

Versión del documento: 2.0.8

White Paper Help Desk Intranet

Autor: Departamento de Comercialización
Última modificación: Abril de 2004



1 Contenido

2 ¿Quién debería leer este documento?.....	3
3 ¿Qué es una Intranet?.....	3
4 CommonGround®.....	4
4.1 ¿Cuáles son sus beneficios?.....	4
4.2 ¿Cuáles son sus ventajas?.....	5
5 Help Desk Intranet.....	7
5.1 Resumen de funcionalidades.....	7
6 Lyptus®: Tecnología de punta.....	9
7 Requerimientos para la implantación.....	10
7.1 Requerimientos de software.....	10
7.2 Requerimientos de hardware.....	10

2 ¿Quién debería leer este documento?

Este documento está destinado a todas aquellas personas que están analizando la necesidad de incorporar a su empresa una solución de mesa de ayuda (Help Desk) y deseen informarse respecto de las características de **Help Desk Intranet**, una de las opciones de nuestros productos para Intranet **CommonGround®**. Hemos incluido información acerca de los beneficios y ventajas de implantar una solución que se encuentra inmersa en una Intranet, sus funcionalidades, la tecnología utilizada y los requerimientos para su instalación.

Cualquier información adicional que requiera puede dirigirse a nuestro sitio Web <http://www.koaladev.com> o por mail a info@koaladev.com

3 ¿Qué es una Intranet?

Una Intranet es un sistema que enlaza a todos los miembros de una organización y facilita el acceso a conocimiento e información, mejorando el desempeño de los recursos humanos y creando un ambiente de trabajo más productivo.

Es la aplicación de Internet dentro del ámbito organizacional. Permite integrar dicha tecnología a tareas con fuerte orientación grupal, en las que uniendo esfuerzos se pueden llevar a cabo de mejor forma, más rápida y segura.

En este entorno de productividad y colaboración como los propiciados por una Intranet, una mesa de ayuda o Help Desk es una muy buena herramienta a incluir. En Koala Developers hemos desarrollado una solución de Intranet para empresas de pequeño y mediano porte llamada **CommonGround®**. **CommonGround®** está formado por paquetes de productos orientados a resolver diferentes necesidades, dependiendo de las actividades que desempeñe su empresa. Entre estos paquetes se encuentra Help Desk Intranet del cuál este documento se ocupa.

4 CommonGround®

Las Intranet son soluciones que, luego de implantadas, formarán parte del corazón de la actividad de su empresa, proveiendo de las herramientas, la seguridad, las funcionalidades y ventajas necesarias para un trabajo con mayor valor agregado para su gente y sus clientes, mayor colaboración, y en fin, mayor productividad.

CommonGround®, de la familia de productos Small Business, es una suite de productos para la implementación de Intranets Corporativas y sitios Web funcionales que apoya la gestión de la calidad en la información, documentación, las tareas y proyectos de una organización, así como la gestión del conocimiento.

Basado totalmente en tecnología Java, J2EE, Struts y XML, se independiza de la plataforma tecnológica subyacente, disminuyendo así tiempos y costos de implantación.

Los diferentes paquetes de productos han sido desarrollados para fines funcionales específicos. Ellos son:

- Help Desk Intranet
- Office Intranet
- Intranet Vendor
- Web Manager
- Project Manager Intranet
- Full Intranet Suite

4.1 ¿Cuáles son sus beneficios?

Los beneficios de implantar una Intranet, se podrán ver tanto puertas adentro de la organización como puertas afuera. Como ejemplo, detallamos aquéllos que consideramos los más importantes:

- **Puertas adentro**
 - Ahorro de costos derivados del remplazo del papel.
 - Ahorro de costos en capacitación de empleados y en servicio al cliente.
 - Disminución de errores en los procesos internos.
 - Aumento de productividad derivado del conocimiento y la reducción del tiempo de búsqueda de los documentos.
 - Creación de un ambiente de trabajo homogéneo, productivo y seguro a sus integrantes.
 - Documentación segura: la información (documentos, memos, procedimientos, noticias, circulares, etc.) es generada por las personas adecuadas y difundido a las personas adecuadas).
 - Fortalecimiento de la imagen de la organización, con misión, visión, valores y reglas conocidos, establecidos y difundidos a quién corresponde.
 - La Colaboración propicia el crecimiento personal y organizacional
 - Preservación del know-how de la organización.
 - Legalización y autorización en la utilización de la información, ya que brinda a sus usuarios la información “oficial” necesarias para su trabajo diario, estando seguros de que lo que se está haciendo está probado y aprobado por la organización.
 - Definición clara de responsabilidades, se favorece el autocontrol. Por medio de flujos de publicación y modificación, se sabe quién genera información, quién la revisa y quién la autoriza.
 - Coordinación entre personas y equipos de trabajo por medio de portales apropiados a sus funciones.
 - Se genera confianza entre las partes, y entre los usuarios, su actividad y la organización.
 - Brinda la tecnología para continuar creciendo, integrando funcionalidades de forma de generar el “escritorio de trabajo”

- Brinda una plataforma con tecnología de punta, con soporte mundial.
 - La oficina portátil: Acceso seguro desde cualquier lugar del mundo a los recursos de la organización con tan sólo un navegador.
 - Mejora en la organización y distribución de las tareas a realizar, posibilitando una mejora sustancial en la atención al cliente y el cumplimiento de los servicios prestados.
- **De cara al Cliente:**
- Da **confianza** de que la empresa no improvisa, que sabe lo que hace y que lo tiene bien documentado.
 - **Mejora la relación con el cliente**, al mejorar el nivel de servicio que se le presta.
 - Mejora la imagen que el cliente tiene de la empresa.
 - Y por lo tanto mejora la fidelidad del cliente hacia la empresa.

4.2 ¿Cuáles son sus ventajas?

CommonGround® fue desarrollado como una Intranet para proveer a nuestros clientes de los mayores beneficios técnicos y funcionales. Partimos de la base de que una Intranet debe permitir el crecimiento a una organización, no limitarlo. Por ello, hemos seleccionado cuidadosamente las funcionalidades, las herramientas y la tecnología que forman parte de CommonGround®.

Presentamos a continuación, a modo de resumen, algunas ventajas de los productos CommonGround®:

• Ventajas generales:

- Es una Intranet totalmente pensada para empresas cuya principal actividad es la atención de órdenes de trabajo (incidentes o tickets), o que una de sus actividades es ésta.
- Es una solución “pronta para instalar”.
- Permite la implantación de una “solución integral”, donde la información y la documentación está centralizada y por lo tanto es siempre consistente, fácilmente actualizable y disponible a todos los integrantes de su empresa.
- Prácticamente no requiere mantenimiento.
- La política de licenciamiento “por única vez” le garantiza independencia cuando su empresa crece. Usted compra una licencia de uso que no tiene en cuenta la cantidad de usuarios a conectarse. Sin embargo cuenta con toda la tecnología para soportar pequeños o grandes grupos de usuarios y flujos de información.
- Gracias a su interfaz amigable y fácil de usar, se gana en la disminución de errores en los procesos internos.
- Información segura: la información es generada por las personas adecuadas y difundido a las personas adecuadas. El módulo de autenticación y seguridad, controla permanentemente los accesos y actividades de los usuarios en la Intranet. Nada es realizado aquí sin la autorización correspondiente. Adicionalmente, un log de actividad, registra quién, cuando y qué se hace, durante el tiempo de trabajo con CommonGround®.
- Permisos y roles: el sistema de seguridad permite la definición de usuarios, grupos y roles a la medida de las necesidades de la empresa.
- El motor de búsquedas es una potente herramienta que le permitirá ahorrar tiempos en localizar información de cualquier tipo. Toda la información registrada en la intranet, cualquiera sea, es factible de ser buscada y encontrada por el buscador.
- Brinda una plataforma con tecnología de punta, con soporte mundial.
- La oficina portátil: Acceso seguro desde cualquier lugar del mundo a los recursos de su empresa con tan sólo un navegador.
- Usted cuenta con una gran gama de servicios que lo respaldarán en todo momento: soporte a usuarios, mantenimiento, garantías, capacitación, etc.

Ventajas tecnológicas:

- CommonGround® es una solución totalmente Web, por lo que su implantación no requiere costos de instalación en cada uno de los usuarios. Los usuarios que trabajarán con CommonGround® solo requieren un navegador Web y acceso a la aplicación. Por lo mismo, los costos de actualización son mínimos, ya que solo es necesario actualizar los servidores.
- Por estar desarrollado enteramente con tecnología Java, J2EE, XML y Struts se garantiza una solución totalmente **multiplataforma**. Qué significa esto? Le permite a su empresa seleccionar la tecnología de base que más le convenga a su realidad y políticas internas (selección del sistema operativo, base de datos, servidor de aplicaciones, etc.).
- Usted cuenta con una solución con soporte para múltiples servidores de aplicaciones. Puede seleccionar entre una variedad

muy grande, según su conveniencia (por ejemplo tomcat, IBM WAS, BEA WebLogic, Sun ONE, etc.).

- Los respaldos del sistema pueden ser realizados en línea, sin necesidad de bajar el sistema, dependiendo de la base de datos subyacente.
- Gracias a la utilización de “Secure Socket Layer” (SSL), se garantizan altos niveles de seguridad en el acceso a la información.
- Toda la información sensible es almacenada encriptada con algoritmos modernos y reconocidos (IDEA, Blowfish, Rijndael, etc.)

5 Help Desk Intranet

Dentro de **Common Ground®**, usted cuenta con diferentes opciones. Una de ellas es **Help Desk Intranet** que se focaliza en la gestión de ordenes de trabajo, ideal para aquellas organizaciones que cuentan con servicio técnico y/o que deben atender solicitudes y reclamos de clientes.

Help Desk Intranet incluye:

- Módulo de Help Desk (mesa de ayuda que gestiona órdenes de trabajo, tickets o incidentes)
- Módulo de Contact Manager (conteniendo una libreta de contactos centralizada)
- Módulo Forums (los foros son herramientas muy especialmente importantes en ambientes de colaboración)

5.1 Resumen de funcionalidades

En este apartado, le brindamos un resumen de las funcionalidades que ponemos a su disposición en cada uno de nuestros productos **CommonGround®**, en este caso, de Help Desk Intranet.

Los puntos indicados con (*) requieren de un sitio Web y su respectiva adaptación (programación) del sitio Web para su utilización.

Módulo	Funcionalidad
Help Desk	Asignación manual de incidentes a usuarios o grupos
	Definición de alertas por estado y tiempo de los incidentes
	Historia de un incidente
	Información de clientes (integración con Contact Manager)
	Ingreso de incidentes por operadores.
	Monitoreo con información de estado de situación actual: incidentes abiertos, pendientes, finalizados, etc.
	Reportes predefinidos on line con información por usuario, cliente, tipos y estados de incidente
	Log total del sistema
Contact Manager	Registro de contactos generales y personales
	Categorización de contactos
	Creación de categorías por parte de usuarios
	Campos para notas, fotografía, etc.
Forums	Creación de grupos de discusión
	Foros públicos y privados
	Foros moderados
	Búsquedas simples y avanzadas
	Inclusión de foros en el sitio web

<i>Módulo</i>	<i>Funcionalidad</i>
Administración y seguridad	Creación, modificación, eliminación y bloqueo de usuarios del sistema
	Asignación de nueva clave de usuario
	Creación, modificación, eliminación y bloqueo de grupos de usuarios
	Creación, modificación, eliminación de roles (permisos asociados a roles)
	Creación, modificación, eliminación de roles asociados a usuarios y/o grupos a las diferentes secciones de la Intranet
	Permisos sobre usuarios: quién puede administrar qué usuarios
	Permisos sobre grupos: quién puede administrar qué grupos

6 Lyptus®: Tecnología de punta

Para el desarrollo de **CommonGround®**, Koala Developers utiliza la potencia tecnológica de **Lyptus®**.

Lyptus® es una plataforma para la construcción de Intranets corporativas que implementa las funcionalidades más aceptadas en la gestión de información y comunicación empresarial.

Por medio de la tecnología **Lyptus®**, es posible desarrollar soluciones de forma sencilla y en tiempos cada vez más cortos.

La utilización de estándares como JAVA, Struts y XML permiten optimizar la calidad de las soluciones y disminuir costos de desarrollo.

- **Java**, es un lenguaje difundido y que sigue estándares académicos y de mercado que aseguran la disponibilidad de personal capacitado y el desarrollo de sistemas con base teórica. Los sistemas desarrollados en Java, pueden ser utilizados en cualquier sistema operativo y hardware, sin necesidad de modificarlos. Así mismo, pueden utilizar cualquier DBMS (manejador de bases de datos relacionales) e incluso puede sustituirse luego de desarrollado e implantado el sistema.
- **Struts** simplifica de forma significativa la creación de interfaces Web, imponiendo una metodología de desarrollo. Adicionalmente, provee una batería de funcionalidades importante, utilizada frecuentemente en aplicaciones Web. El uso de esta tecnología permite separar completamente la estética de las interfaces de usuario de la lógica del sistema, promoviendo la modularización y mejorando su mantenibilidad.
- **XML** es el estandar actual para la representación e intercambio de información. Es aceptado a nivel mundial y permite la comunicación “transparente” inter e intra sistemas en diferentes plataformas de hardware, software, etc. Así mismo, permite almacenar en un único documento la información y meta-información necesaria para interpretarlo, por lo que facilita la interpretación por parte de un tercero y disminuye la dificultad del desarrollo de interfaces entre sistemas, punto crítico en la mayoría de los proyectos informáticos. Además de estar diseñado para ser procesado sin problemas por los computadores, está pensado para que la persona pueda leerlo directamente sin la asistencia de programas especiales o especificaciones. Esto permite disminuir los tiempos en correcciones y diagnóstico de problemas.

7 Requerimientos para la implantación.

A continuación presentamos los requerimientos para la implantación de **CommonGround®** powered by **Lyptus®** agrupados en requerimientos de software y requerimientos de hardware. Los mismos son a modo de ejemplo ya que la gran flexibilidad de la plataforma permite su instalación en una amplia diversidad de plataformas.

7.1 Requerimientos de software

Los requerimientos de software son:

- Servidor Web
- Servidor de aplicaciones J2EE compatible con JSP 1.2 y Servlets 2.3
- JVM compatible con Java 2 SDK 1.4.x o superior
- DBMS relacional compatible con JDBC 1.0 nivel 4

Detallamos algunas configuraciones de ejemplo:

- Ejemplo 1:
 - Red Hat Linux 7.3
 - Apache Tomcat 4.1.x
 - MySQL 3.23.x
 - Sun Java 2 SDK 1.4.1
- Ejemplo 2:
 - Windows 2000
 - SQL Server 2000
 - IIS 5.0 + Tomcat 4.1.x
 - Sun Java 2 SDK 1.4.1

7.2 Requerimientos de hardware

Los requerimientos de hardware son:

- Servidor con las siguientes características:
 - Procesador x86 1Ghz
 - 256Mb RAM
 - 1Gb de disco
 - Interfaz Ethernet 100Mbps



En Uruguay: **www.koaladev.com**
info@koaladev.com
Silvestre Blanco 2577 Of. 801
Tel. (598 2) 709 0695
Montevideo - Uruguay
C.P. 11.300

En Chile: **www.koaladev.com**
info@cl.koaladev.com
Isabel La Católica 4861
758-0487 Las Condes
Santiago de Chile - Chile
Teléfono: 562-4588649
Fonofax: 562-4588650

En Colombia: **www.spinevolution.com**
info@spinevolution.com
Transversal 22 N° 84 - 72 Of. 301
Tel. (571 2) 6228898
Bogotá - Colombia
C.P. 11.300