

Notificaciones y encuesta de satisfacción a usuario



Cuando se inicia sesión en el portal ITHC, el sistema puede mostrar más de un formulario por cada caso pendiente por calificar; después de que se califica un caso se mostrarán los siguientes formularios hasta que todos los casos sean calificados.

Además de los mensajes de correo electrónico, se enviarán mensajes de notificación a los usuarios finales que pueden verse al iniciar sesión en el portal de ITHelpCenter. Los eventos de notificación pueden ser configurados por el administrador del sistema.

Notificaciones a consola

Dar clic en el icono  para mostrar notificaciones.

The screenshot shows the LeverIT IT Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with the LeverIT logo, a user profile icon labeled 'Usr 002', and a power icon. Below this is a green header with 'Barra superior | Chat' and notification icons for 'Notify' and 'Chat'. A notification banner at the top right reads: '[User] Notificación de estado del caso 39. Validación de solución: ¿El caso reportado se solucionó?' with a timestamp of '27/08/2021 11:47 AM' and a 'Mostrar/ocultar la notificación de estado' button. The main content area features a case card for case number 39, titled 'Cola de impresión bloqueada'. The case status is 'Baja' and the date is '27/08/2021 11:43 AM'. The description states: 'La cola de impresión se congela cuando se cancela la impresión, la cancelación no funciona y muestra un mensaje de error. Tengo que reiniciar el equipo para resolver el incidente.' There are buttons for 'Adjuntar' (Attach) and 'Mensaje:' (Message). Under 'Atención:' (Attention), a message from 'UsrSrv...' is shown: 'Resumen del paso de Solución Había un problema de compatibilidad con la última actualización del controlador. Esta versión del controlador se desinstaló y se instaló nuevamente la versión anterior' with a timestamp of '11:47...'. Below this, the current state is 'Validación de solución'. At the bottom right, a question asks 'Se solucionó el caso reportado?' with 'No' and 'Si' buttons.

Encuesta de satisfacción

1. Ingresar al portal ITHelpcenter¹⁾ con el usuario asignado por el administrador ITHC²⁾.
2. De existir casos pendientes por calificar, inicialmente, el sistema puede solicitar validación de la solución para poder calificar el servicio:
Desde el menú de [Verificar mis casos](#) se puede acceder también al formulario de encuesta.
 - o Si se seleccionara **NO**, indicando que el el caso reportado no se ha solucionado, entonces el caso retonaría al proceso de atención (investigación, diagnóstico, solución, etc.)
 - o Si se seleccionara **SI**, indicando que la solución proporcionada sirvió para restaurar el servicio, entonces aparecerá el formulario de encuesta de satisfacción.



Por favor espere, estamos verificando que usted no tiene pendientes

Antes de entrar en el sistema, hay algunos pendientes, por favor resuelva. X

1069 **La imagen se ve mal** 

Medium Cuando se trabaja por más de una hora, la imagen del monitor se distorsiona y muestra ondas. 

Fecha del CAT:
05/12/2020 01:52 PM

Atención: **Mensajes:** 

| | |
|--|--|
|  UsrSrv... Resumen del paso de Analisis Se realiza verificación de todas las conexiones del monitor, cambio de cables y conexión en otra toma 07:0... |  Usr 001 Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes 01:5... |
|  UsrSrv... Recomendación para Solucion NA 07:0... | |
|  UsrSrv... Recomendación para Validacion de solucion Se recomienda disminuir la tasa de refresco del monitor en 70 - 75 y ajustar la resolución al máximo valor posible. Después reiciar el PC 07:5... | |

Estado actual: **Validacion de solucion** Handler: **Mason Wallace Jones**

Se soluciono el problema?

 No Si

3. Si se ha seleccionado **SI**, aparecerá el formulario de encuesta para seleccionar el valor de calificación de servicio y las observaciones adicionales (opcional).



Por favor espere, estamos verificando que usted no tiene pendientes

Antes de entrar en el sistema, hay algunos pendientes, por favor resuelva. X

1069

La imagen se ve mal

Cuando se trabaja por más de una hora, la imagen del monitor se distorsiona y muestra ondas.

Medium

Fecha del CAT: 05/12/2020 01:52 PM



Adjuntar

Atención:

Mensajes:

Mensaje:

- UsrSrv... Resumen del paso de Analisis Se realiza verificación de todas las conexiones del monitor, cambio de cables y conexión en otra toma 07:0...
- UsrSrv... Recomendación para Solucion NA 07:0...
- UsrSrv... Recomendación para Validacion de solucion Se recomienda disminuir la tasa de refresco del monitor en 70 - 75 y ajustar la resolución al máximo valor posible. Después reiciar el PC 07:5...

- Usr 001 Se requiere reparación de monitor urgencia para poder terminar informes 01:5...

Estado actual: Encuesta de satisfacción al cliente

Handler: Mason Wallace Jones

Encuesta de satisfacción al cliente

Clic para ver campos de encuesta ^

Satisfaccion

Comentarios

En el campo Comentarios ingresar observaciones adicionales para calificar el servicio proporcionado

- NO HAY SOLUCCION
- MUY EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- MUY DE ACUERDO

En el campo de lista desplegable Satisfacción seleccionar el valor para calificar el servicio

para terminar haga clic en enviar



Enviar

4. Para finalizar dar clic en el botón **Enviar**. Después de calificar todos los casos pendientes el sistema redireccionará al inicio.

1)

Enlace proporcionado por cada organización

2)

ITHelpCenter

From: <http://leverit.com/ithelpcenter/> - IT Help Center

Permanent link: <http://leverit.com/ithelpcenter/es:usuario:encuesta>

Last update: 2021/08/27 17:10

