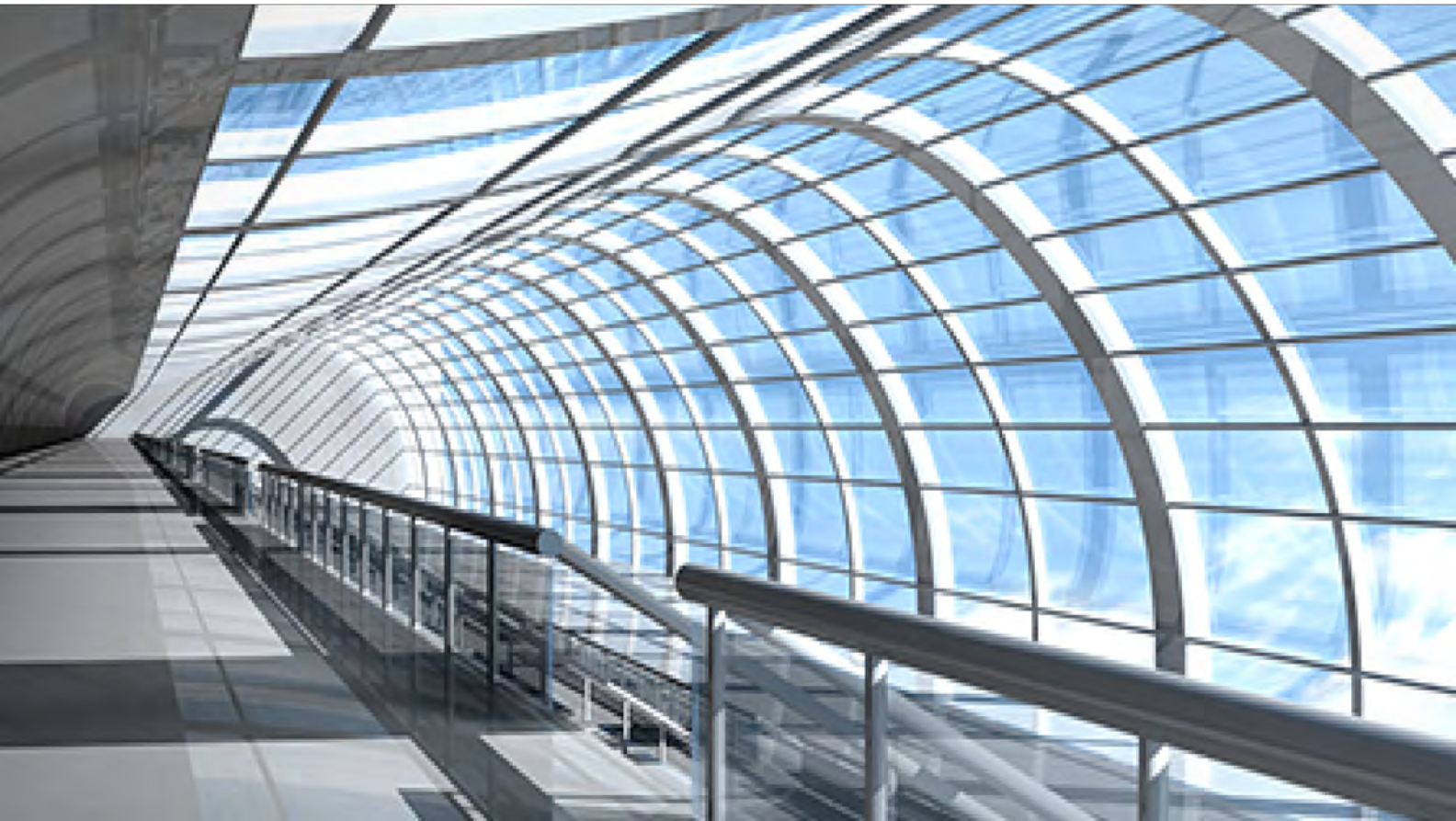
Documentación ServiceNow

Este PDF fue creado a partir del contenido en docs.servicenow.com. El sitio web se actualiza con frecuencia. Para la documentación más actual de productos ServiceNow, vaya a docs.servicenow.com.



Usted puede encontrar la mayoría de la documentación técnico-actualizada en el sitio web ServiceNow en:

http://docs.servicenow.com

El sitio de ServiceNow también proporciona las últimas actualizaciones del producto. Si tiene algún comentario sobre la documentación a presentar sus comentarios a:

docfeedback@servicenow.com

sede de la empresa
2225 Lawson Lane, Santa
Clara, CA 95054 Estados
Unidos (408)501-8550

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.
Términos de Uso Declaracion de privacidad

Contenido

Servicio de mesa. 4
El servicio de recepción de llamadas. 6
Active Service Desk de llamadas. 6
Service Desk sistemas de dominio separado y de llamadas 9
Call Service Desk utiliza. 9
Crear una nueva llamada. 10
Tareas de misma persona o empresa. 11
Transferencia de llamada. 13
Ver mostrador de llamadas de servicio. 16

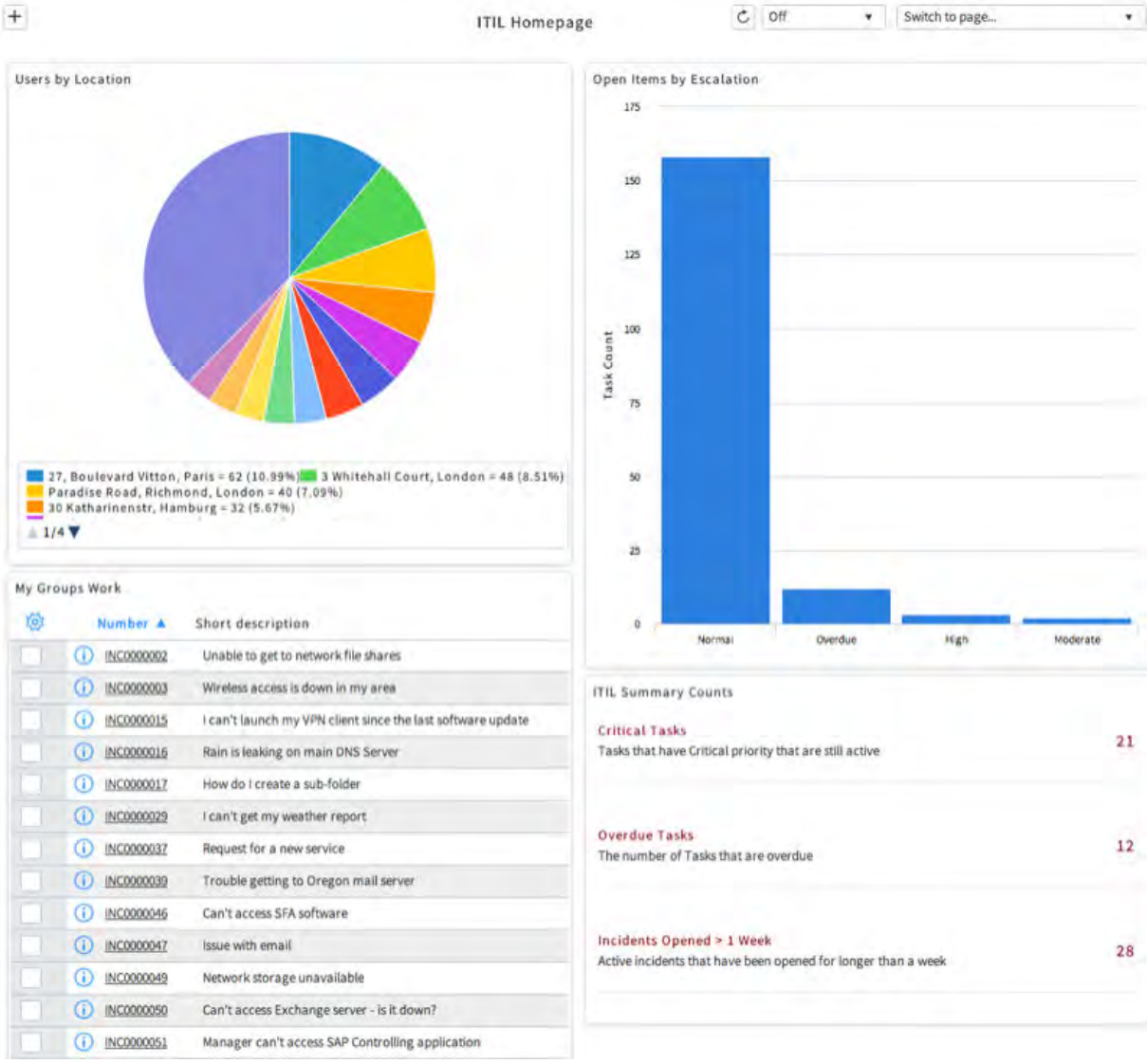
© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Servicio de mesa

La plataforma ServiceNow incluye una página de inicio y una aplicación de Service Desk para proporcionar un conjunto básico de funciones de la mesa de servicio.

Ambos pueden ser personalizados para adaptarse a los procesos que están involucrados en y las necesidades de la organización.

Figura 1. ITIL Homepage



La Página de ITIL proporciona informes que dan una visión general de los procesos que están involucrados en el uso común. Accede a la página de inicio de ITIL desde la página de Inicio en el borde (UI15) o pestaña favoritos (UI16).

Por defecto, la página principal de ITIL incluye los siguientes informes.

- Usuarios por localización: un gráfico circular que muestra los usuarios dividido por ubicación.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

- Los productos abiertos por la progresividad: tareas con un estado abierto, agrupados por la progresividad.
- Mis grupos de trabajo: el trabajo excepcional para su grupo.
- Mi trabajo: su destacada labor.
- Resumen de ITIL cuenta: las tareas que son críticos, atrasado, y más de una semana de edad.

Debido a que estos informes vinculan directamente a los registros y tablas adecuadas, puede utilizar las colas de trabajo y los informes sobre las tareas críticas para gestionar su trabajo directamente desde la página de inicio.

- El servicio de recepción de llamadas

  El servicio de recepción de llamadas de ITIL permite a los usuarios crear un registro de llamada y rápidamente capturar información básica de un contacto con el cliente, antes de decidir si la llamada es un incidente, un problema, un cambio o una solicitud de catálogo de servicios.

- usos turística llamada de servicio

  ITIL usuarios, los usuarios con el rol de ITIL, pueden captar rápidamente la información básica dentro de un registro de llamadas mientras está en contacto con el cliente.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

El servicio de recepción de llamadas

El servicio de recepción de llamadas de ITIL permite a los usuarios crear un registro de llamada y rápidamente capturar información básica de un contacto con el cliente, antes de decidir si la llamada es un incidente, un problema, un cambio o una solicitud de catálogo de servicios.

El personal del centro de servicio pueden procesar más rápidamente las llamadas de los clientes mediante la retención y la reutilización de la información capturada durante la llamada. Los usuarios con el rol de ITIL pueden leer, crear y editar una llamada existente, pero no pueden eliminar las llamadas existentes o editar una llamada después de que se transfiere.

Al final de la llamada, el usuario ITIL puede decidir la acción a tomar.

- Transferir el registro de llamadas en un incidente, problema, cambiar o solicitud de catálogo de servicios.
- Grabar la llamada como otro tipo de contacto, como por ejemplo un número equivocado.
- Activar Call Service Desk

  Puede activar el plugin Call Service Desk.

- El servicio de recepción de sistemas de dominio separado de llamadas y

  Guardar un registro de llamadas puede crear dos registros: un registro de llamada mesa de servicio y un registro transferido. Para los sistemas que utilizan separación de dominio, estos dos registros pueden ser almacenados en diferentes dominios.

Conceptos relacionados

- Transferencia de llamada

  Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

- usos turística llamada de servicio

  ITIL usuarios, los usuarios con el rol de ITIL, pueden captar rápidamente la información básica dentro de un registro de llamadas mientras está en contacto con el cliente.

Tareas relacionadas

- Crear una nueva llamada

  Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

Activar Call Service Desk

Puede activar el plugin Call Service Desk.

Antes de que empieces

Rol necesario: admin

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Procedimiento

1. Vaya a Sistema Definición> Plugins.

2. Busque y haga clic en el nombre del plugin.

3. En el formulario del Sistema de Plugin, revise los detalles de plugin y luego haga clic en el / Actualización enlace relacionado Activar.

   Si el plugin depende de otros plugins, estos complementos se enumeran junto con su estado de activación.

   Si el plugin tiene características opcionales que no son funcionales porque otros plugins están inactivos, se enumeran los plugins. Una advertencia indica que no se instalarán algunos archivos. Si quieres ser instaladas las características opcionales, cancelar esta activación, activar los plugins necesarios, y luego volver a activar el plugin.

4. (Opcional) Si está disponible, seleccione la casilla de verificación Cargar datos de demostración.

   Algunos plugins incluyen los registros de muestras de datos de demostración que están diseñados para ilustrar las características de plugin para casos de uso comunes. Carga de datos de demostración es una buena política cuando activa el plugin en una instancia de desarrollo o de prueba.

   También puede cargar los datos de demostración Una vez que el plugin se activa haciendo clic en el enlace de datos de carga de demostración solo acerca de la forma de sistema de complementos.

5. Haga clic en Activar.

- Instalado con el Centro de Servicio de llamadas

  Existen varios tipos de componentes se instalan con el Service Desk de llamadas.

Conceptos relacionados

- El servicio de recepción de llamadas

  El servicio de recepción de llamadas de ITIL permite a los usuarios crear un registro de llamada y rápidamente capturar información básica de un contacto con el cliente, antes de decidir si la llamada es un incidente, un problema, un cambio o una solicitud de catálogo de servicios.

- El servicio de recepción de sistemas de dominio separado de llamadas y

  Guardar un registro de llamadas puede crear dos registros: un registro de llamada mesa de servicio y un registro transferido. Para los sistemas que utilizan separación de dominio, estos dos registros pueden ser almacenados en diferentes dominios.

Instalado con el Centro de Servicio de llamadas

Existen varios tipos de componentes se instalan con el Service Desk de llamadas.

- Mesas instaladas en Service Desk de llamadas

  El servicio de recepción de llamadas plugin añade la siguiente tabla.

- scripts de cliente instalados en Service Desk de llamadas

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

El servicio de recepción de llamadas plugin añade el siguiente script de cliente.

- Las reglas de negocio instaladas en Service Desk de llamadas

El servicio de recepción de llamadas plugin añade las siguientes reglas de negocio.

Mesas instaladas en Service Desk de llamadas

El servicio de recepción de llamadas plugin añade la siguiente tabla.

Mesa	Descripción
Llamada [nueva llamada]	La tabla base para la llamada mesa de servicio que contiene toda la información de llamada.

scripts de cliente instalados en Service Desk de llamadas

El servicio de recepción de llamadas plugin añade el siguiente script de cliente.

script de cliente	Mesa	contenido del script
Poblar empresa llamada	[New_call] Código para llenar el campo de empresa en el formulario con una adecuada	

Referencia relacionada

- tipos de scripts de cliente

scripts de cliente se envían al cliente (el navegador) y se ejecutan allí en vez de en el servidor.

Las reglas de negocio instaladas en Service Desk de llamadas

El servicio de recepción de llamadas plugin añade las siguientes reglas de negocio.

De reglas de negocio	Mesa	Descripción
CallTypeChanged	Llamada [New_call] Crea un nuevo incidente, problema o cambio de registro,	
CallTypeChanged a petición de llamada	[New_call] redirige a una página de solicitud de catálogo de servicio basado	
Calcular el tiempo pasado	Llamada [New_call] calcula el tiempo transcurrido entre la apertura de la forma y	
Dominio - Conjunto de dominio - Llamar al SD	[New_call] Soporta separación de dominio.	

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Conceptos relacionados

- Reglas del negocio

  Una regla de negocio es un script del lado del servidor que se ejecuta cuando se visualiza un registro, inserta, actualiza o suprime, o cuando se consulta una tabla.

El servicio de recepción de sistemas de dominio separado de llamadas y

Guardar un registro de llamadas puede crear dos registros: un registro de llamada mesa de servicio y un registro transferido. Para los sistemas que utilizan separación de dominio, estos dos registros pueden ser almacenados en diferentes dominios.

El registro de la llamada mesa de servicio se guarda en el dominio del usuario ITIL. Este dominio se determina como sigue:

- Utilizar el dominio del usuario si el usuario ITIL ITIL tiene un dominio.
- De lo contrario, utilice el dominio predeterminado.

Cualquier registro transferido se guarda en el dominio de la persona que llama. Este dominio se determina como sigue:

- Utilizar el dominio de la persona que llama si la persona que llama tiene un dominio.
- De lo contrario, utilice el dominio predeterminado.

Tareas relacionadas

- Activar Call Service Desk

  Puede activar el plugin Call Service Desk.

usos turística llamada de servicio

ITIL usuarios, los usuarios con el rol de ITIL, pueden captar rápidamente la información básica dentro de un registro de llamadas mientras está en contacto con el cliente.

Después de que la información ha sido recopilada, que puedan decidir cómo clasificar ese registro de llamadas, por ejemplo, como un incidente.

ITIL usuarios pueden utilizar la llamada mesa de servicios para llevar a cabo cualquiera de las siguientes tareas.

- Crear un nuevo registro de llamadas.
- Transferir un registro de llamada a un incidente, problema, cambiar o solicitud de servicio.
- Ver información llame al registro.

- Crear una nueva llamada

  Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

- Tareas de misma persona o compañía

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Cuando se envía una llamada, dos listas relacionados están asociados con el registro de llamadas: Tareas de Tareas misma persona y por la misma organización. Comprobación de estas listas relacionadas puede ser útil para comprobar si hay llamadas duplicadas.

- Transferencia de llamada

  Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

- Ver las llamadas al servicio de servicios

  Puede ver los registros de llamadas de varios módulos de Service Desk.

Conceptos relacionados

- El servicio de recepción de llamadas

  El servicio de recepción de llamadas de ITIL permite a los usuarios crear un registro de llamada y rápidamente capturar información básica de un contacto con el cliente, antes de decidir si la llamada es un incidente, un problema, un cambio o una solicitud de catálogo de servicios.

Crear una nueva llamada

Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

Antes de que empieces

Rol requerido: ITIL

Procedimiento

1. Vaya al Centro de Servicio> Llamadas> Llamada nueva.
2. Completar el formulario.

Tabla 1. Llame a los campos de formulario

Campo	Descripción
Número	Un número de identificación generada automáticamente para el registro de llamadas.
Llamador	La persona que contactó con la oficina de servicio. Esto es obligatorio si el tipo de llamada es de incidentes, problemas, cambios, o solicitud.
Empresa	La empresa donde se originó la llamada.
Tipo de llamada	Un campo que especifica el estado de la llamada. • Seleccione un tipo de tarea, como de incidentes, para transferir la llamada. • Seleccione Colgar, número equivocado, estado de las llamadas, o consulta general para guardar el registro de llamadas sin transferir.
Abrió	La fecha y hora en que se abrió el registro de llamadas.
abierto por	El usuario ITIL que se comunicaba con el cliente.
Tipo de Contacto	El tipo de comunicación utilizado para contactar con el servicio.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Campo	Descripción
Breve descripción	Una breve descripción del problema o la pregunta de la persona que llama.
Descripción	Información adicional sobre la llamada que podría ser útil para que otros sepan. Este campo es visible para el cliente.

3. Haga clic en Enviar.

Si el tipo de llamada es de incidentes, problemas, cambios, o la solicitud, este transfiere la llamada, la creación de otro registro del tipo de tarea apropiada. Un mensaje proporciona el número de tarea como un enlace.

Conceptos relacionados

- Transferencia de llamada

  Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

- Tareas de misma persona o compañía

  Cuando se envía una llamada, dos listas relacionados están asociados con el registro de llamadas: Tareas de Tareas misma persona y por la misma organización. Comprobación de estas listas relacionadas puede ser útil para comprobar si hay llamadas duplicadas.

- Ver las llamadas al servicio de servicios

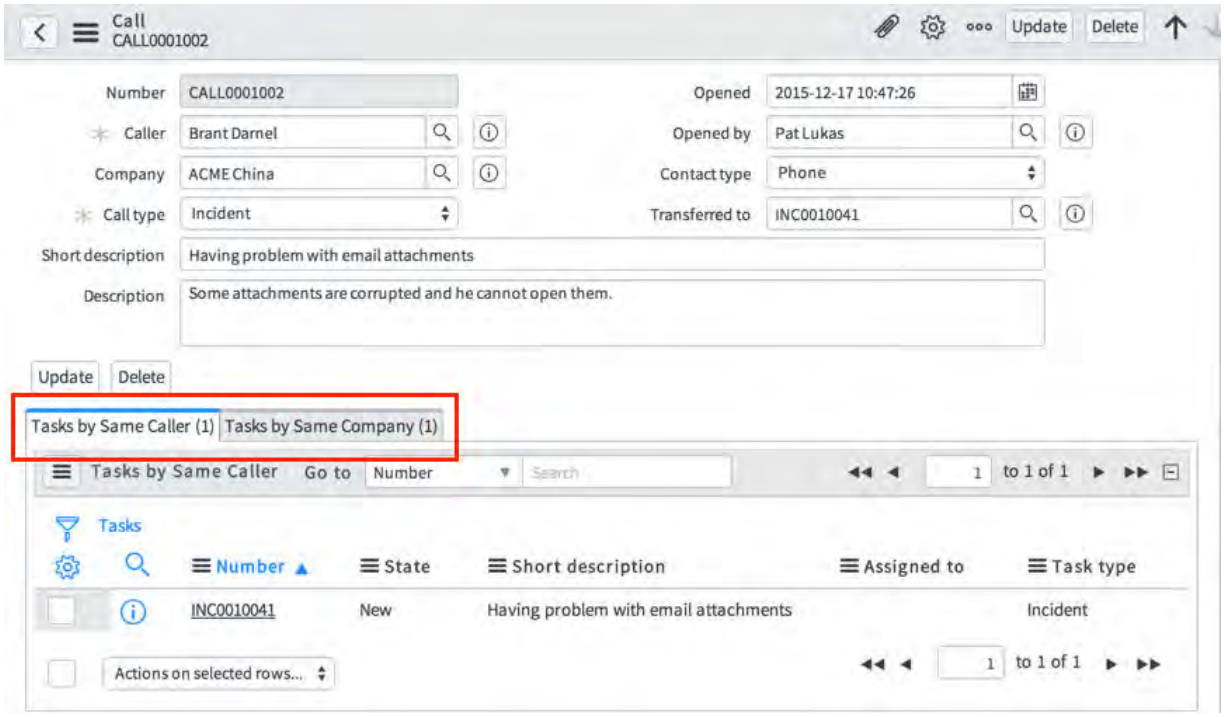
  Puede ver los registros de llamadas de varios módulos de Service Desk.

Tareas de misma persona o compañía

Cuando se envía una llamada, dos listas relacionados están asociados con el registro de llamadas: Tareas de Tareas misma persona y por la misma organización. Comprobación de estas listas relacionadas puede ser útil para comprobar si hay llamadas duplicadas.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Figura 1. listas relacionadas con las llamadas



Estos lista de todos los incidentes, problemas, cambios y catálogo de servicios activos solicitudes de esa persona o empresa.

Las tareas de la lista de llamadas en la misma muestra todos los registros activos en el que el valor en el campo de llamada en la forma llamada coincide con el valor en:

- El campo de llamada en la forma de incidente.
- El abierto por campo en el formulario de problemas.
- Solicitado por el campo en el formulario de solicitud de cambio.
- La solicitada para el campo en el formulario de solicitud de catálogo de servicios.

Las tareas de la lista de la misma organización muestra todos los registros activos en el que el valor en el campo de la empresa en el formulario de llamada coincide con el valor en:

- La compañía de la persona que llama en la forma de incidente.
- La empresa del usuario que abrió el problema en el formulario de problemas.
- La empresa del usuario que solicita el cambio en el formulario de cambio.
- La empresa del usuario la solicitud se hizo para el formulario de Solicitud de catálogo de servicios.

Conceptos relacionados

- Transferencia de llamada

  Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

- Ver las llamadas al servicio de servicios

  Puede ver los registros de llamadas de varios módulos de Service Desk.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Tareas relacionadas

- Crear una nueva llamada

  Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

Transferencia de llamada

Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

Por ejemplo, el mostrador de servicio recibe una llamada telefónica de un cliente problemas de correo electrónico de notificación con su ordenador portátil. Cuando se contesta la llamada, el usuario mostrador de servicio abre un registro de llamada y entra en la información básica durante el curso de la llamada telefónica. Al final de la llamada telefónica, el usuario mostrador de servicio decide que debe ser registrado como un incidente, establece el tipo de llamada a incidentes y guarda el registro de llamadas. Se crea un registro nuevo incidente con datos tomados del registro de llamada original. El nuevo incidente se maneja a través de procesos de gestión de incidentes estándar.

Después se transfiere una llamada, el número del nuevo registro aparece en la Transferido al campo en el formulario de llamadas y la lista de llamadas. Un enlace al nuevo registro aparece encima de la lista de llamadas.

- Transferir una llamada a un incidente, problema o cambio

  Al seleccionar un tipo de llamada tarea, se transfiere la llamada a un incidente, problema o solicitud de cambio.

- Transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios

  Puede transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios e introduzca los datos relevantes para el elemento de catálogo solicitado como parte de un único proceso.

Conceptos relacionados

- Administracion de incidentes

  El objetivo de la gestión de incidentes es para restablecer el funcionamiento normal de servicio lo más rápidamente posible después de un incidente, minimizando el impacto de las operaciones del negocio y asegurar la calidad se mantiene.

- Tareas de misma persona o compañía

  Cuando se envía una llamada, dos listas relacionados están asociados con el registro de llamadas: Tareas de Tareas misma persona y por la misma organización. Comprobación de estas listas relacionadas puede ser útil para comprobar si hay llamadas duplicadas.

- Ver las llamadas al servicio de servicios

  Puede ver los registros de llamadas de varios módulos de Service Desk.

Tareas relacionadas

- Crear una nueva llamada

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

Transferir una llamada a un incidente, problema o cambio

Al seleccionar un tipo de llamada tarea, se transfiere la llamada a un incidente, problema o solicitud de cambio.

Antes de que empieces

Rol requerido: ITIL

Procedimiento

1. En la forma de llamada, establecer el tipo de llamada a incidencias, problemas o Cambiar.
2. Haga clic en Enviar para transferir la llamada.

   Se crea un registro del tipo apropiado, con la siguiente información copiada de la llamada.

   - Breve descripción
   - Descripción
   - Empresa
   - Tipo de Contacto
   - Por abierto
   - Llamador
   - Ubicación (único incidente, poblada con la ubicación de la persona que llama)
   - Solicitado por (modificar solamente, poblado con el nombre de la persona que llama)

Tareas relacionadas

- Transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios

  Puede transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios e introduzca los datos relevantes para el elemento de catálogo solicitado como parte de un único proceso.

Transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios

Puede transferir una llamada a una solicitud de catálogo de servicios e introduzca los datos relevantes para el elemento de catálogo solicitado como parte de un único proceso.

Antes de que empieces

Rol requerido: ITIL

Procedimiento

1. En la forma de llamada, ajuste Tipo de llamada a petición.

   Un campo de elemento de solicitud aparece en el formulario.

2. Seleccione el elemento de catálogo para solicitar.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Los elementos de contenido, productores de discos y guías de pedidos no son compatibles.

3. Haga clic en Enviar.

Aparece el formulario de pedido para que el elemento de catálogo.

4. Seleccione cualquier otra opción para que el elemento de catálogo, según sea necesario.

5. Pide el artículo.

La solicitud de catálogo de servicio se crea con la siguiente información.

- El llamante se copia a la solicitada para campo de la solicitud.
- El campo Descripción de la forma de llamada se copia a las instrucciones especiales.

El artículo solicitado aparece en la tarea de llamada lista relacionada mismo en la llamada.

Conceptos relacionados

- Solicitar un elemento de catálogo

Para poder hacer una solicitud de un catálogo de servicios, vaya a la página principal del catálogo y seleccione el elemento para ordenar.

Tareas relacionadas

- Transferir una llamada a un incidente, problema o cambio

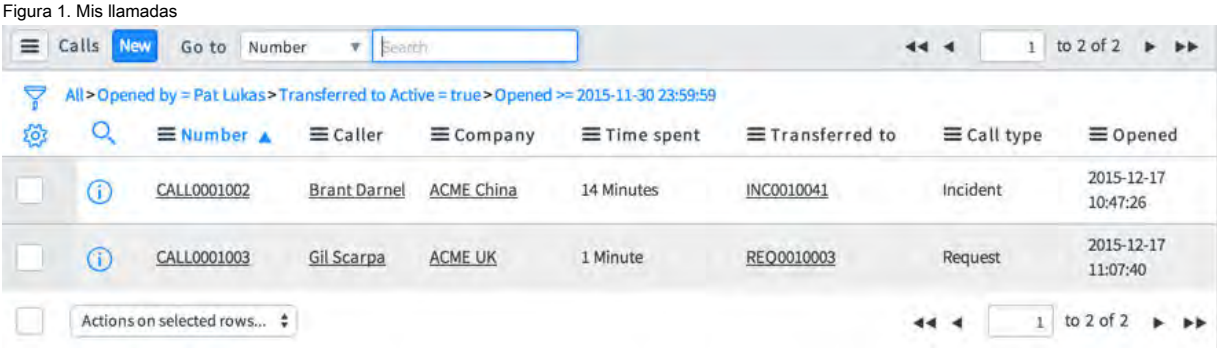
Al seleccionar un tipo de llamada tarea, se transfiere la llamada a un incidente, problema o solicitud de cambio.

Ver las llamadas al servicio de servicios

Puede ver los registros de llamadas de varios módulos de Service Desk.

- El servicio de recepción> Llamadas> Mis listas de llamadas de todas las llamadas que ha creado.
- El servicio de recepción> Llamadas> Llamadas Mi Abierto listas de todas las llamadas que ha creado que tiene los documentos transferidos, tales como incidentes, que todavía están abiertos.
- El servicio de recepción> Llamadas> Todas las llamadas listas abiertas de todas las llamadas creados en el último mes que se han transferido los registros que todavía están abiertos.

Figura 1. Mis llamadas



La columna Tiempo transcurrido muestra el tiempo entre la creación y el almacenamiento del registro de llamadas.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.

Conceptos relacionados

- Transferencia de llamada

  Datos recogidos durante el contacto con el cliente determinan el tipo de registro. Ahorro de la llamada con un tipo de llamada de incidentes, problemas, cambiar o Solicitud guarda el registro de llamadas y también crea un nuevo registro del tipo de tarea seleccionada.

- Tareas de misma persona o compañía

  Cuando se envía una llamada, dos listas relacionados están asociados con el registro de llamadas: Tareas de Tareas misma persona y por la misma organización. Comprobación de estas listas relacionadas puede ser útil para comprobar si hay llamadas duplicadas.

Tareas relacionadas

- Crear una nueva llamada

  Puede crear una nueva llamada cuando un usuario se comunica con usted para la ayuda con su problema.

© 2017 ServiceNow. Todos los derechos reservados.