarea, seleccione el botón **Desenlazar**. El problema ya no está enlazado. Si un problema maestro sólo tiene una subtarea, al desenlazar los dos problemas se eliminan propiedades especiales de ambos problemas; pasan a ser nuevamente problemas normales.
 - **Para problemas globales y enlaces globales:** en la sección Problemas relacionados de la vista Detalles del problema global o el enlace global, seleccione el botón **Desenlazar**. El problema ya no está enlazado.

Peticiones

Ver peticiones

Hay algunas formas de averiguar si existen peticiones nuevas en el área de trabajo:

- En el componente del tablero de mandos Totales de área de trabajo, haga clic en el enlace Peticiones para visualizar la lista.
- Seleccione Peticiones en el cuadro desplegable Mostrar de la página de inicio.
- Es posible que el administrador haya configurado la notificación por *email* de **FootPrints** de manera que se envíe un *email* a una o más personas cada vez que un cliente envía una petición nueva.

Tomar peticiones

Si se le ha asignado una petición, aparece en su lista de asignaciones. Para tomar una petición nueva:

1. Acceda a la página Detalles de la solicitud para ver de qué se trata.
2. Para tomar la petición, acceda a la página Modificar.
3. El estado se establece por defecto en Abierto, lo que convierte a la petición en un problema. Puede seleccionar un estado diferente de la lista de estados.
4. Modifique la prioridad, la información del problema, anexe una descripción nueva, etc., según sea necesario.
5. Su nombre se agrega automáticamente como el asignado para este problema. Para cambiar esto, mueva nuevamente el nombre al cuadro Miembros de área de trabajo y elija un asignado diferente.
6. Para enviar una actualización por *email* al cliente, asegúrese de que la casilla de verificación Contacto esté activada en la sección *Email*. Es posible que la casilla esté activada por defecto según las reglas que haya establecido el administrador de área de trabajo.
7. Una vez que haya finalizado, haga clic en **GUARDAR** para enviar los cambios.

La petición se transforma en un problema (o *ticket*, entrada, etc. según el nombre que se haya elegido para su sistema) y aparece en la lista de asignaciones.

Envío de problemas y peticiones por *email*

La funcionalidad Recepción de *email* de **FootPrints** permite a los usuarios enviar y actualizar problemas por *email* sin necesidad de iniciar sesión en **FootPrints**. Comuníquese con su administrador de **FootPrints** para averiguar la cuenta de *email* designada para la recepción de envíos a **FootPrints**.

Buscar y elaborar informes

FootPrints contiene una serie de opciones que permiten realizar consultas en la base de datos. Desde búsquedas sencillas por palabra clave hasta estadísticas de varios niveles y gráficos en color, en **FootPrints** se puede elaborar un informe sobre prácticamente cualquier dato con el objeto de analizar la actividad, las tendencias y las estadísticas, sin necesidad de recurrir a la programación desde la interfaz web de **FootPrints**. Vea de qué manera se asignan los recursos de su equipo, revise los niveles de actividad y capacidad, y genere informes de seguimiento de tiempo e información sobre facturación en concepto de cargos al usuario y facturación. Emplee los datos de los informes para justificar cambios de personal, administrar los tipos de problemas asignados a cada integrante y usar los recursos humanos de la manera más eficaz.

Los temas de este capítulo son:

- **Buscar**
 - **Acerca de las búsquedas:** introducción a temas relacionados con las búsquedas.
 - **Búsqueda rápida:** disponible desde cualquier parte de **FootPrints** desde el *frame* superior. Realice búsquedas por palabra clave o número de problema.
 - **Colas implementadas:** colas de la página de inicio disponibles en **FootPrints**.
 - **Búsqueda avanzada:** búsqueda compleja en todos los campos y criterios.
 - **Búsquedas guardadas:** guarde los criterios de las búsquedas avanzadas para crear colas disponibles desde la página de inicio de **FootPrints**.
 - **Búsqueda entre áreas de trabajo:** busque los problemas que coincidan con los criterios de varias áreas de trabajo.
- **Informes**
 - **Acerca de los informes:** introducción a temas relacionados con la elaboración de informes.
 - **Informe de un solo problema:** disponible desde la página Detalles de un problema. Aparece una página que se puede imprimir.
 - **Informe rápido:** cree un informe de los problemas mostrados en la página de inicio mediante el cuadro de diálogo Acción rápida.
 - **Informes personalizados:** cree informes personalizados con criterios y opciones de formato personalizados, que incluyan gráficos y estadísticas de varios niveles.
 - **Guardar e imprimir datos de informes:** información sobre el guardado y la impresión de datos de informes desde el explorador.
 - **Informes guardados:** tenga acceso a las plantillas de informes personalizados que haya guardado.
 - **Informes compartidos:** plantillas de informes que se comparten entre diferentes usuarios.
 - **Panel de control:** muestra una representación gráfica y de último momento del *help desk* y de la actividad del área de trabajo.
 - **Informes entre áreas de trabajo:** informes personalizados entre varias áreas de trabajo.

- **Informes de seguimiento de tiempo:** genere informes de seguimiento de tiempo y facturación.
- **Informes de estadística:** genere datos estadísticos y estadísticas propiamente dichas sobre el área de trabajo.
- **Plantillas de informes:** cree plantillas de informes de un solo problema para imprimir órdenes de compra, órdenes de trabajo, autorizaciones de devolución de material (RMA), etc.
- **Informes de ejecución automática:** programe informes personalizados que se generarán y enviarán por *email* automáticamente en determinados días y horarios. Esta tarea puede ser realizada únicamente por un administrador.

Acerca de las búsquedas

FootPrints contiene una serie de herramientas de búsqueda que permiten buscar y localizar problemas específicos en la base de datos y crear colas personalizadas para la página de inicio.

- **Búsqueda rápida:** disponible desde cualquier parte de **FootPrints** desde el *frame* superior. Realice búsquedas por palabra clave, título o número de problema.
- **Colas implementadas:** colas de la página de inicio disponibles en **FootPrints**.
- **Búsqueda avanzada:** búsqueda compleja en todos los campos y criterios.
- **Búsquedas guardadas:** guarde los criterios de búsqueda avanzada para crear colas disponibles desde la página de inicio de **FootPrints**.
- **Búsqueda entre áreas de trabajo:** realice búsquedas de problemas en varias áreas de trabajo.

Búsqueda rápida

La Búsqueda rápida se ubica en la parte superior de una página de **FootPrints**. Se puede tener acceso a ella desde cualquier pantalla de **FootPrints** (si se ejecuta una Búsqueda rápida en la Lista de contactos, la búsqueda sólo abarcará la Lista de contactos).

Para usar Búsqueda rápida, introduzca la cadena de búsqueda en el campo Búsqueda rápida, seleccione el campo que buscará en la lista desplegable (con la flecha desplegable) y haga clic en el botón BUSCAR. Aparece una lista de todos los problemas que coinciden con los criterios de búsqueda.

Campos de búsqueda por palabra clave

La opción de búsqueda por palabra clave permite realizar consultas en los campos Título, Descripción, Área de trabajo (Problema) y Lista de contactos de todas las versiones de la base de datos de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle y MySQL), excepto en la base de datos de **FootPrints**. La versión de la base de datos de **FootPrints** sólo admite búsquedas en los campos Título y Descripción. Esta búsqueda por palabra clave en la base de datos de **FootPrints** puede eventualmente ser lenta, por lo que se dispone de una búsqueda alternativa sólo por título.

Colas implementadas

El campo desplegable Ver de la página de inicio contiene una serie de colas implementadas. Si este campo está seleccionado, la lista de la página de inicio se actualizará con los resultados. Para actualizar la lista actual, haga clic en Actualizar.

NOTA

En Preferencias, en la barra de herramientas de FootPrints, el agente puede personalizar las listas que se mostrarán en el cuadro desplegable de la ventana principal de la página de inicio.

Colas implementadas:

- **Mis asignaciones:** contiene los problemas activos más recientes que le fueron asignados. Se muestran por defecto.
- **Asignaciones del equipo:** problemas activos correspondientes a su equipo (sólo se muestran si usted pertenece a un equipo).
- **Mis asignaciones y peticiones:** contiene los problemas activos que se le asignaron y las peticiones de clientes que aún no se han asignado.
- **Mis aprobaciones activas:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mis aprobaciones y asignaciones activas:** contiene todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente puede o no haber votado y la votación no ha finalizado. También contiene las asignaciones del agente correspondientes al área de trabajo actual. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mi voto requerido:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador. El agente aún no ha votado y la votación no ha finalizado. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mi voto requerido y asignaciones:** muestra una lista de todos los problemas para los cuales el agente actúa como aprobador, el agente aún no ha votado y la votación no ha finalizado. También contiene las asignaciones del agente correspondientes al área de trabajo actual. (Sólo se aplica a aprobadores de Administración de cambios).
- **Mis asignaciones en todas las áreas de trabajo:** contiene los problemas activos que se le asignaron en todas las áreas de trabajo (sólo se muestra si usted pertenece a varias áreas de trabajo).
- **Todos los problemas:** contiene todos los problemas de la base de datos del área de trabajo (sólo está disponible si tiene derechos para ver todos los problemas del área de trabajo; de lo contrario, sólo muestra los problemas para los que tiene derecho a ver).
- **Problemas globales:** contiene todos los problemas globales activos del área de trabajo.
- **Problemas eliminados:** contiene los problemas que se han eliminado (sólo para administradores).
- **Peticiones:** contiene las peticiones enviadas por los clientes (consulte a continuación).
- **Base de conocimiento:** muestra las soluciones de la base de conocimiento.
 - **Soluciones internas:** contiene todas las soluciones internas (de carácter más técnico).
 - **Soluciones públicas:** contiene todas las soluciones públicas (del usuario final).

- **Soluciones públicas de todas las áreas de trabajo:** contiene todas las soluciones públicas de todas las áreas de trabajo a las que usted pertenezca.
- **Soluciones internas pendientes:** contiene las soluciones internas pendientes de aprobación, antes de su publicación. (Esta cola se muestra sólo si usted es un aprobador o si tiene una solución pendiente en espera de aprobación).
- **Soluciones públicas pendientes:** contiene las soluciones públicas pendientes de aprobación, antes de su publicación (sólo se muestra si usted es un aprobador o si tiene una solución pendiente en espera de aprobación).

Búsqueda avanzada

La funcionalidad de Búsqueda avanzada permite buscar en la base de datos del área de trabajo cualquier combinación de los campos y criterios avanzados. **FootPrints** genera automáticamente el formulario Búsqueda avanzada para cada área de trabajo, con todos los campos personalizados e implementados para esa área de trabajo incluida. Por ejemplo, si el administrador de área de trabajo agrega un campo, el campo se incluye automáticamente en el formulario Búsqueda avanzada. De la misma forma, si se detecta un campo del área de trabajo, éste se elimina de la página Búsqueda avanzada.

Para realizar una búsqueda avanzada, haga clic en Avanzado debajo del cuadro de diálogo Búsqueda rápida. Este formulario contiene una combinación de campos de texto, cuadros desplegables, cuadros de diálogo de multi-selección y botones de opciones, los cuales permiten buscar cualquier combinación de criterios. Cada campo actúa como filtro. Sólo llene o elija los criterios con los que desea realizar la búsqueda. Cualquier campo en el que no desea realizar búsqueda debe permanecer intacto. Se pueden usar algunos operadores booleanos dentro de los campos de texto.

Temas de esta sección:

- Criterios de búsqueda avanzada
- Ejemplo de búsqueda avanzada

Criterios de búsqueda avanzada

Las opciones que se detallan a continuación están disponibles en los formularios Búsqueda avanzada, Informes personalizados e Informes de seguimiento de tiempo y en las reglas de escalado y del negocio (con ligeras diferencias):

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como "Problemas" y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

1. Ficha Problema: información general

- **Título:** introduzca la palabra o frase que desea buscar. Se admite el uso de los operadores booleanos AND, OR y NODATA. Operadores booleanos
- **Descripción:** si se introduce una palabra o frase (o varias palabras mediante el uso de operadores booleanos), se obtendrán como resultado solamente los problemas que contengan esa palabra o frase en el campo Descripción.
- **Palabra clave:** si se introduce una palabra o frase, se obtendrán como resultado todos los problemas que contengan esa palabra o frase en cualquiera de los campos, incluidos los campos Título, Descripción y Área de trabajo, así como los campos de la

Lista de contactos, siempre que la búsqueda de texto completo cumpla con el comportamiento de búsqueda por palabra clave de texto completo.

- o **Campos incluidos:** La opción de búsqueda por palabra clave permite realizar consultas en los campos Título, Descripción, Área de trabajo (Problema) y en los campos de la Lista de contactos de todas las versiones de la base de datos de **FootPrints** (SQL Server, Access, MSDE, Oracle y MySQL), excepto en la base de datos de **FootPrints**. La versión de la base de datos de **FootPrints** sólo admite búsquedas en los campos Título y Descripción.
- **Ficheros adjuntos:** permite realizar búsquedas de ficheros adjuntos por nombre (no por contenido). Esta opción está disponible en todas las versiones, excepto en la base de datos de FootPrints.
- **Asignado a:** permite resaltar uno o varios usuarios para seleccionarlos y obtener como resultado los problemas que les fueron asignados a esos usuarios. Para seleccionar varios usuarios, mantenga presionada la tecla Ctrl. Si no desea limitar la búsqueda a determinados usuarios asignados, no resalte ninguno. También hay disponibles Controles avanzados para este campo.

NOTA SOBRE PERMISOS

El acceso a los problemas se obtiene en función del rol de un usuario. Es posible que las opciones de asignación estén restringidas según el rol que tenga. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

- **Enviado por:** si se selecciona un usuario, los resultados de la búsqueda sólo incluyen los problemas creados por ese usuario.
 - **Prioridad:** los resultados de la búsqueda por prioridad sólo incluyen problemas que tengan las prioridades especificadas. Resalte las prioridades que desea incluir. Mantenga presionada la tecla Ctrl para resaltar varias prioridades. Si desea que en los resultados se incluyan todas las prioridades, no seleccione ninguna (esto produce los mismos resultados que si las seleccionara todas).
 - **Estado:** los resultados de la búsqueda por estado sólo incluyen problemas que tengan el estado especificado. Por defecto, en el cuadro de diálogo Estado se resaltan el estado Abierto y cualquier estado personalizado. Si desea seleccionar varios estados, mantenga presionada la tecla Ctrl. Si desea que en los resultados se incluyan todos los estados, no seleccione ninguno (esto produce los mismos resultados que si los seleccionara todos).
2. **Ficha Problema:** información del problema: los campos de esta sección varían según los campos del área de trabajo actual. Realice búsquedas en tantos campos como desee. Los métodos de búsqueda varían según el tipo de datos del campo:
- **Campo de caracteres:** muestra un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar (o bien, varias palabras usando operadores booleanos).
 - **Campo numérico:** muestra un cuadro de texto. Introduzca el número o parte de un número que desea buscar.
 - **Campo desplegable y multi-selección:** muestra un cuadro de diálogo multi-selección. Resalte el o los valores que desea buscar. Si desea realizar una búsqueda de problemas que no contengan datos para el campo, seleccione Sin datos. Si no desea restringir la búsqueda en función de las selecciones de un campo, no resalte ningún valor.
 - **Campos de fecha:** realice búsquedas por fecha o por intervalo de fechas.

NOTA

Los campos de fecha y hora sólo admiten búsquedas por fecha, no por hora.

- Otros tipos de campo: los campos Email, URL y FTP muestran un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar (puede incluir direcciones incompletas).

3. Ficha Contacto

4. Ficha Criterios avanzados

- Tipos de problemas a incluir: especifique si desea que en los resultados se incluyan tipos de problemas avanzados, como Subtareas y Problemas globales. Las opciones son:
 - o **Todos los tipos de problemas:** en los resultados se incluyen todos los tipos de problemas.
 - o **Problemas normales:** en los resultados se incluyen los problemas normales (que no son globales ni problemas maestros/subtareas).
 - o **Incluir problemas maestros:** en los resultados se incluyen los problemas maestros que contienen subtareas.
 - o **Incluir subtareas:** en los resultados se incluyen subtareas de problemas maestros.
 - o **Incluir problemas globales:** en los resultados se incluyen los problemas globales.
 - o **Incluir enlaces globales:** en los resultados se incluyen los problemas que estén enlazados a un problema global, correspondientes a todos los usuarios.
 - o **Agrupar problemas maestros con subtareas/problemas globales con enlaces globales:** esta opción sólo se encuentra disponible para los informes. Estas opciones sustituyen el orden seleccionado en el informe.
- **Fecha:** si se especifican fechas, los resultados de la búsqueda sólo incluyen problemas que se originaron en el período especificado.

NOTA

Es importante comprender los conceptos de períodos relativos y antigüedad para obtener información exacta, especialmente porque las funciones de búsqueda e informes de **FootPrints** se basan en los mismos tipos de criterios. Si se solicita una búsqueda de problemas correspondientes a los “tres meses anteriores” y la fecha es el 15 de mayo, el período en el cual se realizará la búsqueda o se generarán informes abarcará del 15 de febrero al 14 de mayo inclusive. Es decir, el informe o la búsqueda excluirán la fecha actual y abarcarán el período de tres meses anterior a la misma. Esto se hace para asegurarse de que los informes y las búsquedas produzcan resultados coherentes. Si estos incluyeran la fecha actual, los resultados podrían variar dependiendo de la hora del día en que se realizara la búsqueda o se elaborara el informe.

- **Hora:** especifique la hora de creación o de la última modificación del problema, teniendo en cuenta el reloj de 24 horas. Esta opción sólo está disponible para los informes.
- **Antigüedad:** en los resultados de la búsqueda se incluyen los problemas creados en el período especificado. Se puede especificar una cantidad de días y de horas. También se incluyen modificadores, como por ejemplo, Mayor que, Menor que, Igual a, Mayor que o igual a, Menor que o igual a y Diferente de. A modo de ejemplo, si desea que los resultados de la búsqueda incluyan problemas de más de 1 día de antigüedad, elija la opción Mayor que y escriba 1 en el campo Días.

NOTA

La antigüedad siempre corresponde a las 24 horas del día, 7 días a la semana, y no usa el calendario de trabajo del área de trabajo.

- **Incluir sólo números de problemas:** esta opción restringe la búsqueda a un rango definido de números de problemas.
- **Controles de fecha y hora avanzados:** las opciones de Reloj pendiente que se mencionan a continuación se aplican a los cálculos de Tiempo hasta cerrar y Antigüedad (estas opciones sólo están disponibles para los informes):
 - **No incluir tiempo fuera del calendario de trabajo del área de trabajo:** si esta opción está activada, los cálculos no incluirán el tiempo fuera del horario laboral en base al calendario de trabajo del área de trabajo.
 - **No incluir problemas de tiempo dedicado en los siguientes estados:** seleccione uno o varios estados (Pendiente, En espera de cliente, etc.) a fin de excluir el tiempo dedicado a los cálculos de Tiempo hasta cerrar y Antigüedad.

NOTA

Estos cálculos de tiempo siempre se basan en la zona horaria donde reside el servidor.

- **Ordenar resultados de la búsqueda por:** ordene los problemas incluidos en los resultados por el campo especificado, en orden descendente (los más recientes o de prioridad más alta primero) o ascendente (los más antiguos o de prioridad más baja primero). Por defecto, los problemas incluidos en los resultados están ordenados por número de problema, en orden descendente. Esto sustituye sus preferencias.
 - **Distinguir entre mayúsculas y minúsculas en título, descripción, etc.:** (sólo para la versión de la base de datos de **FootPrints**). Active esta casilla para distinguir mayúsculas de minúsculas. Por defecto, la búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas. En las versiones de SQL/Access de FootPrints, las búsquedas no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
 - **Usar expresiones regulares:** (sólo para la versión de la base de datos de **FootPrints**). También puede usar una Comparación de expresión regular para realizar búsquedas en todos los campos de texto, incluyendo Título, Descripción y cualquier campo de caracteres personalizado. Haga clic en el enlace para obtener instrucciones sobre el uso de expresiones habituales. Esta funcionalidad no está disponible en las versiones de SQL/Access (que, en cambio, son compatibles con los operadores booleanos).
 - **And/Or: Si se selecciona "And",** los problemas deben coincidir con todos los criterios seleccionados anteriormente (es el valor por defecto). Si se selecciona "Or", sólo se debe cumplir con un criterio.
5. **Ficha Guardar/Ejecutar:** esta opción permite guardar los criterios de búsqueda como una cola. Seleccione Personal para guardar la búsqueda por su propia cuenta. Seleccione "Compartida/interna" para compartir la búsqueda con otros usuarios internos de FootPrints. La opción Compartida/Pública está disponible solamente para permitir que todos los usuarios (incluso los clientes) tengan acceso al informe (este sólo contendrá datos que el usuario pueda ver). Las colas de búsquedas guardadas se visualizan en el menú desplegable Ver de la página de inicio.

Cuando se trata de todos los campos de texto, si se introduce el símbolo %, se buscarán todos los problemas que contengan cualquier dato en ese campo.

Cuando haya terminado de completar el formulario, use la ficha Guardar/Ejecutar para enviar la búsqueda. En la página de inicio, se visualiza una lista de coincidencias. Si se introdujo un nombre para la búsqueda, este se visualizará como una cola en el cuadro desplegable Ver.

Ejemplo de búsqueda avanzada

La siguiente búsqueda incluirá en sus resultados todos los problemas activos asignados a la usuaria Julia García, cuya prioridad sea Urgente o Alta.

1. En el encabezado Buscar de la barra de herramientas de **FootPrints**, haga clic en Opciones avanzadas.
2. En Asignado a, seleccione Julia García.
3. En Prioridad, seleccione Urgente y Alta (mantenga presionada la tecla Ctrl).
4. En Estado, resalte Abierto, Se necesita más info y Pendiente.
5. Para guardar esta búsqueda, introduzca un nombre que la distinga, por ejemplo, Mis problemas de alta prioridad.
6. Haga clic en **OK**.

FootPrints arroja una lista de los problemas que coinciden con los criterios anteriores.

Búsquedas guardadas

La funcionalidad de Búsquedas guardadas se puede usar para guardar y designar criterios de búsqueda de uso frecuente a fin de crear colas o “listas de favoritos”. Cada vez que se ejecute la búsqueda guardada, incluirá los datos más recientes del área de trabajo actual en sus resultados. Las búsquedas guardadas están disponibles en el cuadro desplegable Mostrar de la página de inicio y en la barra de herramientas de **FootPrints**. Para obtener más información sobre la creación de búsquedas guardadas, consulte el tema anterior, Búsqueda avanzada.

Hay dos clases de búsquedas guardadas:

- **Búsquedas personales:** las búsquedas personales guardadas sólo las puede ver usted y se accede a ellas a través de cuadro desplegable Mostrar en la página de inicio o pasando el mouse sobre el enlace Búsqueda avanzada. Puede crear colas personales para sus asignaciones de diferentes tipos, problemas vencidos, asignaciones con una fecha de vencimiento para la semana próxima, una fecha de seguimiento de hoy, etc. Todos los agentes tienen acceso a crear y guardar búsquedas personales.
- **Búsquedas compartidas:** las búsquedas compartidas se visualizan en el cuadro desplegable Mostrar para todos los usuarios agentes/administradores del área de trabajo actual. Esto es útil al crear colas compartidas para diferentes grupos, departamentos, ubicaciones, tipos de problemas, etc. Sólo pueden ver, modificar o eliminar búsquedas compartidas los usuarios que tienen los permisos correspondientes.

Usar búsquedas guardadas

Puede ejecutar, modificar o eliminar una búsqueda guardada pasando el mouse sobre el enlace Búsqueda avanzada y luego haciendo clic en Búsquedas guardadas en el menú.

Para ejecutar una búsqueda previamente guardada:

1. Pase el mouse sobre el enlace Búsqueda avanzada y haga clic en Búsquedas guardadas en el menú que aparece.
2. Elija la búsqueda que desea ejecutar desde el cuadro desplegable Búsquedas personales o Búsquedas compartidas.
3. Haga clic en el botón de opción para seleccionar Ejecutar (se trata del valor por defecto).
4. Haga clic en **OK**. Los resultados de la búsqueda se visualizan en el *frame* principal de la ventana del explorador.

Para modificar una búsqueda previamente guardada:

1. Pase el mouse sobre el enlace Búsqueda avanzada y haga clic en Búsquedas guardadas en el menú que aparece.
2. Elija la búsqueda que desea modificar desde el cuadro desplegable Búsquedas personales o Búsquedas compartidas.
3. Haga clic en el botón de opción para seleccionar Modificar.
4. Haga clic en OK. Se abre la página Búsqueda avanzada. El formulario está completado previamente con los criterios de búsqueda de la búsqueda guardada.
5. Realice todos los cambios que sean necesarios.
6. Para guardar los nuevos criterios de búsqueda con el mismo nombre del original, deje el nombre que aparece en el cuadro de texto Guardar esta búsqueda tal cual está. Para guardarla como una búsqueda nueva, introduzca un nombre diferente.
7. Al finalizar, Haga clic en **OK**. Los resultados de la búsqueda modificada se visualizarán en la ventana del explorador.

Para eliminar una búsqueda previamente guardada:

1. Pase el mouse sobre el enlace Búsqueda avanzada y haga clic en Búsquedas guardadas en el menú que aparece.
2. Elija la búsqueda que desea eliminar desde el cuadro desplegable Búsquedas personales o Búsquedas compartidas.
3. Haga clic en el botón de opción para seleccionar Eliminar.
4. Haga clic en **OK**. Se elimina la búsqueda guardada.

Búsqueda entre áreas de trabajo

Cada área de trabajo de **FootPrints** se encuentra en una sub-base de datos separada. Cada área de trabajo posee sus propios campo, usuarios y otras opciones. Usted puede ser un miembro de un área de trabajo o podría tener membresía en varias áreas de trabajo. Si es miembro de dos o más áreas de trabajo y su rol lo permite, es posible mostrar problemas que coincidan con los criterios de búsqueda de varias áreas de trabajo.

NOTA

Las búsquedas entre áreas de trabajo no funcionan si una persona actúa como agente en un área de trabajo y como cliente en otro. Si un agente realiza una búsqueda entre áreas de trabajo, en los resultados no se incluirán los problemas del área de trabajo en la que el agente actúa como cliente.

A continuación se incluyen algunas características de las búsquedas entre áreas de trabajo:

- Sólo se pueden realizar búsquedas en los campos que existen en todas las áreas de trabajo seleccionadas.
- Sólo se pueden ordenar campos que existan en todas las áreas de trabajo seleccionadas.
- Puede seleccionar cualquier campo de cualquier área de trabajo siempre que no exista en varias áreas de trabajo con tipos conflictivos.
- No se muestra el cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida.
- El panel de resultados Totales de área de trabajo y la lista de problemas globales están ocultos.
- Por defecto, en la lista siempre figuran los problemas del área de trabajo en primer lugar; los problemas subsiguientes se clasifican por número de área de trabajo, en orden ascendente.

- Si elige ver los detalles de un problema que pertenece a un área de trabajo diferente, se visualiza esa área de trabajo.
- Las búsquedas entre áreas de trabajo se pueden guardar como búsquedas personales o compartidas.
- Sólo puede ver las búsquedas compartidas que incluyen áreas de trabajo a las que usted pertenece. Por lo tanto, pueden existir dos búsquedas compartidas con el mismo nombre, guardadas por diferentes agentes. **FootPrints** agrega el número 2 junto a una de las búsquedas para ayudar a los agentes que tienen acceso a todas las áreas de trabajo incluidas, a distinguir entre una y otra.
- Las búsquedas entre áreas de trabajo no funciona para una persona que actúa como agente en un área de trabajo y como cliente en la otra. Si un agente realiza una búsqueda entre áreas de trabajo, en los resultados no se incluirán los problemas del área de trabajo en la que el agente actúa como cliente.

Crear una búsqueda entre áreas de trabajo

1. Pase el mouse sobre el enlace **Búsqueda avanzada** y haga clic en **Entre áreas de trabajo** en el menú que aparece.
2. **Áreas de trabajo incluidas:** resalte las áreas de trabajo que se incluirán en la búsqueda. Mantenga presionada la tecla CTRL para seleccionar varias áreas de trabajo. Al finalizar, haga clic en **OK**. Se abre la página **Criterios de búsqueda**.
3. **Criterios:** las búsquedas entre áreas de trabajo pueden incluir campos implementados como Título, Descripción, Estado, Prioridad, etc. Para obtener información adicional sobre la especificación de criterios de búsqueda, consulte la sección *Criterios de búsqueda avanzada*.
4. También puede guardar la búsqueda para uso personal posterior o como una búsqueda compartida que intercambiará con otros agentes del área de trabajo.
5. Cuando haya terminado de introducir criterios de búsqueda, haga clic en **OK**.
6. Los resultados de la búsqueda aparecen en el *frame* principal y los problemas se agrupan por área de trabajo debajo del nombre de ésta.

NOTA SOBRE PERMISOS

Las búsquedas pueden estar restringidas en función del rol de un usuario. Es posible que no disponga de búsquedas entre áreas de trabajo si su rol no permite el acceso a ellas. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

Acerca de los informes

FootPrints contiene una serie de herramientas para la elaboración de informes. Desde búsquedas sencillas por palabra clave hasta estadísticas de varios niveles y gráficos a color, en **FootPrints** se puede elaborar un informe sobre prácticamente cualquier dato con el objeto de analizar la actividad, las tendencias y las estadísticas, sin necesidad de recurrir a la programación desde la interfaz web de **FootPrints**. Los datos de informes pueden ayudarlo a evaluar de qué manera se asignan los recursos de su equipo, revisar los niveles de actividad y capacidad, y generar informes de seguimiento de tiempo e información sobre facturación en concepto de cargos al usuario y facturación. Emplee los datos de los informes para justificar cambios de personal, administrar los tipos de problemas asignados a cada integrante y usar los recursos humanos de la manera más eficaz.

Informe de un solo problema

Esta opción aparece en la página Detalles para un problema. Haga clic en **Informe** en la página Detalles para ver un informe del problema. En el informe sólo aparecen los campos que contienen datos. Este informe es útil cuando necesita imprimir rápidamente los detalles de un problema. Para ver un informe de un solo problema, haga clic en el botón Informe en la página Detalles del problema, seleccione el formato del informe en el cuadro desplegable y luego haga clic en el botón OK.

Otras funcionalidades:

- Los informes de problemas maestros contienen una lista de todas las subtarefas. Los problemas globales contienen una lista de todos los Enlaces globales.
- Si se configuran una o varias plantillas de informes, dispondrá de una opción que permite dar formato al informe con una de las plantillas.
- El informe de un solo problema se puede imprimir desde el explorador o guardar como un fichero HTML.

Informe rápido

Esta funcionalidad permite informar rápidamente uno o más problemas. Se puede realizar desde la página de inicio o desde los resultados de una búsqueda. Es útil cuando desea que un informe de uno o más problemas aparezca en la página de inicio sin crear un informe personalizado.

Para crear un informe rápido:

1. En la página de inicio de **FootPrints**, seleccione los problemas que desea incluir en el informe mediante el cuadro de diálogo con casillas de verificación Acción rápida.
2. Para seleccionar todos los problemas de la página de inicio, haga clic en la casilla de verificación Todos.
3. Seleccione Informe en el cuadro desplegable que está sobre las casillas de verificación.
4. Seleccione un formato de informe en el cuadro desplegable,
5. Haga clic en **OK**.
 - Se abre una nueva ventana del explorador con los resultados del informe. Esta ventana se puede imprimir o guardar directamente desde el explorador.
6. Si se configuran una o varias plantillas de informes, dispondrá de una opción que permite dar formato a los problemas con una de las plantillas. Si se usa una plantilla de informes personalizada, cada problema seleccionado se mostrará en una ventana independiente para facilitar su impresión. Si se selecciona Resumen, todos los problemas se mostrarán en una sola ventana.

Opciones de informes

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como "Problemas" y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

Para crear un informe personalizado, seleccione Informes | Nuevo informe en la barra de herramientas de **FootPrints**. Aparece el Asistente de informes personalizados:

1. **Paso 1: Tipo:** seleccione el tipo de formato del informe. Las opciones son:

- **Columnas:** los datos del problema se muestran en columnas fijas. Se incluye un problema por fila. Las columnas se pueden seleccionar desde cualquier campo disponible.
 - **Ajustado:** cada problema devuelto se visualiza en su propia mini-tabla. Se pueden usar saltos de línea para ajustar datos a varias filas, por ejemplo, para colocar la descripción en la fila que corresponda. Este tipo de formato es útil para imprimir informes que contengan muchos campos.
 - **Estadística y gráficos:** cree estadísticas y gráficos personalizados sobre recuentos, promedios y sumas en cualquier campo. Este tipo de formato es compatible con las estadísticas de uno y dos niveles. Las opciones de formato son: tablas, gráficos de barras y gráficos circulares.
 - **Exportar:** exporte datos a un fichero de texto que se puede guardar en el escritorio local. Use este formato para importar datos de **FootPrints** a una hoja de cálculo u otros programas
 - **Incluir estadísticas...:** los tipos de formatos de informes Columna y Ajustado también pueden contener gráficos estadísticos y otros gráficos. Active esta casilla para incluir estadísticas en un informe cuyo tipo de formato sea Columna o Ajustado (no está disponible para la opción Exportar).
2. Haga clic en **OK** para ver el resto de las opciones de informes. Los pasos que se detallan en la siguiente página dependen del tipo de formato seleccionado en el Paso 1.
 3. **Paso 2: Encabezado:** defina los datos que se incluirán en el encabezado, en la parte superior del informe final. Esta opción está disponible para todos los tipos de formato, excepto Exportar. Las opciones son:
 - **Título:** se muestra en la parte superior del informe.
 - **Fecha:** fecha en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Hora:** hora en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Nombre de área de trabajo:** el nombre del área de trabajo.
 - **Gráfico de logotipo:** imagen del logotipo que se muestra en el área de trabajo actual.
 4. **El Paso 3 presenta dos variantes.** Una para los informes cuyo tipo de formato sea Columna o Ajustado y otro para los informes cuyo tipo de formato sea Estadísticas o Combinados.
 - a. **Paso 3: Formato:** Seleccione las columnas que aparecerán en el informe. Todos los campos están disponibles. Esta opción está disponible para todos los tipos de formato, excepto Estadísticas. Por ejemplo, para mostrar el campo Título:
 - En Tipo de campo, seleccione Campos de **FootPrints**.
 - Resalte Título debajo de Campos.
 - Haga clic en Agregar campo. De esta manera, se agrega Título al cuadro Campos seleccionados.
 - **Historial:** el campo Historial es un campo especial que incluye el historial del problema en el informe. Esto permite realizar una auditoría de los informes. Dado que este tipo de informe realiza búsquedas en todos los registros de todos los cambios realizados en los problemas sujetos a la creación de informes, el uso de este campo podría retrasar el proceso de generación de informes.

- **Reordenar:** para cambiar el orden de los campos que se mostrarán, resalte un campo en el cuadro Campos seleccionados y haga clic en la flecha arriba o abajo para moverlo.
- **Salto de línea:** inserte un salto de línea (sólo se aplica al tipo de formato Ajustado).
- **Descripción:** seleccione las descripciones que desea incluir en el informe y el momento en que desea ajustar los datos (sólo se aplica si el campo Descripción está incluido en el cuadro Campos seleccionados). En el informe puede incluir la descripción original, la más reciente, las dos más recientes o las tres más recientes.

NOTA

La opción Descripción original no está disponible para la base de datos de **FootPrints**.

- **Asignados:** si se selecciona Asignados, aparecen los nombres completos de los asignados en el informe (por ejemplo, José García). Esto no es adecuado para importar el informe final a otra área de trabajo, puesto que la ID de usuario se debe especificar en un fichero de importación de datos. Para crear un fichero que incluya ID de usuarios asignados (por ejemplo, José García), use la opción Datos de área de trabajo de exportación de administración del sistema.
 - **Ordenar:** defina cómo se ordenarán los problemas en el informe final. Esta opción está disponible para todos los tipos de formato, excepto Estadísticas. El valor por defecto es por número de problema en orden ascendente (desde el más bajo al más alto). También se puede ordenar por un máximo de tres campos cualquiera, en orden ascendente o descendente. Los problemas se sub-ordenan dentro de cada campo en función del orden elegido. Si hace clic en el cuadro Encabezado, los problemas se dividirán en grupos y el nombre del campo aparecerá en el encabezado. Por ejemplo, si ordena por Estado y la opción Encabezado está activada, todos los problemas abiertos se ordenarán bajo el encabezado Abierto, los problemas cerrados lo harán bajo el encabezado Cerrado, etc.
- b. **Paso 3: Estadísticas:** cree estadísticas y gráficos personalizados sobre recuentos, promedios y sumas en cualquier campo. Esta opción está disponible para el tipo de formato Estadísticas y también para los tipos de formato Columna y Ajustado si la casilla de verificación Combinado está activada.
1. **Tipo:** cada estadística puede presentar uno de los siguientes tipos:
 - o **Recuento:** recuento de los datos del campo. Esta opción se aplica prácticamente a cualquier campo, entre los que se incluyen Estado y Prioridad, y a la mayoría de los campos de información sobre el problema e información de contacto. Sin embargo, no se aplica a los campos Título, Descripción ni a los campos de texto multilíneas, ya que estos generalmente contienen datos únicos. Por ejemplo, un recuento del campo Estado arrojaría la cantidad de problemas de cada estado.
 - o **Promedio:** promedio de la suma de todos los datos de campos correspondientes a los problemas devueltos. Esta opción sólo se aplica a las estadísticas implementadas y a los campos numéricos personalizados. Las estadísticas implementadas disponibles son:
 - **Antigüedad del problema:** tiempo transcurrido desde la creación del problema (sólo se debe aplicar a los informes de problemas activos).
 - **Tiempo hasta cerrar:** tiempo transcurrido desde la creación del problema hasta su cierre (sólo se debe aplicar a informes de problemas cerrados).
 - **Facturación total:** importe total facturado correspondiente al problema en función de datos de seguimiento de tiempo y tarifas por hora.
 - **Tiempo total:** cantidad total de tiempo de trabajo dedicado al problema en función de datos de seguimiento de tiempo.

NOTA

Las estadísticas de facturación total y tiempo total se basan en la duración total del problema, independientemente de los intervalos de fechas o usuarios seleccionados en los criterios del informe. Para obtener los datos de seguimiento de tiempo relacionados con usuarios e intervalos de fechas específicos, use los informes de seguimiento de tiempo.

- 0 **Suma:** suma de todos los datos de campos relacionados con los problemas arrojados para el campo especificado. Esta opción sólo se aplica a las estadísticas implementadas mencionadas y a los campos numéricos personalizados.
2. **Campo:** seleccione el campo para el que desea crear una estadística. Los campos disponibles dependen de los que existan en el área de trabajo actual y del tipo de estadística (consulte arriba).
3. **Subtotal por:** se puede crear un informe de estadística de dos niveles seleccionando un segundo campo con esta opción. Por ejemplo, si se seleccionó Antigüedad promedio del problema como primer campo y en esta opción se seleccionó Asignado como subtotal, la antigüedad promedio del problema se dividirá por agente asignado. Esta funcionalidad es opcional.
 - 0 Si, en el campo Subtotal por, el usuario selecciona una fecha o un campo de fecha/hora, aparece una ventana desplegable de dependencia para que el usuario pueda especificar si desea que el subtotal se divida por día, semana, mes, año, trimestre, día de la semana, día y hora u hora.
4. **Formato:** seleccione el tipo de formato para la estadística. Las opciones son:
 - 0 **Tabla:** los datos se muestran en una tabla basada en texto.
 - 0 **Gráfico:** los datos se muestran en un gráfico en color (consulte más adelante).
 - 0 **Tabla y gráfico:** se muestran tanto tablas como gráficos (por defecto).
5. **Tipo de gráfico:** si se selecciona Gráfico o Tabla y gráfico, también se debe seleccionar un tipo de gráfico. Las opciones son:
 - 0 **De barras:** gráfico de barras en color con una barra para cada valor. Para las estadísticas de dos niveles, se puede crear un solo gráfico de barras largas o varios gráficos.
 - 0 **Circular:** los datos se muestran en un gráfico circular en color. Para las estadísticas de dos niveles, se muestra una serie de gráficos circulares.
6. **Ordenar:** seleccione el método de ordenamiento que aplicará a los datos de los resultados:
 - 0 **Por dato de campo/subtotal:** los datos se ordenan por dato de campo lógico o alfabéticamente.
 - 0 **Por valores de estadística:** los datos se ordenan por frecuencia o importe descendente. Si la estadística refleja un recuento por Estado, los estados se ordenan en el gráfico del estado más alto al más bajo: Abierto-34, Pendiente-22, En espera de aprobación-4, etc.
 - 0 Para las estadísticas de dos niveles, el segundo campo se ordena dentro de cada grupo del primer campo.
7. **Mostrar posición:** seleccione si desea colocar las estadísticas antes o después de los datos detallados del problema (se aplica solamente a informes combinados).
8. Haga clic en **Agregar** para agregar la estadística al informe. La estadística se agrega al cuadro de diálogo de la derecha.
9. Siga confeccionando otras estadísticas siguiendo los pasos anteriores.

NOTA

Las opciones anteriores permiten seleccionar las estadísticas que se deben informar. Los criterios seleccionados para el informe en la sección Criterios del informe afectan a los resultados. Por ejemplo, si se selecciona una estadística de recuento de Estado, la cantidad de problemas por estado que arroje será diferente si los criterios restringen el informe sólo a problemas de alta prioridad, en lugar de problemas de todas las prioridades. Los criterios se deben seleccionar cuidadosamente para que la estadística resultante sea significativa.

Esta sección sólo determina los campos que se deben mostrar, no así los criterios de selección del informe. Los criterios se eligen después en el informe.

5. **Paso 4: Seleccionar criterios:** seleccione los criterios para el informe, usando los campos de problemas. Sólo seleccione los criterios con los que desea realizar la búsqueda.
6. **Paso 5: Criterios de contactos:** seleccione cualquier criterios adicional para el informe, usando los campos de la lista de contactos. Sólo seleccione los criterios con los que desea realizar la búsqueda.
7. **Paso 6: Criterios avanzados:** La sección Criterios de informes avanzados de **FootPrints** utiliza el mismo mecanismo que la Búsqueda avanzada. Consulte la sección anterior sobre *Búsqueda avanzada* para obtener una explicación detallada de los criterios.

NOTA

Es importante comprender los conceptos de períodos relativos y antigüedad para obtener información exacta, especialmente porque las funciones de búsqueda e informes de **FootPrints** se basan en los mismos tipos de criterios. Si se solicita una búsqueda de problemas correspondientes a los “tres meses anteriores” y la fecha es el 15 de mayo, el período en el cual se realizará la búsqueda o se generarán informes abarcará del 15 de febrero al 14 de mayo inclusive. Es decir, el informe o la búsqueda excluirán la fecha actual y abarcarán el período de tres meses anterior a la misma. Esto se hace para asegurarse de que los informes y las búsquedas produzcan resultados coherentes. Si estos incluyeran la fecha actual, los resultados podrían variar dependiendo de la hora del día en que se realizara la búsqueda o se elaborara el informe.

8. **Paso 6: Ejecutar informe:** Haga clic en OK para ejecutar el informe. Para guardar el informe, introduzca un nombre antes de ejecutarlo. Elija Personal para guardar el informe por su propia cuenta. Seleccione Compartida/interna para compartir la plantilla de informes con otros usuarios internos de **FootPrints**. Los informes compartidos/públicos están disponibles para todos los usuarios, incluidos los clientes (el informe sólo contiene datos que el usuario puede ver). Aparecen los informes compartidos/públicos en la página Informes predefinidos del cliente. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro, por ejemplo, una vez a la semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en el tema en *Guardar e imprimir datos de informes*.

Después de hacer clic en **OK**, el informe aparece en una ventana independiente del explorador. Los informes extensos a veces tardan unos pocos minutos en ejecutarse. Para visualizar los detalles de un problema, haga clic en el número de problema (o en el campo que ocupe la primera columna) en el informe. Esto muestra la página Detalles para ese problema en el *frame* **FootPrints**.

El informe se puede guardar o imprimir desde la ventana del explorador. Si se seleccionó el tipo de formato Exportar, aparecerá el cuadro de diálogo Guardar como. Guarde el informe en su disco duro local y asígnele un nombre.

NOTA SOBRE PERMISOS

Los informes pueden estar restringidos en función del rol de un usuario. Es posible que los informes personalizados no estén disponibles o que no se visualicen algunas opciones si su rol no admite acceso. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

Guardar e imprimir datos de informe

Los datos de los informes se pueden guardar, imprimir y distribuir de varias maneras:

- **HTML:** una vez visualizado el informe, se puede guardar como un fichero HTML directamente desde la ventana del explorador.

Para guardar datos de un informe en:

- **Internet Explorer:**
 1. Seleccione Fichero | Guardar como en el explorador.
 2. Introduzca un nombre para guardar el fichero.
 3. En Guardar como tipo, seleccione el tipo de fichero con el cual desea guardar el informe (por ejemplo, HTML).
 4. Use el cuadro de diálogo Guardar en para elegir el lugar físico del equipo local donde desea guardar el fichero.
 5. Haga clic en el botón Guardar.
- **FireFox:**
 1. Seleccione Fichero | Guardar página como.
 2. En **Guardar como tipo**, seleccione **Todos los ficheros**.
 3. En **Nombre de fichero**, escriba un nombre para guardar el fichero y añada la extensión .html al nombre. Por ejemplo, para guardar el informe como “**Mi informe**”, el nombre deberá ser “**Mi informe.html**”.
 4. En **Guardar en**, elija el lugar donde desea guardar el fichero.
 5. Haga clic en el botón **Guardar**.
- **Fichero de texto:** si se elige Exportar para el estilo del informe, los datos del informe se guardan en el equipo local. Después de hacer clic en **OK**, se abre un cuadro de diálogo Guardar como. Elija en qué lugar del equipo local o red guardará el fichero y haga clic en Guardar.
- **Impresión:** los informes se pueden imprimir directamente desde el explorador. Elija Fichero | Imprimir para que aparezca el cuadro de diálogo Imprimir del explorador. Si el informe es más ancho que la pantalla, seleccione orientación Horizontal. Existen ciertas funciones del explorador que **FootPrints** no puede sustituir. Por ejemplo, los saltos de página no se pueden controlar cuando se imprime directamente desde el explorador (ésta es una función de HTML). Además, en informes muy anchos, la impresora podría cortar parte del texto a la derecha, incluso cuando se imprima en modo Horizontal. Para compensar, si se incluye el campo Descripción u otro campo de texto multilínea en el informe, use la funcionalidad Ajuste de descripción para obligar al texto a ajustarse mejor al ancho. Por ejemplo, en lugar de ajustar el texto a 70 caracteres (el valor por defecto), intente hacerlo a 50 caracteres. Si aún así se corta el texto, se recomienda intentar con el informe ajustado e insertar saltos de línea, o bien usar la opción Exportar.
- **Autoejecutar informes:** un administrador puede programar las plantillas de informes guardadas para que se ejecuten automáticamente y para que se envíe el resultado a un conjunto definido de usuarios y se guarde una copia en el servidor. Para obtener más

información, consulte la sección *Autoejecutar informes* en el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Informes guardados

Las plantillas de informes personalizadas se pueden guardar y ejecutar en cualquier momento. Cada vez que se ejecute un informe guardado, incluirá los datos más recientes del área de trabajo actual en sus resultados. Los informes se pueden guardar para uso personal y para otros miembros del área de trabajo. El acceso a los informes guardados está definido por el rol del usuario.

En la sección *Informes personalizados*, encontrará instrucciones para crear y guardar plantillas de informes.

Informes compartidos

Las plantillas de informes se pueden compartir con otros usuarios de **FootPrints**:

- La opción **Informes compartidos/internos** aparece en la página Informes guardados para los agentes en el área de trabajo que tienen acceso a los informes compartidos. Un agente cuyo rol le permite ver solamente sus propios problemas o los de su equipo, sólo podrá visualizar los problemas que coincidan con los criterios del informe y que tenga permitido ver.
- Los **informes compartidos/públicos** también están disponibles para los clientes, pero estos informes sólo contienen datos que los clientes pueden ver (ya sea sus propios problemas o los de una unidad organizacional).

En la sección *Informes personalizados*, encontrará instrucciones para crear y guardar plantillas de informes. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados.

Ejecutar un informe personal o compartido guardado

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Mis informes.
2. Elija el informe que desea ejecutar en el cuadro desplegable Informes personales, Informes compartidos o Informes de estadísticas.
3. Seleccione Ejecutar (este es el valor por defecto).
4. Haga clic en **OK**. Los resultados del informe se muestran en una nueva ventana del explorador. Si el tipo de formato de la plantilla de informes es Exportar, se abrirá en cambio el cuadro de diálogo Guardar como de Windows.

Modificar un informe guardado o compartido

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Mis informes.
2. Elija el informe que desea modificar en el cuadro desplegable Informes personales, Informes compartidos o Informes de estadísticas.
3. Seleccione Modificar sobre el cuadro desplegable correspondiente.
4. Haga clic en **OK**. Se abre la página Informe personalizado con los criterios del informe y las opciones de formato preestablecidos.
5. Realice los cambios.
6. Para guardar el informe modificado con el mismo nombre del original, deje el nombre que aparece en el cuadro de texto Guardar este informe tal cual está. Para guardarlo como un informe nuevo, introduzca un nombre diferente.

7. Al finalizar, Haga clic en **OK**. Los resultados del informe se muestran en una nueva ventana del explorador. Si el tipo de formato de la plantilla de informes es Exportar, se abrirá en cambio el cuadro de diálogo Guardar como de Windows.

Eliminar un informe guardado o compartido

1. En la barra de herramientas de FootPrints, seleccione Informes | Mis informes.
2. Elija el informe que desea eliminar en el cuadro desplegable Informes personales, Informes compartidos o Informes de estadísticas.
3. En el cuadro de diálogo correspondiente, seleccione Eliminar.
4. Haga clic en **OK**. Se eliminará la plantilla del informe guardado.
5. Si elimina un informe compartido, este informe se elimina para todos los usuarios.

NOTA SOBRE PERMISOS

Los informes compartidos están disponibles para ejecutarlos, modificarlos y eliminarlos en función del rol de un usuario. Si su rol no le da acceso, es posible que no se muestren algunas de las opciones descritas o que no estén disponibles para usted. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

Informes de estadísticas

Los informes de estadísticas generan datos estadísticos y estadísticas propiamente dichas sobre el área de trabajo, en lugar de datos específicos del problema. Las opciones de formato son: Texto HTML, Gráfico y Exportación como fichero de texto. Los datos generados por estos informes pueden ayudarlo a evaluar el rendimiento de su organización y los sectores que necesitan mejorar.

Los informes que se mencionan a continuación se pueden ejecutar desde el menú Informes | Informes de estadísticas:

- **Rendimiento actual por equipo/agente:** cree un informe sobre los problemas actualmente activos del área de trabajo agrupados por asignados.
- **Estadística del problema:** brinde información estadística rápida sobre grupos específicos de problemas.
- **Resolución en primera llamada:** determine el porcentaje de problemas que se creó con el estado Cerrado en comparación con la cantidad de problemas que se recibió durante un período específico.
- **Tasa de resolución:** determine la velocidad con la cual se resuelven los problemas en función de criterios específicos.
- **Recibido vs. cerrado:** enumere cuántos problemas se recibieron y cuántos estaban cerrados, según los criterios específicos.
- **Tiempo por estado:** calcule cuánto tiempo han permanecido los problemas en un estado en particular o cuánto demora un problema en pasar de un estado a otro.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** la opción de informes de acuerdos de nivel de servicio arroja la cantidad y el porcentaje de problemas cubiertos, en la brecha, resueltos y no resueltos por acuerdo de nivel de servicio. Este tipo de informe no se puede guardar ni autoejecutar.
- **Históricos:** arrojan datos históricos sobre los problemas del área de trabajo actual, que incluyen estados anteriores, prioridades y tiempo transcurrido. Este tipo de informe no se puede guardar ni autoejecutar.

- **Estadísticas de consulta:** arrojan estadísticas sobre búsquedas realizadas en la base de datos que se pueden categorizar según hayan sido realizadas por clientes o agentes. Este tipo de informe no se puede guardar ni autoejecutar.

NOTA SOBRE EQUIPOS

En todos los informes divididos por asignado, la barra, el sector o la fila de un equipo sólo muestra los problemas asignados a ese equipo y no los miembros del equipo. Si se asigna un *ticket* a varios equipos, este cuenta para cada equipo de la misma manera en que un *ticket* asignado a varios agentes contaría para cada agente. Si se asigna un *ticket* al Equipo A, al Equipo B y a un miembro del Equipo B, este cuenta para el Equipo A y para el miembro del Equipo B. Si se asigna un *ticket* al Equipo A, al Equipo B y a un agente que integra ambos equipos, cuenta solamente para el agente.

NOTA SOBRE RECUENTOS POR ASIGNADO

Es posible que los recuentos divididos por asignado no lleguen a sumar la cantidad total de problemas de un informe si estos están asignados a varias personas.

Rendimiento actual de agente/equipo

Rendimiento actual por equipo/agente proporciona informes sobre los problemas actualmente activos del área de trabajo, agrupados por asignados. El informe muestra la antigüedad promedio de los problemas activos por asignado y le permite extrapolar significado para los datos en términos de "rendimiento". Los asignados pueden ser individuos o equipos.

Si no se definieron equipos para su área de trabajo, sólo tendrá la posibilidad de informar por agente.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

Si ha agrupado a los agentes en equipos, tendrá todas las opciones siguientes:

- **Equipo y agente:** divida los problemas activos por equipos y agentes. Los agentes que pertenecen a equipos figuran debajo de su equipo correspondiente.

NOTA

Si el informe incluye los totales de equipos y agentes, los totales de la fila del equipo no muestran los problemas asignados a los individuos que conforman el equipo.

- **Equipo:** divida los problemas activos sólo por equipos.

NOTA

El total de cada equipo incluye los problemas asignados a agentes individuales dentro del equipo.

- **Agente:** divida los problemas activos sólo por agentes.

NOTA

Los problemas asignados a varios agentes se incluyen en los totales correspondientes a cada agente. Esto significa que la cantidad total de problemas tal como fue informada aquí puede superar la cantidad total de problemas que se muestren en otro lugar. Esto se debe a que un solo problema con varios asignados cuenta para cada uno de los asignados. Es decir, si hay tres agentes asignados a un problema, el problema se cuenta tres veces.

Estadísticas del problema

Los informes de estadísticas del problema brindan información rápida sobre grupos específicos de problemas. Se muestran los períodos exactos y de tiempo relativo (por ejemplo, antes o después de una fecha determinada). Para incluir todos los problemas, seleccione Después de y una fecha anterior a la fecha de creación del primer problema, o bien use Antes de y seleccione la fecha de mañana.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

A continuación se mencionan los informes estadísticos de problemas disponibles:

- **Problemas abiertos por prioridad:** cantidad de problemas en estado Abierto por prioridad, que incluye el tiempo promedio durante el cual los problemas estuvieron abiertos.
- **Problemas cerrados por prioridad:** cantidad de problemas en estado Cerrado por prioridad, que incluye el tiempo promedio que requirieron los problemas para cerrarse.
- **Problemas activos por prioridad:** cantidad de problemas activos (incluye los estados Abierto, Peticiones y cualquier estado personalizado) por prioridad, que incluye el tiempo promedio durante el cual los problemas estuvieron abiertos.
- **Problemas activos por estado:** cantidad de problemas activos (incluye los estados Abierto, Peticiones y cualquier estado personalizado) por estado y tiempo promedio durante el cual los problemas estuvieron abiertos.
- **Todos los problemas por estado:** cantidad de todos los problemas por estado y por tiempo promedio de existencia desde que fueron abiertos. Esto incluye el tiempo durante el cual un problema pudo haber estado en el estado Cerrado.
- **Problemas activos por asignado:** cantidad de problemas activos actuales (incluye los estados Abierto, Peticiones y cualquier estado, excepto Cerrado) por asignado y tiempo promedio durante el cual los problemas estuvieron abiertos.
- **Problemas cerrados por asignado:** cantidad de problemas cerrados en el área de trabajo por asignado y tiempo promedio empleado por cada asignado para cerrar los problemas.

NOTA

Al visualizar datos de informe por asignado, recuerde que un problema puede estar asignado a más de una persona o equipo por vez. Si un problema está asignado a más de una persona o equipo, cuenta en el informe para cada asignado, es decir, un problema asignado a tres personas y a un equipo contará para cada individuo y para el equipo. Esto significa que, si cuenta la cantidad total de problemas activos en el informe, es posible que supere la total dada para la cantidad de problemas activos que se muestran en la página de inicio.

Recibido vs. cerrado

Los informes recibidos vs. cerrados muestran la cantidad de problemas recibidos y la cantidad de estos problemas que fueron cerrados, en función de criterios específicos.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

Las opciones para crear informes recibidos vs. cerrados cuando se seleccionan las subcategorías Por prioridad o Por asignado son:

- **Informe por:** especifique la frecuencia de tiempo que se empleará para agrupar problemas.
- **Período:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para mostrar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** obtenga los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número en el primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.

Se pueden generar informes **recibidos vs. cerrados** adicionales que omitan el paso de informe que requiere que usted complete las opciones definidas anteriormente. Esos informes son:

- Recibido vs. cerrado hoy por hora

- Recibido vs. cerrado ayer por hora
- Recibido vs. cerrado esta semana por día
- Recibido vs. cerrado la última semana por día
- Recibido vs. cerrado este mes por semana
- Recibido vs. cerrado el último mes por semana
- Recibido vs. cerrado este año por mes
- Recibido vs. cerrado el último año por mes

Informes de niveles de servicio

Se pueden generar informes de administración para evaluar el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio.

NOTA

Los informes de niveles de servicio resultan afectados por los estados pendientes especificados al crear el nivel de servicio. Los eventos que se producen y el tiempo dedicado en estado pendiente se excluyen de los informes de niveles de servicio. Para obtener detalles sobre la especificación de estados pendientes, consulte la sección Crear el campo Nivel de servicio. Para ver la lista de estados pendientes, seleccione Administrar | Área de trabajo en la barra de herramientas de **FootPrints** y luego seleccione Administración de niveles de servicio en la sección Flujo de trabajo automático del *frame* principal. Después haga clic en el botón Modificar de la Lista de estados pendientes en el *frame* principal de la página Administración de niveles de servicios. Se abre la página Estados pendientes. Todos los estados definidos como “pendientes” se muestran en el campo Estados seleccionados.

Para ejecutar un informe de niveles de servicio:

1. Seleccione Informes | Estadísticas en la barra de herramientas de **FootPrints**, elija el informe de estadística Acuerdos de niveles de servicio en el Paso 1 y luego haga clic en **OK** . Si esta opción no está disponible, tal vez no tenga permiso para ejecutar este tipo de informe, o bien los niveles de servicio no están habilitados en este área de trabajo.
2. Seleccione el tipo de formato en Formato del informe:
 - **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
 - **Exportar:** si elige el formato de salida del informe como fichero de texto, seleccione un formato de fichero en el que desee generar el informe. Las opciones de formato son MS Excel (es decir, fichero separado por comas), fichero delimitado por tabulaciones o un separador personalizado de su preferencia en un fichero de texto.
3. En la página siguiente, en la primera parte del Paso 3, seleccione el intervalo de fechas durante el cual desea generar un informe en los campos Informe de problemas enviados.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic para mostrar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).

- **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).
 - **Entre:** obtenga los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
 - **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
 - **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
4. En Seleccionar hora de SLA para informar, elija si desea generar informes sobre problemas de acuerdo con la fecha de vencimiento del SLA (la hora de resolución definida para este nivel de servicio) o con el tiempo de respuesta de SLA (la cantidad de tiempo permitido para la respuesta de un problema para un nivel de servicio dado).
 5. Seleccione el primer estado aceptado para problemas que considerarán como que han cumplido con el nivel de servicio. Por ejemplo, si su organización considera que los problemas han cumplido con su nivel de servicio sólo cuando se cierran, seleccione Cerrado. En cambio, si considera que han cumplido con su nivel de servicio cuando han recibido una respuesta dentro del marco de tiempo de resolución, debe seleccionar el estado Respondido, si está disponible.
 6. Seleccione los campos que se usarán para subdividir los problemas de la lista de un modo más acorde a sus preferencias.
 7. Haga clic en **OK** El informe final se muestra en una nueva ventana.

El informe incluye las siguientes estadísticas para cada nivel de servicio:

- **Cubierto:** la cantidad de problemas y el porcentaje del total que han cumplido con el tiempo de resolución del nivel de servicio.
- **En la brecha:** la cantidad de problemas y el porcentaje del total que no han cumplido con el tiempo de resolución del nivel de servicio.
La opción En la brecha se subdivide en dos categorías adicionales:
 - **Resuelto:** la cantidad de problemas y el porcentaje del total que se resolvieron posteriormente.
 - **No resueltos:** la cantidad de problemas y el porcentaje del total que nunca se resolvieron.
- **Ninguno:** la cantidad de problemas y el porcentaje del total que nunca se cubrieron y nunca dejaron de cumplir con los estándares de servicio propuestos, ya que aún no se cumplió su fecha/hora de vencimiento.
- **Total:** la cantidad total de problemas correspondiente a ese nivel de servicio durante el período especificado.

Resolución en primera llamada

Los informes de resolución en primera llamada determinan el porcentaje de problemas que se creó con el estado Cerrado en comparación con la cantidad de problemas que se recibió durante un período específico.

NOTA

Esto excluye los problemas que los clientes crearon directamente como Peticiones y cuyo estado cambió luego un agente por el de Cerrado.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

Las opciones disponibles son las siguientes:

- **Informe por:** especifique la frecuencia de tiempo que se empleará para agrupar problemas. Las opciones son Mes, Semana y Día recibido.
- **Período:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para mostrar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** obtenga los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
- **Mostrar tasa de resolución en primera llamada de**
 - **Problemas recibidos:** el porcentaje de llamadas resueltas inmediatamente en función de la cantidad total de llamadas recibidas durante el período
o bien
 - **Problemas recibidos y ya resueltos:** el porcentaje de llamadas resueltas inmediatamente en función de la cantidad total de llamadas recibidas y resueltas.

Tasa de resolución

Los informes de tasa de resolución determinan la velocidad con la que se resuelven los problemas en función de criterios específicos.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

Las opciones para crear informes de tasa de resolución son:

- **Informe por:** especifique la frecuencia de tiempo que se empleará para agrupar problemas o cree informes por asignado.
- **Período:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda.
- **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para mostrar un calendario que permita realizar búsquedas.
- o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** obtenga los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número en el primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
- **Tiempo cíclico**
 - **30-60-90 días:** divida los problemas resueltos en menos de 30 días, entre 30 y 60 días, entre 60 y 90 días, etc.
 - **Ciclos de 7 días:** divida los problemas resueltos en menos de 1 día, entre 1 y 7 días, entre 8 y 14 días, etc.
 - **Cada hora/A diario:** divida los problemas resueltos por hora.
 - **Cada hora/A diario (calendario de trabajo):** si se define un calendario de trabajo del área de trabajo, divida los problemas resueltos por hora dentro del horario laboral.

Tiempo por estado

Los informes de tiempo por estado permiten calcular cuánto tiempo han permanecido los problemas en un estado en particular o cuánto demora un problema en pasar de un estado a otro.

Las opciones de informe final son:

- **HTML:** muestre el informe como fichero HTML en una ventana del explorador.
- **Gráfico:** cree imágenes gráficas (ficheros JPEG) que se puedan imprimir o guardar en un disco e importar a otro programa.
- **Exportar:** cree un fichero de texto que se pueda leer por hojas de cálculo y otros programas.

Los informes disponibles son:

- **Tiempo medio en un determinado estado**
- **Tiempo medio en pasar de un estado A a un estado B**
- **Tiempo medio dedicado a cada estado**

Para cada informe de tiempo por estado, puede optar por informar por:

- **Agente**
- **Equipo:** observe que esta opción se muestra solamente si se han definido equipos para el área de trabajo.
- **Período.**

Una vez que haya seleccionado uno de los informes de tiempo por estado y haya especificado la información que desea reunir, haga clic en **OK** 

Hay opciones diferentes disponibles para estos informes. A continuación se explican las opciones relacionadas con cada tipo de informe de tiempo por estado:

Tiempo medio en un determinado estado

- **Estado:** seleccione el estado sobre el cual desea generar un informe.
- **Usar el calendario laboral en los contadores de tiempo:** active esta casilla si desea incluir únicamente el tiempo dedicado durante el horario laboral normal según se define en el calendario laboral del área de trabajo.
- **Incluir problemas:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda:
 - **Creado o modificado:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- **Entre:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Relativo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).

- **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.

Tiempo medio en pasar de un estado A a un estado B

- **Estado inicial:** seleccione el estado inicial.
- **Estado final:** seleccione el estado final.
- **Usar el calendario laboral en los contadores de tiempo:** active esta casilla si desea incluir únicamente el tiempo dedicado durante el horario laboral normal según se define en el calendario laboral del área de trabajo.
- **Incluir problemas:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda:
 - **Creado o modificado:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado:
 - o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Fechas:** Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
- **Relativo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).

Tiempo medio dedicado a cada estado

- **Usar el calendario laboral en los contadores de tiempo:** active esta casilla si desea incluir únicamente el tiempo dedicado durante el horario laboral normal según se define en el calendario laboral del área de trabajo.
- **Incluir problemas:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda:
 - **Creado o modificado:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado:
 - o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona “El” y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).

- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Fechas:** Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
- **Relativo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).

Informes históricos y fotos

La opción Informes históricos arroja datos históricos sobre los problemas del área de trabajo actual, que incluyen estados anteriores, prioridades y tiempo transcurrido. Por ejemplo, un informe puede arrojar el tiempo medio y total transcurrido que dedicó un técnico del *help desk* en particular a cerrar los problemas que le habían asignado durante el mes de mayo. El informe incluye un detalle de todos los problemas coincidentes y del tiempo total y medio correspondiente a todos los problemas.

Para usar la herramienta de informes históricos, seleccione Informes | Estadísticas | Histórico en la barra de herramientas de **FootPrints**.

Las opciones disponibles de este informe son:

- **Tipo de Informe**
 - **Informe histórico:** arroja todos los problemas de un período especificado que también coincidan con la asignación, el estado y los criterios de prioridad asignados.
 - **Foto:** arroja una foto de todos los problemas creados en una fecha específica que también coincida con la asignación y los criterios de prioridad seleccionados.
- **Formato del informe**
 - **Tipo de formato:** seleccione si desea visualizar el informe en la ventana del explorador o los datos en un fichero de texto.
 - **Formato de fichero:** si elige generar el informe en un fichero de texto, seleccione un formato de fichero para generar el informe. Las opciones de formato son MS Excel (es decir, fichero separado por comas), fichero delimitado por tabulaciones o un separador personalizado de su preferencia en un fichero de texto.
- **Título de informe:** defina los datos que se incluirán en el encabezado, en la parte superior del informe final. Estas opciones no se aplican al tipo de formato Fichero de texto. Las opciones son:
 - **Título:** se muestra en la parte superior del informe. Introduzca el texto que desea incluir.
 - **Fecha:** fecha en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Hora:** hora en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Nombre de área de trabajo:** nombre del área de trabajo.
 - **Gráfico de logotipo:** imagen del logotipo que se muestra en el área de trabajo actual.
- **Período:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado:

- o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha especificada (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Fechas:** Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda.  Haga clic en para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
- **Relativo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- **Estado inicial en este período:** seleccione el estado inicial que el problema debe tener dentro del intervalo de fechas especificado.
- **Estado final en este período:** seleccione el estado final que el problema debe tener dentro del intervalo de fechas especificado.
- **Usar calendario de trabajo al calcular el tiempo transcurrido entre el estado inicial y final:** si se activa esta casilla, no incluya el tiempo fuera del calendario laboral del área de trabajo al calcular el tiempo durante el cual un problema estuvo entre el estado inicial y final.
- **Asignados:** seleccione el o los usuarios que desea incluir en la búsqueda. Mantenga presionada la tecla Ctrl para resaltar varios usuarios.
- **ID de FootPrints adicionales:** se pueden introducir ID adicionales de usuarios que no figuran en la lista Asignados, separadas por un espacio. Resulta útil para realizar búsquedas de usuarios que ya no pertenecen al área de trabajo.
- **Prioridad:** seleccione la prioridad que deben tener los problemas durante el intervalo de fechas especificado.

Después de haber elegido los criterios de informe, haga clic en **OK** . Se abre una segunda ventana con los resultados del informe. Si se selecciona la opción de fichero de texto, se abre el cuadro de diálogo Guardar como de Windows. Se visualizan los problemas coincidentes, que incluyen el número de problema, las fechas y horas inicial y final, el tiempo transcurrido, el estado y la prioridad. Al final del informe, se visualiza la cantidad de registros obtenidos, el tiempo transcurrido total y el tiempo medio transcurrido.

NOTA SOBRE PERMISOS

Los informes pueden estar restringidos en función del rol de un usuario. Es posible que los informes históricos no estén disponibles si su rol no le permite acceso. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

Estadísticas de consultas

La funcionalidad de auditoría de consultas registra las consultas realizadas en el campo Búsqueda sencilla, la fecha y la hora de la consulta y si la consulta fue creada por un cliente o un agente. El informe de estadísticas de consulta realiza el recuento de las consultas en función de criterios especificados. Para tener acceso a los informes de estadísticas de consultas, seleccione Informes | Estadísticas y luego Estadísticas de consulta del Paso 1. Elija el cuadro desplegable Tipo de informe en el *frame* principal. El informe de estadísticas de consultas no se puede guardar ni autoejecutar. Cuando esté listo, haga clic en el botón **OK** .

De esta manera, se visualizarán las opciones de criterios.

A continuación se detallan las opciones de los informes de estadísticas de consultas:

- **Sección de selección de fechas:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda. La fecha correspondiente al día actual nunca estará disponible en el informe. Esto se debe a que los datos no se introducen hasta que haya terminado el día.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - o **El:** especifique una fecha en particular (deje la segunda fecha en blanco).

NOTA

Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá los problemas correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Antes de:** se obtienen los problemas creados o modificados por última vez antes de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Después de:** se obtienen los problemas creados o modificados después de la fecha introducida (deje la segunda fecha en blanco).
- o **Entre:** obtenga los problemas creados o modificados por última vez entre las fechas especificadas (use ambos campos de fecha).
- **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, los problemas del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
- **Otras opciones:** defina otros criterios de informes.
 - **Consultas por:** procese las consultas de clientes, agentes o ambos.
 - **Ordenar y contar por:** ordene y cuente las consultas según las repeticiones de palabras clave o la línea completa introducida en el campo Búsquedas sencillas.
 - **Ignorar palabras con menos de 4 caracteres por clase de palabra clave:** Si opta por contar y ordenar por palabra clave, seleccione Sí para dejar las palabras de menos de 4 caracteres de longitud al margen del recuento o No para incluirlas en el recuento.
 - **Lista de exclusiones:** la lista de exclusiones es una lista de palabras que puede excluir del informe.
 - o Ignorar palabras de la lista de exclusiones: seleccione Sí para dejar las palabras de la lista de exclusiones fuera del informe. Si selecciona No, las palabras de esta lista se incluirán en el informe.
 - o **Revisar/Modificar lista de exclusiones:** este enlace le permite introducir palabras en la lista de exclusiones o revisar la lista. Los administradores pueden modificar la lista, no así los usuarios que no tengan privilegios de administrador. Para modificar la lista, haga clic en el enlace, escriba la palabra en el cuadro (se admite una palabra por línea) y luego haga clic en el botón OK .

Cuando haya terminado de seleccionar las opciones, haga clic en el botón OK  para generar el informe.

Comprender el informe de consultas

La finalidad de las estadísticas de consulta es demostrar cuáles son las consultas que se repiten con mayor frecuencia y usarlas como base del diseño del producto. Si una pregunta se repite una y otra vez, la estadística de consultas reflejará esa repetición y, en consecuencia, sugerirá una solución.

Por ejemplo, si los registros de consultas muestran que los clientes con frecuencia preguntan el significado de una sigla que se usa en una etiqueta de la GUI, tal vez sea necesario usar el nombre completo en la GUI o un nombre más significativo para eliminar esas preguntas. Las preguntas que demuestran que los agentes no comprenden una u otra función tal vez exijan un cambio en su formación.

Al leer el informe, debe saber que los totales serán diferentes, ya que el orden por palabra clave o por línea completa arrojará resultados dispares en el recuento. Si usted cuenta y ordena por línea completa, la cantidad de consultas procesadas será equivalente a la cantidad de repeticiones encontradas. Si cuenta y ordena por palabra clave, la cantidad de consultas procesadas no necesariamente coincidirá con la cantidad de repeticiones de palabras encontradas en esas consultas.

Informes de medición guardados

Los informes de estadísticas guardados están disponibles para usuarios individuales en función de sus privilegios de rol. Los informes de estadísticas guardados se pueden autoejecutar.

Panel de control

La funcionalidad Panel de control de **FootPrints** muestra una representación gráfica, personalizable y de último momento del *help desk* y de la actividad del área de trabajo. Hay dos tipos de panel de control. El Panel de control del área de trabajo sólo se encuentra disponible para los administradores de área de trabajo y del sistema y muestra la actividad del área de trabajo actual. El Panel de control personal se encuentra disponible para cualquier agente y muestra la actividad de la persona y la de los equipos a los que pertenece el agente del área de trabajo actual.

Panel de control personal

La funcionalidad Panel de control de **FootPrints** muestra una representación gráfica, personalizable y de último momento del *help desk* y de la actividad del área de trabajo. Hay dos tipos de panel de control. El Panel de control del área de trabajo sólo se encuentra disponible para los administradores de área de trabajo y del sistema y muestra la actividad del área de trabajo actual. El Panel de control personal se encuentra disponible para cualquier agente y muestra la actividad de la persona y la de los equipos a los que pertenece el agente del área de trabajo actual.

Para tener acceso al Panel de control personal, seleccione Más | Panel de control personal en la barra de herramientas de **FootPrints**. La primera vez que se abre la ventana del Panel de control personal, se visualiza un gráfico de barras que refleja los problemas recibidos y los problemas cerrados en las últimas 12 horas, además de estadísticas básicas sobre la cantidad total de llamadas recibidas ese día y de llamadas que todavía están activas y que pertenecen a ese agente. Opcionalmente puede elegir otro tipo de estadísticas y gráficos.

En la ventana del Panel de control principal, encontrará varias opciones:

- **Personalizar:** puede incluir informes y estadísticas adicionales en la ventana del Panel de control personal y cambiar el formato de algunos gráficos de barras por el de gráficos circulares. Para obtener información detallada, consulte la sección *Personalizar el Panel de control*.

- **Actualizar:** si bien la ventana del Panel de control personal se actualiza cada cinco minutos, usted puede actualizarla en cualquier momento seleccionando esta opción.
- **Imprimir:** se imprime el contenido de la ventana del Panel de control personal.
- **Ayuda:** llama a la ayuda en línea.
- **Cerrar:** cierra el Panel de control personal.

Definir información estadística del Panel de control

La información estadística del Panel de control se muestra en paneles de resultados. Las estadísticas que se mencionan a continuación se pueden visualizar en el Panel de control:

- **Estadísticas de lo recibido hoy por mí y mi equipo:** active el cuadro de la columna Mostrar que está al lado de las estadísticas que desee incluir de la siguiente lista:
 - **Problemas totales:** la cantidad total de problemas recibidos hoy. Esta opción está activada por defecto.
 - **Problemas activos:** la cantidad de problemas que se recibieron hoy y que todavía están activos. Esta opción está activada por defecto.
 - **Resuelto en primera llamada:** el porcentaje de problemas creados hoy por el agente o el equipo del agente (es decir, recibidos por teléfono) que se resolvió en el primer contacto (y, por lo tanto, se crearon con estado Cerrado).

NOTA

Esta estadística no incluye los problemas enviados por clientes a través de la web o por *email*, ya que, por definición, esos problemas no se pueden crear con el estado Cerrado.

- **Tiempo medio hasta cerrar:** tiempo medio transcurrido que fue necesario para cerrar los problemas recibidos y cerrados hoy por el agente o por el equipo del agente.
- **Tiempo medio dedicado:** el tiempo medio dedicado por los agentes (usando la funcionalidad de seguimiento de tiempo) en los problemas recibidos hoy por el agente o por el equipo del agente.

Definir información gráfica del Panel de control

La información gráfica sobre los problemas recibidos y cerrados se muestra en gráficos de barras. Para incluir los gráficos en el Panel de control, seleccione una o varias de las siguientes opciones haciendo clic en el cuadro de la columna Mostrar:

- **Recibido vs. cerrado en las últimas 12 horas:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante las últimas 12 horas, ordenados por hora.
- **Recibido vs. cerrado en las últimas 24 horas:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante las últimas 24 horas, ordenados por hora.
- **Recibido vs. cerrado esta semana:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante la última semana, ordenados por día.
- **Recibido vs. cerrado la última semana:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante la semana anterior, ordenados por día.
- **Recibido vs. cerrado este mes por semana:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante el último mes, ordenados por semana.

- **Recibido vs. cerrado el último mes por semana:** gráfico de barras que muestra los problemas recibidos en relación con los problemas cerrados durante el mes anterior, ordenados por semana.

Problema activo: la información se puede mostrar en gráficos de barras o circulares seleccionando Circular o De barras en el cuadro de selección desplegable de la columna Tipo. Seleccione una o varias de las siguientes opciones de visualización en el Panel de control haciendo clic en el cuadro de la columna Mostrar:

- **Problemas activos por estado:** un gráfico de barras o circular que muestra la cantidad de problemas activos del área de trabajo dividido por estado.
- **Problemas activos por equipo (mis equipos):** gráfico de barras o circular que muestra la cantidad de problemas activos divididos por los equipos del agente.
- **Problemas activos por campo Personalizar:** gráfico de barras o circular que muestra el número de problemas activos divididos por cualquier campo desplegable (Tipo de problema, Departamento, etc.). Es posible seleccionar hasta cuatro campos.
- **Guardar tamaño actual de la ventana:** si esta opción está activada, se guarda el tamaño actual de la ventana del Panel de control para el futuro.

Cuando haya terminado de personalizar el Panel de control, puede guardar los cambios para esta vista o como su configuración por defecto:

- **Aplicar:** Aplique esta configuración sólo por esta vez.
- **Guardar:** Guarde esta configuración como la configuración por defecto

Informes entre áreas de trabajo

Cada área de trabajo de **FootPrints** se encuentra en una sub-base de datos separada. Cada área de trabajo posee sus propios campo, usuarios y otras opciones. Usted puede ser un miembro de un área de trabajo o podría tener membresía en varias áreas de trabajo. Si es miembro de dos o más áreas de trabajo y su rol lo permite, es posible crear un informe que incluya datos de varias áreas de trabajo.

Crear in informe entre áreas de trabajo

1. En la barra de herramientas de FootPrints, seleccione Informe | Entre áreas de trabajo.
2. Áreas de trabajo incluidas: resalte las áreas de trabajo que se incluirán en el informe. Mantenga presionada la tecla CTRL para seleccionar varias áreas de trabajo. Haga clic en OK.
3. Consulte la sección sobre Informes personalizados (anteriormente en este documento) para obtener detalles sobre cómo completar las fichas restantes.
4. Cuando haya terminado de personalizar el informe, haga clic en OK .
5. Los resultados del informe se visualizan en una nueva ventana del explorador, en la que se especifica el área de trabajo correspondiente a cada problema.

NOTA SOBRE PERMISOS

Los informes pueden estar restringidos en función del rol de un usuario. Es posible que no disponga de informes entre áreas de trabajo si su rol no permite el acceso a ellos. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

NOTA

Los informes entre áreas de trabajo no funcionan si una persona actúa como agente en un área de trabajo y como cliente en otra. Si un agente crea un informe entre áreas de trabajo, en los resultados no se incluirán los problemas del área de trabajo en los que el agente actúa como cliente.

Informes de seguimiento de tiempo

FootPrints puede realizar el seguimiento del tiempo dedicado por los usuarios internos a los problemas. Sólo se incluyen en el informe los datos de problemas que contienen datos de seguimiento de tiempo. Los informes se pueden usar para evaluar de qué manera se asignan los recursos de su equipo, justificar cambios de personal, y generar información de seguimiento de tiempo y sobre facturación en concepto de cargos al usuario y facturación del cliente. Para generar tarifas y un seguimiento de tiempo significativos, el administrador del área de trabajo debe configurar ciertas opciones.

A continuación se detallan otros temas de esta sección:

- Crear un informe de seguimiento de tiempo
- Informes de seguimiento de tiempo guardados

Crear un informe de seguimiento de tiempo

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Seguimiento de tiempo.
2. Complete las fichas según se describe anteriormente en este documento, bajo Informes personalizados. Existen, sin embargo, algunos elementos que son específicos del Informe de seguimiento de tiempo, como la ficha Seguimiento de tiempo.
 - a. Formato: los informes de seguimiento de tiempo contienen datos implementados, entre los que se incluyen Número del problema, Título, Tiempo dedicado, Importe de facturación, etc. También se pueden incluir otros campos. Cada uno de estos campos se visualiza en una línea, en el orden seleccionado. El campo Historial es un campo especial que incluye el historial del problema en el informe. Esto permite realizar una auditoría de los informes. También seleccione el formato para el fichero de texto final. Esta opción se aplica únicamente al tipo de formato Fichero de texto. Las opciones son: fichero delimitado por comas (.csv), fichero delimitado por tabulaciones (.tsv) o un fichero (.txt) con delimitación personalizada.
 - b. Ficha Seguimiento de tiempo
 - o Usuarios: seleccione los usuarios y los equipos cuyos datos de seguimiento de tiempo se deban incluir en el informe. Mantenga presionada la tecla Ctrl para resaltar varios usuarios o equipos. Seleccione el botón de opción Plano para mostrar una lista plana de los nombres de los agentes. Seleccione el botón de opción Agrupar por equipo para enumerar los equipos. Haga clic en el signo más para ampliar la lista de equipos y mostrar los nombres de los miembros del equipo individual.
 - o Con seguimiento de tiempo: restrinja el informe a cierto rango de fechas. Si esta opción se deja en blanco, se incluirán todos los datos de seguimiento de tiempo relacionados con el área de trabajo actual.

3. En la ficha Guardar/Ejecutar, introduzca el nombre del informe para guardarlo. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados. Haga clic en OK para ejecutar el informe.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro. Por ejemplo, puede definir el informe para que se ejecute una vez por semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en *Guardar e imprimir datos de informes*.

NOTA SOBRE PERMISOS

Los informes pueden estar restringidos en función del rol de un usuario. Es posible que los informes de seguimiento de tiempo no estén disponibles o que no se visualicen algunas opciones si su rol no admite acceso. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

El informe de seguimiento de tiempo de **FootPrints** genera valores totales y promedio de todos los datos relacionados con el seguimiento de tiempo incluidos en el informe e información relacionada con el seguimiento de tiempo individual de cada problema que abarca el informe. Además de generar datos específicos con objetivos de facturación, el informe de seguimiento de tiempo se puede utilizar para generar valores promedio y totales específicamente para un usuario interno, un cliente, un estado, un tipo de prioridad, etc.

NOTA

Las medias de tiempo de los informes de seguimiento de tiempo se expresan en horas decimales, en lugar de horas y minutos. Por ejemplo, una media de "1,25" corresponde a 1 hora y 15 minutos.

Además, si se activan los comentarios de seguimiento de tiempo en esta área de trabajo, estos comentarios se incluirán automáticamente en el informe de seguimiento de tiempo.

Informes de seguimiento de tiempo guardados

Los informes de seguimiento de tiempo se pueden guardar como plantillas. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados. Estos informes se pueden ejecutar desde la interfaz web o se pueden programar para que se ejecuten y se envíen por *email* automáticamente. Para obtener más información sobre cómo ejecutar y enviar informes por *email* automáticamente, los administradores pueden consultar la sección *Autoejecutar informes* en el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Tener acceso a un informe de seguimiento de tiempo guardado

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Mis informes. Los informes de seguimiento de tiempo guardados se visualizan en una lista desplegable.
2. Seleccione el informe en el cuadro desplegable.
3. Haga clic en el botón de opción Ejecutar para ejecutar el informe (éste es el valor por defecto), en el botón de opción Modificar para modificar el informe o en el botón de opción Eliminar para eliminar el informe.
4. Haga clic en el botón OK.
5. Si seleccionó Modificar, cambie los valores según sea necesario, luego guarde y ejecute el informe. Si seleccionó Ejecutar, el informe se ejecuta y se visualiza. Si seleccionó Eliminar, se elimina el informe. Si elimina un informe de seguimiento de tiempo, este informe se elimina para todos los usuarios.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro. Por ejemplo, puede definir el informe para que se ejecute una vez por semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en *Guardar e imprimir datos de informes*.

Informes de Administración de cambios

Los informes de Administración de cambios arrojan datos de los problemas que coinciden con los criterios de administración de cambios. Estos informes están disponibles para los usuarios que tengan los permisos correspondientes. En los informes de Administración de cambios se incluyen solamente los problemas que forman parte de un flujo de trabajo de administración de cambios. El informe puede incluir:

- Alguno o todos los campos de los problemas.
- El historial de votación, que incluye los votos individuales y las decisiones finales sobre el problema.
- Los criterios de administración de cambios, es decir, los criterios usados para colocar un problema en el proceso de Administración de cambios.
- Enlaces a los problemas.
- Otros datos que seleccione al configurar el informe.

La información arrojada por estos informes puede ayudarlo a determinar el rendimiento de su proceso de administración de cambios, si los aprobadores votan cuestiones relacionadas con los problemas de manera oportuna, cuáles son los aprobadores que no responden de manera oportuna o que directamente no responden, etc.

Lógicamente, para generar informes de administración de cambios significativos, debe tener instalado el módulo complementario Administración de cambios y debe haber configurado los procesos y las fases de ese módulo.

Los usuarios deben saber que no podrán necesariamente ver los problemas de Administración de cambios que han aprobado o que esperan su aprobación, a menos que también estén asignados al problema. Esto se debe a que los datos que se visualizan en un informe de Administración de cambios están regidos por un conjunto de permisos de roles, aunque el permiso para ejecutar el informe pueda a su vez estar regido por un permiso de rol diferente.

Para crear un informe de Administración de cambios:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Administración de cambios.
2. Encabezado: defina los datos que se incluirán en el encabezado, en la parte superior del informe final. No se aplica al tipo de formato Fichero de texto. Las opciones son:
 - **Título:** se muestra en la parte superior del informe.
 - **Fecha:** fecha en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Hora:** hora en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Nombre de área de trabajo:** nombre del área de trabajo.
 - **Gráfico de logotipo:** imagen del logotipo que se muestra en el área de trabajo actual.

3. **Formato:** los informes de Administración de cambios contienen datos implementados, entre los que se incluyen Número del problema, Título, etc. También se pueden incluir otros campos. Cada uno de estos campos se visualiza en una línea, en el orden seleccionado. El campo Historial es un campo especial que incluye el historial del problema en el informe. Esto permite realizar una auditoría de los informes.
 - **Campos mostrados:** los informes de Administración de cambios pueden contener cualquier dato de los campos pertenecientes a los problemas de administración de cambios. Cada uno de estos campos se visualiza en una línea, en el orden seleccionado.
 - **Seleccionar campos a mostrar:** use los botones de opción para seleccionar los tipos de campos que desea mostrar: elija campos de **FootPrints**, de Información del problema o de Información de contacto. De cada grupo de campos, seleccione los que se mostrarán en el informe haciendo clic en el nombre del campo de la lista de la izquierda y luego presionando el botón Agregar campo. El campo Historial es un campo especial que incluye el historial del problema en el informe. Esto permite realizar una auditoría de los informes.
 - **Descripciones incluidas:** si desea incluir los datos del campo Descripción, es posible que el informe resultante sea demasiado extenso, debido al tamaño de los datos de este campo. Puede usar el botón de radio para determinar si se incluirán en el informe todas las descripciones de los problemas o solamente las entradas originales, las más nuevas, las dos más recientes o las tres más recientes.
 - **Descripción y ajuste de campo en multilínea:** elija si desea que las entradas de descripción no estén ajustadas (No ajustar) o establezca la longitud de las líneas para el ajuste.
 - **Mostrar el historial completo de votación en el informe:** active esta casilla para mostrar el historial de votación completo de cada problema. Esto incluye los nombres de los votantes y el método de votación.
 - **Ordenar resultados por:** ordene los problemas incluidos en los resultados por el campo especificado, en orden descendente (más recientes o de la prioridad más alta primero) o ascendente (más antiguos o de la prioridad más baja primero). Por defecto, los problemas incluidos en los resultados están ordenados por número de problema, en orden descendente. Seleccione un orden primario y un orden secundario. En instancias en que los campos de orden primario sean idénticos, los resultados se ordenarán según el campo secundario.
4. **Criterios de administración de cambios:** seleccione los criterios que se usarán para determinar si un problema se incluirá en el informe.
 - **El problema debe haber estado en una de las siguientes fases:** resalte las fases que desea incluir en el informe. Sólo se incluyen los problemas que están o han estado en las fases seleccionadas.
 - **La fase está actualmente en uno de los siguientes estados de aprobación:** resalte los estados que desea incluir en el informe. Sólo se incluyen los problemas que estén en los estados seleccionados.
 - **Última votación (o inicial si no hay):** introduzca una fecha. Se incluyen sólo los problemas que se votaron por última vez o que se crearon, pero aún no se votaron, durante el periodo especificado.
 - **Incluir sólo los problemas con votos (en las fases seleccionadas) por uno de los siguientes usuarios:** resalte los nombres de usuarios. Sólo se incluyen los problemas votados por los usuarios especificados. Seleccione el botón de opción adecuado para determinar si los resultados son para individuos (Plano) o agrupado por equipo (Equipo).

5. **Seleccionar criterios de informe:** especifique los criterios que regirán la inclusión de problemas en el informe de administración de cambios. Sólo se incluyen los problemas que coincidan con las funcionalidades especificadas en esta opción. En esta página se incluyen campos implementados y campos específicos de problemas.

- **Título:** introduzca la palabra o frase que desea buscar. Se admite el uso de los operadores booleanos AND, OR y NODATA. Operadores booleanos
- **Descripción:** si se introduce una palabra o frase (o varias palabras mediante el uso de operadores booleanos), se obtendrán como resultado solamente los problemas que contengan esa palabra o frase en el campo Descripción.
- **Palabra clave:** si se introduce una palabra o frase, se obtendrán como resultado todos los problemas que contengan esa palabra o frase en cualquiera de los campos, incluidos los campos Título, Descripción y Área de trabajo, así como los campos de la Lista de contactos, siempre que la búsqueda de texto completo cumpla con el comportamiento de búsqueda por palabra clave de texto completo.
- **Ficheros adjuntos:** permite realizar búsquedas de ficheros adjuntos por nombre (no por contenido). Esta opción está disponible en todas las versiones, excepto en la base de datos de **FootPrints**.
- **Asignado a:** permite resaltar uno o más usuarios para seleccionarlos y obtener como resultado los problemas que les fueron asignados a esos usuarios. Para seleccionar varios usuarios, mantenga presionada la tecla Ctrl. Si no desea limitar la búsqueda a determinados usuarios asignados, no resalte ninguno. También hay disponibles controles avanzados para este campo.

NOTA SOBRE PERMISOS

El acceso a los problemas se obtiene en función del rol de un usuario. Es posible que las opciones de asignación estén restringidas según el rol que tenga. Para obtener más información, consulte con su administrador de **FootPrints**.

- **Enviado por:** si se selecciona un usuario, los resultados de la búsqueda sólo incluyen los problemas creados por ese usuario.
- **Prioridad:** los resultados de la búsqueda por prioridad sólo incluyen problemas que tengan las prioridades especificadas. Resalte las prioridades que desea incluir. Mantenga presionada la tecla Ctrl para resaltar varias prioridades. Si desea que en los resultados se incluyan todas las prioridades, no seleccione ninguna (esto produce los mismos resultados que si las seleccionara todas).
- **Estado:** los resultados muestran sólo los problemas que tienen los estados especificados. Por defecto, en el cuadro de diálogo Estado, se resaltan el estado Abierto y cualquier estado personalizado. Para seleccionar varios estados, mantenga presionada la tecla Ctrl.
- **Información del problema:** los campos de esta sección varían según los campos que haya en el área de trabajo actual. Realice búsquedas en tantos campos como desee. Los métodos de búsqueda varían según el tipo de datos del campo:
 - **Campo de caracteres:** muestra un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar (o bien, varias palabras usando operadores booleanos).
 - **Campo numérico:** muestra un cuadro de texto. Introduzca el número o parte de un número que desea buscar.
 - **Campo desplegable y multi-selección:** muestra un cuadro de diálogo multi-selección. Resalte el o los valores que desea buscar. Si desea realizar una búsqueda de problemas que no contengan datos para el campo, seleccione Sin datos. Si no desea restringir la búsqueda en función de las selecciones de un campo, no resalte ningún valor.

- o **Campos de fecha:** realice búsquedas por fecha o por intervalo de fechas.

NOTA

Los campos de fecha y hora sólo admiten búsquedas por fecha, no por hora.

- o **Otros tipos de campo:** los campos *Email*, URL y FTP muestran un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar (puede incluir direcciones incompletas).

Criterios de contactos: realice búsquedas por información de contacto de los usuarios. Los campos de esta sección varían en función de los que se encuentren en la Lista de contactos actual. Los métodos de búsqueda son los mismos que se usan para los campos Información del problema (consulte a la sección anterior).

Criterios avanzados: varios criterios para determinar cuáles son los problemas que se buscan y otros criterios.

- **Tipos de problemas a incluir:** especifique si desea que en los resultados se incluyan tipos de problemas avanzados, como Subtareas y Problemas globales. Las opciones son:
 - o **Todos los tipos de problemas:** en los resultados se incluyen todos los tipos de problemas.
 - o **Problemas normales:** en los resultados se incluyen los problemas normales (que no son globales ni problemas maestros/subtareas).
 - o **Incluir problemas maestros:** en los resultados se incluyen los problemas maestros que contienen subtareas.
 - o **Incluir subtareas:** en los resultados se incluyen subtareas de problemas maestros.
 - o **Incluir problemas globales:** en los resultados se incluyen los problemas globales.
 - o **Incluir enlaces globales:** en los resultados se incluyen los problemas que estén enlazados a un problema global, correspondientes a todos los usuarios.
- **Fecha:** si se especifican fechas, los resultados de la búsqueda sólo incluyen problemas que se originaron en el período especificado.
- **Antigüedad:** en los resultados de la búsqueda se incluyen los problemas creados en el período especificado. Se puede especificar una cantidad de días y de horas. También se incluyen modificadores, como por ejemplo, Mayor que, Menor que, Igual a, Mayor que o igual a, Menor que o igual a y Diferente de. A modo de ejemplo, si desea que los resultados de la búsqueda incluyan problemas de más de 1 día de antigüedad, elija la opción Mayor que y escriba 1 en el campo Días.

NOTA

La antigüedad siempre corresponde a las 24 horas del día, 7 días a la semana, y no usa el calendario de trabajo del área de trabajo.

- **Incluir sólo números de problemas:** esta opción restringe el informe a un rango definido de números de problemas.
- **Controles de fecha y hora avanzados:** las opciones de Reloj pendiente que se mencionan a continuación se aplican a los cálculos de Tiempo hasta cerrar y Antigüedad (estas opciones sólo están disponibles para los informes):
 - o **No incluir tiempo fuera del calendario de trabajo del área de trabajo:** si esta opción está activada, los cálculos no incluirán el tiempo fuera del horario laboral basado en el calendario de trabajo correspondiente al área de trabajo.

- o **No incluir problemas de tiempo dedicado en los siguientes estados:** seleccione uno o varios estados (Pendiente, En espera de cliente, etc.) a fin de excluir el tiempo dedicado a los cálculos de Tiempo hasta cerrar y Antigüedad.

NOTA

Estos cálculos de tiempo siempre se basan en la zona horaria donde reside el servidor.

3. **Guardar/Ejecutar informe:** esta opción permite guardar los criterios de informe como una cola. Observe que este procedimiento no guardará los resultados del informe cuando ejecute el informe, sino que guardará solamente los criterios usados. Los criterios del informe después se pueden volver a usar para ejecutar informes varias veces o para autoejecutar informes. Las colas de informes guardados se visualizan en el menú desplegable Ver de la página de inicio. Haga clic en **OK**  para ejecutar el informe. **Crear informe:** Haga clic en **OK** para ejecutar el informe.

Informes de Administración de cambios guardados

Los informes de Administración de cambios se pueden guardar como plantillas. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados. Estos informes se pueden ejecutar desde la interfaz web o se pueden programar para que se ejecuten y se envíen por *email* automáticamente. Para obtener más información sobre cómo ejecutar y enviar informes por *email* automáticamente, los administradores pueden consultar la sección *Autoejecutar informes* en el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Tener acceso a un informe de Administración de cambios guardado

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Mis informes. Los informes de Administración de cambios guardados se visualizan en una lista desplegable.
2. Seleccione el informe en el cuadro desplegable.
3. Haga clic en el botón de opción Ejecutar para ejecutar el informe (éste es el valor por defecto), en el botón de opción Modificar para modificar el informe o en el botón de opción Eliminar para eliminar el informe.
4. Haga clic en el botón OK.
5. Si seleccionó Modificar, cambie los valores según sea necesario, luego guarde y ejecute el informe. Si seleccionó Ejecutar, el informe se ejecuta y se visualiza. Si seleccionó Eliminar, se elimina el informe. Si elimina un informe de seguimiento de tiempo, este informe se elimina para todos los usuarios.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro. Por ejemplo, puede definir el informe para que se ejecute una vez por semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en *Guardar e imprimir datos de informes*.

Plantillas de informes

El administrador de área de trabajo puede crear plantillas de informes de un solo problema para imprimir órdenes de compra, órdenes de trabajo, formularios de autorización de devolución de material (RMA), etc. Estas plantillas se activan cuando se crean informes desde la página de inicio y desde la página Detalles de un problema. Para obtener más información, consulte el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Informes de la base de conocimiento

Los informes de la base de conocimiento proporcionan datos y estadísticas sobre el uso de la base de conocimiento. Se trata de informes implementados para los que puede seleccionar criterios. Sus resultados incluyen datos sobre soluciones internas y soluciones públicas.

Informes de estadísticas

Existen tres tipos de informes de estadísticas:

- **Informes de actividad:** los resultados de los informes de actividad incluyen votos de clientes y agentes sobre la utilidad y la precisión de las soluciones de la base de conocimiento. Los resultados permiten saber si la solución es útil o no. Las respuestas son Sí, Sí, pero impreciso y No.
- **Resultados:** los informes de resultados muestran a los creadores de las soluciones, la frecuencia con que otras personas o ellos mismos las modificaron, y el número de veces que ellos u otros usaron las soluciones. Esto le da una idea de la frecuencia con que las soluciones se deben actualizar o corregir una vez que se han creado y la frecuencia con que se están usando.
- **Tendencias:** los informes de tendencias muestran el número de soluciones creadas por agente y por equipo, y los votos sobre la precisión de las soluciones por agente y por equipo.

Ejecutar un informe de estadísticas

Para ejecutar un informe de estadísticas:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Base de conocimiento.
2. Seleccione Estadísticas en el campo desplegable, luego haga clic en OK.
3. Seleccione el tipo de resultado del informe.
 - **HTML:** los resultados se mostrarán en una nueva ventana del explorador una vez que se hayan generado.
 - **Exportar:** los resultados aparecerán en un fichero que se puede guardar. Si selecciona Exportar, en el siguiente paso tendrá que especificar el tipo de fichero en el que se exportan los datos. Las opciones son MS Excel (un fichero separado por comas con extensión .csv), fichero delimitado por tabulaciones (un fichero con tabuladores que separan los campos y una extensión .tsv) o personalizado (debe seleccionar su propio separador de campo y el fichero que se guardará con extensión .txt).
4. Haga clic en OK una vez hecha su selección (o selecciones, si elige Exportar).
5. Puede seleccionar entre las siguientes opciones:
 - **Elegir un informe:** seleccione el tipo de informe que desea obtener: Actividad, Resultados o Tendencias.
 - Informes de actividad:** los resultados de los informes de actividad incluyen votos de clientes y agentes sobre la utilidad y la precisión de las soluciones de la base de conocimiento. Los resultados permiten saber si la solución es útil o no. Las respuestas son Sí, Sí, pero impreciso y No.
 - Resultados:** los informes de resultados muestran a los creadores de las soluciones, la frecuencia con que otras personas o ellos mismos las modificaron, y el número de veces que ellos u otros usaron las soluciones. Esto le da una idea de la frecuencia con que las soluciones se deben actualizar o corregir una vez que se han creado y la frecuencia con que se están usando.

Tendencias: los informes de tendencias muestran el número de soluciones creadas por agente y por equipo, y los votos sobre la precisión de las soluciones por agente y por equipo.

- **Incluir todas las soluciones:** defina el intervalo de fechas para la búsqueda.
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para mostrar un calendario que permita realizar búsquedas.
 - o **creado:** incluye las soluciones que se crearon antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").
 - o **última modificación:** incluye las soluciones que se modificaron por última vez antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").
 - o **usado:** incluye las soluciones que se usaron antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").

NOTA

Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá las soluciones correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- **Relativo:** realice búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, las soluciones del último mes. Seleccione un número del primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
 - **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
5. Haga clic en OK. Se devuelve el informe. Si ha seleccionado Exportar el fichero, se le preguntará si desea abrir o guardar el fichero.

Informes del ciclo vital

Los resultados de los informes del ciclo vital incluyen el tiempo que una solución pasa en una parte determinada de su ciclo vital después de las creaciones. Los tipos de informes del ciclo vital son:

- **Tiempo en un determinado estado:** el tiempo que la solución pasa en un determinado estado. Por ejemplo, el estado puede ser "Pendiente", es decir, en espera de aprobación para introducirse en la base de conocimiento.
- **Tiempo para pasar de un estado A a un estado B:** el tiempo para que una solución pase de un estado a otro. Por ejemplo, si la organización tuviese varios pasos intermedios en el proceso de aprobación y usted quisiera saber cuánto tiempo se tardó en poner las soluciones en la base de conocimiento una vez que se enviaron a ese proceso, esta opción lo diría. El estado A sería, por ejemplo, "Enviado a la base de conocimiento" y el estado B sería "Cerrado", pero los estados "Pendiente de aprobación" y "Verificado por prueba" podrían ser pasos intermedios entre "Enviado a la base de conocimiento" y "Cerrado".
- **Tiempo dedicado a cada estado:** el tiempo dedicado a un determinado estado incluye el tiempo que las soluciones pasan en un estado especificado. Tiempo dedicado a cada

estado indica el tiempo que las soluciones pasan en cada uno de los estados, de modo que todos los estados arrojan datos.

Ejecutar un informe del ciclo vital

Para ejecutar un informe del ciclo vital:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Base de conocimiento.
2. Seleccione Ciclo vital en el campo desplegable, luego haga clic en OK.
3. Seleccione el tipo de resultado del informe.
 - **HTML:** los resultados se mostrarán en una nueva ventana del explorador una vez que se hayan generado.
 - **Exportar:** los resultados aparecerán en un fichero que se puede guardar. Si selecciona Exportar, en el siguiente paso tendrá que especificar el tipo de fichero en el que se exportan los datos. Las opciones son MS Excel (un fichero separado por comas con extensión .csv), fichero delimitado por tabulaciones (un fichero con tabuladores que separan los campos y una extensión .tsv) o personalizado (debe seleccionar su propio separador de campo y el fichero que se guardará con extensión .txt).
4. Elija un informe:
 - **Tiempo en un determinado estado:** el tiempo que la solución pasa en un determinado estado. Por ejemplo, el estado puede ser "Pendiente", es decir, en espera de aprobación para introducirse en la base de conocimiento.
 - **Tiempo para pasar de un estado A a un estado B:** el tiempo para que una solución pase de un estado a otro. Por ejemplo, si la organización tuviese varios pasos intermedios en el proceso de aprobación y usted quisiera saber cuánto tiempo se tardó en poner las soluciones en la base de conocimiento una vez que se enviaron a ese proceso, esta opción lo diría. El estado A sería, por ejemplo, "Enviado a la base de conocimiento" y el estado B sería "Cerrado", pero los estados "Pendiente de aprobación" y "Verificado por prueba" podrían ser pasos intermedios entre "Enviado a la base de conocimiento" y "Cerrado".
 - **Tiempo dedicado a cada estado:** el tiempo dedicado a un determinado estado incluye el tiempo que las soluciones pasan en un estado especificado. Tiempo dedicado a cada estado indica el tiempo que las soluciones pasan en cada uno de los estados, de modo que todos los estados arrojan datos.
5. Informe por:
 - **Promedio para equipo:** un promedio de los datos de informe por equipo.
 - **Promedio para agente:** un promedio de los datos de informe por agente.
 - **Promedio para período:** un promedio de los datos de informe por el período que usted especifique.
6. Haga clic en OK.
7. En la siguiente página se requiere diferente información según el tipo de informe que eligió:
 - **Tiempo en un determinado estado**
Estado: el estado para el cual desea obtener datos.
Incluir problemas
 - **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.

- o **Creado:** incluye las soluciones que se crearon antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").
- o **Última modificación:** incluye las soluciones que se modificaron por última vez antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").

NOTA

Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá las soluciones correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Relativo:** realiza búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, las soluciones del último mes. Seleccione un número en el primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
 - o **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
- **Tiempo para pasar de un estado A a un estado B**

Estado inicial / Estado final: el estado inicial para el cual desea obtener datos. Se arrojarán los datos para soluciones según el tiempo que demoraron en pasar del estado inicial al estado final.

Incluir sólo los problemas siguen en el estado final: active esta casilla si sólo desea los datos para las soluciones que todavía están en estado final. Deje desactivada esta casilla si desea incluir todas las soluciones que cumplan con los criterios, independientemente del estado actual.

Incluir problemas

- **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
- o **Creado:** incluye las soluciones que se crearon antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").
- o **Última modificación:** incluye las soluciones que se modificaron por última vez antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").

NOTA

Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá las soluciones correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Relativo:** realiza búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, las soluciones del último mes. Seleccione un número en el primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).

- o **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.
- **Tiempo dedicado a cada estado:** se arrojan datos para todas las soluciones y para todos los estados.

Incluir problemas

- **Exacto:** especifique fechas exactas para realizar búsquedas en el período especificado. Introduzca la o las fechas en las cuales desea realizar la búsqueda. Haga clic en  para visualizar un calendario que permita realizar búsquedas.
- o **Creado:** incluye las soluciones que se crearon antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").
- o **Última modificación:** incluye las soluciones que se modificaron por última vez antes, después, entre las fechas específicas o en la misma fecha específica (dependiendo de la selección que haga en la lista desplegable) (deje en blanco la segunda fecha, excepto para "entre").

NOTA

Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes mensuales, el informe contendrá las soluciones correspondientes al mes en el cual está comprendida esa fecha. Si se selecciona "El" y una única fecha y usted genera informes semanales, el informe contendrá problemas correspondientes a la semana en la cual está comprendida esa fecha.

- o **Relativo:** realiza búsquedas por fecha relativa, lo cual le permitirá crear una búsqueda o un informe que arroje, por ejemplo, las soluciones del último mes. Seleccione un número en el primer cuadro desplegable (del 1 al 31) y el período en el segundo cuadro desplegable (día, semana, mes o año).
- o **Intervalo:** seleccione esta opción para realizar búsquedas por un período en particular, por ejemplo, ayer, el domingo pasado, etc.

Autoejecutar informes

Los informes guardados se pueden programar para que se autoejecuten y se envíen automáticamente por *email* en días/horas especificadas. Esta es una función del administrador de área de trabajo. Para obtener más información, consulte el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Lista de contactos

La Lista de contactos se usa para mantener información de contacto, entre otra, de los empleados y clientes externos. Esta información sobre los usuarios finales debe ser relativamente fija. Por ejemplo, los datos que se guardan en la Lista de contactos pueden incluir Departamento, Nombre, ID de usuario, Dirección de *email*, Número de teléfono, Nivel de servicio, etc. Esta funcionalidad permite que los agentes obtengan rápidamente los datos de contacto más actualizados de los usuarios y que tengan acceso a ellos directamente desde el formulario del problema, ahorrando de esta manera tiempo y pulsaciones de teclas.

Los temas de este capítulo son:

- Página de inicio de la Lista de contactos
- Crear un nuevo contacto

- Trabajar con contactos
- Crear un nuevo problema desde la Lista de contactos
- Búsquedas e informes de la Lista de contactos
- Administración de la Lista de contactos

Página de inicio de la Lista de contactos

Para ver la Lista de contactos, seleccione **Lista de contactos** en la barra de herramientas → menú Más de **FootPrints**. La Lista de contactos aparece en una nueva ventana del explorador.

Barra de herramientas de la Lista de contactos

La Lista de contactos tiene su propia barra de herramientas en el *frame* izquierdo, que está compuesta por los siguientes botones:

- **Inicio:** muestra la página de inicio de la Lista de contactos.
- **Crear contacto:** cree un contacto nuevo.
- **Informes:** cree un informe de los datos del contactos.
- **Administración:** configure la Lista de contactos (sólo para administradores).

NOTA

Es posible que vea botones adicionales de la barra de herramientas si, por ejemplo, el administrador ha configurado FootPrints para que utilice la funcionalidad Registro de contacto maestro. En dicho caso, podría ver botones para Página de inicio de empresa y Búsqueda de empresa. La lista anterior corresponde a los botones básicos de la barra de herramientas.

Sobre la barra de herramientas de la Lista de contactos

Varias funciones se ubican sobre la barra de herramientas de la Lista de contactos:

- **Búsqueda rápida en la Lista de contactos:** para usar **Búsqueda rápida**, introduzca la cadena de búsqueda en el campo Búsqueda rápida, seleccione el campo que buscará en la lista desplegable (con la flecha desplegable) y haga clic en el botón BUSCAR. Aparece una lista de todos los problemas que coinciden con los criterios de búsqueda.
- **Enlace a Búsqueda avanzada:** la funcionalidad **Búsqueda avanzada** permite buscar en la base de datos de la Lista de contactos cualquier combinación de los campos y criterios avanzados. **FootPrints** genera automáticamente el formulario Búsqueda avanzada para cada Lista de contactos, con todos los campos personalizados e implementados para esa Lista de contactos incluida. Por ejemplo, si el administrador de la Lista de contactos agrega un campo, el campo se incluye automáticamente en el formulario Búsqueda avanzada. De la misma forma, si se detecta un campo de la Lista de contactos, éste se elimina de la página Búsqueda avanzada. Para realizar una búsqueda avanzada, haga clic en Avanzado debajo del cuadro de diálogo Búsqueda rápida. Este formulario contiene una combinación de campos de texto, cuadros desplegables, cuadros de diálogo de multi-selección y botones de opciones, los cuales permiten buscar cualquier combinación de criterios. Cada campo actúa como filtro. Sólo llene o elija los criterios con los que desea realizar la búsqueda. Cualquier campo en el que no desea realizar búsqueda debe permanecer intacto. Se pueden usar algunos operadores booleanos dentro de los campos de texto.
- **Cerrar:** cierre el explorador de la Lista de contactos.
- **Ayuda:** abra la ayuda en línea completa.

Bajo la barra de herramientas de la Lista de contactos

Inmediatamente bajo la barra de herramientas de la Lista de contactos hay un índice alfabético. Haga clic en una letra para visualizar todos los contactos cuyo campo de búsqueda (por defecto, éste es Apellido) comience con esa letra.

Los contactos de la Lista de contactos se muestran debajo de la barra de herramientas.

1. Los contactos se almacenan alfabéticamente en el primer campo. Por defecto, éste es Apellido, pero cualquier campo se puede definir como el primer campo; por ejemplo, Empresa, Departamento, ID de usuario, etc.
2. Si hace clic en el enlace de hipertexto de una letra (A, B, C, etc.), obtendrá los contactos que comiencen con esa letra.
3. Si la Lista de contactos es LDAP o SQL dinámico, en su página de inicio habrá una ventana de búsqueda.

Crear un nuevo contacto en la Lista de contactos

1. En la barra de herramientas de la Lista de contactos, haga clic en Crear contacto.
2. Complete los campos (pueden variar en función de la manera en que su administrador haya configurado **FootPrints**).
3. Haga clic en Guardar para enviar la nueva información de contacto.

El nuevo contacto se incluye en la lista en orden alfabético. También se pueden crear contactos desde la pantalla Crear problema.

NOTA

Cuando se crea un nuevo contacto en la Lista de contactos, el sistema comprueba que no esté duplicado comparando los primeros dos campos y la clave primaria. Si detecta un duplicado, le da al usuario la posibilidad de crear el nuevo contacto o de regresar y corregir los datos.

Trabajar con contactos de la Lista de contactos

Si selecciona un contacto en la Lista de contactos (haciendo clic en el enlace de hipertexto), visualizará los detalles de ese contacto. También aparecerá un grupo nuevo de botones para el contacto.

Opciones de contacto

- **Modificar contacto:** modifique el contacto de la Lista de contactos (si tiene los permisos correspondientes).
- **Copiar contacto:** cree una copia del contacto.
- **Eliminar:** elimine el contacto de la Lista de contactos (si tiene los permisos correspondientes).
- **Crear problema:** cree un nuevo problema a partir de un contacto de la Lista de contactos, con toda la información de contacto preestablecida.
- **Historial:** obtenga todos los problemas de un contacto en particular.

- **Informe:** obtenga un informe de todos los problemas (con sus detalles) relacionados con un contacto en una nueva ventana del explorador.

Unidad organizacional

Si los contactos están agrupados por Unidad organizacional, como Departamento o Empresa, dos campos tendrán enlaces de hipertexto. Si se selecciona el campo Unidad organizacional para un contacto, se visualizará el registro de contacto maestro. Las opciones son:

- **Historial:** obtenga todos los problemas de un contacto en particular.
- **Informe:** obtenga un informe de todos los problemas (con sus detalles) relacionados con un contacto en una nueva ventana del explorador.
- **Enumerar contactos:** enumere todos los contactos de la organización.

NOTA

El administrador de **FootPrints** puede cambiar el nombre de los registros de contactos y de problemas. Por claridad, este manual siempre se refiere a los registros de contactos de **FootPrints** como “contactos” y a los registros de problemas como “problemas”.

Crear un nuevo problema desde la Lista de contactos

Además de crear un problema desde la barra de herramientas de **FootPrints**, puede hacerlo directamente desde la Lista de contactos, con la información del contacto preestablecida.

Para crear un nuevo problema desde la Lista de contactos:

1. Use las letras de hipertexto A-Z que se encuentran en la parte superior de la pantalla de la Lista de contactos para buscar el Apellido del contacto o la información de cualquier otro campo que se haya elegido como primer campo. También puede usar las opciones Búsqueda rápida o Búsqueda avanzada para realizar búsquedas en otros campos.
2. Una vez que haya encontrado el contacto, haga clic en el enlace de hipertexto de ese contacto para visualizar los detalles.
3. Haga clic en Nuevo problema en la barra de herramientas de FootPrints.
4. Aparece la página Nuevo problema en la ventana principal de **FootPrints** y la información del contacto está preestablecida en la Información de contacto. La ventana Lista de contactos permanece activa, pero en segundo plano.
5. Complete el resto de la información del problema como se explica en *Crear un problema de prueba* y haga clic en **GUARDAR**. El nuevo problema se registra y se le da un nombre.

Opciones de búsquedas e informes de la Lista de contactos

A continuación se detallan las opciones de búsqueda de la Lista de contactos:

- **Enlaces A-Z:** haga clic en un enlace para ver los contactos que comiencen con esa letra o ese número. El campo remite al primer campo de la Lista de contactos. Por defecto, este campo es Apellido, pero podría ser cualquiera, por ejemplo Empresa, Departamento, etc.
- **Búsqueda rápida:** la opción de búsqueda rápida aparece en el *frame* superior de la Lista de contactos. Busque un nombre en el primero o segundo campo de la Lista de contactos. Esta búsqueda siempre se limita a las primeras letras del elemento del campo. Por ejemplo, si se introduce la cadena “val” y se selecciona el campo Apellido para la búsqueda, esta podría arrojar apellidos como Valdés y Valdivieso, aunque no incluiría Sandoval.

- **Búsqueda avanzada:** disponible al hacer clic en el enlace Avanzado bajo la Búsqueda avanzada. Se puede realizar una búsqueda en cualquier combinación de campos de la Lista de contactos.
- **Informes:** se pueden generar informes sobre la información de contacto que figura en la Lista de contactos.
- **Búsquedas e informes guardados:** cree plantillas de contactos de búsquedas e informes guardados.

Búsqueda de contactos en la Lista de Contactos

La Búsqueda avanzada se encuentra disponible al seleccionar el enlace Avanzado bajo el campo Búsqueda rápida. Se puede realizar una búsqueda en cualquier combinación de campos de la Lista de contactos.

Después de seleccionar Avanzado, puede ejecutar, modificar o eliminar búsquedas personales o compartidas. Estas opciones funcionan de la misma forma que con las búsquedas de problemas. De la misma forma, puede completar los criterios de búsqueda para crear una nueva búsqueda.

Las siguientes opciones están disponibles en el formulario Búsqueda avanzada de la Lista de contactos:

1. **Información de contacto:** los campos de esta sección varían según los campos que haya en la Lista de contactos actual. Realice búsquedas en tantos campos como desee. Los métodos de búsqueda varían según el tipo de datos del campo:
 - **Campo de caracteres:** muestra un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar.
 - **Campo numérico:** muestra un cuadro de texto. Introduzca el número o parte de un número que desea buscar.
 - **Campo desplegable y multi-selección:** muestra un cuadro de diálogo multi-selección. Resalte el o los valores que desea buscar. Si desea realizar una búsqueda de problemas que no contengan datos para el campo, seleccione Sin datos. Si no desea restringir la búsqueda en función de las selecciones de un campo, no resalte ningún valor.
 - **Campos de fecha:** realice búsquedas por fecha o por intervalo de fechas. Opciones de búsqueda de los campos de fecha.

NOTA

Los campos de fecha y hora sólo admiten búsquedas por fecha, no por hora.

- **Otros tipos de campo:** los campos *Email*, URL y FTP muestran un cuadro de texto. Introduzca la palabra o frase que desea buscar (puede incluir direcciones incompletas).
2. **Ordenar resultados de la búsqueda por:** seleccione un campo para usar en la clasificación de resultados. Todos los resultados aparecen en orden alfanumérico (números primero, luego caracteres alfabéticos). Por ejemplo, si selecciona "Apellido", el resultado se visualiza en orden alfabético de acuerdo con el campo Apellido.
 3. **And/Or:** Si se selecciona And, los contactos deben coincidir con todos los criterios seleccionados anteriormente (es el valor por defecto). Si se selecciona Or, sólo se debe cumplir con un criterio.
 4. **Limitar:** por defecto, las búsquedas en la Lista de contactos se limitan a la primera letra de cada campo. Si prefiere no limitar las búsquedas (cuando, por ejemplo, busca un valor que podría aparecer en el medio de un campo de dirección), puede seleccionar No limitada.
 5. **Codificación de datos:** seleccione el tipo de codificación de datos que se usará en la visualización de los resultados. Las opciones son:
 - **Valor por defecto de servidor:** la codificación por defecto que se usa para el servidor de FootPrints. Déjelo como la selección si no está seguro de qué opción tomar.

- **UTF-8:** UTF-8 es muy universal y maneja bastante todos los scripts. Si tiene problemas con los caracteres confusos en el resultado y no están exportando el resultado a una aplicación como Microsoft Excel, entonces use UTF-8. De lo contrario, si no hay problemas con el resultado, deje este campo en la opción “servidor por defecto”.
 - **UTF 8 con firma (compatible con MS Excel):** UTF-8 con firma (compatible con MS Excel) imprime un firma UTF-8 al comienzo del archivo, el cual permite ciertas aplicaciones, como Microsoft Excel, para identificar el texto como UTF-8. Sin esta firma, dichas aplicaciones interpretan los datos con la codificación local del servidor y algunos caracteres podrían ser confusos.
6. **Ejecutar búsqueda:** Haga clic en **OK** para ejecutar la búsqueda.
 7. **Para guardar la búsqueda como una plantilla,** introduzca un nombre. Seleccione **Personal** para guardar la búsqueda por su propia cuenta. Seleccione **Compartida/interna** para compartir la búsqueda con otros usuarios internos de **FootPrints**. Cada vez que se ejecuta una búsqueda guardada, arroja los datos coincidentes más actualizados.
 8. Los resultados de la búsqueda se muestran en la página de inicio de la Lista de contactos.

Informes de la Lista de contactos

Se pueden generar informes sobre la información de contacto que figura en la Lista de contactos. Los resultados no están relacionados con información sobre el problema, sino estrictamente con información de contacto de la Lista de contactos. Para acceder a las funciones de informes de la Lista de contactos, haga clic en el botón **Informes** en la barra de herramientas de la Lista de contactos.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos campos de **FootPrints**, incluso el nombre de los registros de la Lista de contactos. Por cuestiones de claridad, en este manual siempre se hace referencia a los registros de la Lista de contactos como a “contactos”.

Informes compartidos y personales de la lista de contactos

Para obtener detalles sobre cómo ejecutar, editar o eliminar un informe de la Lista de contactos guardado, consulte *Ejecutar un informe personal o compartido guardado*, *Editar un informe guardado o compartido*, o *Eliminar un informe guardado o compartido* en otra parte de este documento. Dichas secciones se refieren la ejecución de un informe sobre problemas, pero los principios son los mismos para los informes de la Lista de contactos.

Crear un informe de la Lista de contactos

1. Para crear un informe de los contactos, seleccione **Informe** en la barra de herramientas de la Lista de contactos.
2. **Especificar el formato del informe:** las opciones incluyen:
 - **Título:** se muestra en la parte superior del informe.
 - **Fecha:** fecha en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Hora:** hora en que se ejecuta el informe (se actualiza cada vez que se vuelve a ejecutar la plantilla de informes).
 - **Nombre de la Lista de contactos:** el nombre de la Lista de contactos.
 - **Gráfico de logotipo:** imagen del logotipo que se muestra en la Lista de contactos actual.

3. **Ordenar:** seleccione un campo para usar en la clasificación de resultados. Todos los resultados aparecen en orden alfanumérico (números primero, luego caracteres alfabéticos). Por ejemplo, si selecciona "Apellido", el resultado se visualiza en orden alfabético de acuerdo con el campo Apellido.
4. **Seleccionar criterios de informe:** seleccione los criterios para el informe. Complete o seleccione solamente los criterios que desea incluir en la búsqueda. La sección sobre los criterios de informes de la Lista de contactos usa el mismo mecanismo que la Búsqueda avanzada. Consulte la sección anterior sobre *Búsqueda avanzada* para obtener una explicación detallada de estos criterios.
5. **And/Or:** Si se selecciona And, los contactos deben coincidir con todos los criterios seleccionados anteriormente (es el valor por defecto). Si se selecciona Or, sólo se debe cumplir con un criterio.
6. **Limitar:** por defecto, las búsquedas en la Lista de contactos se limitan a la primera letra de cada campo. Si prefiere no limitar las búsquedas (cuando, por ejemplo, busca un valor que podría aparecer en el medio de un campo de dirección), puede seleccionar No limitada.
7. **Codificación de datos:** seleccione el tipo de codificación de datos que se usará en la visualización de los resultados. Las opciones son:
 - **Valor por defecto de servidor:** la codificación por defecto que se usa para el servidor de FootPrints. Déjelo como la selección si no está seguro de qué opción tomar.
 - **UTF-8:** UTF-8 es muy universal y maneja bastante todos los scripts. Si tiene problemas con los caracteres confusos en el resultado y no están exportando el resultado a una aplicación como Microsoft Excel, entonces use UTF-8. De lo contrario, si no hay problemas con el resultado, deje este campo en la opción "servidor por defecto".
 - **UTF 8 con firma (compatible con MS Excel):** UTF-8 con firma (compatible con MS Excel) imprime un firma UTF-8 al comienzo del archivo, el cual permite ciertas aplicaciones, como Microsoft Excel, para identificar el texto como UTF-8. Sin esta firma, dichas aplicaciones interpretan los datos con la codificación local del servidor y algunos caracteres podrían ser confusos.
8. **Crear informe:** Haga clic en **OK** para ejecutar el informe.

Para guardar el informe como una plantilla, introduzca un nombre. Elija Personal para guardar el informe por su propia cuenta. Seleccione Compartida/interna para compartir la plantilla de informes con otros usuarios internos de **FootPrints**. Cada vez que se ejecuta una plantilla de informes guardados, arroja los datos coincidentes más actualizados.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro. Por ejemplo, puede definir el informe para que se ejecute una vez por semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en *Guardar e imprimir datos de informes*.

Después de hacer clic en **OK**, el informe aparece en una ventana independiente del explorador. Los informes extensos a veces tardan unos pocos minutos en ejecutarse. El informe se puede guardar o imprimir desde la ventana del explorador.

NOTA

Guardar el informe en esta instancia sólo guarda los criterios y las opciones de formato seleccionados en este formulario, no los resultados del informe. Esta funcionalidad se puede usar para ejecutar el mismo informe en el futuro. Por ejemplo, puede definir el informe para que se ejecute una vez por semana. Cada vez que se ejecute el informe, arrojará los datos más recientes del área de trabajo actual. El guardado del informe final se incluye en *Guardar e imprimir datos de informes*.

Registros de contactos maestros

Acciones del registro de contacto maestro

Si la funcionalidad Registro de contacto maestro está configurada, si pasa el mouse sobre el botón Inicio en la barra de herramientas de la Lista de contactos, aparece un menú para la Página de inicio de registro de contacto maestro. Observe que el nombre utilizado para éste no es “Página de inicio de registro de contacto maestro”, sino el nombre del campo utilizado para los Registros de contactos maestros. Si el campo utilizado es “Empresa”, la selección del menú indicará “Página de inicio de empresa”. Si selecciona la Página de inicio de registro de contacto maestro, los registros aparecen en orden alfanumérico según el campo utilizado para el Registro de contacto maestro. Por ejemplo, si los registros se organizan de acuerdo con un campo llamado Nombre de empresa, la primera columna que enumera los registros de contactos estará basada en ese campo.

La funcionalidad Registro de contacto maestro permite que el usuario realice las siguientes acciones en la página de inicio de la Lista de contactos:

- Crear un registro de contacto maestro
- Buscar registros de contactos maestros
- Ver detalles de los registros de contactos maestros

En la página Detalles de un registro de contacto maestro, un usuario puede:

- Modificar o registro
- Copiar o registro
- Eliminar o registro
- Crear un nuevo problema
- View a history search
- Generate a report on the history
- List associated contacts

Además, se puede cambiar la etiqueta “Registro de contacto maestro” de modo que quede establecida como preferencia del sistema o preferencia del área de trabajo. La palabra “contacto” se usa por defecto, pero se puede cambiar antes de configurar la funcionalidad Registro de contacto maestro. En ese caso, si la palabra se cambiara previamente por “cliente”, la funcionalidad se visualizaría como “Registro de cliente maestro”.

NOTA

El registro de contacto maestro sólo está disponible para usuarios de la Lista de contactos de **FootPrints**.

Crear un registro de contacto maestro

Crear un registro de contacto maestro es más sencillo que crear un contacto nuevo. Para crear un registro de contacto maestro, use el siguiente procedimiento:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Lista de contactos. Se abre la página de inicio de la Lista de contactos.
2. Seleccione **Crear registro de contacto maestro** en el menú Crear contacto. Se abre la página Crear registro de nuevo contacto maestro. Observe que el nombre utilizado para éste no es "Crear registro de contacto maestro", sino el nombre del campo utilizado para los Registros de contactos maestros. Si el campo utilizado es "Empresa", la selección del menú indicará "Crear empresa".
3. Introduzca los datos en los campos que correspondan. Por ejemplo, si usa un campo denominado "Empresa" en la búsqueda, introduzca el nombre de la empresa en el campo Empresa.
4. Para actualizar todos los registros que tengan una clave de contacto maestro coincidente, active la casilla de verificación Actualizar contactos. De esta manera se actualizan todos los registros que tengan el mismo valor en la clave de contacto maestro con los mismos datos en los campos de contacto.
5. Haga clic en el botón **OK**. De esta manera, se habrá creado el Registro de contacto maestro.

NOTA

El registro de contacto maestro sólo está disponible para usuarios de la Lista de contactos de **FootPrints**.

Buscar registros de contactos maestros

Para buscar Registros de contactos maestros, ya sea en la página de inicio de la Lista de contactos o en la página de inicio del Registro de contacto maestro, puede utilizar el campo Búsqueda rápida y seleccionar el campo Registro de contacto maestro del cuadro desplegable, luego buscar registros que tengan la cadena especificada en el campo Registro de contacto maestro. Por ejemplo, si el campo Registro de contacto maestro es "Empresa" y está buscando todos los registros para la Empresa Internacional Widget, puede introducir la cadena "Internat" en el campo Búsqueda rápida, seleccionar "Empresa" en el cuadro desplegable y luego comenzar la búsqueda. Dado que las búsquedas rápidas son búsquedas limitadas, la cadena que ingresa debe comenzar con las primeras letras que aparecerían en el campo Registro de contacto maestro. En el ejemplo anterior, buscar "Widget" no funcionaría.

Para realizar búsquedas no limitadas o más complejas, debe usar la funcionalidad de búsqueda Avanzada.

Para buscar un registro de contacto maestro:

1. Haga clic en el enlace Avanzado debajo del campo Búsqueda rápida en la página de inicio de la Lista de contactos o en la página de inicio de Registro de contacto maestro.
2. Introduzca los datos de la búsqueda y seleccione la opción de búsqueda para uno o varios registros de contactos maestros. Para búsqueda de un Registro de contacto maestro, asegúrese de introducir los datos en el campo Registro de contacto maestro. Los registros que encuentra adicionalmente se filtrarán por otros campos en los cuales se introducen datos. Por ejemplo, si el campo Registro de contacto maestro es "Empresa", debe ingresar caracteres en el campo Empresa. Para encontrar todos los registros para esa entidad, use

solamente el campo Registro de contacto maestro y no introduzca datos en ningún otro campo.

Otras opciones de esta página son:

- **Ordenar resultados de la búsqueda por:** seleccione el orden en el que desea que se visualicen los registros coincidentes seleccionando un campo de la lista desplegable. La lista desplegable contiene todos los campos del Registro de contacto maestro. Los registros se visualizarán por orden alfabético en función del campo que seleccione aquí. Por ejemplo, si tiene dos campos del Registro de contacto maestro llamados Empresa y Nivel de servicio y opta por ordenar los resultados de la búsqueda según el campo Nivel de servicio, en los resultados aparecerá “Bronce” antes que “Oro”.
 - **And/Or:** si se selecciona And, se mostrarán sólo los registros que coincidan con todos los campos y si se selecciona Or, se mostrarán los registros que coincidan con algún campo.
 - **Limitada/No limitada:** si selecciona la opción Limitada, **FootPrints** busca registros coincidentes que comiencen con la primera letra de los campos del registro de contacto maestro. Si selecciona No limitada, **FootPrints** busca los registros que coincidan con los datos del campo que usted proporcionó, independientemente del lugar del campo donde aparezca esa cadena. Por ejemplo, si realiza una búsqueda no limitada e introduce “idge” en el campo Empresa, **FootPrints** mostrará los registros de contactos maestros de empresas cuyos nombres sean, por ejemplo, “Widget” y “North Ridge”.
 - **Codificación de datos:** seleccione el valor por defecto del servidor, UTF-8 o UTF-8 con firma en la lista desplegable.
 - **Valor por defecto de servidor:** la codificación por defecto que se usa para el servidor de FootPrints. Déjelo como la selección si no está seguro de qué opción tomar.
 - **UTF-8:** UTF-8 es muy universal y maneja bastante todos los scripts. Si tiene problemas con los caracteres confusos en el resultado y no están exportando el resultado a una aplicación como Microsoft Excel, entonces use UTF-8. De lo contrario, si no hay problemas con el resultado, deje este campo en la opción “servidor por defecto”.
 - **UTF 8 con firma (compatible con MS Excel):** UTF-8 con firma (compatible con MS Excel) imprime un firma UTF-8 al comienzo del archivo, el cual permite ciertas aplicaciones, como Microsoft Excel, para identificar el texto como UTF-8. Sin esta firma, dichas aplicaciones interpretan los datos con la codificación local del servidor y algunos caracteres podrían ser confusos.
3. Una vez que haya introducido los criterios, seleccione **OK**. **FootPrints** muestra todos los Registros de contacto maestro que coincidan con sus criterios.

Ver detalles de los registros de contactos maestros

Puede modificar, copiar o eliminar un registro de contacto maestro en la página Detalles del registro de contacto maestro. En esta página, también puede crear un nuevo problema, ver el historial del problema, generar un informe del historial y enumerar contactos asociados.

Para ver la página Detalles de los Registros de contactos maestros, haga clic en la primera columna de uno de los registros en la lista. Se abre la página Ver detalles del registro de contacto maestro.

Modificar el registro de contacto maestro desde la página Detalles

Puede modificar un registro de contacto maestro desde la página Detalles de este registro.

Para modificar un registro de contacto maestro:

1. Visualice el registro en la página de inicio de la Lista de contactos o del Registro de contacto maestro.
2. Haga clic en la primera columna del registro que desea modificar. Se abre la página Ver detalles del registro de contacto maestro.
3. Seleccione el enlace Modificar en las opciones que se encuentra sobre la vista detallada del registro. Se abre la página Modificar.
4. Modifique los campos según sea necesario.
5. Para actualizar todos los registros que tengan una clave de contacto maestro coincidente, active la casilla de verificación Actualizar contactos. De esta manera se actualizan todos los registros que tengan el mismo valor en la clave de contacto maestro con los mismos datos en los campos de contacto.
6. Haga clic en el botón **OK** que se encuentra en la parte inferior de la página para guardar los cambios.

Copiar el registro de contacto maestro desde la página Detalles

Puede copiar un registro de contacto maestro desde la página Detalles de este registro.

Para copiar un registro de contacto maestro:

1. Visualice el registro en la página de inicio de la Lista de contactos o del Registro de contacto maestro.
2. Haga clic en la primera columna del registro que desea copiar. Se abre la página Ver detalles del registro de contacto maestro.
3. Seleccione el enlace Copiar en las opciones que se encuentra sobre la vista detallada del registro. Se abre la página Copiar.
4. Introduzca un nuevo nombre de empresa y modifique los otros campos según sea necesario.
5. Para actualizar todos los registros que tengan una clave de contacto maestro coincidente, active la casilla de verificación Actualizar contactos. De esta manera se actualizan todos los registros que tengan el mismo valor en la clave de contacto maestro con los mismos datos en los campos de contacto.
6. Haga clic en el botón **OK** que se encuentra en la parte inferior de la página para crear el nuevo registro con los datos copiados. El registro original, desde el cual realizó la copia, no se modifica.

Eliminar el registro de contacto maestro desde la página Detalles

Puede eliminar un registro de contacto maestro desde la página Detalles de este registro.

Para eliminar un registro de contacto maestro:

1. Visualice el registro en la página de inicio de la Lista de contactos o del Registro de contacto maestro.
2. Haga clic en la primera columna del registro que desea eliminar. Se abre la página Ver detalles del registro de contacto maestro.
3. Haga clic en el enlace **Eliminar** en la barra de herramientas que se encuentra sobre la vista detallada del registro. Aparece una ventana emergente de confirmación.
4. Si elige eliminar el registro, haga clic en Aceptar en la ventana emergente. De lo contrario, haga clic en Cancelar. Si hace clic en Aceptar, se abre una página de contraseña. Se necesita

una contraseña de administrador para poder eliminar un registro de contacto de empresa maestro.

5. Introduzca su contraseña de administrador y haga clic en **OK** para completar la eliminación de este registro.

Crear un nuevo problema desde la página Detalles del registro de contacto maestro

Puede crear un nuevo problema desde la página Detalles del registro de contacto maestro.

Para crear un nuevo problema desde la página Detalles del registro de contacto maestro:

1. Seleccione Lista de contactos desde la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Página de inicio de registro de contacto maestro en el botón Inicio y luego haga clic en la primera columna del registro desde el cual desea crear un problema. Se abre la página de detalles del registro de contacto maestro.
2. Seleccione el enlace **Crear problema** en la barra de herramientas que se encuentra sobre la vista de detalles del registro. Se abre la página Nuevo problema de **FootPrints** con la información de contacto preestablecida con los datos provenientes del registro de contacto maestro.
3. Complete el resto de la información del problema nuevo de la manera habitual. Si se habilita la funcionalidad Registro de contacto maestro, aparecerá un nuevo botón en la sección Información de contacto de la página Nuevo problema.

Generar un informe de historial desde la página Detalles del registro de contacto maestro

Puede generar un informe de historial desde la página Detalles del registro de contacto maestro.

Para hacerlo:

1. Visualice la página Detalles del registro de contacto maestro (consulte la sección Ver detalles de los registros de contactos maestros).
2. Seleccione el enlace **Informe** en la barra de herramientas que se encuentra sobre la vista de detalles del registro. Se abre la página Seleccionar formato de informe de **FootPrints**.
3. Seleccione el tipo de informe que desea ver en la lista desplegable y luego haga clic en **OK**. De este modo, se genera y se muestra el informe.

Calendario y programación

El Calendario de **FootPrints** es un sistema de organización de datos en un calendario basado en la web, totalmente integrado al seguimiento de problemas y a la administración de problemas del cliente de **FootPrints**. Los agentes y los administradores pueden realizar el seguimiento de citas personales y de todo el área de trabajo, programar reuniones, trabajos, etc. Se pueden crear enlaces de citas del calendario a problemas de **FootPrints**. Además, se pueden crear citas recurrentes que generen nuevos problemas automáticamente la próxima vez que se sucedan. Las citas se pueden sincronizar con un calendario externo mediante emails y las citas generadas en el calendario externo también se pueden sincronizar con el calendario de **FootPrints**. Es posible definir calendarios laborales para el área de trabajo y para agentes individuales, que incluyan horas de trabajo regulares, fiestas, vacaciones y ausencias por enfermedad, lo que puede reducir los conflictos a la hora de programar el trabajo.

Hay tres opciones disponibles en el sistema de calendario de **FootPrints**:

- **Área de trabajo:** el calendario del área de trabajo permite realizar un seguimiento de las citas concertadas con todos los agentes y equipos de un área de trabajo de **FootPrints**. Cada área de trabajo tiene su propio calendario.
- **Personal:** cada agente o administrador de **FootPrints** tiene un calendario personal. En él puede agregar tanto citas personales como relacionadas con el trabajo. El calendario personal permanece inalterable durante todos los áreas de trabajo de un usuario.
- **Disponibilidad:** cada agente o administrador pueden tener definido un calendario de disponibilidad, lo que reduce la cantidad de conflictos al momento de programar citas de trabajo. La disponibilidad se puede relacionar con los campos de fecha y hora de un problema.

NOTA

La sincronización bidireccional de citas requiere el uso del módulo complementario Numara FootPrints Sync. Para obtener detalles sobre cómo administrar esta funcionalidad, consulte la sección *Numara FootPrints Sync*.

En los siguientes temas se analizan los distintos aspectos del calendario:

- Calendar Basics
- Viewing Appointments
- Creating Appointments
- Editing Appointments
- Syncing Appointments
- Linking Appointments to Issues
- Creating Recurring Issues from the Calendar
- Preferencias de calendario

En los siguientes temas se analizan los distintos aspectos de la planificación de disponibilidad:

- Viewing Schedules
- Checking Availability from the Calendar
- Checking Availability for an Issue

Aspectos básicos del calendario

FootPrints cuenta con dos tipos de calendario:

- **Área de trabajo:** el calendario del área de trabajo permite realizar un seguimiento de las citas concertadas de todos los agentes y equipos en un área de trabajo de **FootPrints**. Cada área de trabajo tiene su propio calendario.
- **Personal:** cada agente o administrador de **FootPrints** tiene un calendario personal. En él puede agregar tanto citas personales como relacionadas con el trabajo. El calendario personal permanece inalterable durante todas las áreas de trabajo de un usuario.

Para ver un calendario, seleccione Calendario en el menú Más de la barra de herramientas de **FootPrints**. Seleccione Personal para ver su propio calendario o bien Área de trabajo para ver el del área de trabajo actual.

El calendario consta de las siguientes partes:

- **Frame principal**

- **Vista de día:** contienen una representación del día actual, con todas las horas. En esta área se mencionan todas las citas del día organizadas por hora. Para ver los detalles de una cita, haga clic en el título. Para modificar una cita, haga clic en el icono de **Modificar** que se encuentra en la vista detallada. El icono de **Modificar** sólo se puede ver si usted tiene permiso para modificar el calendario. Para eliminar una cita, haga clic en el icono de **Eliminar**. Para ver otro día:
 - Use las flechas Siguiente y Anterior que se encuentran en la parte superior de la pantalla para avanzar o retroceder un día a la vez.
 - O bien, seleccione el día del mes actual a la izquierda de la pantalla. Use las flechas pequeñas para cambiar los meses.
 - La opción “Ir a la fecha” permite introducir una fecha específica. Por ejemplo, puede introducir una fecha en los campos que se encuentran en la parte inferior izquierda del *frame* principal del calendario y hacer clic en el icono .
- **Actualizar:** actualice la vista actual.
- **Imprimir:** imprima la vista actual.
- **Cerrar:** cierre el calendario.
- **Frame izquierdo**
 - **Mes actual:** a la izquierda de la pantalla se muestra una representación pequeña del mes actual. Las opciones de navegación son:
 - Seleccione un día para visualizar la Vista de día correspondiente.
 - Seleccione una semana (S1, S2, etc.) para cambiar a la Vista de semana correspondiente.
 - Use las flechas pequeñas Siguiente y Anterior para cambiar los meses.
 - **Crear cita:** seleccione para crear una cita para el día actual (consulte el tema en Crear citas para obtener instrucciones detalladas).
 - **Ir a la fecha:** introduzca una fecha específica y haga clic en el botón  **OK** para que la fecha aparezca en la Vista de día.
 - **Otras vistas:** el calendario puede visualizarse en varios formatos:
 - **Vista de año:** representación del año actual. No se muestran citas. Use las flechas Siguiente y Anterior para cambiar el año. Seleccione un día, una semana o un mes para visualizar la vista correspondiente.
 - **Vista de mes:** muestra el mes actual. Se muestran las citas correspondientes a cada día. Use las flechas Siguiente y Anterior para cambiar el mes. Seleccione un día para pasar a la Vista de día correspondiente. Seleccione una cita para ver los detalles en una ventana emergente.
 - **Vista de semana:** representación de una semana. Se muestran las citas correspondientes a cada día. Use las flechas Siguiente y Anterior para cambiar la semana. Seleccione un día para pasar a la Vista de día correspondiente. Seleccione una cita para ver los detalles en una ventana emergente.
 - **Vista de día:** se muestra la vista por defecto correspondiente al calendario (consulte más arriba).
 - **Preferencias:** el usuario puede establecer varias opciones para su propio calendario personal. El administrador de área de trabajo puede establecer opciones para el calendario del área de trabajo actual.

Ver citas

Existen varias formas de visualizar citas en el calendario:

- **Vista de día:** esta vista contiene una lista de todas las citas correspondientes a ese día. Para ver los detalles, haga clic en el título de la cita. Los detalles se muestran en una ventana emergente.
- **Vista de semana:** esta vista contiene una lista de las citas correspondientes a cada día en la casilla de ese día. Si ha establecido las preferencias para que sólo se muestre una determinada cantidad de citas en la vista de semana, haga clic en el enlace Más para ver todas las citas de ese día. Haga clic en el título de una cita para ver los detalles en una ventana emergente.
- **Vistas de mes/año:** debido a las limitaciones de espacio, estas vistas no muestran citas individuales. Seleccione un día en estas vistas para que se muestre la Vista de día. Haga clic en el título de una cita para ver los detalles.

Las opciones de navegación del calendario se encuentran en Calendar Basics.

Las citas del calendario personal y del área de trabajo se pueden crear con los campos Fecha/Hora en Problemas. Si se creó una cita de calendario mediante el campo Fecha/Hora de un problema:

- En el campo Fecha/hora del problema se establecen la fecha y la hora de la cita.
- Los asignados al problema se muestran en una lista como los invitados de la cita.
- El campo Descripción de problema se introduce como la descripción de la cita.
- Se establece un enlace dinámico entre la cita y el problema

Respecto a las modificaciones que se realizan en el problema o la cita del calendario:

- Si la fecha o la hora se actualizan en el problema, también se actualiza el calendario.
- Si la descripción se actualiza en el problema, la descripción original no se modifica en la cita.
- Si se actualizan la fecha y/o la hora de la cita en el calendario, también se actualizan en el problema.
- Si se modifica cualquier otro detalle de la cita en el calendario, las modificaciones no cambian en el problema.

Crear citas

Se pueden crear citas en el calendario usando uno de los siguientes métodos:

- En Vista de día, haga clic en el botón Crear cita ubicado a la izquierda de la página.
- Seleccione una hora en Vista de día.

Si el área de trabajo contiene al menos un campo Fecha/Hora, las citas también se pueden crear en la página Crear problema (que se describe en Enlazar citas a problemas).

Para crear una cita en el calendario personal o del área de trabajo:

1. En Vista de día, haga clic en el botón Crear cita o seleccione una hora. Aparece una ventana emergente con el cuadro de diálogo Crear cita.
2. **Título:** introduzca un título para la cita. Este título es el asunto de la cita, como por ejemplo Reunión trimestral. Si es importante que a simple vista otros usuarios sepan con quién se

concertó la cita, puede incluir en el título los nombres de las personas convocadas, por ejemplo, José G. para trabajar en el servidor.

3. **Hora de inicio:** seleccione una hora de comienzo de la cita. Si se seleccionó una hora en la Vista de día, estará preestablecida en este campo. Las horas aparecen en un cuadro desplegable (1 a 12 ó 0 a 23 según las preferencias que se hayan establecido), con los minutos disponibles en incrementos de 5 minutos (de 0 a 55) en un segundo cuadro desplegable. Si se usa el reloj de 12 horas, aparece un tercer cuadro desplegable para seleccionar AM o PM. Si una cita dura todo el día, seleccione Ninguno en Horas de inicio y final. Estas citas se muestran en la parte superior de la Vista de día sin ninguna hora asociada.
4. **Hora final:** seleccione una hora de finalización de la cita. Si en Vista de día se seleccionó una hora, el valor por defecto de esta opción será 1 hora después de la hora de inicio. Si usa el reloj de 12 horas, recuerde seleccionar la opción correcta para AM o PM. Si en el campo Hora de inicio se selecciona Ninguno, en Hora final debe establecerse esta misma opción.
5. **Ficha Información personal**
 - **Ubicación:** si lo desea, introduzca una ubicación para la reunión o la cita, por ejemplo Sala de juntas o Local del cliente.
 - **Enlace a problema:** si el área de trabajo actual contiene al menos un campo Fecha/hora opcionalmente puede crear un enlace entre la cita y un problema. Cuando se crea la cita en el calendario, automáticamente se crea un nuevo problema con datos de la cita. En el cuadro desplegable, seleccione la hora de inicio de la cita para completar el campo Fecha/hora. Si no desea crear un enlace a un problema, seleccione Sin enlace. Para obtener información completa sobre esta funcionalidad, consulte la sección Enlazar citas a problemas en la página 132.
 - **Calendario:** esta opción sólo aparece cuando se crea una cita en un calendario personal. Si se selecciona Personal, la cita se muestra en el calendario personal del usuario y en los calendarios personales de los invitados. Si se selecciona Personal y Área de trabajo, la cita también se muestra en el calendario del área de trabajo para que la vean todos los usuarios. Cuando se crea una cita en el calendario del área de trabajo, no se visualiza esta opción. Estas citas aparecen automáticamente en el calendario del área de trabajo y en los calendarios personales de todos los invitados.
 - **Descripción:** la descripción puede usarse para incluir notas o detalles de la cita.
6. **Ficha Invitados**
 - **Comprobar disponibilidad:** antes de invitar a agentes a una cita, puede revisar sus calendarios a fin de determinar el mejor horario para programar la cita.
 - **Invitados:** se puede invitar a la cita a uno o más miembros del área de trabajo actual. Los invitados podrían ser miembros de un equipo que concurren a una reunión del equipo o técnicos que deben trabajar en el local de un cliente. Para invitar a un usuario, seleccione el nombre del usuario a la izquierda y haga clic en el botón de flecha derecha. Seleccione  **Comprobar disponibilidad** para ver quién está disponible para la cita. Para invitar a un equipo completo a la vez, haga clic en el nombre del equipo, seleccione Asignar equipo y luego haga clic en el botón de flecha derecha. La cita se propaga al calendario Disponibilidad de todos los miembros del equipo. La capacidad de invitar a un equipo sólo está disponible en Vista de día.

NOTA SOBRE EL USO DEL CALENDARIO

Los clientes, los miembros de otras áreas de trabajo y las personas que no son usuarios de **FootPrints** no pueden ser invitados. El calendario de **FootPrints** está destinado a los usuarios agentes y administradores de **FootPrints**. Si se debe notificar de una cita a miembros que no pertenecen a ningún área de trabajo, se les puede reenviar la notificación que usted recibió por *email* (consulte a continuación). Los usuarios también pueden recibir una copia sobre cualquier problema enlazado a una cita.

7. **Ficha Confirmación por *email*:** **FootPrints** puede enviar a los usuarios la confirmación de una cita por *email*. Esta confirmación es una notificación por *email* adicional que los usuarios reciben relacionada con problemas de **FootPrints** (incluye los problemas enlazados). Las notificaciones por *email* incluyen toda la información sobre una cita y un enlace opcional que permite sincronizar la cita con el calendario de Microsoft Outlook (el enlace es para los usuarios que no usan el módulo complementario FootPrints Sync). Las opciones disponibles son:
 - **Enviarme un *email*:** si esta opción está activada, recibirá una notificación de la cita por *email* (independientemente de que esté o no invitado a la cita).
 - **Enviar *email* a los invitados:** si esta opción está activada, todos los usuarios invitados recibirán una notificación de la cita por *email*.
 - **Sincronizar con Outlook:** si esta opción está activada, las notificaciones por *email* incluirán un fichero adjunto que sincronizará la cita con el calendario de Microsoft Outlook del usuario (consulte la sección *Sincronizar citas* en la página 132, esta opción no está disponible para los usuarios de FootPrints Sync).
 - **Definir recordatorio:** si se establece un recordatorio, los usuarios recibirán una segunda notificación por *email* antes de que comience la cita. El recordatorio se envía antes de la cita según las especificaciones que haya establecido la persona que la creó. Los períodos disponibles antes de que comience la cita son: 5; 10; 15 ó 30 minutos, 1 a 5 horas, 1 día, 2 días y 1 semana.

NOTA

La hora especificada para el envío de la notificación por *email* se basa en el reloj interno del servidor de **FootPrints**. Si se define que una cita comience el lunes 2 de diciembre de 2005 a las 1:00 p. m. y el recordatorio se establece en 30 minutos, el *email* se envía a las 12:30 p. m. de ese día según la hora del servidor en el que esté instalado **FootPrints**.

8. **Ficha Recurrencia:** las citas pueden establecerse opcionalmente para que se repitan a intervalos regulares. La cita aparece en el calendario de cada día que se repite. En Recurrencia, seleccione la ficha Recurrencia y luego active la casilla de verificación Activar recurrencia. Se activan los controles de recurrencia. En el cuadro desplegable, seleccione el tipo de recurrencia. Las opciones son Diariamente, Semanalmente, Mensualmente y Anualmente. Las opciones de tipo de recurrencia varían según el tipo que seleccione.
 - **Diariamente:** las opciones son Cada X días (donde X es un número que usted especifica) o Cada día de la semana (es decir, de lunes a viernes).
 - **Semanalmente:** especifique que la cita se repetirá cada X semanas (donde X es un número que usted especifica) e indique el día de la semana en el que se repetirá.
 - **Mensualmente:** especifique que la cita se repetirá en una fecha (el 1º, 2º, 3º, 4º, etc.) cada X meses (por ejemplo, la cita se repite el tercer día cada dos meses) o que la cita se repetirá un día de la semana (por ejemplo, el tercer jueves) cada X meses.
 - **Anualmente:** especifique si la cita se repetirá en una fecha específica cada año (por ejemplo, el 14 de agosto) o si lo hará un día de la semana de un mes específico (por ejemplo, el tercer jueves de cada mes de agosto).

- Luego, seleccione Sin fecha final o una fecha en Finalizar el, en cuyo caso deberá completar la fecha en la cual desea que deje de repetirse la cita. Por ejemplo, podría optar por configurar una cita que se realice todos los lunes de cada semana, y luego seleccionar una fecha tres meses más tarde para que la cita deje de repetirse en el calendario.
9. Haga clic en **GUARDAR** para crear la cita. La cita se agrega al calendario y se envían notificaciones por *email* a los usuarios (si se seleccionó esa opción). La cita se muestra en las vistas de día, de semana y de mes del calendario.

NOTA

Si desea que la cita aparezca en la matriz de disponibilidad, debe tener especificadas la Hora de inicio y la Hora final. Si se selecciona Ninguno, la cita no aparece en la matriz de disponibilidad. Para programar una cita de día completo, seleccione las horas de inicio y final de su día laboral, por ejemplo: 9 AM para Hora de inicio y 5 PM para Hora final.

Modificar citas

Las citas se pueden modificar en el calendario usando uno de los siguientes métodos:

- Haga clic en el icono de Modificar de una cita en la Vista de día.
- Haga clic en el botón Modificar que se encuentra en la página Detalles de una cita (emergente).

Modificar una cita

Para modificar una cita en el calendario personal o del área de trabajo:

1. Haga clic en el icono de Modificar de una cita en la página Detalles o en la Vista de día. Se abre una ventana emergente que contiene el cuadro de diálogo Modificar cita.
2. Realice todos los cambios que desee en los datos de la cita, por ejemplo, en los campos Título, Invitados, etc. Para obtener más detalles sobre estos campos, consulte la sección *Crear citas*.

NOTA

Sólo hay una descripción disponible para cada cita (a diferencia de la cantidad ilimitada de anexos permitidos en las descripciones de los problemas). Para agregar más notas, escribalas al principio o al final del campo Descripción. Posiblemente desee agregar una marca de fecha y hora o una firma manualmente.

3. Haga clic en **GUARDAR** para completar la modificación. Se realizan los cambios en la cita y se envían notificaciones por email a los usuarios (si se activa la opción correspondiente), incluyendo cualquier invitado nuevo.
4. Para cancelar la modificación, haga clic en Cancelar.

Eliminar una cita

Para eliminar una cita, haga clic en el botón Eliminar de la Vista de día o de la página Detalles de esa cita. Se abre un cuadro de diálogo para que confirme si desea eliminar la cita. Haga clic en Aceptar para eliminarla o en Cancelar para cancelar la eliminación.

NOTA

Es posible que algunos agentes no puedan modificar ni eliminar las citas del calendario del área de trabajo por no tener los permisos correspondientes. En cambio, siempre estarán habilitados para modificar y eliminar citas en los calendarios personales. Si ha abierto una de las citas del calendario del área de trabajo y desea modificarla o eliminarla, deberá abrir el calendario personal y proceder con la modificación/eliminación desde allí.

Sincronizar citas

Si bien el Calendario de **FootPrints** tiene muchas ventajas (está basado en la Web, integrado a los problemas de **FootPrints**, etc.), la mayoría de los usuarios lo utiliza como complemento de su calendario habitual personal o de escritorio para realizar el seguimiento de sus citas. Como consecuencia de esta necesidad, las citas del Calendario de **FootPrints** se pueden sincronizar con Microsoft Outlook por *email* y mediante el estándar vCal.

NOTA

La sincronización de citas con Outlook que se describe en este manual es una herramienta independiente del módulo complementario FootPrints Sync. Esta función forma parte del producto básico y no se la debe usar si está ejecutando FootPrints Sync.

vCal es un estándar implementado por los programas de software que permite a los usuarios intercambiar citas del calendario entre distintas aplicaciones de calendario. Las notificaciones por *email* del Calendario de **FootPrints** pueden incluir adjuntos de vCal para que los usuarios puedan colocar citas de este calendario en el de Outlook con un solo clic.

Para sincronizar una cita con el calendario de Outlook de escritorio:

1. Cree una cita en el Calendario de **FootPrints**.
2. Active la casilla Sincronizar con Outlook. Para que los invitados puedan sincronizar la cita con sus calendarios de Outlook, también deben activar la casilla de verificación Enviar *email* a los invitados. Si desea sincronizar la cita y usted no es un invitado, sino el creador de la misma, también debe activar la casilla Enviarme *email*.
3. Se le enviará una notificación por *email* a la Bandeja de entrada de Outlook. Haga doble clic en el *email* para ver los detalles.
4. El *email* contiene un adjunto. Haga doble clic en el adjunto.
5. Se abre un cuadro de diálogo de Microsoft Outlook. En el cuadro de diálogo, se le pregunta si desea aceptar la cita.
6. Acepte la cita.
7. Si la cita fue creada por otra persona, usted puede enviar una confirmación por *email* al usuario. En ese caso, Outlook enviará un *email* al creador indicándole que usted ha aceptado la cita.
8. La cita se incluye en el calendario de Outlook. Se completan todos los datos de la cita (Título, Ubicación, etc.). Si se configuró un recordatorio en la cita de **FootPrints**, también estará configurado en Outlook (es decir, usted recibirá el cuadro de diálogo recordatorio emergente de Outlook 15 minutos antes de cita, etc.).

NOTA

La sincronización con Outlook es estrictamente unidireccional. Los cambios que se realicen en las citas de Outlook no se reflejarán en **FootPrints** y los que se realicen en el Calendario de **FootPrints** generarán otra notificación por *email*. Si hace doble clic en el adjunto de vCal y acepta la cita, el cambio se realizará en Outlook.

Enlazar citas a problemas

El Calendario de **FootPrints** se puede usar estrictamente para realizar el seguimiento de las citas que los miembros del área de trabajo agregaron manualmente. Esta herramienta puede resultar mucho más eficaz si se crea un enlace entre las citas y los problemas.

Si el área de trabajo actual contiene al menos un campo de fecha/hora, puede crear opcionalmente un enlace entre la cita y un problema. Cuando se crea la cita en el calendario, automáticamente se crea un nuevo problema con datos de la cita. Las citas también se pueden crear automáticamente desde las pantallas Crear problema y Modificar problema.

A continuación se detallan algunas aplicaciones prácticas para enlazar citas y problemas:

- Mostrar el cronograma de trabajo de los agentes dedicado a problemas específicos con objetivos de planificación.
- Organizar la realización de diferentes trabajos (que se recibieron como problemas de **FootPrints**) por parte de los técnicos de servicio de campo.
- Planificar reuniones del área de trabajo o del equipo relacionadas con un problema de **FootPrints** en particular.
- Mostrar todas las llamadas de seguimiento en el calendario.
- Mostrar en el calendario las fechas de vencimiento de problemas importantes.
- Planificar llamadas de mantenimiento recurrentes.

Los subtemas que se detallan a continuación explican los diferentes aspectos relativos al enlace de citas y problemas:

- Configurar FootPrints para enlazar citas y problemas
- Crear una cita desde un problema
- Crear un problema desde una cita
- Ver citas enlazadas
- Modificar citas enlazadas

Configurar FootPrints para enlazar citas y problemas

El único requisito que se debe cumplir para enlazar citas y problemas es tener un campo de fecha/hora, como mínimo, en el área de trabajo. El campo de fecha/hora es un tipo de campo compatible con los problemas de **FootPrints** que permite al usuario especificar una fecha y una hora del calendario para asociarlas con un problema. Algunos ejemplos de campos de fecha/hora son: Fecha de vencimiento, Fecha de inicio, Fecha de seguimiento y Trabajo planificado.

Se requieren permisos de administración de área de trabajo para crear un campo de fecha/hora. Se puede crear una cantidad ilimitada de campos de fecha/hora. El usuario puede seleccionar los campos que usará cuando cree la cita o el problema.

NOTA

Los campos de fecha sin formato no se pueden usar para generar enlaces con el calendario porque no se puede especificar una hora para este tipo de datos.

Crear una cita desde un problema

Para crear una cita a partir de un problema:

1. En la página Crear problema o Modificar problema, complete toda la información correspondiente al problema.
2. Seleccione el campo de fecha/hora que se usará para generar el enlace (por ejemplo, Fecha de vencimiento). Los campos de fecha/hora están identificados con el icono de fecha/hora: .
3. En la ventana emergente del campo de fecha/hora, seleccione los datos y las horas de inicio y fin de la cita. Para seleccionar las horas de inicio y fin, haga clic en el botón de opción, seleccione una hora de la lista para marcar el inicio de la cita y luego seleccione otra hora para marcar el fin de la misma. Si no se necesita establecer una hora (sólo una fecha), active la casilla Sin hora.
4. Para Calendario, seleccione Personal o Personal y Área de trabajo. Si selecciona Personal, la cita se agregará al calendario personal de cada asignado. Si se selecciona Personal y Área de trabajo, la cita también se muestra en el calendario del área de trabajo para el área de trabajo actual.
5. En la ventana emergente, haga clic en **OK** para completar la selección del campo de fecha/hora y luego haga clic en **OK** para enviar el problema.
6. De esta manera, se crea el problema y también una cita en los calendarios que correspondan.

Puede ver el enlace a la cita en la página Detalles del problema. Los datos de la cita son:

- **Fecha de la cita:** fecha seleccionada en el problema como fecha de vencimiento.
- **Título:** el título del problema se transforma en el título de la cita.
- **Hora de inicio:** hora seleccionada como fecha de vencimiento del problema.
- **Hora final:** por defecto, una hora después de la hora de inicio.
- **Enlazado a problema X usando el campo Fecha de vencimiento:** número de problema que se muestra junto con el nombre del campo usado en el enlace.
- **Invitados:** usuarios asignados al problema, que aparecen en la lista como invitados.
- **Descripción:** aquí se incluye la descripción del problema inicial. La información de la descripción no se actualiza aunque después se actualice el campo Descripción de problema.

Crear un problema desde una cita

Se puede crear un problema a partir de una cita. Si se usa este método de creación de problemas, los datos del problema se obtienen de los datos de la cita. Se pueden introducir otros datos del problema desde la página Problema.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también el nombre de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por cuestiones de claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como “problemas” y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

Para crear un problema a partir de una cita

1. En Vista de día del calendario, haga clic en el botón **Crear cita**  o seleccione una hora. Aparece una ventana emergente con el cuadro de diálogo Crear cita.
2. Introduzca datos en los campos Título, Descripción, Invitar usuarios, etc. Para obtener instrucciones completas, consulte la sección *Crear citas*.
3. En el campo Enlazar a problema, seleccione el campo de fecha/hora con el que desea crear el enlace, por ejemplo, Fecha de vencimiento.
4. Haga clic en **GUARDAR** para crear la cita. Se crean la cita y el problema y se abre la página Crear cita correspondiente a esa fecha.

Se crean y se enlazan tanto el problema como la cita.

Ver citas enlazadas

Se puede encontrar una referencia al enlace en la cita y en el problema enlazado. Para ver el enlace:

- En la página Detalles de una cita del calendario, se visualiza un enlace denominado Enlazado a problema #*n* usando el campo *Fecha de vencimiento* (donde *n* es el número de problema y *Fecha de vencimiento* el nombre del campo de fecha/hora).
- En la página Detalles del problema, se visualiza la referencia enlazada al calendario junto con el icono de Enlazado a calendario. Haga clic en el enlace para ver los detalles de la cita en una ventana emergente.

Modificar citas enlazadas

Las citas y los problemas enlazados se pueden modificar desde cualquiera de los dos registros, actualizando automáticamente el segundo registro.

A continuación se detallan los campos que originan una actualización.

Para citas

- **Título:** al actualizar el campo Título cambia el título del problema.
- **Fecha/Hora de inicio:** al cambiar la fecha/hora de inicio, se actualiza el campo correspondiente en el problema (por ejemplo, Fecha de vencimiento, Fecha de seguimiento, etc.).
- **Invitados:** al cambiar los invitados, se modifican los asignados al problema.
- **Descripción:** si actualiza el campo Descripción, también se actualiza la descripción más reciente del problema enlazado.

Para problemas

- **Título:** al actualizar el campo Título cambia el título del problema.

- **Campo de fecha/hora:** al cambiar los datos del campo de fecha/hora enlazado (por ejemplo, Fecha de vencimiento, Fecha de seguimiento, etc.), se modifica la fecha/hora de inicio de la cita. Por defecto, la fecha/hora final será una hora después de la nueva hora de inicio.
- **Asignados:** al cambiar los asignados, se modifican los invitados a la cita.
- **Descripción:** al actualizar el campo Descripción del problema, no se modifica la descripción de la cita enlazada.

Las citas recurrentes funcionan de otra manera. Si se modifica la cita, sólo resultan afectados los problemas futuros. En el caso de las citas que se repiten hoy y n días consecutivos (que sólo conforman un problema), el problema se actualiza como se describió anteriormente.

Si se modifica un problema creado a partir de una cita recurrente, la cita no resulta afectada. Esto se debe a que esa instancia del problema puede tener propiedades o notas especiales pertinentes únicamente a esa instancia. Para cambiar las propiedades de todos los problemas futuros en relación con los campos comunes (Título, Asignados/Invitados, etc.), la modificación se debe realizar en la cita de origen.

Crear problemas recurrentes desde el calendario

Se pueden crear citas recurrentes que generen nuevos problemas automáticamente la próxima vez que sucedan. Esto es útil para planificar trabajos de mantenimiento recurrentes que requieren la creación y la asignación automáticas de un *ticket* para un usuario en particular.

La cita debe originarse en el calendario. Es decir, primero debe crear la cita (como una cita recurrente) y enlazarla a un problema por medio de un campo de fecha/hora. Los problemas recurrentes no se pueden crear si se crea el problema en primer lugar.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por cuestiones de claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como “problemas” y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

Para crear una cita recurrente que genere problemas recurrentes automatizados:

1. En Vista de día del calendario, haga clic en el botón Crear cita o seleccione una hora. Aparece una ventana emergente para el cuadro de diálogo Crear cita.
2. Introduzca datos en los campos Título, Descripción, Invitar usuarios, etc. Para obtener instrucciones completas, consulte la sección *Crear citas*.
3. En el campo Enlazar a problema, seleccione el campo de fecha/hora con el que desea crear el enlace, por ejemplo, Fecha de vencimiento.
4. En Recurrencia, seleccione la ficha Recurrencia y luego active la casilla de verificación Activar recurrencia. Se activan los controles de recurrencia.
5. En el cuadro desplegable, seleccione el tipo de recurrencia. Las opciones son:
 - Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Anualmente

6. Las opciones de tipo de recurrencia varían según el tipo que seleccione.
 - **Diariamente:** las opciones son Cada x días (donde x es un número que usted especifica) o Cada día de la semana (es decir, de lunes a viernes).
 - **Semanalmente:** especifique que la cita se repetirá cada x semanas (donde x es un número que usted especifica) e indique el día de la semana en el que se repetirá.
 - **Mensualmente:** especifique que la cita se repetirá en una fecha (el 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, etc.) cada x meses (por ejemplo, la cita se repite el 3.º día cada dos meses) o que la cita se repetirá un día de la semana (por ejemplo, el tercer jueves) cada x meses.
 - **Anualmente:** especifique si la cita se repetirá en una fecha específica cada año (por ejemplo, el 14 de agosto) o si lo hará un día de la semana de un mes específico (por ejemplo, el tercer jueves de agosto).
7. Luego, seleccione Sin fecha final o una fecha en Finalizar el, en cuyo caso deberá completar la fecha en la cual desea que deje de repetirse la cita. Por ejemplo, podría optar por configurar una cita que se realice todos los lunes, cada semana, y luego seleccionar una fecha tres meses posterior para que la cita deje de repetirse en el calendario.
8. Haga clic en **GUARDAR** para crear la cita. Se crean la cita y el problema y se abre la página Crear cita correspondiente a esa fecha.

El sistema crea automáticamente los problemas cada vez que se realiza la cita. El primer problema creado contiene la información introducida manualmente en la página Problema. Los problemas que se creen posteriormente sólo contendrán la información obtenida de la cita.

Preferencias de calendario

El usuario puede establecer varias opciones para su propio calendario personal. El administrador de área de trabajo puede establecer opciones para el calendario del área de trabajo actual.

Para configurar las preferencias del calendario, seleccione el enlace Preferencias de la Vista de día del calendario.

Las opciones disponibles son:

- **Enviarme *email* después de crear y actualizar citas:** por defecto, el creador de una cita recibe por *email* una notificación de la creación o actualización de la misma, independientemente de que esté invitado o no. Si se encuentra desactivada esta opción, por defecto no se enviarán *emails* al creador. La opción se puede sustituir para una cita en particular al crear o actualizar la cita usando la opción de la casilla de verificación Enviarme *email*.
- **Enviar *email* a todos los invitados después de crear y actualizar citas:** por defecto, los usuarios invitados a una cita reciben una notificación por *email* cuando se crea o actualiza la cita. Si se encuentra desactivada esta opción, por defecto no se enviarán *emails*. La opción se puede sustituir para una cita en particular al crear o actualizar la cita usando la opción de la casilla de verificación Enviar *email* a los invitados.
- **Mostrar el elemento completo en las vistas por semana/mes en lugar de truncar los elementos que son demasiado largos:** por defecto se mostrarán todas las citas para esa semana/mes con sus títulos completos en la Vista de mes. Para limitar la cantidad y el tamaño de las citas visualizadas, seleccione NO en esta opción y luego elija una cantidad y un tamaño máximos en las dos opciones siguientes.
 - Número de elementos a mostrar para cada día en vistas de semana/mes, si se truncan elementos en las vistas de semana/mes:** seleccione la cantidad máxima de citas que se visualizarán cada día en la vista de semana/mes. Esta opción sólo se aplica si la opción anterior está establecida en NO.

Número de caracteres en casillas de día de las vistas de semana/mes antes de truncar el elemento, si no se muestra el elemento completo: seleccione la cantidad máxima de caracteres que se visualizarán por cita para todas las citas mostradas en la vista de Mes. Esta opción sólo se aplica si la primera opción anterior está establecida en NO.

- **Mostrar horas para los elementos en las vistas de semana/mes:** por defecto, se mostrarán las horas de los elementos en las vistas de semana y mes del calendario. Puede desactivar esta opción.
- **Mostrar elementos en la vista de día en todas las horas en que ocurren:** por defecto, las citas que abarcan varias horas (por ejemplo de 10:00 a. m. a 12 p. m.) sólo se visualizan en la primera hora de su duración. Si se activa esta opción, las citas se visualizarán en cada bloque de hora en que ocurran como citas duplicadas.
- **Mostrar las horas sin elementos en la vista de día:** por defecto, el calendario de vista de día muestra todas las horas del día de trabajo, independientemente de si existe o no un elemento durante esa hora. Puede desactivar esta opción para que se muestren sólo las horas en las que se hayan introducido elementos.
- **Mostrar hora final en vistas de semana/mes:** por defecto, se muestran las horas finales para los elementos en la vista de semana/mes del calendario, además de la hora de inicio. Se puede desactivar para que se muestre sólo la hora de inicio.
- **Mostrar el nombre del usuario que agregó o modificó por última vez cada elemento:** el valor por defecto es desactivado. Si se activa esta opción, se muestra junto a la cita el nombre entre paréntesis del usuario que creó o modificó una cita por última vez, en las vistas de día, de semana y de mes (las citas individuales no se muestran en la Vista de año).
- **Día con que comienzan las semanas:** por defecto, las semanas se muestran de domingo a sábado. Puede verlas de lunes a viernes si selecciona Lunes.
- **Hora en que comenzará/finalizará la vista de día, en formato de 24 horas:** por defecto, las horas que se visualizan en la Vista de día son 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (0800-1700). Puede elegir cambiar este intervalo usando estas dos opciones. Se pueden crear citas para cualquier hora, independientemente de lo que se haya seleccionado aquí.
- **Formato de 12 ó 24 horas:** por defecto, las horas que se visualizan en la Vista de día se muestran con el formato de 12 horas seguido de a. m. o p. m. Si se selecciona 24, las horas se muestran con el formato de 24 horas.
- **Número de elementos que se mostrará para cada día en vistas de semana/mes, si se truncan elementos en las vistas de semana/mes:** especifique el número.
- **Número de caracteres en casillas de día de las vistas de semana/mes antes de truncar el elemento, si no se muestra el elemento completo:** especifique el número.
- **Duración de la franja de tiempo (en minutos) en la página de vista de día:** por defecto se mostrarán las franjas de tiempo en la vista de día como franjas de 60 minutos. Tiene la opción de definir la franja de tiempo en 15, 20, 30 ó 60 minutos.
- **Tiempo de recordatorio por defecto:** puede definir que los recordatorios se muestren X minutos/horas antes de la cita o puede desactivar los recordatorios.

Una vez realizados los cambios, haga clic en el botón **OK**. Haga clic en **Cancelar** para cancelar los cambios.

Acerca de la planificación y la disponibilidad

La planificación le permite administrar el calendario laboral y ponerlo a disposición de otros agentes del área de trabajo, reduciendo la cantidad de conflictos. El administrador de área de trabajo define el calendario del área de trabajo. Se pueden crear planificaciones por defecto para todos los agentes de un área de trabajo, pero los agentes también pueden modificar sus propias planificaciones según sea necesario.

En los siguientes temas se analizan los distintos aspectos de la planificación y la disponibilidad para los agentes:

- Ver planificaciones
- Comprobación de disponibilidad
- Enlazar disponibilidad a problemas

Ver planificaciones

Se puede acceder a las programaciones de los agentes seleccionando Más | Calendario en la barra de herramientas de **FootPrints**, luego haciendo clic en el enlace Disponibilidad. Tanto los calendarios de área de trabajo como personal muestran la disponibilidad de todos los agentes en el área de trabajo desde el enlace Disponibilidad.

El texto que se encuentra en la parte inferior izquierda de la ventan explica la matriz usando los colores definidos por su administrador.

- **Disponible:** el agente está disponible.
- **Cita:** el agente está en una cita, pero está en su trabajo.
- **Fuera de la oficina:** el agente no se encuentra en su oficina.
- **Fiesta/Excepción:** el agente está fuera de la oficina debido a un día de fiesta o vacaciones, etc.

En esta página hay diversas opciones:

- **Vista de día/Vista de semana:** seleccione Vista de día para ver la planificación de disponibilidad correspondiente a un día. Haga clic en el icono Vista de semana para mostrar la planificación de disponibilidad para toda la semana.
- **Cambiar fecha:** la ventana emergente Disponibilidad del agente abre por defecto la planificación del día en curso. Para cambiar el día, use los botones  y  que se encuentran en la parte superior de la ventana.
- **Mostrar agentes:** la vista por defecto muestra la disponibilidad de todos los agentes. Se pueden visualizar los agentes disponibles (sin citas en el momento), los agentes que están conectados o los agentes por equipo. Sólo debe seleccionar una u otra opción en la ventana desplegable Mostrar.
- **Hora de inicio: por defecto, el día de trabajo se inicia a las 7:30 a. m. y termina a las 5:30 p. m.** Seleccione una hora de inicio diferente en el cuadro desplegable para cambiar el intervalo de tiempo. Se puede seleccionar una hora de inicio comprendida entre la medianoche y las 2 p. m. También puede cambiar las horas de inicio y final usando los botones  y  que se encuentran dentro de la matriz de disponibilidad.

La planificación real del horario de un agente se realiza desde el calendario laboral del agente, desde el calendario y desde las páginas Crear problema y Modificar problema si están enlazadas al calendario por medio de un campo de fecha/hora.

Comprobar disponibilidad desde el calendario

Los agentes pueden tener acceso a esta ventana desde el calendario mientras planifican citas y desde las páginas Crear problema y Modificar problema. Además de las opciones detalladas en *Ver planificaciones*, puede seleccionar los agentes que desea invitar a la cita.

Para incluir agentes en una cita:

1. En el calendario personal o del área de trabajo, seleccione **Crear cita**.
2. Haga clic en Comprobar disponibilidad. Se abre la ventana de la matriz de Disponibilidad del agente.
3. Una vez revisada la matriz, active las casillas que se encuentran junto a los nombres de los agentes que desea invitar a la cita. Si sitúa el cursor sobre una franja temporal no disponible, visualizará una pequeña ventana emergente que le indicará el motivo por el cual ese agente no estará disponible.

NOTA

Si selecciona el nombre de un agente que no tiene horas disponibles para la cita planificada, obtendrá un mensaje de advertencia si la opción Auto-check Availability está activada.

4. Haga clic en **OK**. Se abre la página Crear cita. En la lista de invitados figuran los nombres de los agentes que usted ha seleccionado.

Comprobar disponibilidad para un problema

Al crear o modificar un problema, puede comprobar su disponibilidad o revisar las planificaciones de los agentes directamente desde las pantallas Crear problema o Modificar problema.

1. Seleccione Check Availability en la sección Asignado de la página Crear problema o Modificar problema.
2. La matriz de disponibilidad muestra la fecha de hoy. Si el administrador ha asociado campos de fechas con la planificación (por ejemplo, el campo Fecha de seguimiento), usted puede optar por esa fecha para ver la disponibilidad del agente. También puede hacer clic en Cambiar fecha para seleccionar una planificación del día diferente para ver.
3. Active las casillas que se encuentran junto a los nombres de los agentes a quienes desea asignar al problema.
4. Haga clic en **OK**.
5. Si ha seleccionado un agente que no está disponible en este momento o para el campo de fecha/hora seleccionado, y si la opción Autocomprobar disponibilidad está activada, aparecerá un mensaje de advertencia que le preguntará si desea continuar con la asignación.

Usar el *email* de FootPrints

La funcionalidad Administración de *email* de **FootPrints** ofrece numerosas funciones relacionadas con las herramientas de administración de *email* junto con la interfaz web. El sistema puede enviar notificaciones personalizadas por *email* a los usuarios y procesar los envíos de *email* entrantes y las actualizaciones. Como usuario agente de **FootPrints**, puede enviar a los usuarios actualizaciones por *email* que contengan los comentarios más recientes sobre un problema. También puede enviar y actualizar problemas por *email* y consultar la base de datos desde el correo electrónico. Las funcionalidades disponibles dependen de las opciones activadas por el administrador de **FootPrints**.

Notificación por *email*

La funcionalidad de notificación por *email* de **FootPrints** permite que el agente envíe a otros usuarios *emails* relacionados con problemas desde **FootPrints**. Por defecto, el administrador puede configurar reglas para controlar cuándo se enviará un *email* de un problema. Como agente, puede usar los valores por defecto o sustituirlos para enviar *email* sobre un problema a otros usuarios.

Este tema analiza las diferentes clases de notificaciones por *email*.

- Crear/Modificar una notificación por *email* de un problema
- *Email* de escalado
- Peticiones del cliente

Crear/Modificar una notificación por *email* de un problema

La sección Enviar *email* a de las páginas Crear problema y Modificar problema controla quiénes reciben una notificación por *email* sobre el problema. Esta sección consta de tres partes:

- **Asignados:** si se activa esta opción, las personas que fueron asignadas al problema recibirán una notificación por *email* sobre este envío.
- **Contacto:** si se activa esta opción, el contacto de este problema recibirá una notificación por *email* sobre este envío. Esto se basa en la dirección de *email* del cliente que figura en la información de contacto correspondiente a este problema. Si se definieron varias direcciones de *email* para el contacto, se visualizará un enlace etiquetado Seleccionar dirección del contacto. De esta manera, podrá seleccionar la dirección de *email* a la que se enviará la notificación. Por defecto, esta se envía a la dirección de *email* principal (que haya definido el administrador de área de trabajo), a menos que el problema hubiera sido enviado por el cliente desde una dirección secundaria. En ese caso, el comportamiento por defecto será enviar la notificación a la dirección de *email* secundaria.
- **CC:** para incluir a alguien como destinatario de copia de este problema, haga clic en el enlace de CC. Aparece una ventana desplegable Introduzca las direcciones de *email* que serán destinatarias de copias en el cuadro proporcionado (separadas por espacios), realice una selección en la lista de agentes o haga clic en Seleccionar contacto para seleccionar una dirección de *email* de la Lista de contactos (no afecta al contacto del cliente para este problema). Hay dos opciones para los destinatarios de copias introducidos aquí:

Todos los cambios: estos usuarios reciben una notificación por *email* por cada cambio que se realice en el problema (a menos que los cambios se eliminen en una actualización posterior).

Sólo creación de problema/una vez: estos usuarios reciben una única actualización por *email* por esta actualización o envío.

- **Enviar encuesta a cliente:** si selecciona esta casilla de verificación, se envía una encuesta de FootPrints al cliente sobre este problema (la persona mencionada como el Contacto). Si el administrador ha definido una regla que determina la frecuencia (es decir, enviar una encuesta a un cliente en particular no más de una vez cada X meses), esta casilla de verificación sustituye esa regla. Esta función cumple todas las demás reglas de la encuesta.

El administrador de **FootPrints** puede definir reglas que determinen cuándo se debe enviar un *email*, el contenido de los *emails* y qué tipos de usuarios recibirán las actualizaciones (por ejemplo, agente y cliente). Las casillas de verificación Asignados y Contacto se activan o desactivan en función de estas reglas. Pueden cambiar el estado según el estado o la prioridad elegidos en la página Crear problema. Para sustituir los valores por defecto, haga clic en la casilla de verificación para activarla o desactivarla.

Puede recibir las siguientes notificaciones por *email* según la circunstancia:

- Creó un problema y se lo autoasignó.
- Otra persona le asignó un problema.
- Una regla le asignó un problema automáticamente.
- Se realiza una actualización de un problema existente, al que ha sido asignado.
- Fue incluido como destinatario de copia (CC) sobre un problema.

Si tiene asignado un problema y la casilla de verificación Asignados está activada, recibirá la notificación por *email* aunque realice la actualización por su cuenta.

Las notificaciones por *email* presentan un aspecto diferente en función de la manera en que el administrador haya configurado las plantillas de *email*. Se pueden crear plantillas diferentes para diferentes tipos de usuarios (agentes, clientes, etc.). A continuación se incluye un ejemplo de notificación por *email*.

Email de escalado

El administrador puede haber configurado reglas especiales para escalar determinados problemas con la funcionalidad Escalado de **FootPrints**. Por ejemplo, puede existir una regla que aumente automáticamente la prioridad de un problema y lo asigne a un usuario en particular en función del nivel de servicio del cliente. Es posible que reciba un *email* de escalado especial en función de una de estas reglas, que puede incluir datos de campos diferentes según la configuración que haya realizado el administrador.

NOTA

También se pueden enviar *emails* de escalado a su dispositivo inalámbrico. Por lo general, el administrador los configura de manera que admitan una cantidad mínima de texto.

Peticiones del cliente

Es posible que reciba una notificación por *email* cuando un cliente envíe una petición nueva al sistema. Estos *emails* son similares a la notificación por *email* común y contienen toda la información sobre la petición del usuario. Puede darse cuenta de que se trata de un nuevo envío por parte de un usuario porque el estado es Petición y no se muestra ningún asignado en la lista. Para obtener instrucciones sobre cómo procesar las peticiones del cliente, consulte con el administrador de **FootPrints**.

Usar *emails* entrantes

La funcionalidad de *email* entrante de **FootPrints** permite a los usuarios enviar y recibir información hacia y desde la base de datos sin conectarse a **FootPrints**. El administrador de **FootPrints** se puede haber configurado **FootPrints** para recibir *emails* de ciertas direcciones, por ejemplo, soporte@miempresa.com. Este tema analiza los tipos de *email* entrantes admitidos.

NOTA

Para averiguar qué cuenta de *email* se ha designado para los envíos entrantes de **FootPrints** para el área de trabajo, consulte con su administrador de área de trabajo o del sistema de **FootPrints**.

- Enviar problemas por *email*
- Actualizar problemas por *email*
- Formulario HTML
- Consultas por *email*
- Cambiar remitente por *email*
- *Email* para clientes

Enviar problemas por *email*

Si se ha configurado el *email* entrante, tanto los agentes como los clientes podrán enviar problemas al sistema por *email*. Se puede incluir información en el asunto y el cuerpo de un *email* común, o bien, se puede pedir un formulario (consulte más adelante). Cada área de trabajo puede tener su propia dirección de *email* (soporte@miempresa.com, desarrollo@miempresa.com, etc.).

Además de configurar una cuenta de *email* entrante para el área de trabajo, el administrador de área de trabajo debe permitir específicamente la creación de peticiones y problemas a través de *email*. De lo contrario, sólo se podrán actualizar los problemas a través de la interfaz de *email*. Esta opción está activada por defecto.

Como agente, puede incluir la siguiente información en un *email* remitido a **FootPrints**. Verifique la dirección correcta con el administrador.

Cuando los agentes y administradores envían *email* a la cuenta designada de **FootPrints**, el mensaje se transforma en problema. **FootPrints** detecta que la dirección de *email* del usuario pertenece a un agente o un administrador y, por consiguiente, lo asigna automáticamente al problema. Los envíos realizados por agentes o administradores tienen el mismo formato que el *email* entrante de los clientes.

- **Asunto:** el asunto del *email* se transforma en el título del problema.
- **Cuerpo:** el cuerpo del *email* se transforma en la descripción.
- **Campos de área de trabajo:** debe incluir datos en todos los campos de área de trabajo obligatorios. Si el *email* que envía a **FootPrints** no contiene esta información, recibirá una notificación por el error con instrucciones para obtener la información del campo Área de trabajo. Consulte a continuación para conocer el formato.
- **Campos Lista de contactos:** debe incluir datos en todos los campos Lista de contactos obligatorios. A continuación se describe el formato.
- **Dirección de *email*:** su dirección de *email* está registrada como el remitente del problema. Por defecto, el remitente está asignado al problema. Si se configura asignación automática o escalado, el sistema podría asignar a otros usuarios además o en lugar del remitente. Para designar a un cliente u otro usuario como el remitente del problema, incluya la dirección de correo electrónico en el cuerpo de éste en el formulario: remitente=jgarcia@widget.com.

- **Prioridad:** se asigna automáticamente la prioridad por defecto a todos los envíos de *email* nuevos. Para definir una prioridad diferente, incluya la línea Prioridad=x en una línea independiente del cuerpo, donde x sea la prioridad.
- **Estado:** por defecto, los problemas enviados por *email* por los agentes reciben el estado Abierto. Para definir un estado diferente, incluya la línea Estado=x, donde x sea el estado.
- **Asignados:** para definir asignados, incluya la línea Asignados=x, donde x sea el ID de usuario del asignado. Para obtener todos los detalles sobre el uso de esta función, consulte la sección *Actualizar problemas por email*.

Para enviar información del campo Área de trabajo o Lista de contactos:

1. En el cuerpo del *email*, incluya una línea para cada campo Área de trabajo, Lista de contactos, Prioridad o Estado que se deba enviar.

Los datos del campo Área de trabajo deben tener el siguiente formato:

nombredcampo=datos

2. Por ejemplo, si el nombre del campo es Tipo de problema y los datos son Software, la línea debería ser:

tipo de problema=software

NOTA

Por defecto, **FootPrints** supone que los datos abarcan una línea solamente. Para datos multilinea, el formato es:

```
nombredcampo=datos
datos
datos
FIN nombredcampo
```

Para especificar un valor en el campo de una casilla de verificación, use las palabras especificadas para esa casilla, por ejemplo, Activar y Desactivar (cuyos valores por defecto son Activar y Desactivar, pero se pueden cambiar). Por ejemplo, si un campo se llama Cliente satisfecho y los valores de las casillas de verificación son Sí y No, para indicar que la casilla de verificación está activada, incluya Cliente satisfecho=Sí en el cuerpo del *email*.

Los datos enviados a la casilla de verificación o a los campos multi-selección se validan teniendo en cuenta los valores de datos permitidos para dichos campos; si los valores de los datos no figuran en la lista, se rechazarán los *emails* entrantes. Por ejemplo, el campo "Color" tiene los valores "rojo", "azul" y "verde" en el área de trabajo. Si el *email* entrante tiene una línea "Color = negro", será rechazado.

Los campos multi-selección con varios valores deben estar delimitados por punto y coma. Por ejemplo: "Colores que me gustan = rojo;verde;azul"

3. Por defecto, el problema se introduce en el área de trabajo predeterminada para el *email* entrante o en el área de trabajo definida para esa cuenta en particular. Para enviar un problema a un área de trabajo diferente, se debe incluir la siguiente línea en el asunto del *email*.

PROY=n

donde n es el número de área de trabajo. Puede obtener el número de área de trabajo enviando la consulta listworkspaces por *email*.

NOTA

Al completar los campos de fecha y de fecha/hora del *email*, los datos del campo se deben introducir de acuerdo con el formato de fecha del usuario: americano, europeo o ISO. Si el usuario no ha establecido un formato, los datos se deberán introducir con el formato por defecto del sistema. En los campos de fecha/hora, introduzca la hora en la forma hh:mm. Esto es, después de introducir la fecha (por ejemplo, 03/04/2006), deje un espacio y luego ingrese la hora (por ejemplo, 03/04/2006 14:45). Cuando envíe una hora por *email*, siempre debe hacerlo usando el reloj de 24 horas.

FootPrints revisa los errores en las peticiones de *email* entrante. Los datos que se formatean incorrectamente no se pierden, se agregan a la Descripción. Por ejemplo, si el nombre de un campo Área de trabajo está mal escrito, esa línea se coloca en la Descripción de la petición. **FootPrints** también revisa si hay datos no válidos. Por ejemplo, si el texto se envía para un campo de tipo de entero, **FootPrints** no crea la solicitud y responde al usuario con un *email* de mensaje de error.

Actualizar problemas por email

Además de crear problemas nuevos, se pueden actualizar problemas existentes por email. Usted puede responder a una notificación por email de **FootPrints** y hacer que su respuesta se subprocese en ese problema. También se pueden actualizar campos como Prioridad, Estado y campos personalizados.

FootPrints anexa los emails entrantes automáticamente al problema correcto del área de trabajo correcto. El número de ID del área de trabajo y el número del problema se incluyen en el asunto de todas las notificaciones por email de **FootPrints**. Puede responder el email y dejar el asunto intacto (e incluir información nueva en la parte superior del email). La respuesta se anexará automáticamente al problema correcto del área de trabajo correcto. De esta manera, un agente y un cliente pueden tener una conversación por email que **FootPrints** puede seguir sin inconvenientes.

Para responder una notificación por email:

1. En su lector de email (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), seleccione Responder para responder a una notificación por email de **FootPrints**.
2. Escriba su respuesta sobre la línea que dice lo siguiente: **Al responder, escriba su mensaje sobre esta línea.** De esta manera, **FootPrints** sólo tomará la información más reciente que usted agregue, eliminando toda duplicación en la descripción. Debe introducir su respuesta sobre esta línea. **FootPrints** no anexa a un problema ningún elemento que esté debajo de la línea.

No modifique el asunto del email, ya que contiene información importante sobre los ID del problema y del área de trabajo y **FootPrints** lo necesita para actualizar el problema correcto.

3. Para actualizar campos (opcional):
 - **Prioridad de actualización:** debe tener el formato `Prioridad=n` (incluido en el cuerpo del email), donde *n* sea la nueva prioridad.
 - **Estado de la actualización:** debe tener el formato `Estado=x` (incluido en el cuerpo del email), donde *x* sea el nuevo estado.
 - **Actualizar campos Área de trabajo:** debe tener el formato `NombreDeCampo=datos` (incluido en el cuerpo del email), donde *NombreDeCampo* sea el nombre del campo y *datos* sean los datos del campo.
 - **Actualizar campos Lista de contactos:** los datos de los campos Lista de contactos se pueden incluir en envíos por email con el formato `NombreDeCampo=datos` (incluido en el cuerpo del email), donde *NombreDeCampo* sea el nombre del campo Lista de contactos y *datos* sean los datos del campo.
 - **Asunto:** se ignorará toda información nueva que se agregue al asunto del email. No cambie la información del problema ni el ID del área de trabajo en el asunto; de lo contrario, el problema se actualizará incorrectamente o no se actualizará.

- **Actualizar asignados:** agregue asignados a la lista usando la sintaxis:

`asignados=+ID_usuario`

u omita el signo más y use:

`asignados=ID_usuario`

para agregar un asignado. Se pueden agregar varios asignados dejando un espacio entre los ID de usuario. Por ejemplo:

`asignados=ID_usuario1 ID_usuario2 ID_usuario3`

Reste asignados usando un signo menos, como por ejemplo:

`asignados=-ID_usuario`

Reste varios asignados dejando un espacio entre los ID de usuario, como por ejemplo:

`asignados=-ID_usuario1 -ID_usuario2 -ID_usuario3`

También puede agregar y restar asignados en el mismo email como en el siguiente ejemplo:

`asignados=+ID_usuario1 -ID_usuario2 +ID_usuario3`

donde los ID de usuario `ID_usuario1` e `ID_usuario3` se agregan al problema como asignados y el `ID_usuario2` se elimina del problema como asignado.

Agregue o reste equipos usando la misma sintaxis que se aplica a los individuos, a menos que haya un espacio en blanco en el nombre del equipo. Si el nombre del equipo contiene un espacio en blanco, enciérreelo entre comillas dobles. Por ejemplo, para agregar el *Equipo 1* y el *Equipo 3* y eliminar el *Equipo 2*, la sintaxis podría ser la siguiente:

`asignados=Equipo1 -"Equipo 2" +"Equipo 3"`

También puede combinar equipos e individuos usando la sintaxis descrita anteriormente.

4. Haga clic en **Enviar** para enviar la actualización a **FootPrints**. El problema se actualiza en cuestión de minutos. Si las reglas de email se configuraron para enviar actualizaciones por email al cliente o a los asignados, se enviarán notificaciones de sus cambios por email.

NOTA

Sólo puede actualizar problemas para los cuales tenga acceso de escritura. Estos incluyen los problemas que se le hayan asignado, como agente, o bien todos los problemas, si fuera administrador. Si se permite enviar copias de las actualizaciones, podrá actualizar la descripción de cualquier problema aunque no haya sido asignado como agente. Si no se admite la actualización, recibirá una notificación por email del error.

A continuación se incluye un ejemplo de respuesta de email. El problema se actualiza con el nuevo mensaje que el usuario escribe en la descripción y se cierra el problema. Observe que el programa de email (Microsoft Outlook) insertó encabezados respecto del mensaje original sobre la línea. **FootPrints** detecta esta información y la descarta. Sólo se incluye el mensaje nuevo escrito por el usuario. Dado que el usuario escribió Estado=Cerrado en una línea independiente, el problema también se cierra. Observe además que el número de problema (entrada) y el ID del área de trabajo se incluyen en el asunto del mensaje. Estos datos deben permanecer allí para que se realice la actualización.

Anexar una descripción

Los usuarios clientes, agentes y administradores pueden anexar una nueva descripción a cualquier problema existente al que estén asignados.

El formato del email debe ser el siguiente:

- **Asunto:** el asunto del email debe incluir la frase:

`ENTRADA=n`

donde *n* sea el número de problema. Se ignorará cualquier otro elemento incluido en el asunto.

- **Cuerpo:** el cuerpo del email se transforma en la descripción nueva.

Si el usuario no ha sido asignado al problema, recibirá una notificación por email del error y no se anexará la descripción.

Formulario HTML

Se puede obtener un formulario HTML que contenga los campos adecuados para un área de trabajo en particular y el nivel de permisos del usuario enviando un email a la cuenta de email entrante correspondiente a ese área de trabajo, con el asunto Formulario HTML. Esto permite que cualquier usuario que cuente con acceso a un área de trabajo pueda enviar un problema, sin necesidad de iniciar sesión en **FootPrints**, desde cualquier paquete de correo que sea compatible con HTML, entre los que se incluyen Microsoft Outlook, Eudora, Netscape Mail, Yahoo Mail, etc.

FootPrints genera automáticamente el Formulario HTML con los campos correctos para cada área de trabajo. No hay necesidad de recurrir al administrador para crear estos formularios. Se envía un formulario diferente a los agentes y a los clientes (identificados por la dirección de email correspondiente).

Por ejemplo, si desea que un agente reciba la versión del formulario correspondiente al cliente para publicar el formulario destinado a los clientes en un sitio web, introduzca Formulario HTML cliente en la línea del asunto, en lugar de Formulario HTML.

Si desea obtener un formulario para un área de trabajo diferente (usted debe pertenecer al área de trabajo), envíe la petición del formulario HTML a la cuenta de email de ese área de trabajo, por ejemplo, soporte@widget.com o ventas@widget.com, etc. Si hubiera una sola cuenta de email para todo el sistema, podría incluir el ID del área de trabajo en el asunto de la petición, por ejemplo, Formulario HTML PROY=5.

Para usar el formulario, sólo debe completar los campos y hacer clic en el botón ENVIAR.

NOTA

Las dependencias de campos activadas para el área de trabajo no aparecen en el formulario enviado por email. Se muestran todos los campos del área de trabajo.

Consultas por email

Para recibir información de **FootPrints** por email, puede usar una de las distintas consultas disponibles. Si desea enviar consultas a **FootPrints** por email, envíe un email a la cuenta de email entrante correspondiente al área de trabajo en cuestión usando una de las consultas que se describen a continuación en la línea del asunto.

Consultas generales

- **Ayuda:** arroja esta sección de la documentación de la ayuda (es decir, la sección que está visualizando en este momento).
- **listworkspaces:** arroja una lista de nombres de áreas de trabajo y los números correspondientes a todas las áreas de trabajo a las que pertenece.

Consultas a la base de datos

Las siguientes consultas arrojan datos para el área de trabajo por defecto para email entrante, según lo definido por el administrador del sistema. Si se definieron diferentes cuentas de *email* para cada área de trabajo, una consulta enviada a una cuenta de *email* del área de trabajo en particular arrojará información basada en esa área de trabajo.

Para arrojar datos de un área de trabajo diferente a la cual usted está asignado, donde el área de trabajo no tiene su propia cuenta de *email*, la línea Área de trabajo=*n* se puede colocar en el cuerpo del *email*, donde *n* es el número del área de trabajo. Alternativamente se puede incluir en la línea de asunto del *email* en la forma Proy=*n*. El número del área de trabajo se puede recuperar con la consulta listworkspaces. Todas las búsquedas no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Las siguientes consultas se pueden realizar con sólo colocar una de ellas en el asunto de un *email* que se envíe a la cuenta de *email* entrante de **FootPrints**:

- **getMine**: arroja una lista de sus asignaciones.
- **Getschema**: arroja el esquema del campo Área de trabajo de un área de trabajo. Esto describe los campos Área de trabajo específicos del área de trabajo.
- **SearchFAQ “palabra clave”**: arroja soluciones basadas en una palabra clave detectada en el título o la descripción, por ejemplo, SearchFAQ impresora.
- **getTicket “número”**: muestra los detalles de un problema existente basados en el número de problema (usted debe estar asignado al problema), por ejemplo, getTicket 235.
- **getData “palabra clave”**: arroja problemas de la base de datos basados en una palabra clave detectada en el título o la descripción, por ejemplo, getData Intercambio. Esto es sólo para usuario internos. Los usuarios externos reciben soluciones basadas en la palabra clave.
- **Formulario HTML**: arroja un formulario HTML con todos los campos necesarios para el envío de problemas de un área de trabajo, por ejemplo, Formulario HTML o Formulario HTML PROY=5.

Cambiar remitente por *email*

Es posible que un agente o administrador necesiten enviar un problema a otro usuario por *email*. Para ello, deben incorporar una línea adicional al cuerpo del *email*.

remitente=jgarcia@widget.com

Si esta línea se incluye en un envío de *email* entrante, la dirección de *email* jgarcia@widget.com se transformará en el remitente del problema, independientemente de quién haya sido el verdadero remitente.

Email para clientes

Si el administrador ha activado la funcionalidad de email entrante, los clientes podrán enviar peticiones sin necesidad de iniciar sesión en **FootPrints**. Para hacerlo, el cliente debe enviar un email a la cuenta de email de **FootPrints** que se procesará como si se lo hubiera enviado a través de la web. Se puede incluir información en el asunto y el cuerpo de un email común o se puede pedir un formulario (consulte más adelante).

A continuación se detallan los campos disponibles:

- **Asunto**: el asunto del email se transforma en el título.
- **Cuerpo**: el cuerpo del email se transforma en la descripción.
- **Campos Área de trabajo**: los clientes sólo deben incluir la información del campo Área de trabajo en los campos que tengan estado de permiso de obligación pública. Si un cliente envía un email a **FootPrints** sin esta información, el cliente recibirá una notificación por email del error, que incluirá instrucciones para obtener dicha información.
- **Dirección de email**: la dirección de email del usuario se transforma en el remitente por defecto. Los clientes que envíen una petición por email también serán enlazados automáticamente a la información de contacto de la Lista de contactos en función de la dirección de email del remitente. **FootPrints** genera el enlace y coloca los datos de la Lista de contactos en el registro del problema.
- **Autoasignación**: la funcionalidad de autoasignación de **FootPrints** le permite especificar los usuarios que serán automáticamente asignados a problemas en función de un campo de opciones personalizado. Los envíos de problemas nuevos y peticiones por email se pueden autoasignar incluyendo los datos del campo de opciones en el cuerpo

del mensaje, con el formato *NombreDeCampo=datos*, donde *NombreDeCampo* es el nombre del campo de opciones y *datos* son los datos del campo. Los usuarios asociados a una opción en particular son asignados automáticamente al problema y reciben una notificación por email.

- La prioridad por defecto se aplica automáticamente a todos los envíos de email nuevos.
- Las direcciones de email destinatarias de copia (CC) en un envío de email entrante remitido a **FootPrints** se agregan automáticamente a la lista de CC permanente de ese problema. El agente o administrador que toman ese problema pueden eliminar las CC.

Para enviar información del campo Área de trabajo o Lista de contactos:

1. En el cuerpo del email, incluya una línea para cada campo Área de trabajo que desee enviar.
2. Los datos del campo Área de trabajo deben tener el siguiente formato:

nombredecampo=datos

Por ejemplo, si el nombre del campo es Tipo de problema y los datos son Software, la línea debería ser:

tipo de problema=software

NOTA

Por defecto, **FootPrints** supone que los datos abarcan una línea solamente. Para datos multilinea, se debe agregar una barra inversa (\) al final de cada línea.

3. Por defecto, la petición se introduce en el área de trabajo predeterminado para recibir emails entrantes o en el área de trabajo definido para esa cuenta de email en particular. Para enviar una petición a un área de trabajo diferente, se debe incluir la siguiente línea en el asunto del mensaje:

ÁREA DE TRABAJO=*n*

donde *n* es el número de área de trabajo. Puede obtener el número de área de trabajo enviando la consulta *listprojects* por email.

FootPrints controla las peticiones de email entrantes para detectar errores. Los datos que no tengan el formato correcto no se pierden, sino que se agregan a la descripción. Por ejemplo, si el nombre introducido en un campo Área de trabajo contiene un error de ortografía, esa línea se coloca en la descripción de la petición. **FootPrints** también controla los datos no válidos. Por ejemplo, si se envía texto para un campo de tipo entero, **FootPrints** no crea la petición, sino que envía al usuario un mensaje de error por email.

Una vez que una petición se ha enviado por email correctamente, actúa de la misma manera que una petición enviada a través de la interfaz de **FootPrints**. Los agentes pueden tomarla y transformarla en un problema, o bien, el administrador de área de trabajo puede asignarla a uno o varios agentes.

Actualizaciones de clientes

Los clientes también pueden actualizar un problema por *email*. Para responder a una notificación por *email* de **FootPrints**:

1. En su lector de *email* (Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), seleccione Responder para responder a una notificación por *email* de **FootPrints**.
2. Escriba su respuesta sobre la línea que dice lo siguiente: Al responder, escriba su mensaje sobre esta línea. De esta manera, **FootPrints** sólo tomará la información más reciente que usted haya agregado (eliminando toda duplicación en la descripción). **FootPrints** no anexa a un problema ningún elemento que esté debajo de la línea.
3. No modifique el asunto del *email*, ya que contiene información importante sobre los ID del problema y del área de trabajo y **FootPrints** lo necesita para actualizar el problema correcto.

4. Haga clic en Enviar para enviar la actualización a **FootPrints**. El problema se actualiza en cuestión de minutos. Si las reglas de *email* se configuraron para enviar actualizaciones por *email* a los clientes o a los asignados, se enviará una notificación de sus cambios por *email*.

NOTA

Al anexas un elemento a un problema existente, la funcionalidad de *email* entrante de **FootPrints** sólo tomará la información más reciente de una respuesta (eliminando toda duplicación en la descripción).

El mensaje:

Al responder, escriba su mensaje sobre esta línea.

aparece en cada notificación por *email* de **FootPrints**. Los usuarios deben introducir su respuesta sobre esta línea. **FootPrints** no anexa a un problema ningún elemento que esté debajo de la línea.

Knowledge Base

La base de conocimiento es una base en la que se registra, organiza y administra información importante de un área de trabajo de **FootPrints**. Esta información puede incluir, entre otra: soluciones a problemas comunes, respuestas a preguntas frecuentes, parches y documentos. El uso de la funcionalidad Base de conocimiento de **FootPrints** permite convertir las experiencias pasadas de clientes y agentes individuales en una base de datos de soluciones para que los usuarios realicen búsquedas. Esto puede ayudar a los agentes a encontrar resoluciones de problemas recurrentes con mayor rapidez y a autorizar a los clientes a buscar las respuestas a sus preguntas sin necesidad de enviar una petición.

Temas de esta sección:

- Acerca de las soluciones
- Crear una solución de cero
- Crear una solución a partir de un problema existente
- Ver soluciones
- Opciones de búsqueda en la base de conocimiento
- Usar la base de conocimiento para resolver un problema
- Popularidad
- Administración de la base de conocimiento (incluye aprobaciones de la base de conocimiento)
- Knowledge-Paks de RightAnswers (módulo complementario)

Acerca de las soluciones

El componente principal de la base de conocimiento es una solución. Algunas de las propiedades de una solución de **FootPrints** son:

- **Basada en área de trabajo:** las soluciones son registros que residen en la base de datos del área de trabajo, pero que tienen atributos especiales (consulte a continuación para obtener detalles).
- **Pública o Interna:** Una solución se puede categorizar como una solución pública, a la que pueden tener acceso los clientes y agentes, o bien interna, a la que sólo pueden tener acceso los agentes.

- **Se puede categorizar:** las soluciones se pueden categorizar usando los campos Área de trabajo del área de trabajo en particular. Estas categorías se pueden usar para elaborar listas de preguntas frecuentes que agrupen las soluciones.
- **Genérica:** las soluciones no contienen información de contacto (lista de contactos).
- **Ficheros adjuntos:** las soluciones pueden contener ficheros adjuntos, que permiten al agente y al administrado crear parches u otros documentos disponibles para los usuarios.
- **Se pueden aprobar:** se puede exigir que los agentes reciban aprobación antes de publicar una solución en la base de conocimiento o se puede restringir completamente la creación de soluciones por parte de los agentes.

Existen dos formas de crear una solución:

- **De cero:** los agentes pueden crear soluciones de cero siempre y cuando el usuario tenga permisos para hacerlo.
- **A partir de un problema existente:** cuando un agente cierra un problema, se puede agregar una solución a la base de conocimiento con parte de la información obtenida de ese problema. El problema original permanece intacto; la solución recibe un número de referencia nuevo.

Además de la creación de soluciones de cero o a partir de problemas resueltos, se pueden importar soluciones a la base de conocimiento.

Crear una solución de cero

1. Pase el mouse sobre el botón Nuevo problema en la barra de herramientas y seleccione Agregar a base de conocimiento en el menú que se muestra. Si no se visualiza la opción Agregar a base de conocimiento, no tiene permiso para crear soluciones.
2. Se abre la página Crear solución.
3. **Base de conocimiento:** seleccione la base de conocimiento a la que desea agregar la solución. Los usuarios y agentes pueden ver la base de conocimiento pública. En cambio, la base de conocimiento interna sólo está visible para los agentes.
4. **Título:** el título se puede usar a modo de resumen o descripción breve de la solución o como una pregunta (por ejemplo, “¿Cómo...?”).

NOTA

Es posible que el campo Título tenga un nombre diferente (por ejemplo, Asunto, Descripción breve, etc.).

5. **Información del problema:** use los campos de la sección Información del problema para categorizar la solución por tipo de problema, producto, etc.
6. **Descripción:** use este campo para detallar la solución paso a paso. Puede usar las opciones de formato (viñetas, listas numeradas, opciones de fuente, etc.) para que la solución se muestre de la manera más clara posible.

NOTA

Es posible que el campo Descripción tenga un nombre diferente (por ejemplo, Notas, Diario, Detalles, etc.).

7. Use la opción **Ortografía** para revisar la ortografía de la solución. Como muchos usuarios pueden ver las soluciones, es importante que el lenguaje sea lo más claro posible.
8. **Ficheros adjuntos:** adjunte uno o más ficheros a la solución. Por ejemplo, podría adjuntar un parche, un fichero de imagen que contenga una captura de pantalla o un fichero PDF con el folleto de un producto.

9. Si lo desea, envíe una copia a una o más personas. Recibirán por única vez un *email* con la solución.
10. Haga clic en **OK**.

Si la solución exige una aprobación, se coloca en la cola **Pendiente** y se envía una notificación a los aprobadores. Si no exige aprobación, se publica en la base de conocimiento adecuada.

Crear una solución a partir de un problema existente

1. Abra la página **Detalles del problema** que desea transformar en solución.
2. En la página **Detalles del problema**, haga clic en **Agregar a base de conocimiento**. Si no se visualiza la opción **Agregar a base de conocimiento**, no tiene permiso para crear soluciones.
3. **Si:**
 - **el problema ya se cerró**, se muestra el formulario **Crear solución**. El formulario contiene datos preestablecidos como la última descripción del problema. No se incluye la información de contacto del problema de origen.
 - **Si el problema continúa activo** (es decir, **Abierto** u otro estado activo), se le indicará que cierre el problema. Si se selecciona **Sí**, aparece un campo **Descripción** para agregar cualquier comentario adicional o resolución antes de cerrar el problema. Después de hacer clic en **OK**, aparece el formulario de solución, con la información pública del problema preestablecida, incluidos los últimos comentarios agregados.
6. **Base de conocimiento:** seleccione la base de conocimiento a la que desea agregar la solución. Los usuarios y agentes pueden ver la base de conocimiento pública. En cambio, la base de conocimiento interna sólo está visible para los agentes.
7. **Enlace a problema:** si se activa esta opción, la solución se enlaza al problema original. Sólo los usuarios internos (no los clientes) de **FootPrints** pueden ver este enlace.
8. **Título:** contiene el título preestablecido del problema. El título se puede usar a modo de resumen o descripción breve de la solución o como una pregunta (por ejemplo, "¿Cómo...?"). Quizá desee volver a redactar el título para resumir mejor la solución; esto no afectará al problema de origen.

NOTA

Es posible que el campo **Título** tenga un nombre diferente (por ejemplo, **Asunto**, **Descripción breve**, etc.).

9. **Información del problema:** use los campos de la sección **Información del problema** para categorizar la solución por tipo de problema, producto, etc. Estos campos se preestablecen con la información obtenida del problema y varían según la configuración que se haya definido.
10. **Descripción:** en este campo se encuentra preestablecido el historial completo de la descripción del problema. Quizá desee reorganizar y dar formato a esta información a fin de crear una solución detallada. Si lo hace, no afectará al problema de origen. Use las opciones de formato (viñetas, listas numeradas, opciones de fuente, etc.) para que la solución se visualice de la manera más clara posible.

NOTA

Es posible que el campo **Descripción** tenga un nombre diferente (por ejemplo, **Notas**, **Diario**, **Detalles**, etc.).

11. Use la opción **Ortografía** para revisar la ortografía de la solución. Como muchos usuarios pueden ver las soluciones, es importante que el lenguaje sea lo más claro posible.

12. **Ficheros adjuntos:** active la casilla para incluir los ficheros adjuntos del problema con la solución. También puede agregar ficheros adjuntos nuevos. Por ejemplo, podría adjuntar un parche, un fichero de imagen que contenga una captura de pantalla o un fichero en PDF con el folleto de un producto.
13. Si lo desea, envíe una copia a una o más personas. Recibirán por única vez un *email* con la solución. Por defecto, los asignados y el contacto del problema de origen están preestablecidos en el campo CC. Se los puede quitar y/o se pueden agregar otros destinatarios de copias.
14. Haga clic en **OK**.
15. Si la solución exige una aprobación, se coloca en la cola Pendiente y se envía una notificación a los aprobadores.
16. Si no exige aprobación, se publica en la base de conocimiento adecuada.
17. Los cambios que se realicen en la solución no afectarán a los datos del problema original. La solución recibe un nuevo número de referencia.

Ver soluciones

Para ver las soluciones, seleccione Más | Base de conocimiento. Existen tres opciones para ver las soluciones:

1. **Soluciones internas:** seleccione esta opción en la lista desplegable Mostrar o la casilla Totales del área de trabajo en la página de inicio de **FootPrints**. Sólo los agentes y los administradores pueden ver soluciones internas. Por lo general, tienen más detalles o información técnica que las soluciones públicas.
2. **Soluciones:** seleccione esta opción en la lista desplegable Mostrar o la casilla Totales del área de trabajo en la página de inicio de **FootPrints**. Tanto los agentes como los clientes pueden ver las soluciones públicas.
3. **Soluciones públicas de todas las áreas de trabajo:** seleccione esta opción en la lista desplegable Mostrar para ver una lista de las soluciones de todas las áreas de trabajo a las que pertenece.

Cuando se selecciona una de las opciones anteriores, se muestra una lista de soluciones en la página de inicio. Para ver los detalles de la solución, haga clic en el número de solución.

Opciones de búsqueda en la base de conocimiento

En **FootPrints**, se pueden buscar y comunicar soluciones fácilmente. Las opciones son:

- **Búsqueda por palabra clave:** realice búsquedas en la base de conocimiento del área de trabajo actual por palabra clave.
- **Búsqueda por palabra clave en bases de conocimiento externas:** envíe su búsqueda por palabra clave a bases de conocimiento externas.
- **Búsqueda avanzada:** realice búsquedas usando una combinación de criterios.
- **Preguntas frecuentes:** vea las categorías de preguntas frecuentes que creó el administrador del área de trabajo.
- **Informe sobre soluciones:** cree un informe con formato personalizado de la base de conocimiento.

Búsqueda por palabra clave en bases de conocimiento

La búsqueda por palabra clave (también llamada “búsqueda básica”) se encuentra disponible al seleccionar Más | Base de conocimiento en la barra de herramientas de **FootPrints**. La función de búsqueda por palabra clave se encuentra en la sección Explorar de la página Base de conocimiento.

Para realizar una búsqueda por palabra clave:

1. En el cuadro desplegable, seleccione una base de conocimiento (por ejemplo, Base de conocimiento pública de **FootPrints**).
2. Si estuviese configurado, elija la categoría en la cual buscar. Por ejemplo, puede elegir buscar sólo en esta área de trabajo, soluciones en todas las áreas de trabajo o soluciones en otra categoría, como categorías que se hubiesen configurado para productos específicos de la compañía. El administrador podría haber cambiado la palabra “Categoría”.
3. Introduzca la palabra o frase que desea buscar en el campo Resultados de la búsqueda por palabra clave.
4. Haga clic en **OK**. **FootPrints** busca la palabra clave en todos los campos (incluidos los campos Título, Descripción y Área de trabajo).
5. En el *frame* principal o en una ventana emergente se muestra una lista de las soluciones coincidentes, si realiza la búsqueda desde la página de un problema. Haga clic en una solución para ver los detalles o mueva el mouse sobre la solución para obtener una vista previa, si se muestra en una ventana emergente.
6. Si la búsqueda en la base de conocimiento se realiza desde la página de un problema, al seleccionar una solución en una base de conocimiento de **FootPrints** automáticamente se pega en el campo Descripción.

Búsqueda por palabra clave en bases de conocimiento externas

Además de buscar en bases de conocimiento de **FootPrints**, la búsqueda por palabra clave puede enviarse a bases de conocimiento públicas en línea, como Microsoft TechNet, Adobe y Google Groups.

Para realizar una búsqueda por palabra clave en una base de conocimiento en línea:

1. En el cuadro desplegable, seleccione una opción de las bases de conocimiento disponibles en línea. Es posible que entre las opciones se incluyan Microsoft TechNet, HP, Adobe, Google Groups, etc.
2. Introduzca la palabra o frase que desea buscar.
3. Haga clic en **OK**. Se abre una segunda ventana del explorador con los resultados de la búsqueda obtenidos de la base de conocimiento seleccionada.
4. Si realiza la búsqueda en la base de conocimiento desde la página de un problema, puede copiar y pegar información de la base de conocimiento externa al campo Descripción de problema si se encuentra una solución coincidente.

Búsqueda avanzada en la base de conocimiento

Si la búsqueda por palabra clave no es suficiente, se puede usar la funcionalidad Búsqueda avanzada para crear búsquedas que incluyan una combinación de criterios. Haga clic en el enlace Cambiar a modo búsqueda avanzada para utilizar la búsqueda avanzada. Las opciones disponibles son:

1. Seleccionar Búsqueda avanzada de base de conocimiento pública para buscar soluciones públicas, o Búsqueda avanzada de base de conocimiento interna para buscar soluciones internas.
2. **Título:** introduzca en este campo la palabra o frase que desea buscar. Es posible que este campo tenga un nombre diferente, como Asunto.
3. **Descripción:** introduzca en este campo la palabra o frase que desea buscar. Es posible que este campo tenga un nombre diferente, como Notas.
4. **Palabra clave:** introduzca la palabra o frase que desea buscar. La búsqueda se realiza en los campos Título, Descripción e Información del problema (Área de trabajo).
5. **Fecha:** si se especifican fechas, el resultado de la búsqueda incluirá sólo las soluciones que se hayan creado o modificado por última vez en la fecha especificada o antes, después o entre las fechas definidas. Por ejemplo, para que el resultado incluya problemas creados antes del 1.º de enero de 2005, seleccione Creadas antes, complete 1 1 2005 en el primer campo de fecha y deje el segundo campo de fecha en blanco. Para que la búsqueda se realice en la fecha actual, haga clic en la casilla de verificación Fecha actual. También se encuentran disponibles otros intervalos de fechas.
6. **Antigüedad:** si se completa esta sección, los resultados de la búsqueda incluirán soluciones según tiempo especificado. Se puede establecer cantidad de días y horas. También se proporcionan modificadores como Mayor que, Menor que, Igual a, Mayor que o igual a, Menor que o igual a y Diferente de. Por ejemplo, si desea que los resultados de la búsqueda incluyan soluciones de más de 3 días de antigüedad, seleccione la opción Mayor que y escriba 3 en el campo Días.
7. **Información del problema:** los campos de esta sección varían según los campos del área de trabajo en el área de trabajo actual. Complete los criterios (o seleccione uno o más valores en el campo desplegable o multi-selección) para que uno o más campos incluyan soluciones que contengan esos datos. Por ejemplo, para que el resultado incluya Problemas en los que la plataforma es Windows XP, seleccione Win XP para Plataforma.
8. **Ordenar resultados de la búsqueda por:** ordene las soluciones incluidas en los resultados por el campo especificado. El orden es descendente (más recientes o de la prioridad más alta primero) o ascendente (más antiguos o de la prioridad más baja primero). Por defecto, las soluciones se ordenan por número de referencia, en orden descendente.
9. **Distinguir entre mayúsculas y minúsculas en título, descripción etc.:** (sólo para la versión de la base de datos de **FootPrints**). Active esta casilla para distinguir mayúsculas de minúsculas. Por defecto, la búsqueda no distingue mayúsculas de minúsculas. En las versiones de SQL/Access de **FootPrints**, las búsquedas no distinguen mayúsculas de minúsculas.
10. **And/Or:** si se selecciona And, los problemas deben coincidir con todos los criterios elegidos (este es el valor por defecto). Si se selecciona Or, sólo se debe cumplir con un criterio.
11. **Buscar:** haga clic en **OK** para enviar la búsqueda. Los resultados se muestran en la ventana principal (o en la ventana emergente si la búsqueda se realiza desde la página de un problema).
12. Si la búsqueda en la base de conocimiento se realiza desde la página de un problema, al seleccionar una solución en una base de conocimiento de **FootPrints** automáticamente se pega en el campo Descripción.

Preguntas frecuentes

Las categorías de preguntas frecuentes se encuentran disponibles para agentes que realizan búsquedas en la base de conocimiento. El administrador de área de trabajo crea y mantiene estas categorías. Las categorías se definen mediante criterios de búsqueda avanzada y el administrador les asigna un nombre y las guarda. Cada vez que se tiene acceso a una categoría, se obtienen las últimas soluciones que coinciden con los criterios definidos para esa categoría.

Para ver una pregunta frecuente:

1. Seleccione Preguntas frecuentes en la página Búsqueda avanzada en la base de conocimiento.
2. Existen dos listas de categorías de preguntas frecuentes: pública e interna. Las preguntas frecuentes públicas contienen soluciones dirigidas a clientes. Las preguntas frecuentes internas por lo general contienen soluciones más detalladas o técnicas.
3. Haga clic en el título de la categoría de preguntas frecuentes que desee.
4. Las soluciones coincidentes correspondientes a la categoría de preguntas frecuentes se muestran en el *frame* principal (o en la ventana emergente si la búsqueda se realiza desde la página de un problema). Haga clic en una solución para ver los detalles (o mueva el mouse sobre la solución para obtener una vista previa, si se muestra en una ventana emergente).
5. Si obtiene acceso a Preguntas frecuentes desde la página de un problema, al seleccionar una solución desde una pregunta frecuente automáticamente se pega en el campo Descripción.

NOTA

Los clientes también pueden ver categorías de preguntas frecuentes públicas.

Informe sobre soluciones

Es posible que deba crear un informe de soluciones. Los informes contienen más opciones de búsqueda y de formato que las búsquedas en bases de conocimiento. Sólo puede crear informes si tiene los permisos adecuados.

Para crear un informe de soluciones:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Informes | Nuevo informe.
2. Seleccione las opciones de formato que desee, los campos mostrados, etc. como se describe en *Informes personalizados*.
3. Para obtener todos los detalles de la solución, asegúrese de incluir el campo Descripción en el paso 3 (es posible que el campo tenga otro nombre, como Notas o Detalles).
4. En Seleccionar criterios de informe, para Estado, resalte una o más de las opciones de solución. Esto limita el informe sólo a la base de conocimiento.
5. Seleccione otros criterios para el informe. Por ejemplo, para que se visualicen soluciones con la palabra “contraseña” en la solución, ingrese contraseña como la palabra clave. **No especifique ninguna información de la lista de contactos**, puesto que las soluciones no incluyen datos de la lista de contactos.
6. Haga clic en **OK**. Los resultados del informe se muestran en una nueva ventana del explorador.

Usar la base de conocimiento para resolver un problema

El agente puede usar la base de conocimiento para buscar una solución a un problema al mismo tiempo que trabaja en ese problema. Esto le permite resolver rápidamente un problema sin perder ningún trabajo. Si se encuentra una solución coincidente, se la puede importar directamente en la descripción del problema.

Para usar esta funcionalidad:

1. En la página Crear problema o Modificar problema, seleccione Buscar en la **base de conocimiento** que está sobre el campo Descripción. Aparece una ventana emergente que contiene opciones de búsqueda en la base de conocimiento.

2. Introduzca la palabra clave que desea buscar. Por ejemplo, para buscar soluciones relacionadas con problemas de contraseña, busque la palabra "contraseña".
3. Seleccione una de las bases de conocimiento de **FootPrints** de la lista que se muestra en el cuadro desplegable. Desde la página de un problema, también se encuentran disponibles otras funcionalidades de búsqueda en la base de conocimiento, como categorías de preguntas frecuentes y la búsqueda avanzada. Para obtener más información, consulte la sección *Opciones de búsqueda en la base de conocimiento*. Para colocar un enlace en el problema que conduzca nuevamente a la solución de origen, haga clic en la casilla de verificación.
4. Haga clic en **OK**. Se muestra una lista de soluciones coincidentes.
5. Mueva el mouse sobre los títulos para ver los detalles de cada solución.
6. Haga clic en el título de la solución que desee. Si no existen coincidencias con el problema actual, haga clic en el botón **Buscar** para realizar otra búsqueda.
7. La solución se muestra en el campo Descripción. Si es necesario se puede modificar. La modificación de la descripción no afecta a la solución de origen.
8. Si la búsqueda se realizó en una base de conocimiento externa, los resultados se muestran en una ventana independiente. Estos resultados no se pegan automáticamente en el campo Descripción cuando se los selecciona, usted debe copiar y pegar la solución manualmente.
9. Realice todos los cambios que sean necesarios al problema y haga clic en **OK**. El problema se actualiza con la solución seleccionada y se envía una notificación por email a los asignados y al cliente si se eligió esa opción.

NOTA

El administrador puede cambiar los nombres de muchos de los campos de **FootPrints** (Título, Prioridad, Estado, Descripción, etc.), como también los nombres de los registros (Problema). También puede crear campos personalizados. Por cuestiones de claridad, este manual siempre hace referencia a los registros de **FootPrints** como "problemas" y usa los términos por defecto para los otros nombres de campos.

Popularidad

Las soluciones en la base de conocimiento se pueden clasificar por popularidad en prácticamente cualquier búsqueda o pregunta frecuente. La popularidad se determina mediante una pregunta de la encuesta formulada a los clientes cada vez que éstos acceden a una solución. Cuando un cliente inicia sesión en **FootPrints** y ve una solución, la pregunta ¿Le ha sido útil esta solución? aparece, con las opciones Sí y No. Se realiza seguimiento de las respuestas y a cada solución se entrega una clasificación de popularidad (mientras más alta, mejor).

Los clientes no tienen acceso de lectura a las clasificaciones, pero cualquier lista de soluciones públicas que visualicen puede ordenarse por popularidad (la lista Soluciones más populares que se visualiza en la página de inicio de cliente siempre está ordenada por grado de popularidad). Los agentes y administradores pueden ver la clasificación de popularidad en cualquier momento; se incluye en la mayoría de los resultados de búsqueda obtenidos de la base de conocimiento.

Knowledge-Paks de Right Answers

Para proporcionar a los equipos de soporte y a los clientes acceso inmediato a soluciones conocidas de problemas técnicos, Numara Software ofrece Knowledge-Paks® de Right Answers integrado.

Si bien con **FootPrints** puede crear su propia base de conocimiento, Knowledge-Paks amplía el acceso de conocimiento a cientos de miles de soluciones correspondientes a más de 150

aplicaciones. Los títulos de Knowledge-Pak cubren las aplicaciones más populares de escritorio, sistema operativo, hardware y utilidad de disco, productividad, *mail*, Internet y edición electrónica, de fabricantes importantes como Microsoft, Lotus, Adobe, SAP y Oracle. Los agentes pueden importar soluciones directamente a problemas y los clientes también pueden obtener acceso a soluciones adaptadas a usuarios finales.

NOTA

Esta funcionalidad se encuentra disponible como un módulo complementario de **FootPrints** y necesita licencia. Comuníquese con su representante de ventas para recibir más información sobre cómo obtener una licencia para activar esta funcionalidad.

Usar Knowledge-Paks

Una vez activado, se tiene acceso a Knowledge-Paks desde las mismas páginas que la base de conocimiento de **FootPrints**:

1. En la página Crear problema o Modificar problema, seleccione Buscar en la **base de conocimiento** que está sobre el campo Descripción. Aparece una ventana emergente que contiene opciones de búsqueda en la base de conocimiento.
2. Para examinar Knowledge-Paks, seleccione Examinar Knowledge-Paks.
3. Se muestra una lista de títulos en una ventana nueva. Los títulos están categorizados por biblioteca (*Self-Service* para soluciones de usuarios finales y *Analista de soporte* para información más técnica), tipo de aplicación y fabricante.
4. Seleccione un título para ver las soluciones correspondientes a ese título.
5. Cuando encuentre un título que coincida con el problema del usuario, seleccione Resuelto para importar la solución al problema. Se importa un resumen de la solución y un enlace a todos los detalles en el campo Descripción.
6. Para buscar por palabra clave, introduzca una palabra o frase en la casilla, seleccione Knowledge-Paks Online en el cuadro desplegable y haga clic en **OK**. Se muestra una lista de soluciones coincidentes en una ventana independiente.
7. Para buscar por palabra clave desde las páginas Crear problema o Modificar problema, el administrador debe configurar un campo Área de trabajo que se use para la página de búsqueda en Knowledge-Paks. Comuníquese con el administrador para saber si configuró esta opción.
8. Para usar las funciones de búsqueda desde Knowledge-Paks, seleccione Buscar en la parte superior de la ventana Knowledge-Paks. También se puede obtener acceso a Knowledge-Paks seleccionando Base de conocimiento | Buscar en la barra de herramientas de **FootPrints**.
9. Si esa funcionalidad está habilitada para los clientes, también se encuentran disponibles Knowledge-Paks de *Self-Service* desde la interfaz de *Self-service* de cliente.

Capítulo 5: Funcionalidades avanzadas

Tipos de problema avanzados

En los temas de este manual relacionados con problemas se analizan los aspectos básicos de la creación y el trabajo con problemas de **FootPrints**. Además de los problemas normales, **FootPrints** admite otros tipos de problema relacionados con el flujo de trabajo mejorado. Éstos incluyen plantillas de problemas rápidos, problemas maestros y subtareas, y problemas globales.

NOTA

Durante la instalación (y por área de trabajo), el administrador puede cambiar el término por defecto "Problema" por otro nombre, como "Entrada", "Llamada" o "Ticket". Por claridad, en este manual siempre se hace referencia a los registros de **FootPrints** como "Problemas".

En la sección *Tipos de problema avanzados* se analizan los distintos tipos de opciones de Problema avanzado en los siguientes temas:

- **Problemas rápidos:** los problemas rápidos son plantillas que contienen información preestablecida acerca de tipos estándar de problemas y peticiones de los clientes. Por ejemplo, una plantilla de problemas rápidos para Restablecimiento de contraseña contaría en principio con una descripción del problema, las categorías de problema estarían preestablecidas con Red y Restablecimiento de contraseña y quizá tenga un estado Cerrado. El agente sólo debe completar la información de contacto del usuario para enviar el problema. El administrador de área de trabajo puede crear una cantidad ilimitada de plantillas.
- **Problema maestro/Subtarea:** cuando una subtask se crea para un problema, el problema de origen se convierte automáticamente en un problema maestro de la subtask. En ocasiones un problema debe dividirse en subtasks independientes que realizarán distintos usuarios. Se pueden crear varias subtasks para un problema.
- **Problemas rápidos maestros:** es posible definir plantillas de problemas rápidos de manera que creen problemas maestros y subtasks relacionadas automáticamente; por ejemplo, para definir el proceso de Nueva contratación. Además, puede ordenar las subtasks en secuencia de modo que no puedan llevarse a cabo hasta que se hayan completado otras subtasks. Esto proporciona otro nivel de control del proceso de subtasks.
- **Problemas globales/Enlace global:** los problemas globales se usan para designar problemas importantes o comunicados con frecuencia que afectarán a varios usuarios. Los problemas globales pueden difundirse a todos los agentes, se visualizan en la página de inicio del agente y, en ocasiones, pueden mostrarse a los clientes. Cuando un problema nuevo contiene el mismo problema que uno global, el agente (o bien el cliente) puede enlazar el problema con el problema global conocido (esto se denomina Enlaces globales). Se pueden configurar problemas globales de modo que al cerrar el problema global también se cierren los Enlaces globales al mismo tiempo.

Problemas rápidos

Todos los agentes de un área de trabajo pueden usar plantillas de problemas rápidos para abrir rápidamente problemas que contengan información preestablecida para ese tipo de problema. Los agentes sólo deben completar datos de contacto del cliente y los campos obligatorios que

aún no se hayan establecido mediante la plantilla. Esta funcionalidad es útil porque permite ahorrar tiempo en problemas comunes o repetitivos, como restablecimientos de contraseña, peticiones de folletos, etc.

NOTA

El nombre de esta funcionalidad varía según el nombre que se otorgue a los registros de **FootPrints** del sistema y del área de trabajo. Por ejemplo, si se ha definido el nombre “Llamada” para los registros del área de trabajo actual, la funcionalidad se denomina “Llamada rápida” en toda el área de trabajo (en la barra de herramientas, en las páginas de administración, etc.). Para mantener la coherencia, en todos los ficheros de ayuda se hace referencia a la funcionalidad como “Problema rápido”.

Cuando el administrador de área de trabajo haya creado al menos una plantilla de problemas rápidos, la opción Problema rápido aparecerá en la barra de herramientas de **FootPrints** de los agentes del área de trabajo. Para usar una plantilla:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Problema rápido en el menú Nuevo problema. Por ejemplo, si un usuario ha llamado porque olvidó su contraseña y es necesario restablecerla, seleccione la plantilla Restablecer contraseña. El menú muestra todas las plantillas disponibles. Si la opción no se encuentra en la barra de herramientas, no hay plantillas en el área de trabajo.

NOTA

Este es sólo un ejemplo; las plantillas disponibles dependen de lo que el administrador de **FootPrints** haya creado para el área de trabajo actual.

2. Se abre la página Problema con información preestablecida desde la plantilla. Por ejemplo, el título podría ser Restablecer contraseña, el campo Tipo de problema podría establecerse en Red, el campo Tipo de petición de red podría definirse como Restablecimiento de contraseña y la descripción podría contener la descripción y la solución del problema.
3. Seleccione la información de contacto del usuario como lo haría al crear un problema normal.
4. Complete todos los campos obligatorios (indicados mediante el asterisco rojo) que aún no se hayan preestablecido y los campos opcionales que desee. Envíe la configuración por *email* según lo establecido en las reglas del área de trabajo.
5. Realice los cambios o agregados necesarios a la descripción (o a cualquier otro campo) si el problema del cliente tiene circunstancias especiales. Comuníquese con el administrador de **FootPrints** o con su supervisor para que le indiquen qué cambios se podría realizar. Estos cambios sólo afectan al problema actual, no a la plantilla de problemas rápidos.
6. Haga clic en **OK** para enviar el problema.
7. Se crea el problema. Si el estado de la plantilla se estableció en Cerrado, el problema se cierra automáticamente. Si este problema está activo, se coloca automáticamente en la cola de los agentes asignados. Si está habilitada la opción de notificación por *email* correspondiente a los asignados y/o a los clientes, se envían notificaciones.
8. Si la plantilla de problemas rápidos era un problema rápido maestro, también se crean automáticamente una o más subtareas sin intervención del usuario.

Los problemas que se crean mediante la plantilla de problemas rápidos son iguales a cualquier otro problema normal. Se los puede modificar, eliminar, volver a asignar, etc. Las reglas de escalado también se aplican a ellos.

NOTA

Los clientes pueden usar plantillas de problemas rápidos; no obstante, los campos implementados actúan de forma diferente para los clientes y los agentes cuando se usan problemas rápidos. El único cambio que un cliente puede realizar a un campo implementado de una plantilla de problemas rápidos que se guarda al enviar el problema es en el campo Asignado. Si un cliente realiza un cambio en un campo implementado en un problema rápido, como un cambio en el campo Estado o Prioridad, al guardarlo el campo regresa al valor por defecto.

Problemas maestros y subtareas

En ocasiones, un problema debe dividirse en subtareas independiente con distintas propiedades, quizá con el objetivo de que las realicen usuarios diferentes. Por ejemplo, la configuración de un nuevo equipo de escritorio contiene muchas tareas, como la instalación del sistema operativo y del software, la configuración de un cliente de *email*, etc. La funcionalidad de **FootPrints** Problema maestro/Subtareas permite crear relaciones primario/secundario entre problemas de procesos complejos, como el proceso de nueva contratación, la administración de cambios y otros similares.

En este tema se describe la creación manual de subtareas. Para obtener información sobre la definición automática de subtareas como parte de una plantilla de problemas maestros, consulte la sección *Plantillas de problemas rápidos maestros*.

La creación de una subtaska de un problema convierte automáticamente al problema de origen en un problema maestro y genera una relación primario/secundario entre el problema maestro y la subtaska.

NOTA

El nombre de esta funcionalidad varía según el nombre que se otorgue a los registros de **FootPrints** del sistema y del área de trabajo. Por ejemplo, si se ha definido el nombre "*Ticket*" para los registros del área de trabajo actual, se hace referencia al problema primario como "*Ticket* maestro" en todo el área de trabajo. Sin embargo, las subtareas siempre son "Subtareas". Para mantener la coherencia, en todos los ficheros de ayuda se hace referencia a la funcionalidad como "Problema maestro" y "Subtareas".

Para crear una subtaska de un problema normal de **FootPrints** (y convertir el problema en un problema maestro), en la página Detalles de un problema, seleccione **Subtaska**. Si esta opción no está disponible, es posible que usted no tenga permiso para acceder al problema o que el problema ya tenga otras propiedades especiales que le impidan convertirse en un problema maestro y tener subtareas. Para obtener más información, consulte la sección *Restricciones*.

Aparece un segundo menú con las siguientes opciones:

- **Atrás:** regrese a la barra de herramientas principal Detalles.
- **Crear subtaska:** cree una subtaska del problema que se muestra actualmente.
- Se abre la página Crear subtaska, que contiene información preestablecida del problema de origen, como información de contacto y del problema (campos del área de trabajo).
- Introduzca un título para la subtaska. Por ejemplo, si al problema de origen se le otorgó el título Configurar nuevo equipo de escritorio, es posible que la primera subtaska sea Instalar sistema operativo.
- Complete o realice los cambios necesarios a los campos de contacto o de información del problema. Por ejemplo, si esta tarea debe realizarse en dos días, complete el campo Fecha de vencimiento con una fecha dos días posterior a la actual. Este cambio no afecta al campo Fecha de vencimiento del problema (maestro) de origen, sino sólo al de la subtaska nueva.

- Introduzca una descripción de la subtask. La descripción debe detallar los pasos necesarios para realizar la subtask.
 - Si lo desea, adjunte los archivos que el agente requiera para realizar la subtask.
 - Asigne la subtask a un agente o equipo. No es necesario que las subtasks tengan los mismos asignados que el problema maestro relacionado. En realidad, las subtasks son una buena forma de asignar un área de trabajo de gran tamaño a varios usuarios, ya que permite definir la tarea que debe realizar cada usuario o equipo.
 - Las reglas de *email* cumplen los valores por defecto del área de trabajo, a menos que se los sustituya activando o desactivando las casillas de verificación de *email*.
 - Haga clic en **OK**. Se crea la subtask y el problema de origen se convierte en un problema maestro.
 - El problema maestro y la subtask se muestran en una lista de iconos especiales en la página de inicio de **FootPrints**. Las subtasks relacionadas del problema maestro se muestran en una lista en la página Detalles del problema maestro. El problema maestro de la subtask se muestra en una lista en la página Detalles de la subtask.
 - En la página Detalles del problema maestro, se pueden crear subtasks adicionales. Repita los pasos 1 a 9 descritos con anterioridad. Por ejemplo, es posible que otros pasos de la configuración de un nuevo equipo de escritorio incluyan Instalar software, Configurar *email* de cliente, Configurar tarjeta de red, etc. Se puede crear una subtask para cada una de estas tareas y asignarlas al mismo equipo o agente, o bien, a agentes o equipos diferentes.
10. **Enlazar a maestro:** enlace este problema a un problema maestro existente o a otro problema.

- Para **enlazar este problema a un problema maestro existente:**
 - En la ventana emergente, seleccione **Ver problemas maestros**. Se abre una segunda ventana con una lista de problemas maestros existentes. También se muestran el número y el título del problema.
 - Haga clic en el botón de opción que se encuentra junto al problema maestro que desea que se convierta en el maestro del problema actual.
 - Haga clic en **OK**. El número de problema maestro aparece en la casilla Número de problema de la ventana emergente Enlazar a maestro. Puede revisar los detalles del problema maestro que seleccionó haciendo clic en **Ver detalles**.
 - Haga clic en **OK**. El problema actual se convierte en una subtask del problema maestro seleccionado.

Para enlazar este problema a uno existente:

- o Introduzca el número del problema con el cual desea generar un enlace como subtask. Puede seleccionar un problema maestro existente o un problema normal que no sea un problema global, un enlace global, una subtask o una solución.
- o Haga clic en **OK**. El problema actual se convierte en una subtask del problema maestro seleccionado.

NOTA

Si introduce el número de un problema que es un problema global, un enlace global, una subtarea o una solución, se muestra un mensaje de error.

Ver problemas maestros y subtareas

Los problemas maestros y sus subtareas tienen propiedades especiales que permiten mostrar la relación que existe entre ellos.

- Para **problemas maestros**:
 - En la página de inicio de **FootPrints**, se muestra una lista de los problemas maestros con el icono correspondiente () que indica a simple vista que se trata de un problema maestro.
 - Si en la página de inicio (seleccionada en Preferencias) aparece el campo Tipo de problema, el problema se describe como un maestro en esa columna.
 - En la página Detalles del problema maestro, una nota indica que se trata de un problema maestro y todas las subtareas de ese problema se enumeran en una tabla que contiene el número de problema, el título, el estado y los asignados de cada subtarea.
 - Para ver los detalles de una subtarea relacionada, haga clic el título de la subtarea. Se actualiza la vista Detalle de la subtarea.
- Para **subtareas**:
 - En la página de inicio de **FootPrints**, se muestra una lista de las subtareas con el icono de correspondiente () que indica a simple vista que se trata de una subtarea.
 - Si en la página de inicio (seleccionada en preferencias) aparece el campo Tipo de problema, el problema se describe como una subtarea en esa columna.
 - En la página Detalles de la subtarea, una nota indica que se trata de una subtarea y se muestra el problema maestro relacionado correspondiente a esa subtarea. Además se muestra una lista de otras subtareas relacionadas, cada una con el número de problema, el título, el estado y los asignados.
 - Haga clic en el título del problema maestro para ver detalles. Se actualiza la vista Detalle del problema maestro. En esta vista, puede ver todas las subtareas relacionadas con el problema maestro.

Modificar subtareas

Los asignados de la subtarea o cualquier otro usuario que tenga acceso de escritura (administrador de área de trabajo, miembros del equipo, etc.) pueden modificarla. La modificación no afecta a otras subtareas ni al problema maestro, sólo a la subtarea actual. La única excepción es el cierre de subtareas (consulte la sección *Cerrar problemas maestros y subtareas*).

Para modificar una subtarea:

1. En:
 - la página de inicio de **FootPrints**, haga clic en la palabra Más después del título del problema y luego haga clic en el icono de Modificar o
 - en la página Detalles, seleccione Modificar desde el menú. Si no se visualiza el icono de Modificar, no tiene derechos para modificar esta subtarea.

2. Se muestra el formulario Modificar subtaska con información preestablecida desde la subtaska.
3. Realice los cambios necesarios a la subtaska (consulte *Modificar problemas* para obtener más información).
4. Si se activaron las casillas de verificación de *email*, se envían notificaciones por *email* a los asignados y contactos de cliente de la subtaska.
5. Si la subtaska está cerrada y no hay más subtaskas activas correspondientes al problema maestro, se envía una notificación al asignado del problema maestro. Para obtener más información, consulte la sección *Cerrar problemas maestros y subtaskas*.

Eliminar subtaskas

Cualquier usuario que tenga derechos de eliminación para una subtaska podrá eliminarla. La eliminación de una subtaska no afecta a otras subtaskas ni al problema maestro relacionado. Para obtener más información, consulte la sección *Eliminar problemas*.

Modificar problemas maestros

Los asignados de un problema maestro o cualquier otro usuario que tenga derechos de modificación (administrador de área de trabajo, miembros de equipo, etc.) pueden modificar un problema maestro. Además, opcionalmente, las subtaskas pueden actualizarse automáticamente mediante la modificación de su problema maestro.

Para modificar un problema maestro:

1. En:
 - la página de inicio de **FootPrints**, haga clic en la palabra Más después del título del problema y luego haga clic en el icono de Modificar o
 - en la página Detalles, seleccione Modificar desde el menú. Si no se visualiza el icono de Modificar, no tiene derechos para modificar este problema maestro.
2. Se muestra el formulario Modificar problema maestro con información preestablecida desde el problema maestro.
3. Realice los cambios necesarios al problema maestro (consulte la sección *Modificar problemas* para obtener más información).
4. Si se actualiza la descripción, puede actualizar la descripción de todas las subtaskas relacionadas activando la casilla Actualizar todas las subtaskas relacionadas con esta descripción anexada.
5. Si se activaron las casillas de verificación de *email*, se envían notificaciones por *email* a los asignados y contactos de cliente del problema maestro.
6. Si se actualizó la descripción y se activó la casilla de verificación Actualizar subtaskas, las subtaskas también se actualizan y los asignados y contactos de cliente reciben una notificación por *email*.
7. Por lo general, los problemas maestros no se cierran hasta después de haber cerrado todas las subtaskas. El asignado del problema maestro puede sustituir esta acción. Para obtener más información, consulte la sección *Cerrar problemas maestros y subtaskas*.

Eliminar problemas maestros

Cualquier usuario que tenga derechos para eliminar un problema maestro podrá eliminarlo.

NOTA

La eliminación de un problema maestro también elimina las subtareas relacionadas.

Para eliminar un problema maestro:

1. En el menú de la página Detalles del problema maestro, seleccione Eliminar.
2. Se muestra un cuadro de diálogo que le solicita que confirme la eliminación. El cuadro de diálogo contiene una lista de las subtareas relacionadas. Haga clic en OK para continuar o en Cancelar para cancelar la eliminación.
3. Se eliminan el problema maestro y las subtareas asociadas.

Cerrar problemas maestros y subtareas

El cierre de problemas maestros o subtareas puede afectar a los otros problemas relacionados. Una vez realizadas todas las subtareas, el problema maestro puede cerrarse automáticamente o se puede enviar un *email* al asignado del problema maestro. Es responsabilidad del administrador configurar la regla para lo que sucede cuando se cierra un problema maestro o una subtask. Comuníquese con el administrador para conocer las o las reglas que se han configurado.

Cerrar un problema maestro con subtareas activas

El asignado de un problema maestro puede optar por cerrar el problema maestro manualmente cuando una o más subtareas relacionadas todavía están activas, pero esta acción también cierra automáticamente todas las subtareas relacionadas. Los problemas maestros no se pueden cerrar mediante una regla de escalado.

Para cerrar un problema maestro que tiene subtareas activas:

1. En la página Modificar del problema maestro, seleccione Cerrar en el campo Estado, introduzca un motivo de cierre del problema maestro en el campo Descripción y, si lo desea, active la casilla Actualizar las subtareas.
2. Haga clic en **OK**. Se muestra un cuadro de diálogo con una lista de todas las subtareas relacionadas que todavía están activas.
3. Haga clic en OK para continuar o en Cancelar para cancelar el cierre.
4. Se cierran y actualizan el problema maestro y todas las subtareas activas restantes.

Actualizar subtareas desde Problema maestro

FootPrints proporciona una casilla de verificación que se encuentra en la parte inferior de la página de modificación del problema maestro que permite actualizar todos los campos de subtareas desde la página Problema maestro. Active la casilla de verificación Seleccione aquí para actualizar los campos modificados de este problema maestro (excluidos los asignados); se actualizarán los campos relacionados de todas las subtareas con la misma información del problema maestro.

Configurar secuenciación de subtareas

Siempre que haya más de una subtask correspondiente a un problema maestro, **FootPrints** permite la configuración de una secuencia de subtareas de modo que no sea posible cerrar ni modificar algunas de ellas (a menos que el agente tenga los permisos adecuados) hasta que se hayan cerrado otras. Existen dos formas de configurar una secuencia:

11. Especificar una secuencia usando las funciones de administración.
12. Los agentes que cuentan con permisos de rol adecuados pueden establecer una secuencia de subtareas rápidamente cuando trabajan en un problema maestro.

Consulte la sección *Usar plantillas de problemas rápidos maestros* para obtener una descripción del modo en que se establece una secuencia de subtareas desde el problema maestro.

Restricciones de problemas maestros y subtareas

Dado que la relación primario/secundario entre problemas maestros y subtareas se presenta con frecuencia como una relación complicada y tiene determinadas reglas asociadas, existen algunas restricciones con respecto a los siguientes tipos de problema:

- **No se puede crear una subtaska a partir de una existente:** FootPrints sólo admite relaciones primario/secundario de dos niveles. No se admiten subtareas anidadas.
- **Un problema maestro no puede convertirse en una subtaska de otro problema:** como se especificó con anterioridad, FootPrints sólo admite relaciones primario/secundarios de dos niveles. No se admiten problemas maestros anidados.
- **Los problemas maestros y las subtareas no pueden convertirse en problemas globales o enlaces globales:** la funcionalidad Problema global permite enlazar juntos problemas similares con el objetivo de solucionarlos como si fueran uno solo (por ejemplo, una falla de sistema inactivo que comunican varios usuarios). Si bien esta funcionalidad tiene algunas similitudes con Problemas maestros/Subtareas, está pensada para una función diferente y tiene reglas distintas. Por lo tanto, los problemas maestros y las subtareas no pueden convertirse en problemas globales ni pueden enlazarse a un problema global.

Problemas rápidos maestros

En ocasiones, un problema debe dividirse en subtareas independiente con distintas propiedades, quizá con el objetivo de que las realicen usuarios diferentes. Por ejemplo, el proceso de configuración de un nuevo empleado probablemente conste de muchos pasos, cada uno realizado por un usuario diferente. FootPrints Problema maestro/Subtareas permite crear relaciones primario/secundario entre problemas para procesos complejos, como el proceso de nueva contratación, administración de cambios, etc. Un agente puede crear subtareas manualmente o se pueden crear automáticamente mediante el uso de una plantilla de problemas rápidos maestros.

Usar plantillas de problemas rápidos maestros

Los agentes de un área de trabajo pueden usar las plantillas de problemas rápidos maestros para abrir problemas complejos rápidamente con información preestablecida para ese tipo de problema. El sistema crea automáticamente las subtareas relacionadas. Los agentes sólo deben completar datos de contacto del cliente y los campos obligatorios que aún no se hayan establecido mediante la plantilla. Esta funcionalidad es útil porque permite ahorrar tiempo acelerando el control de problemas comunes y repetitivos de varios pasos, como el proceso de nueva contratación, las aprobaciones de administración de cambios, etc.

Cuando el administrador de área de trabajo haya creado al menos una plantilla de problemas rápidos, la opción Problema rápido aparecerá en la barra de herramientas de FootPrints de los agentes del área de trabajo. En la misma sección se incluye una lista de plantillas de problemas rápidos maestros.

Las subtareas se pueden ordenar en secuencia para las plantillas de problemas rápidos maestros. Esto significa que se puede especificar un orden para el cierre de subtareas de modo que la siguiente subtaska de la secuencia no pueda cerrarse ni modificarse hasta que se haya cerrado la subtaska actual. El administrador o, si tiene los permisos adecuados, un agente pueden especificar la secuenciación de subtareas en la página Detalles de un problema rápido maestro. Un problema rápido maestro debe tener al menos dos subtareas para que se especifique la secuenciación. A continuación se describe el procedimiento para especificar una secuencia de subtareas.

Para utilizar una plantilla de problemas rápidos maestros, siga el mismo procedimiento que para usar un problema rápido (consulte *Problemas rápidos* anteriormente en este documento). Cuando haya completado el procedimiento, se crea el problema maestro y automáticamente se agrega a la cola del o de los agentes asignados al problema maestro. También se crean automáticamente una o más tareas asociadas y se las asigna a los usuarios adecuados. Por ejemplo, se le asigna al administrador de red la tarea de crear un nuevo ID de red para el empleado; al administrador de telefonía, la de proporcionarle al empleado un nuevo teléfono y al equipo de control de inventarios, la de suministrarle al usuario un nuevo equipo de escritorio. Si la configuración de *email* estaba establecida de manera que se enviara un *email* a los asignados y/o clientes, también se envían notificaciones correspondientes al problema maestro y a las subtareas.

NOTA

El nombre de esta funcionalidad varía según el nombre que se otorgue a los registros de **FootPrints** del sistema y del área de trabajo. Por ejemplo, si se ha definido el nombre "Llamada" para los registros del área de trabajo actual, la funcionalidad se denomina "Llamada rápida maestra" en toda el área de trabajo (en la barra de herramientas, en las páginas de administración, etc.). Para mantener la coherencia, en todos los ficheros de ayuda se hace referencia a la funcionalidad como "Problema rápido maestro".

Los problemas que se crean mediante la plantilla de problemas rápidos maestros son como cualquier otro problema maestro normal. Se pueden modificar, eliminar, volver a asignar, etc. Las reglas de escalado se aplican a estos problemas del mismo modo que a cualquier otro problema. El administrador de área de trabajo establece la regla Proceso de cerrado de subtareas que regula el cierre del problema maestro.

Para obtener más información sobre problemas maestros y subtareas, consulte la sección *Subtareas*.

Especificar una secuencia de subtareas desde la página Detalles de un problema maestro

Puede especificar una secuencia de cierre de subtareas una vez que ha creado un problema maestro. Para especificar una secuenciación, el problema maestro debe tener al menos dos subtareas enlazadas con él y el agente debe tener permiso de rol para especificar una secuenciación. Si desea especificar una secuenciación y no logra hacerlo, comuníquese con el administrador de área de trabajo o del sistema para determinar si tiene permiso.

Para especificar una secuencia de subtareas desde la página Detalles de un problema maestro:

1. Seleccione la página Detalles del problema maestro.
2. Seleccione la ficha de Problemas relacionados.
3. Haga clic en la casilla de verificación Seleccione esta casilla para permitir la secuenciación de subtareas. Se abren cuadros desplegables en la sección para que especifique la secuencia.
4. Use los cuadros desplegables que se encuentran junto a los nombres de las subtareas para establecer la secuencia. Puede especificar más de una subtaska con el mismo número. Si lo hace, cualquiera de las subtareas con números equivalentes se puede cerrar antes que la otra, pero las subtareas a las que se les hayan establecido números más altos deben esperar hasta que se hayan cerrado las subtareas que tienen números equivalentes. Por ejemplo, se podrían establecer las primeras dos subtareas en "1", lo que significa que cualquiera puede cerrarse primero, pero las dos deben estar cerradas para que se pueda modificar o cerrar la subtaska con el número "2".
5. Una vez que haya especificado el orden de todas las subtareas, haga clic en el botón **Actualizar secuenciación de subtareas**. La secuencia se guarda y **FootPrints** la aplicará. Se abre la página Plantilla de problemas rápidos.

Quitar secuencia de subtareas

Para quitar la secuenciación de subtareas desde la página Detalles de un problema maestro:

1. Seleccione la página Detalles del problema maestro.
2. Seleccione la sección o ficha correspondiente a Problemas relacionados.
3. Asegúrese de que la casilla de verificación “Seleccione esta casilla para permitir la secuenciación de subtareas” no esté activada y haga clic en el botón Quitar secuenciación de subtareas. Se quita la secuenciación y se vuelve a abrir la página.

Problemas globales

Los problemas globales difieren de los problemas normales de **FootPrints** porque pueden usarse para enlazar en una entidad muchos problemas comunes o duplicados. En algún momento, es posible que tenga tres o cuatro problemas globales o que no tenga ninguno. No se recomienda tener demasiados problemas globales a la vez, ya que podrían confundir a los agentes y los clientes o el mismo problema podría duplicarse. Los problemas globales se deben reservar para problemas importantes o dominantes que afecten a muchos usuarios, como interrupciones del sistema, errores de aplicación o advertencias de virus.

Si un agente tiene permiso para crear un problema global, puede hacerlo de dos formas:

- Crear un problema global desde la barra de herramientas de **FootPrints**.
- Convertir un problema normal en un problema global.

NOTA

El nombre de esta funcionalidad varía según el nombre que se otorgue a los registros de **FootPrints** del sistema y del área de trabajo. Por ejemplo, si se ha definido el nombre “*Ticket*” para los registros del área de trabajo actual, se hace referencia al problema global como a un “*Ticket* global” en todo el área de trabajo. Sin embargo, los enlaces globales siempre son “Enlaces globales”. Para mantener la coherencia, en todos los ficheros de ayuda se hace referencia a la funcionalidad como “Problema global” y “Enlaces globales”.

Crear un problema global desde la barra de herramientas de FootPrints.

Si un agente o administrador sabe que pronto muchos clientes comunicarán un problema (como una falla del servidor), se puede crear un problema global de cero para abordar el problema.

NOTA

Antes de crear un problema global nuevo, es conveniente controlar primero que no exista un problema global similar o duplicado. Puede ver los problemas globales en la página de inicio de **FootPrints**.

Para crear un problema global:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione Nuevo problema | Nuevo global. Si no se visualiza esta opción, no tiene permiso para crear problemas globales.
2. Se muestra el formulario Crear problema global. Es similar a la página normal Crear problema, pero contiene menos campos y algunas opciones diferentes.
3. **Introduzca un título para el problema global:** el texto debe ser claro y lo más descriptivo y conciso posible. Este título se difunde a los agentes y clientes y aparece en la página de inicio de **FootPrints**. El título debe permitir a los agentes y clientes determinar si el problema que comunicarán está relacionado con un problema global existente. Por ejemplo, aunque “Problema importante” pueda ser un título cierto, no resulta adecuado para un problema global. Servidor 123 inactivo es un título más adecuado, ya que es descriptivo del problema y lo suficientemente conciso como para no abrumar al usuario.

4. **Difundir creación de un problema global a todos los agentes del área de trabajo:** si esta opción está activada (valor por defecto), todos los agentes que pertenezcan al área de trabajo recibirán un mensaje de difusión en forma de una ventana emergente, que los alertará del nuevo problema global.
5. **Prioridad:** otorgue al problema global una prioridad como lo haría con un problema normal. Esta prioridad se convierte en la prioridad por defecto para todos los enlaces globales asociados al problema global.
6. **Estado:** por defecto, un problema global se crea en el estado Abierto. El estado se puede cambiar en esta página a otro estado activo (por ejemplo, Pendiente, Trabajando, etc.). No se recomienda que un problema global comience con un estado Cerrado, ya que una de las funcionalidades principales del problema global es que se cierren simultáneamente todos los problemas relacionados al cerrarse el problema global.
7. **Información del problema:** complete los campos del área de trabajo que desee. Se deben completar los campos obligatorios. Los enlaces globales heredarán las opciones que se seleccionen aquí.
8. **Descripción:** introduzca una descripción del problema. Puede usar este campo para introducir una descripción más detallada del problema global, como síntomas, información de diagnóstico, sistemas conocidos afectados, tiempo estimado que tomará solucionar el problema, etc. Los problemas enlazados al problema global heredarán esta descripción.
9. **Ficheros adjuntos:** adjunte los ficheros que desearía que se asocien al problema global. Estos ficheros también se enlazan a los problemas que están relacionados con el problema global. Los administradores pueden definir reglas para anexos que incluyen restricciones sobre tamaño y/o tipo de fichero, como asimismo establecer anexos como obligatorios. Las reglas se pueden aplicar en base a los campos, como campo Estado, el cual significa que un anexo se puede establecer como obligatorio cuando el estado es Abierto, por ejemplo, pero no para otros estados.
10. **Asignación:** el usuario o equipo que se seleccionen en esta opción serán responsables de actualizar y finalmente cerrar los problemas globales. Se pueden asignar diferentes usuarios a los distintos enlaces globales que se creen posteriormente.

NOTA

Cuando un problema existente se convierte en un problema global, **FootPrints** agrega los asignados del problema global al problema existente.

11. **Email:** si la casilla de verificación del asignado está activada, el agente o equipo asignados al problema global recibirán una notificación por *email*.
12. **Seguimiento de tiempo:** la información de seguimiento de tiempo sólo se aplica al problema global. Los enlaces globales tienen su propia información de seguimiento de tiempo.

NOTA

Es importante asegurarse de que cada problema global actual sea único, claro y no tenga otros problemas globales activos duplicados.

13. Haga clic en **OK**. Se crea el problema global. Este problema será visible para todos los agentes en la página de inicio, se difundirá a los agentes a través de una ventana emergente y, opcionalmente, a todos los clientes (si tienen permiso para usar enlaces a problemas globales).

NOTA

Tenga en cuenta que la información de contacto no se incluye en los problemas globales, porque los problemas globales son generales y se aplican a varios usuarios. Cada enlace global que se crea contiene la información de contacto correspondiente al usuario individual que comunica el problema.

Convertir un problema normal en un problema global

Una vez creados, los problemas existentes pueden convertirse en problemas globales. Por ejemplo, es posible que un cliente comunique un problema y, después de algunas investigaciones, un agente se dé cuenta de que se trata de un problema dominante con el que también tropezarán otros clientes.

Para convertir un problema normal en un problema global:

1. En el menú Detalles de la página Detalles de un problema, seleccione **Hacer global** . Si esta opción no está disponible, es posible que usted no tenga permiso para crear problemas globales o que el tipo de problema no sea compatible con problemas globales (como ocurre con una subtarea, un problema maestro, etc.; consulte la sección *Restricciones* para obtener más información).
2. Se muestra el formulario Crear problema global. Realice los cambios necesarios al problema y conviértalo en global y generalizable. Asegúrese de que el título sea descriptivo y conciso, la descripción sea detallada, etc.
3. Tenga en cuenta que no se muestra la información de contacto del problema. Esta información no se perdió. Cuando se crea el problema global, también se crea un enlace global asociado con la información de contacto del cliente de origen.
4. Haga clic en **OK**. Se crea el problema global. Este problema será visible para todos los agentes en la página de inicio, se difundirá a los agentes a través de una ventana emergente y, opcionalmente, a todos los clientes que tengan permiso para usar enlaces a problemas globales. También se crea un enlace global que incluye la información de contacto que se obtiene del problema original.

Ver problemas globales

Una vez que se haya creado un problema global, podrán verlo todos los agentes del área de trabajo y los clientes que tengan permiso.

Se puede obtener acceso a problemas globales de distintas formas:

- **En el componente de tablero de mandos Problemas globales de la página de inicio de FootPrints:** en la página de inicio de todos los agentes del área de trabajo, hay un componente de tablero de mandos Problemas globales. Haga clic en el título de un problema global para ver los detalles o en el icono de Enlace global para crear un enlace global nuevo para el problema global. Si hay más problemas globales para mostrar, haga clic en Más, aparece una lista de todos los problemas globales.
- **Seleccione “Problemas globales” en la lista desplegable Mostrar:** si se selecciona esta opción, en la página de inicio se mostrará una lista de todos los problemas globales activos.
- **Mensaje difundido:** cuando se crea un problema global nuevo, se envía un mensaje difundido a todos los agentes del área de trabajo (por defecto). Para obtener más información sobre ese problema global, visite la página de inicio del área de trabajo y use uno de los métodos descritos.

- **Cientes:** si los clientes tienen permiso para ver problemas globales y suscribirse a ellos pueden hacerlo seleccionando Problemas globales en la barra de herramientas de FootPrints.

Detalles de enlaces globales

En la página Detalles de un enlace global, se muestra una referencia que indica que se trata de un enlace global, junto con información sobre el problema global relacionado, que incluye el número de problema, el título, el estado y los asignados.

Crear un enlace global

Los agentes y clientes pueden enlazarse a problemas globales creando enlaces globales de varias formas. Cuando se crea un enlace global, este enlace hereda muchas de las propiedades del problema global, pero también contiene la información de contacto del cliente individual. Los enlaces globales pueden cerrarse simultáneamente cuando se cierra el problema global.

Existen dos formas en las que un agente puede crear un enlace global:

- Desde un problema global.
- Desde un problema normal.

Los clientes también pueden suscribirse a los problemas globales, creando sus propios enlaces globales.

Crear un enlace global desde un problema global

1. **Desde el “panel de resultados” Problemas globales de la página de inicio de FootPrints:** en la página de inicio de FootPrints, haga clic en el icono que se encuentra junto al problema global. Si hay más problemas globales activos que no aparecen, haga clic en Más; la lista de problemas se actualiza para visualizar todos los problemas globales activos.
2. **Desde la pantalla Detalles del problema global:** seleccione Global | Nuevo enlace global en el menú Detalles.
3. Se muestra el formulario Crear enlace global. Es similar a la página Crear problema normal.
4. **Título/Prioridad/Estado:** estos campos se preestablecen con la información obtenida del problema global. No es necesario cambiarlos a menos que el enlace global tenga propiedades especiales (por ejemplo, el Director general haya comunicado el problema y, por lo tanto, deba otorgársele una prioridad de Urgente).
5. **Información de contacto:** seleccione la información de contacto del usuario como lo haría al crear un problema normal.
6. **Información del problema:** contiene información preestablecida desde el problema global. Realice los cambios que correspondan y complete los campos adicionales según sea necesario.
7. **Descripción:** contiene una descripción preestablecida desde problema global. Realice todos los cambios que sean necesarios. Los cambios que se realicen en este campo no afectarán al problema global.
8. **Ficheros adjuntos:** los ficheros adjuntos al problema global también se enlazan a este campo.
9. **Asignación:** por defecto, se le asigna el enlace global a usted o a quienquiera que se le asignen normalmente los problemas en función del tipo de problema o de otras reglas de autoasignación y escalado. El problema global principal queda asignado su asignado

original. El asignado original es responsable de cerrar el problema global, que a su vez cierra todos los enlaces globales asociados.

10. **Email:** si está activada la casilla de verificación Asignado, el agente o el equipo asignado al enlace global recibirán una notificación por *email* y si está activada la casilla de verificación Contacto, el cliente recibirá un *email*.
11. **Seguimiento de tiempo:** la información de seguimiento de tiempo se aplica a este enlace global.
12. Haga clic en **OK**. Se crea el enlace global y se muestra en la lista de la página Detalles correspondiente al problema global.

Crear un enlace global desde la página Detalles de un problema normal

Los problemas normales también pueden convertirse en enlaces globales. Para convertir un problema normal en un enlace global:

1. En la página Detalles de un problema normal, seleccione Enlazar a global  desde el menú Detalles. Si el problema ya contiene otras propiedades especiales que no permiten que se enlace a un problema global, esta opción no está disponible. Para obtener más información, consulte la sección *Restricciones*.
2. Se abre una ventana emergente con una lista de los problemas globales disponibles que se pueden enlazar. Seleccione el botón de opción del problema global que desee y haga clic en **OK**.
3. Se muestra el formulario Crear enlace global. Este formulario contiene información preestablecida del problema de origen, no del problema global. Realice los cambios que sean necesarios.
4. Haga clic en **OK**.
5. Se crea el enlace global y se muestra en la lista de la página Detalles correspondiente al problema global, junto con los otros enlaces globales.

Actualizar problemas globales

Un asignado del problema global o cualquier otro usuario con derechos de modificación pueden actualizar un problema global. La actualización de Título, campos de Área de trabajo, prioridad, etc. del problema global no afecta a los enlaces globales existentes.

Cuando se actualiza un problema global, se produce lo siguiente:

- Cuando se actualizan dos campos importantes en el problema global, también se actualizan en todos los enlaces globales asociados:
 - **Estado:** cuando se actualiza el estado de un problema global, también se actualizan todos los estados de los enlaces globales asociados.
 - **Descripción:** cuando se anexa una descripción a un problema global, también se anexa a todos los enlaces globales asociados, a menos que se desactive la opción Incluir descripción anexada.
- Cuando se realizan cambios en el problema global se envían notificaciones por *email*.
 - Cuando se realizan cambios en el problema global, todos los agentes que tengan al menos un enlace global enlazado al problema global recibirán una notificación del cambio por *email* (una por agente, no por enlace global).
 - Si se realizan cambios en los campos Estado o Descripción del problema global, los contactos del cliente de cada enlace global reciben una notificación por *email*, siempre y cuando esta opción esté habilitada para clientes.

- El agente o equipo asignado al problema global también reciben una notificación por *email* de los cambios.
- Cuando el problema global se resuelve, se puede cerrar junto con todos los enlaces globales relacionados al mismo tiempo.

Actualizar enlaces globales

La actualización de enlaces globales no afecta al problema global de origen ni a los otros enlaces globales. La actualización que afecta a todos los enlaces globales (es decir, a los campos Descripción o Estado) debe llevarse a cabo desde el problema global principal.

Eliminar problemas globales

Cualquier usuario que tenga derechos para eliminar un problema global podrá eliminarlo. La eliminación de un problema global no elimina los enlaces globales relacionados, sólo quita los enlaces.

Para eliminar el problema global:

1. En el menú de la página Detalles del problema global, seleccione Eliminar.
2. Se abre un cuadro de diálogo en el que se le solicita que confirme la eliminación. Haga clic en OK para continuar o en Cancelar para cancelar la eliminación. Se elimina el problema global. El enlace se quita de los enlaces globales asociados, convirtiéndolos nuevamente en problemas normales.

Cerrar problemas globales

Los problemas globales se usan para designar problemas importantes o comunicados con frecuencia que afectarán a muchos usuarios, por ejemplo, una falla de sistema inactivo que notificarán varios usuarios. Una de las funcionalidades principales de Problemas globales es que cuando el problema global se cierra, también se cierran y actualizan todos los enlaces globales relacionados y los contactos del cliente reciben automáticamente una notificación por email. Esta funcionalidad permite ahorrar tiempo ya que combina el trabajo de cierre de muchos problemas relacionados en una sola tarea. También mejora la comunicación al notificar la resolución del problema a todos los usuarios afectados al mismo tiempo.

Para cerrar un problema global:

1. En la página de inicio o en la página Detalles del problema global, seleccione el icono de Modificar. Para hacerlo, debe tener Edit rights para el problema global.
2. Cambie el estado a Cerrado.
3. En el campo Anexar descripción introduzca la resolución final del problema. Asegúrese de que esté activada la casilla de verificación Incluir descripción anexada en enlaces globales.
4. Haga clic en **OK**. Se cierran el problema global y todos los enlaces globales asociados. Se envían notificaciones por email a todos los agentes que tienen al menos un enlace global enlazado al problema global, a los asignados del problema global y a los contactos del cliente correspondientes a todos los enlaces globales.

Los problemas globales también se pueden cerrar usando el cuadro de diálogo Acción rápida de la página de inicio.

Suscripción de clientes a problemas globales

Los clientes pueden ver problemas globales o suscribirse a ellos por sí mismos si tienen los permisos adecuados. Esto permite ahorrar tiempo al *help desk* ya que los clientes pueden identificar sus propios problemas y enlazarlos a un problema global central, en lugar de introducir

muchos problemas que aborden el mismo problema. El hecho de que los clientes puedan realizar estas tareas permite brindarles un servicio más rápido, ya que reciben actualizaciones automáticamente cuando el problema global de origen se actualiza y finalmente se resuelve.

Para ver problemas globales y suscribirse a ellos:

1. En la barra de herramientas de **FootPrints**, seleccione **Problemas globales**. Se abre una ventana emergente denominada Problemas globales actuales. Esta ventana contiene una lista de los problemas globales que actualmente afectan a otros usuarios.
2. Para ver la descripción completa de un problema global, haga clic en Título.
3. Para suscribirse a un problema global, seleccione **Suscribir**.
4. Una vez que un cliente se suscribe a un problema global, el problema se muestra en la lista de peticiones del cliente. El cliente recibirá actualizaciones por email cuando el problema global se actualice y finalmente se resuelva. El cliente puede ver el último estado en cualquier momento en Ver mis peticiones.

Restricciones de problemas globales

Como la relación entre problemas globales y enlaces globales contiene determinadas reglas asociadas, existen ciertas restricciones para estos tipos de problema:

- **No se puede crear un enlace global desde otro enlace global:** el enlace global se debe crear desde el problema global.
- **No se puede crear un problema global desde otro problema global:** esto generaría problemas globales duplicados. Para reemplazar un problema global, elimínelo y cree uno nuevo.
- **No se puede crear una subtarea para un problema global o un enlace global:** como las subtareas y los problemas maestros tienen sus propias reglas y enlaces, los problemas globales y los enlaces globales no pueden contener subtareas.
- **Un problema maestro no puede convertirse en un problema global o un enlace global:** como las subtareas y los problemas maestros tienen sus propias reglas y enlaces, los problemas globales y los enlaces globales no pueden contener subtareas.
- **Los problemas globales y los enlaces globales no se pueden copiar ni enlazar a otros problemas o áreas de trabajo:** si bien los problemas normales se pueden copiar y enlazar dentro del área de trabajo actual o a otra área de trabajo, los problemas globales y los enlaces globales no tienen esta opción.

Resolución de problemas en tiempo real

Numara Remote

NOTA

Numara Remote es un módulo complementario. Numara Remote admite Windows Vista en el equipo del cliente siempre que el cliente obtenga un parche de Numara Software. Póngase en contacto con el Servicio al cliente de Numara Software para obtener el parche.

Numara Remote permite controlar el escritorio de un usuario de forma remota con el objetivo de solucionar problemas. **FootPrints** incluye una funcionalidad de *email* que se puede usar para enviar a los clientes instrucciones sobre la descarga e instalación de la aplicación Numara Remote Host.

Numara Remote está compuesto de dos partes:

- **Host:** el *host* se encuentra en el equipo del cliente, es decir, el equipo que se va a controlar.
- **Invitado:** el invitado se usa para conectarse al equipo del cliente y visualizar el escritorio de ese usuario.

El *host* y el invitado pueden encontrarse en equipos diferentes y hasta en redes distintas, siempre y cuando puedan comunicarse mediante protocolos TCP/IP (no se admite el uso de acceso telefónico). Además, los equipos *host* e invitado pueden encontrarse en plataformas diferentes.

Instalar el invitado en el equipo del agente

1. El agente obtiene el software del invitado (*Guest*) seleccionando Comunicación | Control remoto en la barra de herramientas de Numara FootPrints y luego haciendo clic en el enlace Para descargar Numara Remote Guest, haga clic aquí. El agente puede instalar esta aplicación a través de la web o descargarla en su equipo e instalarla desde allí.
2. El agente sólo debe realizar esta instalación la primera vez que requiere control remoto. En adelante, no será necesario repetir la instalación.

Instalar el *host* en el equipo del cliente

Cuando el agente selecciona el enlace Más | Numara Remote en la barra de herramientas de Numara FootPrints, se abre la página Numara Remote en el *frame* principal.

El cliente debe instalar la aplicación Numara Remote Host en su equipo para que el agente pueda usar la aplicación Numara Remote Guest para controlar el equipo del cliente. Para instalarla:

1. Introduzca la dirección de *email* del cliente en el campo proporcionado. Si lo desea, introduzca cualquier comentario adicional correspondiente al cliente en el campo Comentarios adicionales.
2. Haga clic en el botón OK. **FootPrints** envía un *email* al cliente con las instrucciones necesarias para descargar e instalar la aplicación Host.

Usar Numara Remote

1. Para comenzar a usar la aplicación Numara Remote Guest, el agente debe seleccionar Inicio | Programas | Numara Remote Control | Guest en el menú Inicio de Windows.
2. Cuando se abre la aplicación Numara Remote, el agente introduce la dirección IP del cliente en el campo *Hosty* hace clic en el botón Conectar.

Para obtener instrucciones adicionales sobre el uso de Numara Remote, consulte la documentación en línea que se proporciona con esta aplicación. Para obtener la documentación, inicie el cliente y luego haga clic en el botón Ayuda.

Compatibilidad con plataformas y requisitos

Numara Remote Guest

- Equipo y procesador: Procesador de 1 gigahertz (GHz) o superior.
- Memoria: 512 megabytes (MB) de memoria RAM o superior.
- Disco duro: 50 megabytes (MB); una parte de este espacio del disco se liberará después de la instalación.
- Pantalla: Monitor de resolución 1024x768 o superior.
- Sistemas operativos:
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise y Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Pro y Home
 - Windows 2000 Professional
 - Windows NT 4.0 Server y Workstation (SP4)
 - Windows ME
 - Windows 98

Numara Remote Host

- Equipo y procesador: Procesadores Intel Pentium o superior, o completamente compatible.
- Memoria: El sistema operativo requiere 12 MB (se recomienda 16 MB o más) de memoria adicional.
- Disco duro: Requiere 15 MB o menos.
- Video: Cualquier resolución VGA completamente compatible con un adaptador de gráficos compatible con Windows. El módulo *Guest* requiere como mínimo 256 colores (se recomienda una paleta de colores de 16 bits o superior).
- Sistemas operativos:
 - Windows Server 2003 Standard, Enterprise y Web Edition
 - Windows 2000 Server, Advanced Server
 - Windows XP Pro y Home
 - Windows 2000 Professional
 - Windows NT 4.0 Server y Workstation (SP4)
 - Windows Vista

Otros

La autenticación de tarjetas inteligentes para Active Directory exige que los servidores de seguridad, Active Directory y los controladores de dominio de Active Directory estén configurados correctamente. Active Directory debe confiar en una autoridad de certificación para autenticar

usuarios según los certificados de esa CA. Como con cualquier implementación de infraestructura de clave pública, todas las partes deben confiar en la autoridad certificadora raíz a la que está asociada la CA emisora.

Numara FootPrints Sync

Instalar el cliente

NOTA

FootPrints Sync es un módulo complementario y debe adquirirse por separado. Sólo se encuentra disponible para agentes y administradores, no para clientes.

Para instalar el cliente FootPrints Sync:

1. Seleccione **Preferencias** en la página de inicio de FootPrints, luego seleccione FootPrints Sync (2-way) en la ficha **Varios**. Seleccione **Configurar ajustes de FootPrints Sync**. Se abre la página FootPrints Sync.
2. Haga clic en el enlace Descargue el cliente FootPrints Sync en esta página para obtener acceso al cliente. Puede optar por abrir y ejecutar la instalación del cliente o descargarlo y ejecutarlo.
3. Haga doble clic en el fichero de FootPrints Sync (FPSync.exe) que acaba de descargar para iniciar el Asistente InstallShield para FootPrints Sync. Se abre la pantalla de bienvenida.
4. Haga clic en el botón Siguiente para continuar. Se muestra la ventana Mantenimiento de programa.
5. Haga clic en el botón Instalar para instalar el cliente. Una vez finalizada la instalación, se mostrará la ventana Completado.
6. Haga clic en el botón Finalizar para finalizar la instalación.

Una vez finalizada la instalación, deben visualizarse dos iconos en el escritorio, uno llamado Instalación de FootPrints Sync y el otro simplemente FootPrints Sync. Además se visualiza el cliente Sync. Si no se muestra, haga doble clic en cualquiera de estos iconos para visualizar el cliente FootPrints Sync. A continuación se incluyen detalles sobre la configuración y el uso del cliente FootPrints Sync.

Desinstalar el cliente FootPrints Sync

Para desinstalar el cliente FootPrints Sync:

1. Abra el fichero FPSync.exe (el mismo que usó para instalar el cliente FootPrints Sync).
2. Una vez que se haya abierto la ventana de bienvenida, haga clic en el botón Siguiente.
3. En la ventana Mantenimiento de programa, haga clic en el botón de opción Quitar y luego en el botón Siguiente. Se quita el cliente.

Configurar ajustes de FootPrints Sync en FootPrints

Estos ajustes permiten configurar el modo en que **FootPrints**:

- Gestiona las citas que se crean en **FootPrints** o en el PIM.
- Sincroniza los problemas de **FootPrints** con las tareas de PIM y viceversa.
- Asigna campos de contacto entre **FootPrints** y el PIM.

Algunos PIM emplean el concepto de calendarios “privados” y “públicos”, similares a los calendarios personal y del área de trabajo de **FootPrints**. Un calendario privado es el que sólo puede ver el propietario del PIM, en cambio el calendario público puede ser visitado por otros usuarios que tengan permiso del propietario.

IMPORTANTE

Cuando Numara FootPrints Sync sincroniza por primera vez las asignaciones de **FootPrints** con la lista de tareas, tiene en cuenta los permisos de rol. Sólo se sincronizan las asignaciones propias del agente o las del equipo. Sin embargo, si el rol del agente sólo le permite modificar sus propias asignaciones mediante la interfaz de **FootPrints**, el agente podrá cerrar y agregar asignaciones al campo Descripción de los equipos a través del PIM. Los administradores deben estar al tanto de esto si desean restringir la modificación de asignaciones de equipo por parte de los agentes y, en ese caso, quizá deseen restringir el uso de Numara FootPrints Sync.

La habilitación de la sincronización y la definición del PIM se llevan a cabo durante la instalación del cliente. Las siguientes opciones sólo se aplican cuando la sincronización está habilitada en el cliente.

Para habilitar FootPrints Sync en **FootPrints** y abrir la página FootPrints Sync para establecer la configuración:

1. Seleccione **Preferencias** en la página de inicio de FootPrints,
2. luego seleccione FootPrints Sync (2-way) en la ficha **Varios**. Si desea seguir usando la sincronización de **FootPrints** unidireccional, que sólo sincroniza citas de calendario con el calendario de Outlook y únicamente desde **FootPrints** a Outlook, seleccione Sincronización manual de calendario (1-way). Si selecciona la sincronización unidireccional, no es necesario que continúe con este procedimiento.
3. En la sección FootPrints Sync, seleccione **Configurar ajustes de FootPrints Sync**. Se abre la página FootPrints Sync.

Puede seleccionar opciones desde la página FootPrints Sync como se muestra a continuación:

- Citas
 - **FootPrints -> PIM:** indique a **FootPrints** cómo gestionar citas creadas en **FootPrints** al escribirlas en el PIM.
 - **Citas personales:** escriba sólo las citas del calendario personal de **FootPrints** en el PIM.
 - **Citas personales y del área de trabajo:** escriba citas del calendario personal y del área de trabajo de **FootPrints** al PIM.
 - **PIM -> FootPrints:** indique a **FootPrints** cómo gestionar citas creadas en el PIM al escribirlas en el calendario de **FootPrints**.
 - **Citas privadas:** indique a **FootPrints** cómo gestionar citas privadas creadas en el PIM al escribirlas en **FootPrints**.
 - **Sólo calendario personal:** escriba citas privadas desde el PIM únicamente al calendario personal de **FootPrints**.
 - **Calendarios personal y de área de trabajo:** escriba citas privadas desde el PIM a los calendarios personal y de área de trabajo de **FootPrints**.

NOTA

Como **FootPrints** no tiene forma de saber cuándo un usuario es alguno de los tantos invitados a una cita, si varios invitados a una única cita sincronizan sus calendarios de Outlook con el calendario del área de trabajo de **FootPrints**, la misma cita aparecerá muchas veces en el calendario del área de trabajo de **FootPrints**. Para evitar este problema, los invitados (pero no el creador de la cita) a una cita de este tipo deben desactivar temporalmente la sincronización con los calendarios personal y de área de trabajo y, en cambio, deben sincronizar sólo con el calendario personal.

- o **Citas públicas:** indique a **FootPrints** cómo gestionar citas públicas creadas en el PIM al escribirlas en **FootPrints**.
 - **Sólo calendario personal:** escriba citas públicas desde el PIM únicamente al calendario personal de **FootPrints**.
 - **Calendarios personal y de área de trabajo:** escriba citas públicas desde el PIM a los calendarios personal y de área de trabajo de **FootPrints**.
- o **Tareas:** **FootPrints Sync** puede escribir problemas en la lista **Tareas** de su PIM.
- **FootPrints -> PIM:** indique a **FootPrints** cómo gestionar problemas al escribirlos en la lista **Tareas** de su PIM.
 - o **Mis asignaciones:** escribe todos los problemas que se le asignan en la lista **Tareas** del PIM cuando **FootPrints** se sincroniza con el PIM.
 - o **Escribir campos de lista de contactos y área de trabajo en la descripción de las tareas:** si esta casilla está activada, todos los datos de los campos de otras secciones del problema se escriben en el sector **Descripción** de la tarea.
- **PIM -> FootPrints**
 - o **Tareas completadas/eliminadas:** si marca una tarea como completada o eliminada en su PIM, cuando sincronice el PIM con **FootPrints**, el estado del problema correspondiente en **FootPrints** cambiará al estado que seleccione en los campos desplegables:
 - **Abierto:** el estado cambia a Abierto en **FootPrints**.
 - **Cerrado:** el estado cambia a Cerrado en **FootPrints**.
 - [Otros estados]: Se muestran otros estados de **FootPrints** en el cuadro desplegable. Seleccione uno para determinar qué acción debe realizarse cuando el estado se marque como completado en el PIM.
 - **No cambiar estado:** el estado no se modifica en **FootPrints**.
 - o **Tareas eliminadas:** si elimina una tarea de su PIM, al sincronizar el PIM con **FootPrints**, el estado cambiará al que seleccione en los campos desplegables:
 - **Abierto:** el estado cambia a Abierto en **FootPrints**.
 - **Cerrado:** el estado cambia a Cerrado en **FootPrints**.
 - [Otros estados]: Se muestran otros estados de **FootPrints** en el cuadro desplegable. Seleccione uno para determinar qué acción debe realizarse cuando el estado se marque como completado en el PIM.
 - **No cambiar estado:** el estado no se modifica en **FootPrints**.

NOTA

Lotus Notes sólo admite tres niveles de prioridad. Al asignar prioridades desde **FootPrints** a Lotus Notes, las prioridades que tengan un número mayor que 3 se asignan al nivel 3.

- **Contactos: FootPrints** puede escribir los contactos de su lista de contactos de **FootPrints** en la del PIM. La sincronización de contactos exige que usted tenga definida una búsqueda personal en la lista de contactos.
- **FootPrints -> PIM:** indique a **FootPrints** si debe escribir los contactos de la lista de contactos de **FootPrints** a la del PIM y asignar los campos de **FootPrints** a los del PIM.
 - **Cuadro desplegable de búsquedas:** seleccione la búsqueda que desea realizar en la lista de contactos. Los resultados se escribirán en su PIM.
 - **Mapeador de campos:** si va a sincronizar contactos, debe configurar la asignación entre los campos de la lista de contactos de **FootPrints** y los de la lista de contactos del PIM.
- **Campo de FootPrints a campo del PIM:** los cuadros desplegables se pueden usar para seleccionar los campos del PIM que equivalen a los de **FootPrints**.

Cliente FootPrints Sync

Una vez instalado FootPrints Sync, aparecen dos accesos directos en el escritorio:

- Instalación de FootPrints Sync
- FootPrints Sync

Haga doble clic en uno de los accesos directos para abrir el cliente.

El primer paso después de la instalación es definir la configuración del cliente FootPrints Sync. En las siguientes secciones de este documento se explican los botones de la interfaz de FootPrints Sync y los elementos de menú de la barra de menús que se encuentra en la parte superior de la interfaz.

Configuración de FootPrints Sync

Para configurar los ajustes del cliente FootPrints Sync:

1. Haga doble clic en el acceso directo Instalación de FootPrints Sync que se encuentra en el escritorio.
2. Haga clic en el botón Configuración. Se abre una página en la que debe introducir su ID de usuario y su contraseña de **FootPrints** y la URL correspondiente a la ubicación del enlace **FootPrints**. La ubicación por defecto es `http://localhost/MRcgi/webcal/`, donde *localhost* es su equipo de escritorio o dispositivo de mano.
3. Una vez que haya introducido la información necesaria, haga clic en el botón Siguiente. Se muestra la ventana Configuración del administrador de información.
4. Seleccione su PIM en la lista desplegable Nombre del administrador de información y haga clic en el botón Opciones de configuración. Las opciones son:
 - Lotus Notes
 - Microsoft Outlook
 - Outlook Express
 - Palm Desktop
 - Palm HotSync

- Sincronización de PocketPC vía Outlook
5. Una vez que haya seleccionado su PIM, haga clic en el botón Opciones de configuración. Se muestra una ventana organizada por fichas con opciones para configurar el PIM. No todas las fichas se muestran para todos los tipos de PIM. Seleccione la configuración de cada ficha.
- A continuación se describen las fichas y sus opciones:
 - **ID de usuario:** seleccione el ID de usuario en el cuadro desplegable (esta ficha se muestra sólo en dispositivos Palm y Palm HotSync).
 - **Método de transferencia:** seleccione si desea transferir datos en ambas direcciones, sólo desde el PIM a **FootPrints** o viceversa.
 - **Sincronizar cambios en ambas direcciones:** al sincronizar el PIM con **FootPrints**, los datos nuevos se escriben en ambas direcciones.
 - **Agregar tipo de PIM en FootPrints:** sólo se escriben datos del PIM a **FootPrints**.
 - **Agregar FootPrints en tipo de PIM:** sólo se escriben datos desde **FootPrints** al PIM.
 - **Contenido:** seleccione los datos que se transferirán.
 - **Contactos:** escriba los contactos de **FootPrints** en el PIM. Independientemente de que seleccione sincronizar en ambas direcciones o en una sola dirección en la ficha Métodos de transferencia, solamente puede escribir contactos desde **FootPrints** al PIM.
 - **Tareas:** escriba problemas de **FootPrints** en la lista Tareas. Cuando se sincroniza desde el PIM a **FootPrints**, la sincronización de tareas cambia el campo Estado del problema de **FootPrints** según los ajustes establecidos al configurar esta funcionalidad en **FootPrints**.
 - **Calendario:** escriba citas de calendario entre **FootPrints** y el PIM.
 - **Categoría personal:** seleccione esta opción si desea sincronizar los datos de Categoría personal (esta ficha sólo se visualiza en el dispositivo Palm HotSync).
 - Sincronizar categoría personal
 - No sincronizar categoría personal
5. Una vez que haya configurado todos los ajustes de las fichas, haga clic en el botón OK. Se vuelve a mostrar la ventana Configuración del administrador de información.
6. Haga clic en el botón Siguiente. Se muestra la ventana Configuración de sincronización.
7. Seleccione el modo en que desea que su PIM se sincronice con **FootPrints**:
- **Sincronizar una vez al día a las horas:** use los cuadros desplegables para seleccionar la hora del día a la que el cliente FootPrints Sync llevará a cabo la sincronización. También puede realizar una sincronización "a pedido" haciendo clic en el botón Sincronizar desde la interfaz de cliente FootPrints Sync.
 - **Sincronizar cada horas:** use el cuadro desplegable para programar la sincronización cada X horas. También puede realizar una sincronización "a pedido" haciendo clic en el botón Sincronizar desde la interfaz de cliente FootPrints Sync o haciendo doble clic en el icono de FootPrints Sync. Como es posible que la sincronización se pida en el servidor, se puede programar una autosincronización con una frecuencia máxima de una vez por hora por usuario. Si se requiere una sincronización inmediata, haga doble clic en el icono de FootPrints Sync en la bandeja del sistema.
 - **Sincronizar al iniciar el equipo:** si selecciona esta opción, el cliente FootPrints Sync realizará la sincronización al iniciar el equipo de escritorio o el dispositivo de mano

en el que reside el cliente. También puede realizar una sincronización “a pedido” haciendo clic en el botón Sincronizar desde la interfaz de cliente FootPrints Sync.

- **Sincronizar manualmente:** la sincronización sólo se lleva a cabo cuando se selecciona el botón Sincronizar desde la interfaz de cliente FootPrints Sync.
8. Una vez que haya seleccionado las opciones que desee, haga clic en el botón Siguiente. Se muestra la ventana final.
 9. Haga clic en el botón Finalizar para completar las tareas de configuración.

Sincronizar

Haga clic en el botón Sincronizar para sincronizar inmediatamente la configuración entre el cliente FootPrints Sync y **FootPrints**.

Botones Ayuda y Salir

Al hacer clic en el botón Ayuda y seleccionar Ayuda de FootPrints Sync, se muestra un documento de ayuda en línea específico de FootPrints Sync. En el menú Ayuda, también se encuentra la opción Acerca de FootPrints Sync que contiene información sobre la versión.

Haga clic en el botón Salir para finalizar la sesión de FootPrints Sync.

Menú de FootPrints Sync: Fichero

La opción Fichero del menú del cliente FootPrints Sync muestra un menú desplegable que contiene las siguientes opciones:

- **Desinstalar cliente FootPrints Sync:** desinstala el cliente FootPrints Sync.
- **Restablecer configuración de Palm HotSync:** restablece la configuración de Palm HotSync de modo que este dispositivo ya no esté configurado para trabajar con el cliente FootPrints Sync.
- **Salir:** permite salir de la aplicación.

Menú de FootPrints Sync: Opciones

La selección Opciones del menú del cliente FootPrints Sync contiene las siguientes opciones:

- **Volver a leer datos del equipo de escritorio en la próxima sincronización y Volver a leer datos de FootPrints en la próxima sincronización:** FootPrints Sync usa una tecnología especial para omitir registros anteriores que ya existen en el dispositivo de mano. La primera vez que se procesa una base de datos nueva el proceso es mucho más lento porque FootPrints Sync debe verificar cada campo. Los procesos subsiguientes son mucho más rápidos porque FootPrints Sync sólo actualiza los datos que se han modificado.

En ocasiones, los datos cambian de tal modo que FootPrints Sync no los reconoce. En otros casos, al volver a configurar los ajustes, es necesaria una segunda lectura, como por ejemplo cuando se cambia el campo Categoría o el campo del número de teléfono móvil en FootPrints Sync.

Si cree que el recuento de registros en el dispositivo de mano ya no refleja el recuento de registros de datos de su Web PIM, o que los valores de los campos del dispositivo de mano no reflejan la configuración actual de FootPrints Sync, seleccione la opción adecuada de Volver a leer en la próxima sincronización para hacer que FootPrints Sync vuelva a leer las bases de datos y a actualizar todos los campos.

Ayuda

Haga clic en el botón Ayuda del menú para abrir la página Acerca de o tener acceso a la documentación específica de FootPrints Sync.

Citas recurrentes

FootPrints Sync gestiona las citas recurrentes correctamente para todos los PIM, a excepción de un único caso limitado. En el caso de Lotus Notes, si se realiza un cambio en Lotus Notes con respecto a la hora en que se produce una cita recurrente, el cambio se muestra en **FootPrints** cuando se lleva a cabo la sincronización. Sin embargo, si se realiza un cambio en **FootPrints** en relación con la hora a la que se produce una cita recurrente, el cambio no se refleja en Lotus Notes.

En Lotus Notes, sólo la descripción más reciente se sincroniza con la lista Actividades, no todas las descripciones.

Eliminar citas

Una limitación de Numara FootPrints Sync es que, si tiene una cita de calendario con varios invitados y uno de ellos realiza una sincronización con la cita, la elimina de su PIM y vuelve a sincronizar, la cita se elimina de **FootPrints** aunque continúe siendo importante para los otros invitados. Para evitar que esto suceda, si un usuario no desea formar parte de una cita grupal, debe eliminarse como invitado en la cita de calendario de **FootPrints** y luego volver a realizar la sincronización; la cita se eliminará del PIM, pero seguirá siendo una cita de **FootPrints**.

Realizar sincronización “a pedido”

Para sincronizar el PIM y **FootPrints** “a pedido”, es decir, inmediatamente, haga doble clic en el icono de Instalación de FootPrints Sync y luego en el botón Sincronizar, o bien, haga doble clic en el icono de FootPrints Sync.

Administración de cambios

La administración de cambios es un proceso que se emplea para adquirir la aprobación de los pasos de ese proceso. Los pasos del proceso se definen como “fases”. Los aprobadores designados votan para aprobar o desaprobado el problema en cada fase del proceso.

Un problema que se encuentra en el proceso de aprobación de administración de cambios tiene el mismo aspecto que cualquier otro problema, a menos que el agente haya sido designado como un aprobador para esa fase del proceso de aprobación. Los votos de los aprobadores se emiten en la interfaz de **FootPrints** o por email.

Votar desde la interfaz de FootPrints

Si el agente ha sido designado como un aprobador, en la página Detalles se muestran campos adicionales para que el aprobador pueda emitir su voto. Los votos de aprobación se emiten en la página Detalles.

Los siguientes campos se emplean en la votación:

- **Cambiar voto:** esta casilla está activada por defecto. Marque la casilla para dejar su voto sin cambiar. Los botones para votar aparecen cuando desactiva la casilla.
- **Aprobar/Desaprobar/Aplazar:** haga clic en el botón **Aprobar** o **Desaprobar** para votar la **aprobación o desaprobación del problema**. Haga clic en el botón **Aplazar** para confirmar que ha visto el “voto” y dejar un comentario que no afecte al resultado final de la decisión. Si la fase no finaliza antes que usted tenga la oportunidad de votar, puede volver atrás y cambiar su voto a Aprobar o Desaprobar según lo considere conveniente. Si aplaza la votación, continuará recibiendo *emails* recordatorios.

Una vez que se ha cumplido con los criterios de aprobación, el problema pasa a otra fase del proceso, o bien, ha finalizado el proceso de aprobaciones. Los votantes pueden solicitar votar sólo en una fase o en varias fases del proceso.

- **Finalizar esta fase – Anular las votaciones:** a algunos votantes se les puede asignar el **privilegio de finalizar la fase completamente con el poder que otorga su voto**. Como se trata de una opción que se puede configurar, no se visualiza en todos los votos.

NOTA

Si emite su voto antes de introducir comentarios, se registrará y la página Detalles se modificará de manera que muestre el resultado de su voto. Consulte a continuación para obtener información sobre cómo cambiar su voto y cuál de los votos le permite agregar comentarios si en el momento de votar no incluyó ninguno.

- **Detalles de votación ampliados:** los detalles de la votación ampliados incluyen:
 - Número de problema.
 - Nombre del proceso.
 - Descripción del proceso.
 - Nombre de la fase.
 - Descripción de la fase.
 - Requisitos de aprobación/desaprobación.
 - Lista de aprobadores.
 - Próxima fase del proceso.
 - Lista de votos de aprobación/desaprobación, que incluye quién votó, la fecha del voto y los comentarios del votante.

- Lista de votos emitidos con comentarios de los votantes.
- **Comentarios del voto (opcional):** puede introducir los comentarios que desee en este campo. Podría introducir comentarios como las razones de su voto o, por ejemplo, si vota la desaprobación, podría explicar qué exigiría para votar en favor de la aprobación si el problema regresara a usted.

Votar por *email*

Si los aprobadores reciben una notificación por *email* cuando comienza la votación y/o *emails* de recordatorio recurrentes que indican que existe un voto pendiente, según el modo en que se hayan configurado las notificaciones, podrán emitir su voto respondiendo la notificación.

Si puede votar por *email*, el mensaje contendrá una línea de texto similar a la siguiente:

[] Aprobar [] Desaprobar

Para votar por *email*, seleccione Responder en su programa de correo, introduzca una X entre los corchetes adecuados y envíe la respuesta. No altere el ID de seguridad de ningún modo. Ese dato es necesario para que el voto se lleve a cabo correctamente.

Si el *email* se ha configurado de modo que lo permita, también puede introducir comentarios en la respuesta junto con el voto, escribiéndolos directamente en la línea indicada.

Los votos emitidos por *email*, tanto correctos como incorrectos, reciben una de un grupo de respuestas:

- Votos correctos:
 - "Su segundo voto de aprobación para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] se contabilizó.";
 - "Su voto de aprobación para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] se contabilizó.";
 - "Su segundo voto contra la aprobación para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] se contabilizó.";
 - "Su voto contra la aprobación para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] se contabilizó.";
- Votos incorrectos:
 - "Su voto para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] no se contabilizó. La votación correspondiente a esta fase ha finalizado".
 - "Su voto para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] no se contabilizó. El voto no fue claro".
 - "Su voto para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] no se contabilizó. Se desconoce el motivo".
 - "Su voto para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] no se contabilizó. Su dirección de *email* no coincide con la que figura en nuestros registros".
 - "Su voto para [Problema: %s, Proceso: %s, Fase: %s] no se contabilizó. Este no es el área de trabajo correcta".
 - "Su voto no fue válido. ID de seguridad no válido".
 - "Su voto no fue válido. No se encontró el ID de seguridad".

Anular votos: súper aprobadores

Un “súper aprobador” tiene autorización para finalizar una fase inmediatamente, sólo con el poder de su voto. El voto de un súper aprobador anula todos los otros votos de la fase.

Si tiene la autorización que le otorga el estado de súper aprobador y desea finalizar la fase con el poder que se le otorgó, active la casilla de verificación Finalizar esta fase – Anular votaciones. Aparece un mensaje de advertencia. Emita su voto de aprobación o desaprobación y la fase finalizará.

Cuando la fase finalice, continuará el procedimiento normal configurado para la aprobación o desaprobación, según el voto que haya emitido el súper aprobador.

Ver la auditoría de administración de cambios

Si es miembro de un rol con permisos para ver el historial de administración de cambios y ejecutar informes de administración de cambios, además de las tres fichas que componen el historial del problema regular se proporciona un historial de votación.

Esta auditoría proporciona una lista de todas las acciones que se llevaron a cabo en un problema de Administración de cambios y el momento que se realizaron. Sólo los usuarios que tienen permiso, según su carácter de miembro de rol, pueden ver la información completa disponible en el historial. Un usuario que no sea miembro de rol adecuado sólo puede ver el permiso.

La página Auditoría no se puede modificar.

Para ver la auditoría de administración de cambios:

1. Seleccione la página Detalles de un problema de administración de cambios.
2. Vaya a la sección Historial de la página. Se abre la página Auditoría correspondiente a ese problema.

Usar la página Auditoría

Cuando abre la página Auditoría por primera vez, se muestra el historial completo del problema. Use los enlaces para ver distintos datos del historial:

- **Historial completo:** todas las actividades del problema.
- **Historial del problema:** las acciones que todos los usuarios realizaron en el problema y que el sistema llevó a cabo automáticamente.
- **Historial de *email*:** toda la actividad de *email* relacionada con el problema.
- **Historial de votación:** historial de los votos individuales. El historial de votación no se muestra en ninguna otra vista.

La siguiente información se mantiene para todas las vistas, salvo para el historial de votación:

- **Fecha:** fecha en que se llevó a cabo la acción.
- **Hora:** hora en que se llevó a cabo la acción.
- **Usuario:** usuario que llevó a cabo la acción. Si el sistema llevó a cabo la acción automáticamente, la regla de escalado aparece en este sector.
- **Acción:** acción realizada en el problema, por ejemplo: “cambio de estado”, “cambio de prioridad”, “actualización de la descripción”, etc.

- **Tipo de *email*:** en las acciones de *email*, se muestra el tipo de *email* (notificación por *email* enviada o de actualización recibida) y el usuario que realizó la actualización o recibió la notificación.

La siguiente información se mantiene para el historial de votación:

- **Fecha:** fecha en que se emitió el voto.
- **Hora:** hora en que se emitió el voto.
- **Usuario:** usuario que emitió el voto.
- **Proceso:** nombre del proceso en que se emitió el voto.
- **Fase:** nombre de la fase en que se emitió el voto.
- **Voto:** voto que se emitió (de aprobación o desaprobación).
- **Comentario:** comentarios que realizó el votante y se incluyeron en el voto.

Catálogo de servicios

Los clientes pueden usar el Catálogo de servicios para colocar peticiones de servicio o simplemente para ver los servicios disponibles para futuras referencias. Para ver el catálogo de servicios, seleccione Catálogo de servicios en la barra de herramientas de FootPrints. Se abre el catálogo de servicios.

El catálogo de servicios muestra categorías de servicio y una lista activa. Las categorías de servicio son una jerarquía que permite organizar los servicios. La lista activa es un medio de navegación rápida a servicios específicos.

Categorías de servicios

El administrador determina las categorías de servicios y éstas pueden contener subcategorías con cualquier número de niveles. Para ver los servicios, haga clic en la categoría de servicio correspondiente y puede seguir haciendo clic en las subcategorías, hasta llegar a la que desea. Por ejemplo, es posible que esté buscando un servicio en el departamento de servicios de IT que tiene que ver con una aplicación de negocios. Para seleccionar la categoría, puede hacer clic en Servicios de IT y después en Servicios de aplicaciones de negocios. Ahí encontrará una lista de servicios. Si hace clic en el servicio podrá ver los detalles correspondientes. Desde ahí, puede enviar una petición de servicio para ese servicio mediante la plantilla de petición de servicio que se proporciona.

Lista activa

La lista activa es una lista de servicios que resulta útil para obtener un acceso rápido. La lista activa aparece cuando se hace clic en el botón Catálogo de servicios en la misma página de las categorías de servicio. En lugar de darse la tarea de buscar a través de todas las categorías de servicios, el cliente puede hacer clic en un servicio de la lista para ver los detalles. Desde ahí, el cliente puede enviar una petición de servicio mediante la plantilla de petición de servicio.

Enviar una petición a través del catálogo de servicios

Las peticiones de servicios se envían prácticamente de la misma forma que cualquier otra petición de FootPrints una vez determinado el servicio que desea. Para enviar una petición:

1. En la barra de herramientas de FootPrints, seleccione Catálogo de servicios. Se abre la página Catálogo de servicios.
2. O también:
 - Busque a través de todas las categorías de servicios hasta que encuentre la lista de los servicios
 - o
 - Localice el servicio que desea pedir en la lista activa.
3. Haga clic en el servicio que desea pedir. Aparece la página Detalles de la petición.
4. Haga clic en el botón GUARDAR. Se envía la petición de servicio.

Capítulo 6: Ejemplo de las etapas que atraviesa un problema desde la petición a la resolución

A continuación se presenta un ejemplo del “trayecto” que atraviesa la recepción de una petición del usuario desde que un usuario agente la toma y trabaja en ella hasta que finalmente la cierra y la convierte en solución. Esta es sólo una de las tantas rutas posibles, según el modo en que se configure **FootPrints**.

1. Ene (un cliente) inicia sesión en **FootPrints**, introduce su ID de usuario de **FootPrints** y envía una petición nueva.
2. Julia (un usuario agente) inicia sesión en **FootPrints** y selecciona Peticiones en el componente Tablero de mandos de **FootPrints**.
3. Julia hace clic en una de las peticiones para revisar los detalles.
4. Después de revisar los detalles, decide que puede gestionar esa petición y hace clic en Modificar en la barra de herramientas Detalles para tomar la petición.
5. Una vez que Julia hace clic en el botón Modificar, el estado cambia a Abierto y la petición se convierte en un problema asignado a Julia, que en este momento trabaja en el problema y le otorga una prioridad Media. Julia anexa una nueva descripción en la que indica que está investigando el problema de Ene y hace clic en OK para guardar los cambios.
6. El problema aparece en la lista de asignaciones de Julia.
7. Después de investigar el problema, Julia introduce una resolución posible al problema de Ene (anexando la descripción del problema). Automáticamente, Ene recibe un email con la sugerencia de Julia.
8. Ene recibe un email en que se le comunica que se está trabajando en el problema. El mensaje incluye la solución posible. También puede iniciar sesión en **FootPrints** y controlar el estado de su problema.
9. Ene responde el email de notificación de **FootPrints**, que indica que la sugerencia de Julia funcionó.
10. A continuación Julia cierra el problema cambiando el estado a Cerrado.
11. Si Julia considera que el problema de Ene es un problema común, puede convertirlo en una solución. En la página Detalles del problema, hace clic en el botón Agregar a base de conocimiento. Controla la ortografía y luego hace clic en el botón OK para crear la solución.
12. Ahora todos los clientes (así como los usuarios agentes y administradores) pueden ver, buscar y generar informes sobre la nueva solución.

Conclusión

¡Ya está listo para comenzar a usar **FootPrints**! La ayuda en línea está siempre disponible desde **FootPrints** para brindarle información adicional. Las funcionalidades avanzadas y la administrativa se analizan en la **Guía de inicio del Administrador de Numara FootPrints** y en el **Manual de referencia de Numara FootPrints**.

Si desea formular preguntas relacionadas con **Numara FootPrints**, comuníquese con el equipo de soporte de Numara Software llamando al 800.222.0550 (EE. UU. y Canadá) o envíe un email a footprints.support@numarasoftware.com. El horario de atención del equipo de soporte es de 9 a. m. a 5 p. m., hora oriental. Los usuarios internacionales deben comunicarse con su distribuidor local.

Puede visitar nuestro sitio web, www.numarasoftware.com/tech.html, en cualquier momento y realizar búsquedas en la base de conocimiento de **FootPrints**, examinar nuestras preguntas frecuentes o enviar una petición.

Índice

address book	115	global issue.....	167, 172
Administración.....	183	closing	172
appointment.....	127, 130, 134, 135	informe	78, 79, 85, 101, 102
asignados.....	59	informes.....	78, 79, 80, 84, 85, 101, 102
Auditoría	185	lista de contactos.....	116, 118
Auditoría de administración de cambios. 185		inter-proyectos	65, 101
barra de herramientas		Knowledge Base.....	149, 155
selección de búsqueda avanzada.....	72	lista de contactos.....	115, 116, 118
Base de conocimiento	149, 150, 152, 153, 154, 156	barra de herramientas.....	114
buscar	70, 72, 76, 116	frame principal	115
búsqueda avanzada		informes	118
criterios.....	72	opciones de búsquedas e informes.....	116
proyecto.....	72, 114	página de inicio	114
búsqueda rápida	39, 70	llamada	57, 58, 60, 62
calendar	124, 127, 130, 134, 135	master issue.....	163
calendario 125, 127, 131, 132, 133, 134, 136		mis preferencias	39, 43, 47
información básica acerca de.....	125	modificar problema	60, 61
preferencias	136	mover	65
calendario de proyecto	127	página de inicio.....	49
calendario personal.....	127	petición.....	67, 68
citas.....	127, 131, 132	preferencias.....	39, 47
contact.....	115	preferencias de usuario	39, 43, 47
contacto	113, 115, 116	preguntas frecuentes	154
copiar	64, 65	Preguntas frecuentes	154
problema	64, 65	problema.....	56, 58, 60, 61, 64
ticket.....	64, 65	problema global	169, 170, 171, 173
copiar problema	64	problema maestro.....	160, 162, 164, 165
crear		problema rápido.....	158, 165
crear problema	58	report	96
criterios		reporting	96
búsqueda avanzada.....	72	reports.....	96
descripción.....	58, 61	seguimiento de tiempo.....	102
detalles	51	solución	149, 150, 152, 153, 154, 156
email.....	68, 146	solution.....	149, 155
cambiar remitente	147	subtarea.....	160, 162, 163, 164, 165
incoming.....	146, 147	Super-approver.....	185
saliente	140	ticket	56, 58, 60, 61, 64
entrada	56, 58, 60, 61, 64	vista de día.....	126
ficheros adjuntos.....	58	Votar desde la interfaz de FootPrints	183
		Votar por email	184
address book	115		
Administración.....	183	barra de herramientas	
appointment.....	127, 130, 134, 135	selección de búsqueda avanzada.....	72
asignados.....	59	Base de conocimiento.....	149, 150, 152, 153, 154, 156
Auditoría	185	buscar.....	70, 72, 76, 116
Auditoría de administración de cambios.. 185		búsqueda avanzada	

de Numara FootPrints

criterios.....	72
proyecto.....	72, 114
búsqueda rápida	39, 70
calendar	124, 127, 130, 134, 135
calendario...125, 127, 131, 132, 133, 134, 136	
información básica acerca de.....	125
preferencias	136
calendario de proyecto	127
calendario personal	127
citas.....	127, 131, 132
contact.....	115
contacto	113, 115, 116
copiar	64, 65
problema	64, 65
ticket.....	64, 65
copiar problema	64
crear	
crear problema	58
criterios	
búsqueda avanzada.....	72
descripción.....	58, 61
detalles	51
email.....	68, 146
cambiar remitente	147
incoming.....	146, 147
saliente	140
entrada	56, 58, 60, 61, 64
ficheros adjuntos.....	58
global issue.....	167, 172
closing	172
informe	78, 79, 85, 101, 102
informes	78, 79, 80, 84, 85, 101, 102
lista de contactos.....	116, 118
inter-proyectos	65, 101

Knowledge Base.....	149, 155
lista de contactos.....	115, 116, 118
barra de herramientas	114
frame principal	115
informes	118
opciones de búsquedas e informes.....	116
página de inicio	114
llamada	57, 58, 60, 62
master issue.....	163
mis preferencias	39, 43, 47
modificar problema	60, 61
mover	65
página de inicio.....	49
petición.....	67, 68
preferencias.....	39, 47
preferencias de usuario	39, 43, 47
preguntas frecuentes	154
Preguntas frecuentes	154
problema.....	56, 58, 60, 61, 64
problema global	169, 170, 171, 173
problema maestro.....	160, 162, 164, 165
problema rápido	158, 165
report	96
reporting	96
reports.....	96
seguimiento de tiempo.....	102
solución	149, 150, 152, 153, 154, 156
solution.....	149, 155
subtarea.....	160, 162, 163, 164, 165
Super-approver.....	185
ticket	56, 58, 60, 61, 64
vista de día.....	126
Votar desde la interfaz de FootPrints	183
Votar por email	184