

Historial de Ayuda Digital (HAD)

El módulo “HAD - Historial de Ayuda Digital del Usuario”, facilita tanto a los Gestores del Centro de Servicios al Usuario como de la STIC la posibilidad de consultar en tiempo real el histórico de interacciones de los usuarios con el CSU. Se tendrá acceso a información consolidada, agregada y de forma visual del usuario, como por ejemplo, su información de perfil, histórico de sus solicitudes, qué canales utiliza para contactar con CGES, valoraciones sobre la gestión del Servicio etc.

Para buscar el historial de un usuario concreto se debe introducir alguno de sus siguientes datos:

- Usuario DMSAS
- Email
- Nombre
- DNI

Tipo de identificación de usuario	Búsqueda por
Introduce el tipo Usuario DMSAS Email Nombre DNI	Introduce el usuario

Aspecto general del panel

Historial de Ayuda Digital

BÚSQUEDA DE USUARIO

MARIA JOSE I

MEDICO DE A...

9510

ADMISION/D...

9510

VIP

MALAGA

USUARIO

CAMPO UNIVERS. DE TEATINOS S/N

RESUMEN GLOBAL DE SOLICITUDES

Canal	Total contactos	Tiempo Atención Media	Tiempo natural Resolución	Tiempo extremos	Valoración Encuesta
Email	11	21d 22h 16m 50s	15d 13h 14m 27s	22d 10h 42m 9s	★★★★4
Llamadas	9	-	-	-	Sin valoración
Web	30	17d 5h 29m 48s	9d 10h 36m 48s	15d 10h 41m 8s	★★★★4
Total	50	15d 3h 52m 47s	9d 3h 48m 34s	14d 6h 55m 31s	★★★★4

SOLICITUDES DE USUARIO

Filtro por fecha de apertura

Filtro por estado

Filtro por número de solicitud

Estado	Solicitud #	Fecha de apertura	Fecha de cierre	Fecha resolución	Canal - Tipo
Cerrada		2021-07-22 11:03	2021-08-04 8:43	2021-07-26 9:11	EMAIL - R
Cerrada		2021-07-19 11:26	2021-07-27 1:04	2021-07-19 11:52	TELEFONO - R
Cerrada		2021-07-19 10:27	2021-07-19 12:34	2021-07-19 11:41	WEB MCS - R

La información se dividirá en tres bloques:

1- **Información de perfil;** con los principales datos del usuario.

Historial de Ayuda Digital

BÚSQUEDA DE USUARIO

MARIA JOSE I

MEDICO DE A...

9510

ADMISION/D...

9510

VIP

MALAGA

USUARIO

CAMPO UNIVERS. DE TEATINOS S/N

Página 2 de 4

2- Resumen global de solicitudes; donde se visualiza el número de solicitudes registradas* según los diferentes canales así como los tiempos medios de atención, resolución y extremo a extremo (desde que la solicitud es registrada, hasta su resolución) de las mismas. También la media de las valoraciones realizadas en esas solicitudes. Para acceder a más detalle de esta información, se puede desplegar cada sección.

*Por razones de rendimiento, sólo se visualizan estadísticas sobre las últimas 50 solicitudes registradas para el usuario buscado.

RESUMEN GLOBAL DE SOLICITUDES					
Canal	Total contactos	Tiempo Atención Media	Tiempo natural Resolución	Tiempo extremos	Valoración Encuesta
✉ Email	11	21d 22h 14m 50s	15d 13h 14m 27s	22d 10h 42m 9s	Sin valoración
Peticiones	7	15d 17h 24m 16s	9d 8h 19m 34s	17d 1h 44m 15s	Sin valoración
Reclamaciones	3	1m 12d 15h 38m 24s	1m 10d 20h 29m 16s	1m 18d 16h 23m 23s	Sin valoración
Incidencias	1	4h 20m 6s	4h 20m 6s	5h 7m 7s	Sin valoración
☎ Llamadas	9	-	-	-	Sin valoración
📺 Web	30	17d 5h 20m 48s	9d 10h 36m 48s	15d 10h 41m 8s	★ ★ ★ ★ ☆ 3
📊 Total	50	15d 3h 52m 47s	9d 3h 49m 34s	14d 6h 55m 31s	★ ★ ★ ★ ☆ 3

3- Solicitudes de usuario: Al desplegar una de las solicitudes se accede al detalle de la misma con los tiempos de resolución y de atención según el canal, el número de transferencias que ha tenido y las posibles reclamaciones y reaperturas. También aparecerá la valoración de la gestión de esa solicitud en caso de que el usuario la haya realizado. Si ha dejado un comentario en dicha valoración, se podrá ver el mismo poniendo el cursor encima de las estrellas. También estará visible toda la actividad de la solicitud.

SOLICITUDES DE USUARIO

Filtro por fecha de apertura

Filtro por estado

Filtro por número de solicitud

Selecciona un rango de fecha

Todos los estados

Introduce un número de solicitud

Estado	Solicitud #	Fecha de apertura	Fecha de cierre	Fecha resolución	Canal - Tipo
Abierta		2021-08-11 3:12	-	-	WEB MICS - I
Cancelada		2021-07-15 2:12	2021-07-15 2:25	2021-07-15 2:25	WEB MICS - I
Cerrada		2021-07-15 2:09	2021-08-06 4:18	2021-07-29 12:12	WEB MICS - I
Cerrada	6980114	2021-06-25 10:44	2021-06-28 8:53	2021-06-28 8:20	WEB MICS - I

Tiempo en Curso

Tiempo de Resolución

Valoración Encuesta

-

2d 21h 36m 18s

★★★★☆ 4

KPI Tiempo de atención

KPI Número transferencias

KPI Número reclamaciones

KPI Número reaperturas

2d 21h 36m 18s

-

0

0

Resumen

La notificación de

ión ejemplo del error.

Actividades

2021-06-28 8:53

Valorada

2021-06-28 8:53

Cerrada

2021-06-28 8:20

Escalada a otro resolutor

2021-06-25 10:44

Creada

