

## Una nueva calidad de helpdesk en Axence nVision

*La versión 8.5 del software Axence nVision trae el módulo HelpDesk renovado con automatizaciones, tickets refrescados en tiempo real y una serie de otras funciones y mejoras interesantes.*

[Axence](#) – fabricante de software integral de administración de la infraestructura TI – ha presentado la versión 8.5 de su solución estrella **Axence nVision**. Los cambios principales en la última edición conciernen al **módulo HelpDesk**, destinado a prestar servicios de asistencia técnica remota en empresas e instituciones. Ha adquirido un nuevo aspecto y una serie de funcionalidades, incluida la posibilidad de definir automatizaciones propias. Ya puedes [descargar](#) el nuevo estreno de la aplicación de la página Web de la empresa.

### Funcional, intuitivo, transparente

Al igual que su antecesor, el nuevo módulo HelpDesk está **disponible desde el navegador** de Internet. En respuesta a la movilidad creciente de los administradores es posible usarlo desde cualquier lugar del mundo, también a través de una **tableta**, lo que supone una de las novedades en esta versión. La interfaz del programa fue escrita de nuevo pensando en una mayor intuitividad y transparencia. Está caracterizada, entre otros, por una **mejor organización del contenido**, la uniformidad de las soluciones empleadas en las habilidades motoras y el rediseño total de las funciones existentes. Para facilitar el trabajo con la herramienta ha sido empleado un cómodo mecanismo **drag & drop** (para gestionar las prioridades) y un editor WYSIWYG (tickets/comentarios/artículos). La aplicación ha sido creada a partir de la lógica existente del sistema HelpDesk, lo que garantiza su compatibilidad con las versiones anteriores.

*La evolución del módulo HelpDesk anuncia el cambio de filosofía de creación de la aplicación por parte de Axence. Al presentar su nuevo estreno mostramos que seguimos enfocados en la mejora continua del software Axence nVision – dice Grzegorz Oleksy, Presidente del Consejo de Administración de Axence.*

### Novedades y mejoras

En el módulo HelpDesk ha sido añadida una serie de nuevas funciones, y han sido perfeccionadas las funciones disponibles ya anteriormente. **Por un rediseño completo** ha pasado el sistema de los tickets. El propósito del cambio fue **reducir las reacciones** de los empleados de asistencia técnica a los problemas presentados. La interfaz ha sido basada en una lista filtrada con elementos que apoyan el trabajo sobre los eventos registrados. Una de las novedades es la vista previa rápida del ticket en forma de un panel vertical mostrado a la derecha de la interfaz de la lista de tickets.

Un complemento lo constituye el buscador detallado de tickets escrito desde el principio. Merece la pena destacar que tanto los avisos como las respectivas vistas de los tickets **se refrescan en tiempo real**.

La novedad esencial son las **automatizaciones**, es decir, las reglas referentes a las acciones que serán realizadas automáticamente en el procesamiento del ticket, inmediatamente después de haber cumplido las condiciones previamente definidas.

Las automatizaciones en Axence nVision 8.5 son flexibles: permiten crear reglas individuales para los distintos guiones que pueden ocurrir en la circulación de los tickets. Permiten **ahorrar tiempo** de los empleados de asistencia técnica y de las personas que presentan los problemas. Su configuración es muy simple gracias al **creador** que incluye más de 100 variantes de condiciones y acciones predefinidas. La asignación de los tickets a las correspondientes categorías después de reconocer las palabras claves, la generación en los hilos respuestas que remiten a los artículos de la base de conocimientos o el cambio del estatus después de una acción correspondiente del usuario, son tan solo algunos ejemplos de las tareas que pueden ser automatizadas. Para facilitar aún más el trabajo con la nueva herramienta, en el inicio se han facilitado varios modelos de automatizaciones básicas que puede activar el administrador. La adición de los siguientes modelos está planificada para las siguientes versiones del programa.

La **base de conocimientos** es una funcionalidad que apareció por primera vez en la versión 8.0 de Axence nVision, pero es ahora cuando ha obtenido posibilidades totalmente nuevas. Gracias a la base el administrador puede crear para los empleados guías sobre cómo solucionar las averías más simples, lo que permite a los especialistas de asistencia técnica centrarse en los tickets más complejos. A los artículos en la base de conocimientos se pueden añadir gráficos y vídeos de YouTube. Los registros también pueden ser categorizados de cualquier manera. La base de conocimientos es un **manual autodidáctico** que puede implementar y usar con éxito cualquier empresa o institución.

Aparte de las novedades mencionadas, el módulo HelpDesk en Axence nVision 8.5 ofrece también: un creador de adición de las capturas de pantallas y archivos adjuntos en la vista del ticket, distintas opciones para formatear el contenido de los tickets y comentarios (listas, viñetas, colores de letra, etc.), la posibilidad de añadir enlaces a los artículos existentes en la base de conocimientos o de revisar la actividad de los usuarios en el sistema con posibilidad de filtración (**activity log**). El módulo lleva integrado también un **comunicador** (chat) que permite guardar la correspondencia confidencial de empresa en un servidor interno. Todas las nuevas funciones y correcciones han sido incluidas **en el histórico de cambios**.

Invitamos a seguir **los canales oficiales de Axence** en los medios de comunicación social:

- [LinkedIn](#)
- [Twitter](#)
- [YouTube](#)

### **Información sobre la empresa Axence**

Axence suministra desde hace más de 10 años a empresas e instituciones en todo el mundo soluciones profesionales para la administración integral de la infraestructura TI. El producto estrella de la empresa, el software Axence nVision, responde a las necesidades claves de los administradores y de los oficiales de seguridad de TI en el ámbito del monitoreo de la red y de los usuarios, el inventario de hardware y software, la asistencia técnica remota y la protección de datos contra fugas. Permite a los consejos de administración optimizar los costes de mantenimiento de la infraestructura informática independientemente de su tamaño. Las soluciones de Axence han sido instaladas hasta el momento en más de 600.000 equipos y este número sigue creciendo. Su alta calidad es apreciada tanto por los líderes en el mercado como por organizaciones internacionales y los medios de comunicación del sector.

### **Contacto para medios de comunicación:**

Jacek Dąbrowski

Especialista Superior en Relaciones Públicas y Marketing Digital

Teléfono: +48 12 444 73 59

Correo electrónico: [jacek.dabrowski@axence.net](mailto:jacek.dabrowski@axence.net)

Skype: jacek\_axence