Tykko v1.0 · Plan Institucional · Material de capacitación

Guía rápida para administradores

Lo esencial para mantener la organización en Tykko. El manual completo está en tykko.cl/ayuda/manual-administrador.

1. Ingreso con segundo factor

- El segundo factor (TOTP), con una aplicación autenticadora como Microsoft Authenticator o Google Authenticator, se exige por defecto a los administradores; la organización puede desactivarlo de forma transitoria. La primera vez, Tykko pide registrar la aplicación; después, pide su código en cada ingreso.
- Recomendación: mantener al menos dos administradores.

2. Menú Administración

Opción	Para qué sirve
Organización	Datos de la institución, horario hábil, feriados, plazos de tickets, seguridad, portal y correo (Organización › Correo).
Usuarios	Usuarios del equipo y solicitantes, con su rol, grupos y unidad.
Licencias	Licencias usadas, disponibles y fecha de término.
Grupos	Equipos de atención.
Unidades y comunas	Nivel central, establecimientos, comunas y carga masiva desde CSV.
Catálogos	Estados, prioridades, categorías y tipos de solicitud.
Campos personalizados	Campos adicionales de los tickets.
SLA	Tiempos de primera respuesta y de resolución por prioridad.
Reglas	Automatización de clasificación, asignación y notificación.
Plantillas de correo	Textos de los correos automáticos al solicitante.
Correos	Registro de correos, con las pestañas Enviados y Recibidos.
Auditoría	Ingresos, permisos, licencias, exportaciones y configuración.
Exportar todo	ZIP con toda la información de la organización.

3. Menús Usuarios y Licencias

Rol	Qué hace	¿Usa licencia de agente?
Administrador	Configura la organización, catálogos, SLA, reglas, usuarios y licencias; ve todo.	Sí
Supervisor	Ve todos los tickets, reasigna y consulta el panel y los reportes.	Sí

Rol	Qué hace	¿Usa licencia de agente?
Agente	Atiende los tickets de sus grupos y los asignados a él.	Sí
Solicitante	Crea y sigue sus propias solicitudes desde el portal o por correo y lee la base de conocimiento.	No. Solicitantes ilimitados

- Ocupan licencia los administradores, supervisores y agentes activos. Con 10 licencias no se puede activar un undécimo usuario del equipo.
- La pantalla **Licencias** muestra las usadas, las disponibles y la fecha de término.

Reasignar una licencia (sin costo):

1. Desactiva al usuario que deja de atender. Su historial y sus tickets se conservan.
2. Crea o activa al nuevo usuario con su rol, grupos y unidad.
3. Comprueba en la pantalla de licencias que las usadas no superen las contratadas.

4. Estructura de la organización

- **Grupos:** reúnen a los agentes por tipo de atención («Mesa central», «Soporte en terreno»). Se usan en la vista De mis grupos y en las reglas.
- **Comunas precargadas:** Talagante, Peñaflor, El Monte, Isla de Maipo y Padre Hurtado.
- **Unidades:** «Nivel central» y una por establecimiento, con nombre, RBD, comuna y tipo. La carga masiva usa un CSV con las columnas nombre, RBD, comuna y tipo.
- **Dominios de correo:** asocia a una unidad los dominios de sus correos para que los tickets que lleguen desde ellos queden en esa unidad.
- Las unidades y los elementos de los catálogos no se eliminan: se desactivan, para conservar la información de los tickets existentes.

5. Catálogos y campos

- **Estados:** cada estado equivale a uno base (abierto, en curso, en espera, resuelto y cerrado); el base define el comportamiento, por ejemplo la pausa del SLA en espera.
- **Prioridades:** Baja, Media, Alta y Crítica. **Tipos:** Incidente, Requerimiento, Consulta y Solicitud de acceso.
- **Categorías** con un nivel de subcategorías: Equipos, Impresoras, Red e internet, Correo y Microsoft 365, Software, Cuentas y accesos, Telefonía y Otros.
- **Campos personalizados** de tipo texto, número, fecha, lista (con sus opciones) y casilla; pueden ser obligatorios y visibles en el portal.

6. SLA, horario y feriados

Objetivos iniciales (horas hábiles)

Prioridad	Primera respuesta	Resolución
Crítica	1 hora	4 horas
Alta	2 horas	8 horas
Media	4 horas	24 horas
Baja	8 horas	40 horas

Horario hábil inicial

Días	Horario hábil inicial
Lunes a jueves	08:30 a 17:30
Viernes	08:30 a 16:30
Sábado y domingo	Sin horario hábil

- Cada política se cuenta en horario hábil o corrido. El reloj se detiene en espera y mientras el ticket está resuelto.
- Los feriados nacionales de Chile vienen precargados y se pueden editar: revísalos cada año y agrega los días sin atención propios.
- Alertas: al agente asignado (o a su grupo, si no tiene agente) al 75 % del plazo y al supervisor al vencer.

7. Reglas de automatización

Forma «si se cumplen estas condiciones, haz estas acciones». Se evalúan al crear, al actualizar o por tiempo (revisión cada 5 minutos), en el orden definido; cada regla aplicada queda en el historial del ticket.

Ejemplo	Cuándo	Condiciones	Acciones
Impresoras a terreno	Al crear	Categoría es Impresoras	Asignar al grupo «Soporte en terreno» y notificar al grupo
Prioridad por palabras	Al crear	Asunto o descripción contiene «sin internet»	Fijar prioridad Alta
Seguimiento	Por tiempo	Horas sin respuesta mayor o igual a 8	Notificar a los supervisores

8. Correo Microsoft 365 y plantillas

La dirección de entrada se ve en **Organización › Correo**; es de solo lectura y la asigna Plutonia. Modo A (reenvío), en el Microsoft 365 de la institución, con la guía tykko.cl/ayuda/microsoft-365:

1. **Microsoft Defender › Directivas antispam:** crea una directiva de salida aplicada solo al buzón de soporte, con «Reglas de reenvío automático: Activado».
2. **Centro de administración de Exchange › Flujo de correo › Reglas:** crea una regla que, si el destinatario es el buzón de soporte, redirija el mensaje a talagante@entrada.tykko.cl. Habilítala: las reglas nuevas quedan deshabilitadas y pueden tardar 30 minutos o más en aplicarse.
3. **Prueba:** escribe al buzón de soporte, verifica el acuse con el número del ticket, responde desde Tykko y contesta desde Outlook.

En **Plantillas de correo** se editan los cuatro correos automáticos (acuse de recibo, nueva respuesta del agente, ticket resuelto y ticket cerrado) con las variables {{ticket.numero}}, {{ticket.asunto}}, {{solicitante.nombre}}, {{enlace}}, {{mensaje}}, {{agente.nombre}} y {{organizacion.nombre}}.

9. Auditoría y exportación

- **Auditoría:** ingresos, cambios de permisos y licencias, exportaciones y cambios de configuración; solo la consultan los administradores.
- **Exportar todo:** ZIP con tickets, campos, fechas, estados, asignaciones, mensajes e historial en CSV y JSON, más los adjuntos. Disponible en cualquier momento y sin costo.

10. Lista de revisión

1. Equipo activo y licencias usadas según lo contratado.
2. Grupos e integrantes revisados.
3. Unidades, comunas y dominios de correo revisados.
4. Catálogos, SLA, horario y feriados revisados.

5. Reglas básicas activas y probadas.
6. Canal de correo probado de punta a punta.
7. Primeros artículos de la base de conocimiento publicados.
8. Funcionarios informados de la dirección del portal y del correo de soporte.

> **Soporte de Plutonia SpA:** soporte@entrada.tykko.cl · días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile). Incidentes de acceso, licencias y funcionamiento, y consultas de configuración.