



Experimente el nuevo

**ServiceDesk Plus** 





# Funciones destacadas

## Diseño minimalista

Una interfaz de usuario sencilla y elegante que ofrece una experiencia de usuario excepcional.

## Tablas mejoradas

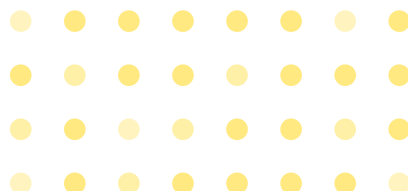
Mejor legibilidad y acceso a los datos, sin perder el contexto.

## Dashboard potente

Acceda a todos sus datos de un vistazo sin tener que navegar por varias páginas.

## Vista Kanban

Aumente la productividad, fomente la colaboración y garantice la eficiencia.



## Diseño personalizado

Cambie los diseños, fuentes y colores para personalizar el aspecto de la interfaz.



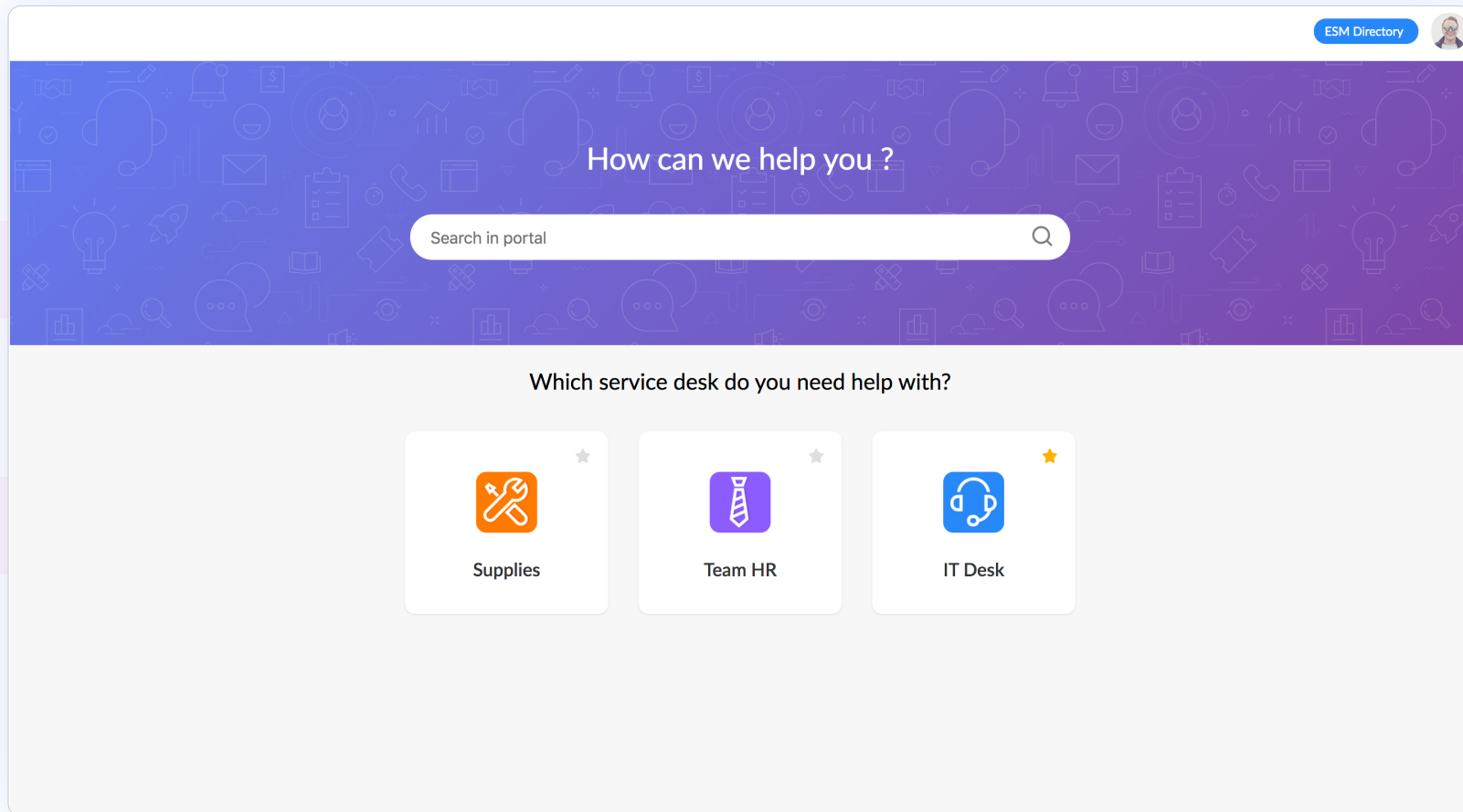
# Presentamos el nuevo ServiceDesk Plus

El nuevo ServiceDesk Plus ofrece más de 100 micro mejoras en toda la aplicación, una interfaz visualmente agradable ¡y una experiencia de usuario sin igual!

- Ahora los usuarios pueden cambiar fácilmente entre una barra lateral, una barra superior o una barra lateral simple para personalizar los diseños.
- También pueden cambiar a la vista Kanban, vista de calendario y muchas otras vistas.
- Las fuentes elegantes, los iconos abstractos y los colores hacen que la interfaz de usuario sea visualmente atractiva, además de asegurar que sea más legible y fácil de usar.


# Gestión de servicios empresariales

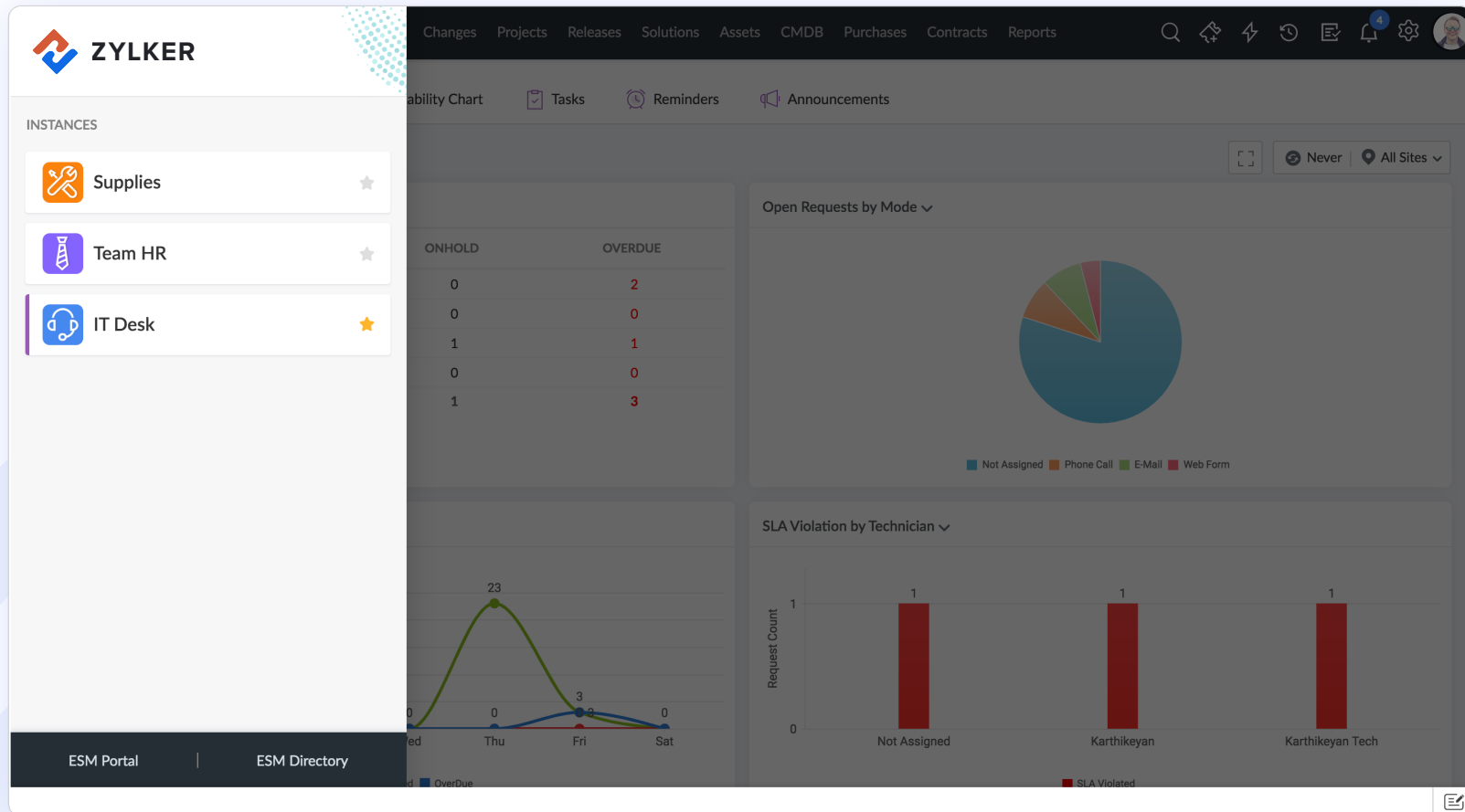
Seleccione entre una variedad de iconos de portal o cargue sus propias imágenes para personalizar los iconos de la instancia de mesa de ayuda y el directorio de servicios empresariales ESM.





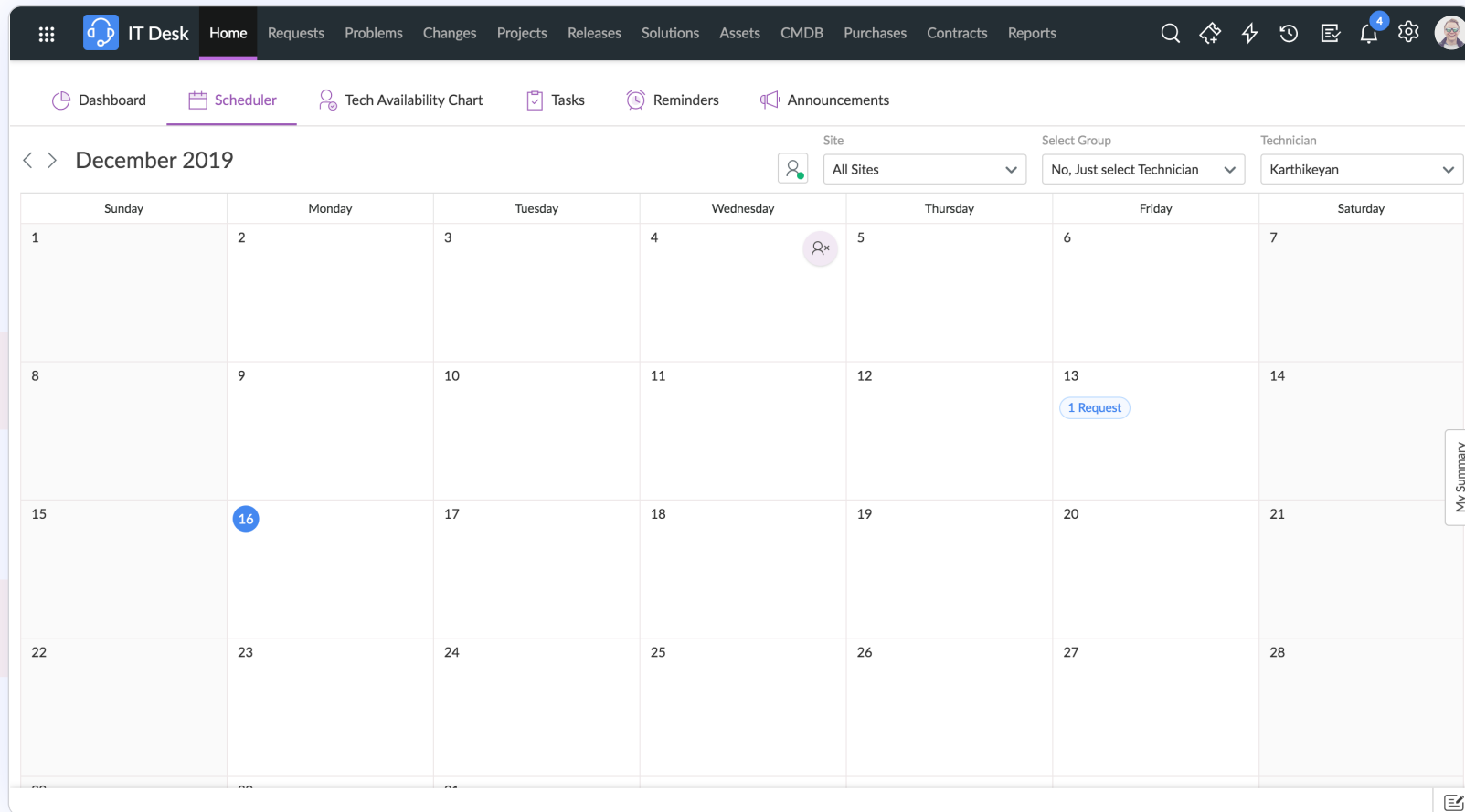
# Diseños

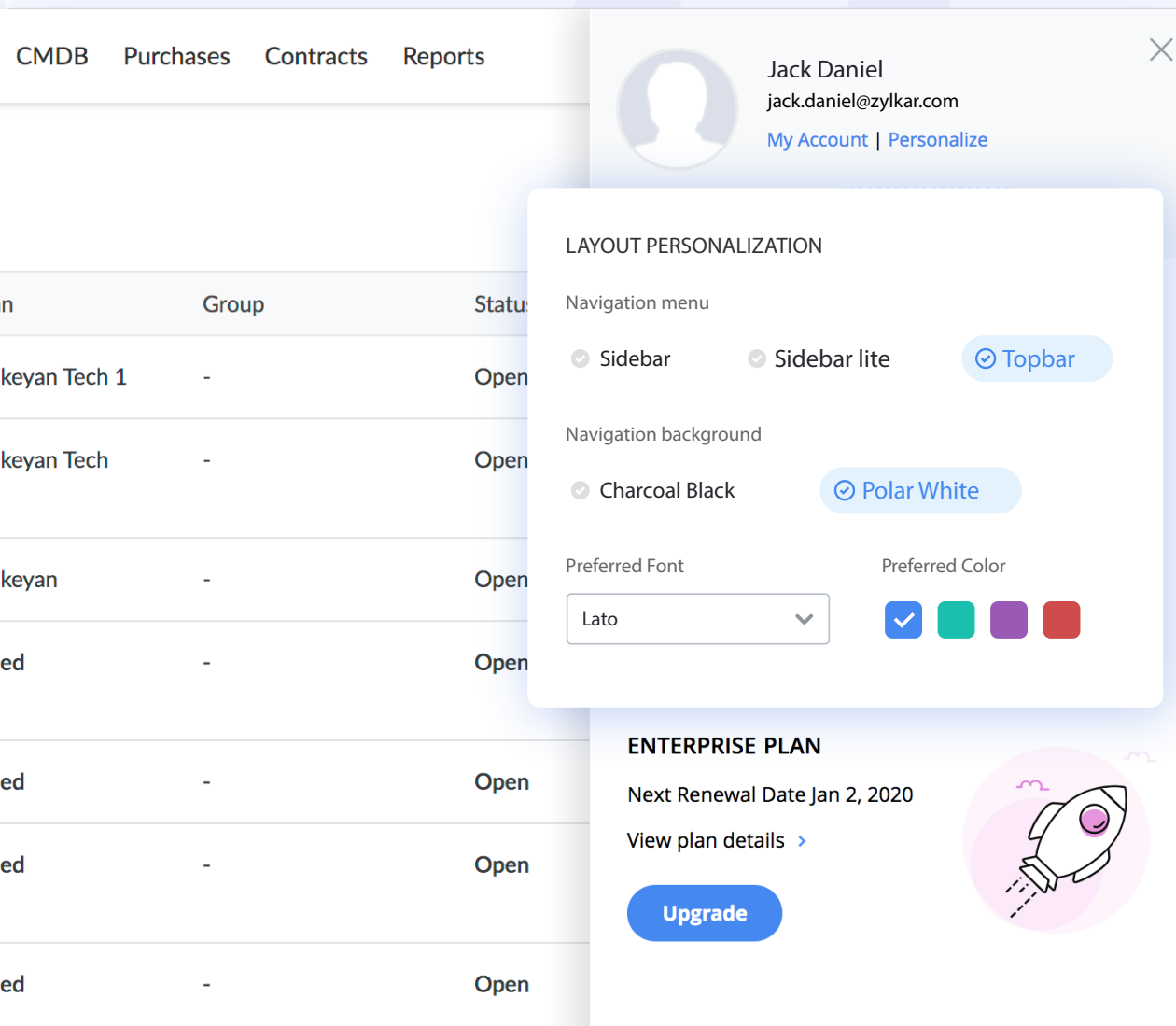
Los usuarios pueden cambiar de instancia fácilmente accediendo al panel izquierdo  , que ahora muestra el logotipo de la organización, las instancias y los vínculos al directorio y portal de ESM.



# Instancias

La banda superior muestra el logotipo de la instancia para que los usuarios puedan identificar fácilmente las instancias a las que necesitan acceder.





## Navegación

Seleccione uno de los tres menús de navegación: Barra lateral, barra lateral simple y barra superior.

Barra lateral: Muestra iconos y texto en un lado de la pantalla.

Barra lateral simple: Un menú más elegante con solo iconos en un lado de la pantalla.

Barra superior: El menú clásico con todas las opciones en la parte superior de la pantalla.

## Q Experiencia de búsqueda unificada

Gracias al cuadro de búsqueda más grande, los usuarios ahora pueden ingresar más información y los resultados de la búsqueda se agrupan por módulo, tabla de tareas y fecha de vencimiento.

The screenshot displays the IT Desk application interface. At the top, there is a search bar with the text "Requests" and a dropdown arrow. Below the search bar, there is a section titled "Open Requests" with a dropdown arrow and a plus icon. To the right of this section, there are buttons for "New Incident", "Edit", "Delete", and "Pick Up".

The main content area shows a list of requests. Each request entry includes an ID, a subject, a status, a requester, a created date, and a due date. The requests are grouped by module, task table, and due date.

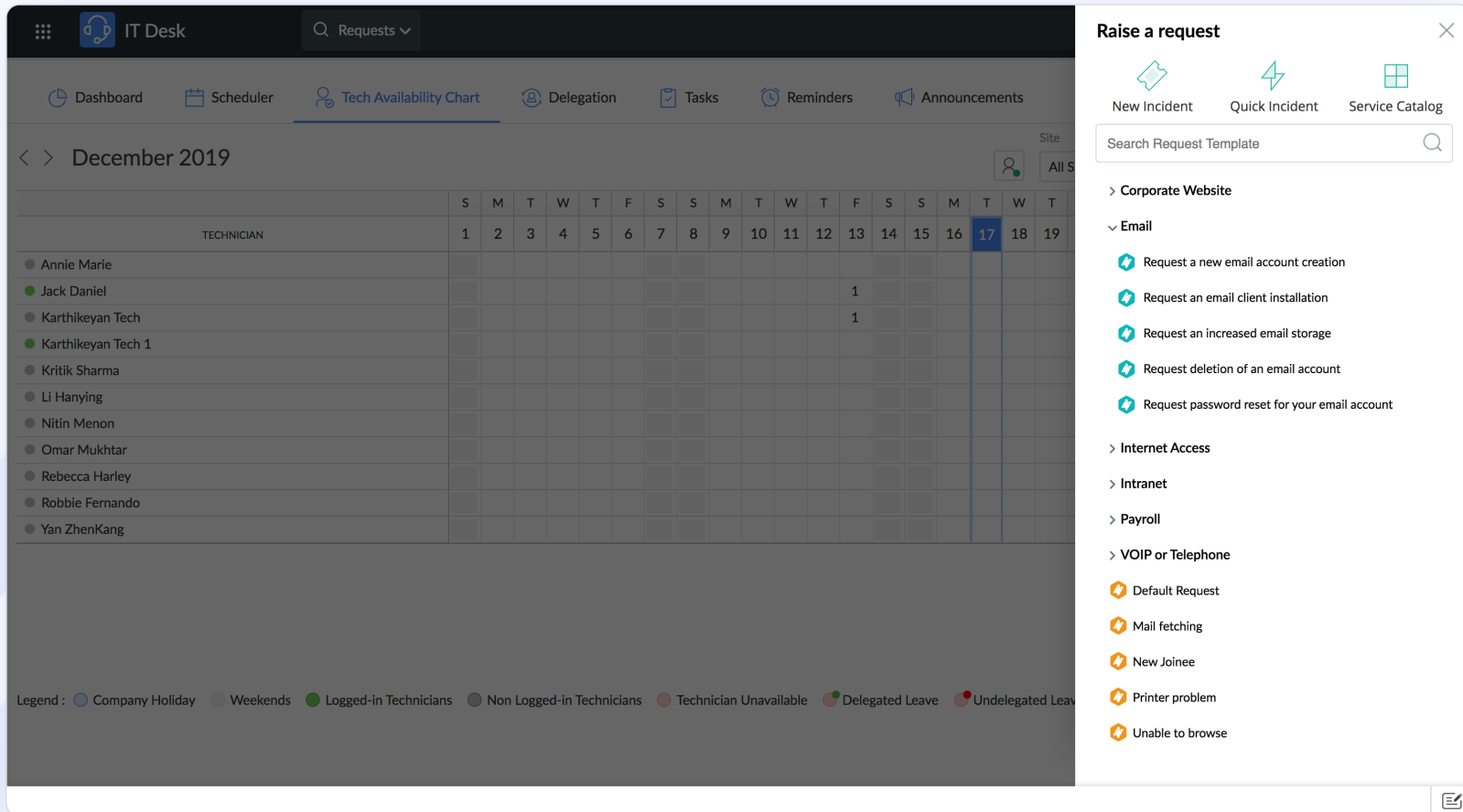
A search filter overlay is visible, titled "Narrow down your search". It contains several search criteria: "request id", "status", "requester", "created date after", "created date", and "created date between".

On the right side of the interface, there is a sidebar with a "Last 30 days" filter, a "1 - 25 of 25" indicator, and a "Created Date" column header. Below this, there is a list of dates: "Dec 13, 2019 04:04 PM", "Dec 13, 2019 04:03 PM", "Dec 13, 2019 04:03 PM", "Dec 12, 2019 06:56 PM", "Dec 12, 2019 06:56 PM", "Dec 12, 2019 06:56 PM", "Dec 12, 2019 06:56 PM", "Dec 12, 2019 06:56 PM", and "Dec 12, 2019 06:56 PM".

ID	Subject	Status	Requester	Created Date	Due Date
26	Reset password for my email	Open	Karthikeyan Req	Dec 13, 2019 04:04 PM	-
25	I am moving to a different department. Do the needful.	Open	Karthikeyan Req	Dec 13, 2019 04:03 PM	-
24	Download the specified file from the given link	Open	Karthikeyan Req	Dec 13, 2019 04:03 PM	-
2	Please provide me an account in our CRM system	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
3	Please create a new email account for me	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
4	Please install the specified email client in my machine	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
5	Please increase storage space for my email account	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
6	Please delete the specified email account	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
8	Please download the specified file from the given link	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-
9	Please create VPN account for me and install	Open	Karthikeyan Req	Dec 12, 2019 06:56 PM	-

## Realizar una solicitud

Ahora es más fácil realizar una solicitud gracias a la interfaz de usuario mejorada que utiliza más espacio en blanco, lo que mejora la legibilidad en varios niveles.



The screenshot displays the IT Desk application interface. The main area features a calendar for December 2019, showing technician availability. The calendar grid has columns for days of the week (S, M, T, W, T, F, S) and rows for technicians. The technicians listed are: Annie Marie, Jack Daniel, Karthikeyan Tech, Karthikeyan Tech 1, Kritik Sharma, Li Hanying, Nitin Menon, Omar Mukhtar, Rebecca Harley, Robbie Fernando, and Yan ZhenKang. The calendar shows that Jack Daniel and Karthikeyan Tech are available on December 13th and 14th. The sidebar on the right, titled 'Raise a request', contains a search bar and a list of request categories: Corporate Website, Email, Internet Access, Intranet, Payroll, and VOIP or Telephone. The 'Email' category is expanded, showing options like 'Request a new email account creation', 'Request an email client installation', 'Request an increased email storage', 'Request deletion of an email account', and 'Request password reset for your email account'. The 'VOIP or Telephone' category shows options like 'Default Request', 'Mail fetching', 'New Joinee', 'Printer problem', and 'Unable to browse'.

IT Desk

Requests

Dashboard Scheduler Tech Availability Chart Delegation Tasks Reminders Announcements

< > December 2019

TECHNICIAN

	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Annie Marie																			
Jack Daniel												1							
Karthikeyan Tech												1							
Karthikeyan Tech 1																			
Kritik Sharma																			
Li Hanying																			
Nitin Menon																			
Omar Mukhtar																			
Rebecca Harley																			
Robbie Fernando																			
Yan ZhenKang																			

Legend : Company Holiday Weekends Logged-in Technicians Non Logged-in Technicians Technician Unavailable Delegated Leave Undelegated Leave

Raise a request

New Incident Quick Incident Service Catalog

Search Request Template

> Corporate Website

> Email

- Request a new email account creation
- Request an email client installation
- Request an increased email storage
- Request deletion of an email account
- Request password reset for your email account

> Internet Access

> Intranet

> Payroll

> VOIP or Telephone

- Default Request
- Mail fetching
- New Joinee
- Printer problem
- Unable to browse

## 🕒 Elementos recientes

Los elementos recientes ahora se dividen en función del tiempo e incluyen más elementos para mejorar la accesibilidad del usuario

**IT Desk** Home Requests Problems Changes Projects Releases Solutions Assets CMDB Purchases Contracts Reports

Dashboard Scheduler Tech Availability Chart **Delegation** Tasks Reminders Announcements

**FOR TECHNICIANS**

- Active Delegations
- Expired Delegations
- Undelegated Leave

**FOR REQUESTERS**

- Active Delegations
- Expired Delegations
- Undelegated Leave

**Active Delegations for technicians**

New Delegation

<input type="checkbox"/>	Technician	Period	Status
<input type="checkbox"/>	Annie Marie annie.marie@zylker.com	Dec 24, 2019 - Dec 25, 2019 [2 days.]	In progress
<input type="checkbox"/>	Li Hanying li.hanying@zylker.com	Dec 24, 2019 - Dec 25, 2019 [2 days.]	In progress
<input type="checkbox"/>	Elano Blumer karthikeyan.b+tech1t0@zohotest.com	Dec 26, 2019 - Dec 27, 2019 [2 days.]	Scheduled
<input type="checkbox"/>	Kritik Sharma kritik.sharma@zylker.com	Dec 26, 2019 - Dec 27, 2019 [2 days.]	Scheduled
<input type="checkbox"/>	Jack Daniel karthikeyan.b+t0@zohotest.com	Dec 27, 2019 - Dec 30, 2019 [4 days.]	Scheduled

**Recent Items**

**TODAY**

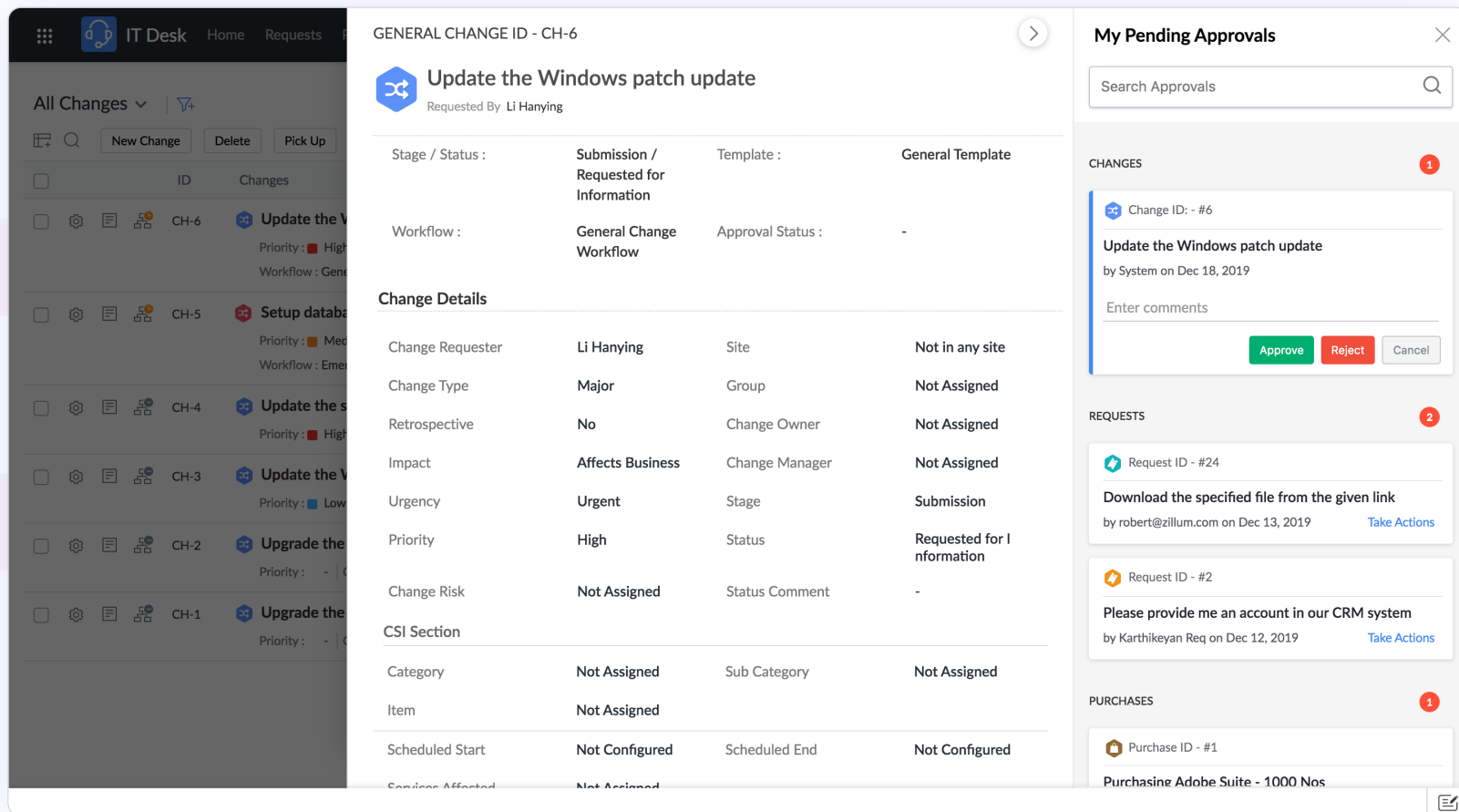
- SOLUTION 5 mins ago  
Document for Request Custom Menu and Cu...
- REQUEST 02:58 PM  
Please install the specified email client in my...
- CHANGE 12:14 PM  
Setup database migration for selected organ...
- ASSET 11:07 AM  
MackBook Pro - 5735 S17
- REQUEST 10:34 AM  
Reset password for my email account

**DEC 02, 2019**

- PROBLEM 07:03 PM  
Network connectivity issues
- SOLUTION 06:54 PM  
How to Export SSL certificate using MMC?
- CHANGE 05:27 PM  
Update the Windows patch update
- ASSET 04:00 PM  
MackBook Pro - 5735 S17

## Aprobaciones pendientes

Las aprobaciones pendientes se dividen por módulos y se muestran junto con el recuento. Ahora los usuarios pueden buscar la aprobación y marcar fácilmente su acción de aprobación.



The screenshot displays the IT Desk interface. On the left, a sidebar shows a list of changes with filters and actions. The main area displays details for a specific change, and the right sidebar shows pending approvals categorized by module.

**GENERAL CHANGE ID - CH-6**

**Update the Windows patch update**  
Requested By: Li Hanying

Stage / Status :	Submission / Requested for Information	Template :	General Template
Workflow :	General Change Workflow	Approval Status :	-

**Change Details**

Field	Value	Field	Value
Change Requester	Li Hanying	Site	Not in any site
Change Type	Major	Group	Not Assigned
Retrospective	No	Change Owner	Not Assigned
Impact	Affects Business	Change Manager	Not Assigned
Urgency	Urgent	Stage	Submission
Priority	High	Status	Requested for Information
Change Risk	Not Assigned	Status Comment	-

**CSI Section**

Field	Value	Field	Value
Category	Not Assigned	Sub Category	Not Assigned
Item	Not Assigned		
Scheduled Start	Not Configured	Scheduled End	Not Configured
Services Affected	Not Assigned		

**My Pending Approvals**

Search Approvals

**CHANGES** (1)

Change ID: - #6

**Update the Windows patch update**  
by System on Dec 18, 2019

Enter comments

[Approve](#) [Reject](#) [Cancel](#)

**REQUESTS** (2)

Request ID - #24

**Download the specified file from the given link**  
by robert@zillum.com on Dec 13, 2019 [Take Actions](#)

Request ID - #2

**Please provide me an account in our CRM system**  
by Karthikeyan Req on Dec 12, 2019 [Take Actions](#)

**PURCHASES** (1)

Purchase ID - #1

**Purchasing Adobe Suite - 1000 Nos**

Releases Solutions Assets CMDb Purchases Contracts Reports

Link Requests

Assign

Requester Name	Technician	Group
Thomas Wayne	Elano Blumer	-
Karthikeyan Reddy	Karthikeyan Tech	-
Karthikeyan Reddy	Jack Daniel	-
James Archer	Unassigned	Printer Problems
Stephen Nelson	Unassigned	Group 1.1
Lucy Walton	Unassigned	Group 2.2
Rajesh Kumar	Unassigned	Group 2.1
Steve Carter	Unassigned	Network
Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 2.2
Robert Lee	Unassigned	Network

Notifications

Search Notification

TODAY

Broadcast message from Jack Daniel

23 Dec 2019 12:21 pm

Request Id ##26## has been assigned to you

23 Dec 2019 12:20 pm

17-DEC-2019

Your Guide to Zylker's Do's and Don'ts

17 Dec 2019 01:08 pm

Important announcement on cleaning up of support E-mail groups

17 Dec 2019 01:07 pm

13-DEC-2019

Request Id ##19## has been assigned to you

13 Dec 2019 04:20 pm

Request Id ##26## has been assigned to

## Notificaciones

Las notificaciones y los anuncios del administrador son claramente visibles.

Cuando se asigna una solicitud a un técnico, la notificación se muestra como una ventana emergente que aparece en la parte inferior de la página.

Todas las notificaciones se agrupan y están disponibles bajo el icono de campana que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla. Cada vez que se añade una nueva notificación, va acompañada de una campana.



ReleasesSolutionsAssetsCMDBPurchasesContractsReports

Search

F

G

H

I

J

K

L

M


N

O

P

Q



Login Name	Email	Department Name	Employee ID
-	james@zillum.com	Sales	120
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	robert@zillum.com	Sales	54
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-



Jack Daniel

jack.daniel@zylkar.com

[My Account](#) | [Personalize](#)



[Back to Old UI](#)

[Sign out](#)

LAYOUT PERSONALIZATION

Navigation menu

☐ Sidebar

☒ Sidebar lite

☒ Topbar

Navigation background


☒ Charcoal black

☐ Polar white


Preferred font


Lato

Preferred color



☒






ENTERPRISE PLAN

Next Renewal Date Jan 2, 2020

[View plan details >](#)

Upgrade



## Perfil de usuario

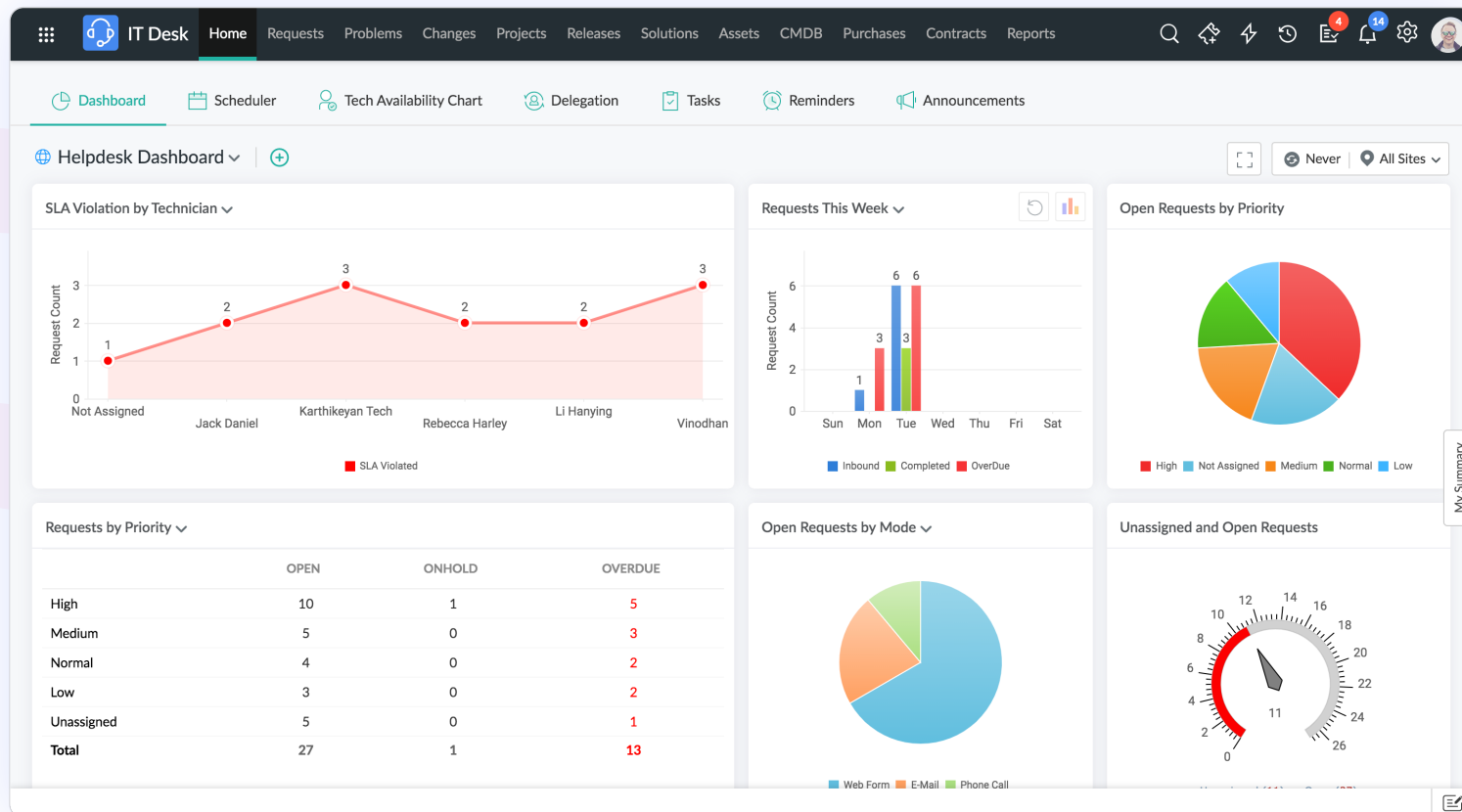
Los usuarios pueden modificar el nombre para mostrar, cargar una foto y también acceder a la aplicación para iPhone o Android.

Los usuarios pueden personalizar el menú de navegación, el fondo de navegación y establecer la fuente y el color que prefieren en las opciones más recientes.

Otra información importante, como la siguiente fecha de renovación y toda la información relacionada con el plan, está disponible en el panel de usuario.

# Dashboard

Controle todos los datos de las aplicaciones desde un solo lugar. Los dashboards, con tecnología de Zoho Charts, ahora muestran todos los datos necesarios en la página del dashboard. Ahora los usuarios pueden mostrar los mismos datos en diferentes tipos de gráficos sin tener que navegar por varias páginas para obtener los datos necesarios; todos los datos del dashboard están disponibles en la misma página.

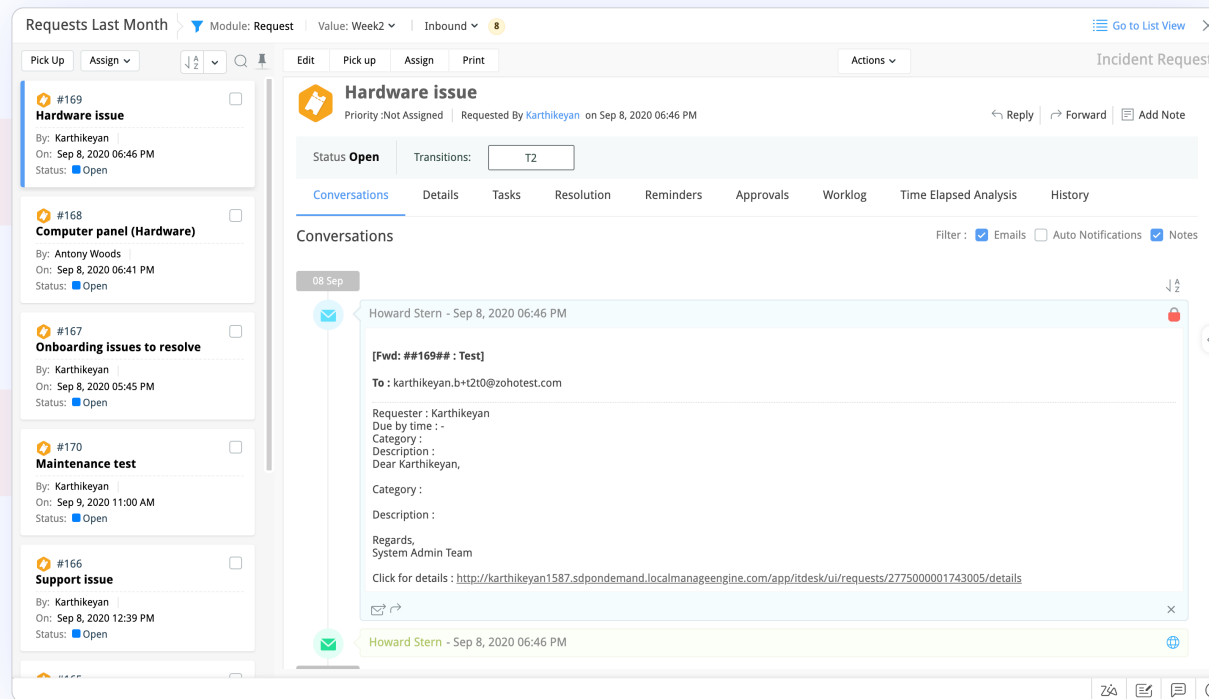


## Vista inteligente en el dashboard y el planificador

La vista inteligente consiste en acceder a los datos con la posibilidad de editarlos sin tener que cambiar de página. Puede hacer la operación en un solo lugar.

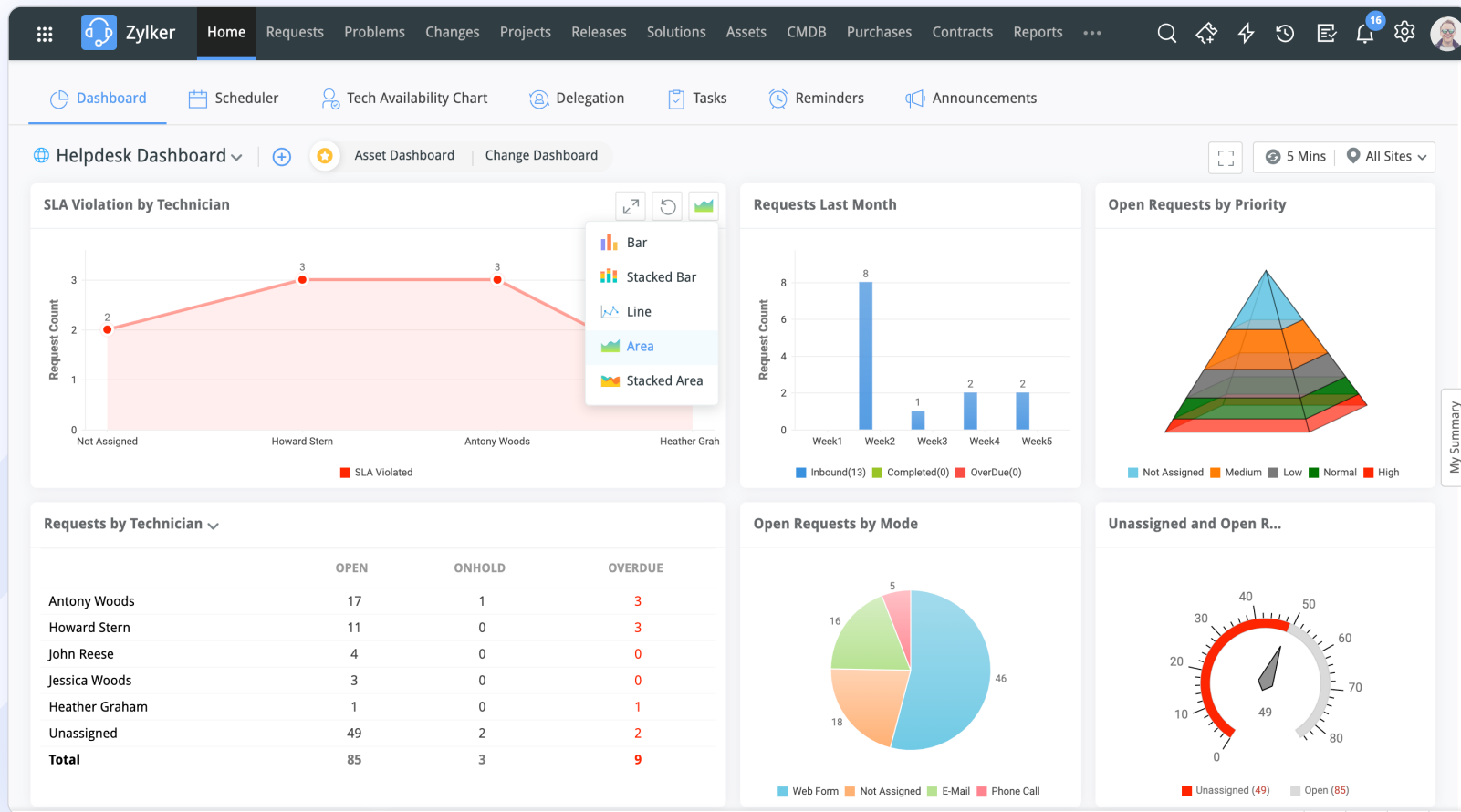
Los usuarios pueden activar una vista inteligente desde los filtros del dashboard y ver en pantalla completa la página de detalles de los dashboards de todos los módulos usando la lista de funciones mejorada.

Además, los usuarios pueden anclar y desanclar la lista de tickets en la misma vista y también hay un botón para «Ir a la vista de lista». Además, puede atender y asignar tickets para realizar operaciones de forma masiva.



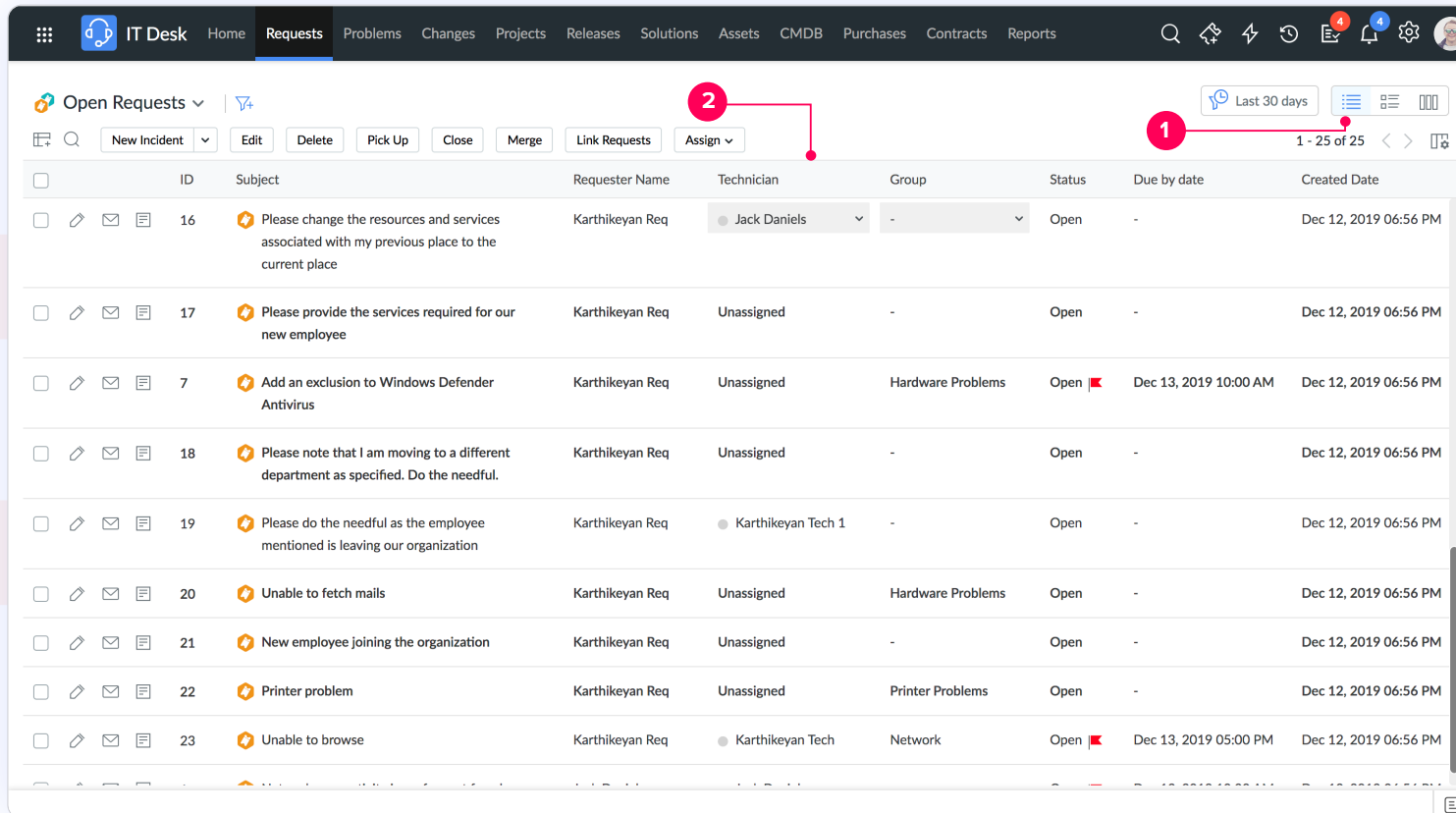
# Cambie a diferentes tipos de gráficos / tablas

En el dashboard, los usuarios pueden representar sus datos utilizando diferentes tipos de gráficos / tablas.



# Tablas mejoradas

1. Cambie fácilmente entre listas, plantillas y otras vistas. Los primeros elementos de la tabla son el selector de columnas y la función de búsqueda, lo que garantiza resultados de búsqueda más rápidos.
2. Los usuarios pueden seguir viendo los encabezados de las tablas incluso mientras se desplazan por tablas grandes.

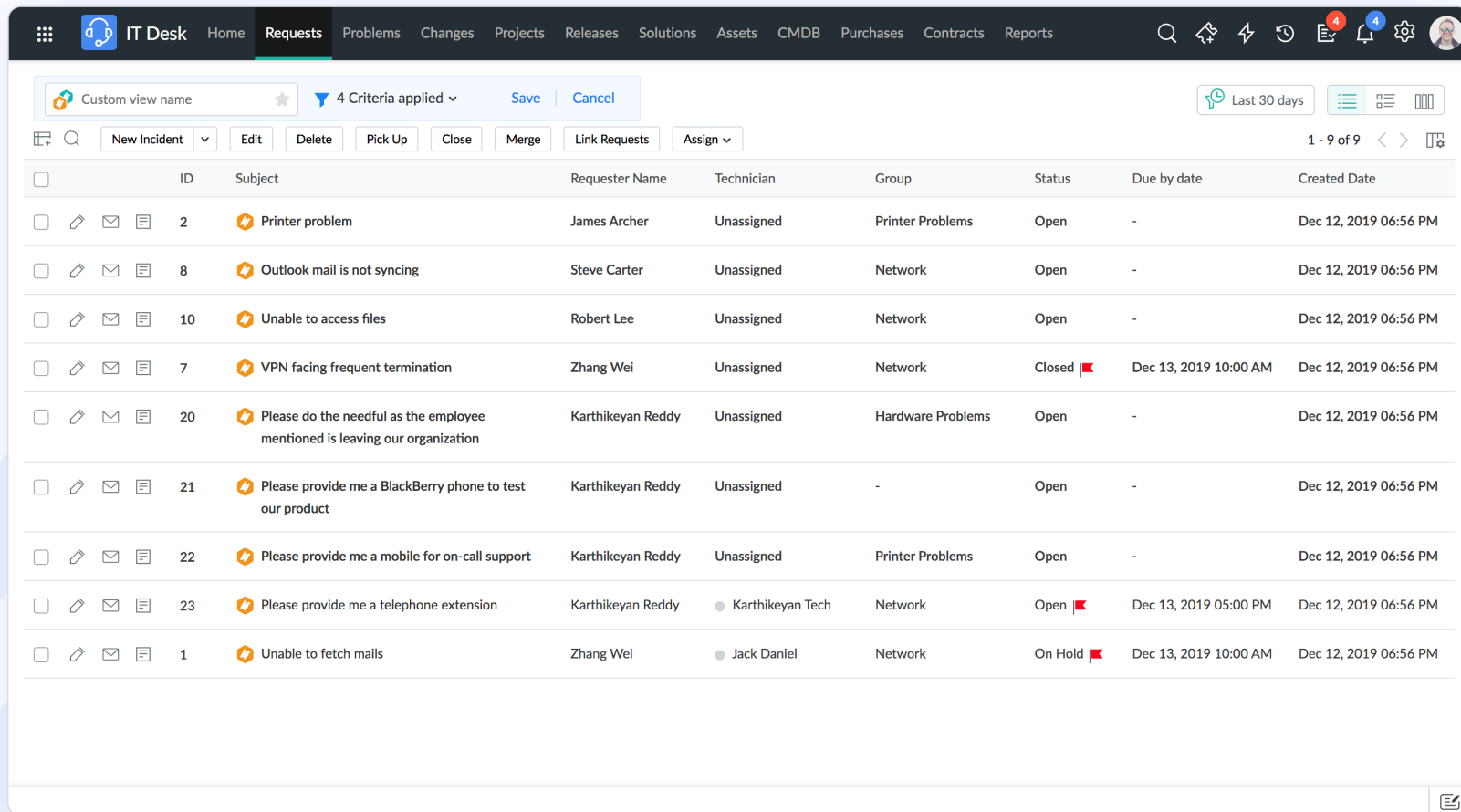


The screenshot shows the 'Open Requests' table in the IT Desk application. The table has columns for ID, Subject, Requester Name, Technician, Group, Status, Due by date, and Created Date. The first row is highlighted. Annotations 1 and 2 point to the table's header and the 'Assign' button, respectively.

ID	Subject	Requester Name	Technician	Group	Status	Due by date	Created Date
16	Please change the resources and services associated with my previous place to the current place	Karthikeyan Req	Jack Daniels	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
17	Please provide the services required for our new employee	Karthikeyan Req	Unassigned	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
7	Add an exclusion to Windows Defender Antivirus	Karthikeyan Req	Unassigned	Hardware Problems	Open	Dec 13, 2019 10:00 AM	Dec 12, 2019 06:56 PM
18	Please note that I am moving to a different department as specified. Do the needful.	Karthikeyan Req	Unassigned	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
19	Please do the needful as the employee mentioned is leaving our organization	Karthikeyan Req	Karthikeyan Tech 1	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
20	Unable to fetch mails	Karthikeyan Req	Unassigned	Hardware Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
21	New employee joining the organization	Karthikeyan Req	Unassigned	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
22	Printer problem	Karthikeyan Req	Unassigned	Printer Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
23	Unable to browse	Karthikeyan Req	Karthikeyan Tech	Network	Open	Dec 13, 2019 05:00 PM	Dec 12, 2019 06:56 PM

## Vista personalizada

Ahora el usuario puede crear sus vistas más rápido y también marcarlas como favorito. Ofrecemos opciones para ver una vista previa de los criterios antes de guardarlos. El icono para agregar la vista personalizada se encuentra junto al filtro principal.



The screenshot displays the IT Desk application interface. The top navigation bar includes tabs for Home, Requests (active), Problems, Changes, Projects, Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchases, Contracts, and Reports. A search bar and various utility icons are on the right. Below the navigation bar, a custom view configuration bar shows 'Custom view name' with a star icon, '4 Criteria applied', and 'Save' and 'Cancel' buttons. A toolbar below this bar contains icons for 'New Incident', 'Edit', 'Delete', 'Pick Up', 'Close', 'Merge', 'Link Requests', and 'Assign'. The main area is a table of requests with columns: ID, Subject, Requester Name, Technician, Group, Status, Due by date, and Created Date. The table shows 9 requests, with the first 8 visible. The status column includes a red flag icon for 'Closed' and 'On Hold' statuses.

ID	Subject	Requester Name	Technician	Group	Status	Due by date	Created Date
2	Printer problem	James Archer	Unassigned	Printer Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
8	Outlook mail is not syncing	Steve Carter	Unassigned	Network	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
10	Unable to access files	Robert Lee	Unassigned	Network	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
7	VPN facing frequent termination	Zhang Wei	Unassigned	Network	Closed	Dec 13, 2019 10:00 AM	Dec 12, 2019 06:56 PM
20	Please do the needful as the employee mentioned is leaving our organization	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Hardware Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
21	Please provide me a BlackBerry phone to test our product	Karthikeyan Reddy	Unassigned	-	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
22	Please provide me a mobile for on-call support	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Printer Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
23	Please provide me a telephone extension	Karthikeyan Reddy	Karthikeyan Tech	Network	Open	Dec 13, 2019 05:00 PM	Dec 12, 2019 06:56 PM
1	Unable to fetch mails	Zhang Wei	Jack Daniel	Network	On Hold	Dec 13, 2019 10:00 AM	Dec 12, 2019 06:56 PM

# Página de detalles

La experiencia del usuario en la página de detalles de los módulos se ha mejorado con cambios significativos en la visualización y la ubicación de varias funciones.

El panel izquierdo ahora se encuentra en el centro de la página, lo que resalta las funciones y facilita el acceso del usuario.

The screenshot displays the 'Incident Request' details page. The main content area shows the request title 'Please provide me an account in our CRM system', requested by 'Karthikeyan Reddy' on 'Dec 12, 2019 06:56 PM'. Below this, there are tabs for 'Conversations', 'Details' (selected), 'Tasks', 'Resolution', 'Reminders', 'Approvals', 'Worklog', 'Time Elapsed Analysis', and 'History'. The 'Details' tab shows a table of request information:

Field	Value
Request Type	Not Assigned
Status	Closed
Mode	Web Form
Level	Not Assigned
Site	Site 1
Group	Group 1.2
Technician	Not Assigned
Emails To Notify	-
Created By	Karthikeyan Reddy
SLA	Not Assigned
Created Date	Dec 12, 2019 06:56 PM
Time Elapsed	0hrs 0min

The right-hand panel contains additional details: Request ID #3, Status Closed, Lifecycle Not Assigned, Priority Low, Technician Not Assigned, Group & Site Group 1.2, Site 1, Tasks 0, Reminders 0, Approval Status Not Configured, Attachments 0, Due By No due date set, Worklog Timer, Linked Requests, Associated Problem, Change Caused by Request, Change that Initiated Request, Associated Project, and Requester Details (Karthikeyan Reddy). A 'CLOSED' stamp is visible in the top right corner of the right-hand panel.

## ☰ Lista de solicitudes

1. Lista desplegable de nueva incidencia: Elija entre las opciones de la lista de plantillas de solicitud disponibles.
2. Filtro de tiempo: Seleccione el período para mostrar sólo las solicitudes registradas en ese intervalo de tiempo.

The screenshot shows the 'Requests' page in the IT Desk application. A dropdown menu for 'New Incident' is open, showing a search bar and a list of request templates. A time filter 'Last 30 days' is selected. A table of requests is displayed below.

		Requester Name	Technician	Group	Status	Due by date	Created Date		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mail account	Thomas Wayne	Elano Blumer	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:04 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	for my voice message box	Karthikeyan Reddy	Karthikeyan Tech	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:03 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	one for our product	Karthikeyan Reddy	Jack Daniel	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:03 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		James Archer	Unassigned	Printer Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	count in our CRM	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 1.2	Closed	-	Dec 12, 2019 06:56 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	il account for me	Stephen Nelson	Unassigned	Group 1.1	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ed email client in my	Lucy Walton	Unassigned	Group 2.2	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6	Please increase storage space for my email account	Rajesh Kumar	Unassigned	Group 2.1	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8	Outlook mail is not syncing	Steve Carter	Unassigned	Network	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9	Please download the specified file from the given link	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 2.2	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM



## ☰ Lista de solicitudes

3. Selector de columnas: Seleccione y muestre solo las columnas necesarias.
4. Cambiar vistas: Seleccione la vista en función de su preferencia de visualización

**Column Chooser**

Search

- ☒ ID
- ☒ Subject
- ☒ Requester Name
- ☒ Technician
- ☒ Group
- ☒ Status
- ☒ Due by date
- ☒ Created Date
- ☐ Approval Status

Save Cancel

	Requester Name	Technician	Group	Status	Due by date	Created Date
et password for my email account	Thomas Wayne	Elano Blumer	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:04 PM
ase reset password for my voice message box	Karthikeyan Reddy	Karthikeyan Tech	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:03 PM
ase provide me an iPhone for our product	Karthikeyan Reddy	Jack Daniel	-	Open	-	Dec 13, 2019 04:03 PM
ter problem	James Archer ID: #24	Unassigned	Printer Problems	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
ase provide me an account in our CRM	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 1.2	Closed	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
ase create a new email account for me	Stephen Nelson	Unassigned	Group 1.1	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
ase install the specified email client in my	Lucy Walton	Unassigned	Group 2.2	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
ase increase storage space for my email	Rajesh Kumar	Unassigned	Group 2.1	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
Outlook mail is not syncing	Steve Carter	Unassigned	Network	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM
Please download the specified file from the given link	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 2.2	Open	-	Dec 12, 2019 06:56 PM

## ☰ Lista de solicitudes

5. Muestra los datos de la tabla en la vista cómoda o compacta según las preferencias de lectura del usuario.

6. La codificación por colores y las fuentes más brillantes en la Vista de Lista mejoran la legibilidad y la facilidad de uso de la Vista de Lista.

The screenshot shows the 'IT Desk' application interface. The 'Requests' tab is active, displaying a table of requests. A 'Table Settings' overlay is open on the right, showing options for 'Records Per Page' (100), 'Sort By Column' (Subject), 'Refresh Frequency' (Never), and 'Display Density' (Compact and Comfort). A red circle with the number 5 is placed over the 'Table Settings' overlay.

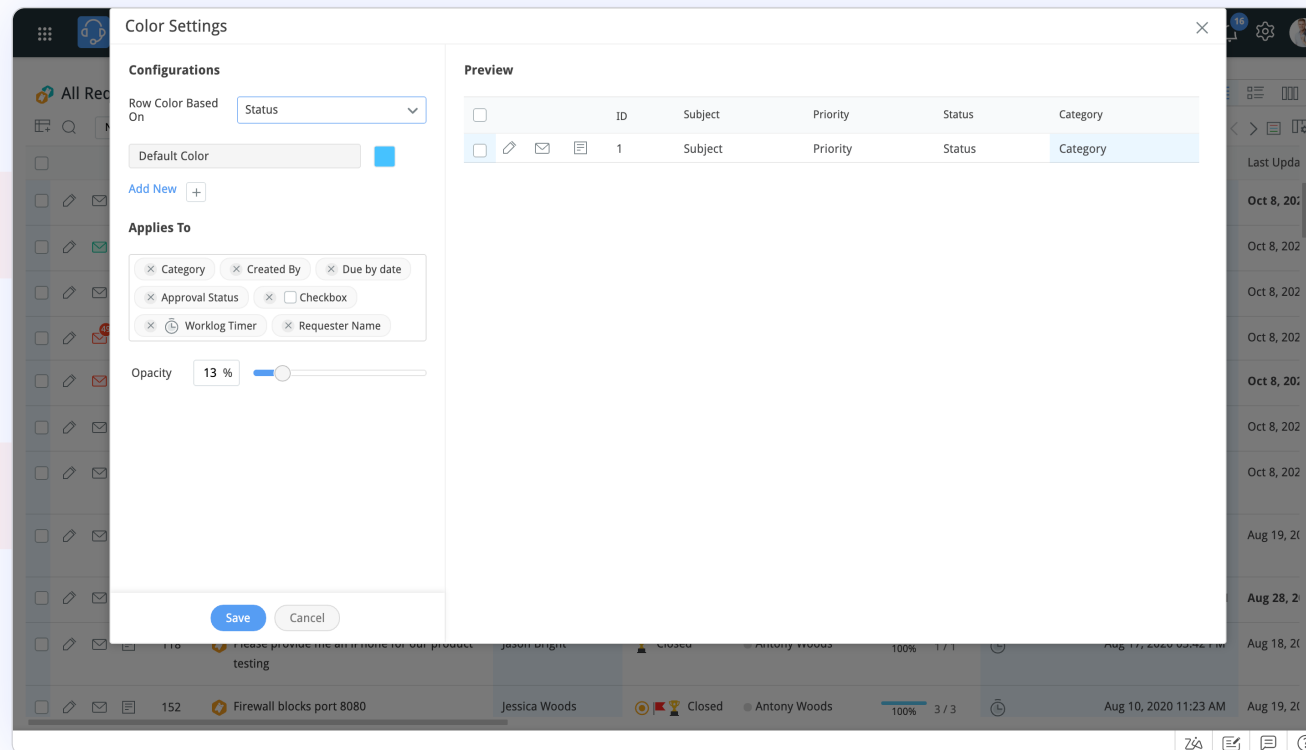
ID	Subject	Requester Name	Technician	Group	Status
26	Reset password for my email account	Thomas Wayne	Elano Blumer	-	Open
25	Please reset password for my voice message box	Karthikeyan Reddy	Karthikeyan Tech	-	Open
24	Please provide me an iPhone for our product testing	Karthikeyan Reddy	Jack Daniel	-	Open
2	Printer problem	James Archer	Unassigned	Printer Problems	Open
3	Please provide me an account in our CRM system	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 1.2	Closed
4	Please create a new email account for me	Stephen Nelson	Unassigned	Group 1.1	Open
5	Please install the specified email client in my machine	Lucy Walton	Unassigned	Group 2.2	Open
6	Please increase storage space for my email account	Rajesh Kumar	Unassigned	Group 2.1	Open
8	Outlook mail is not syncing	Steve Carter	Unassigned	Network	Open
9	Please download the specified file from the given link	Karthikeyan Reddy	Unassigned	Group 2.2	Open

## Colores de las filas de tabla (módulo de solicitud)

Los usuarios pueden establecer colores de fondo para la columna o fila específica de acuerdo con la prioridad, estado y urgencia para identificar fácilmente la naturaleza del ticket.

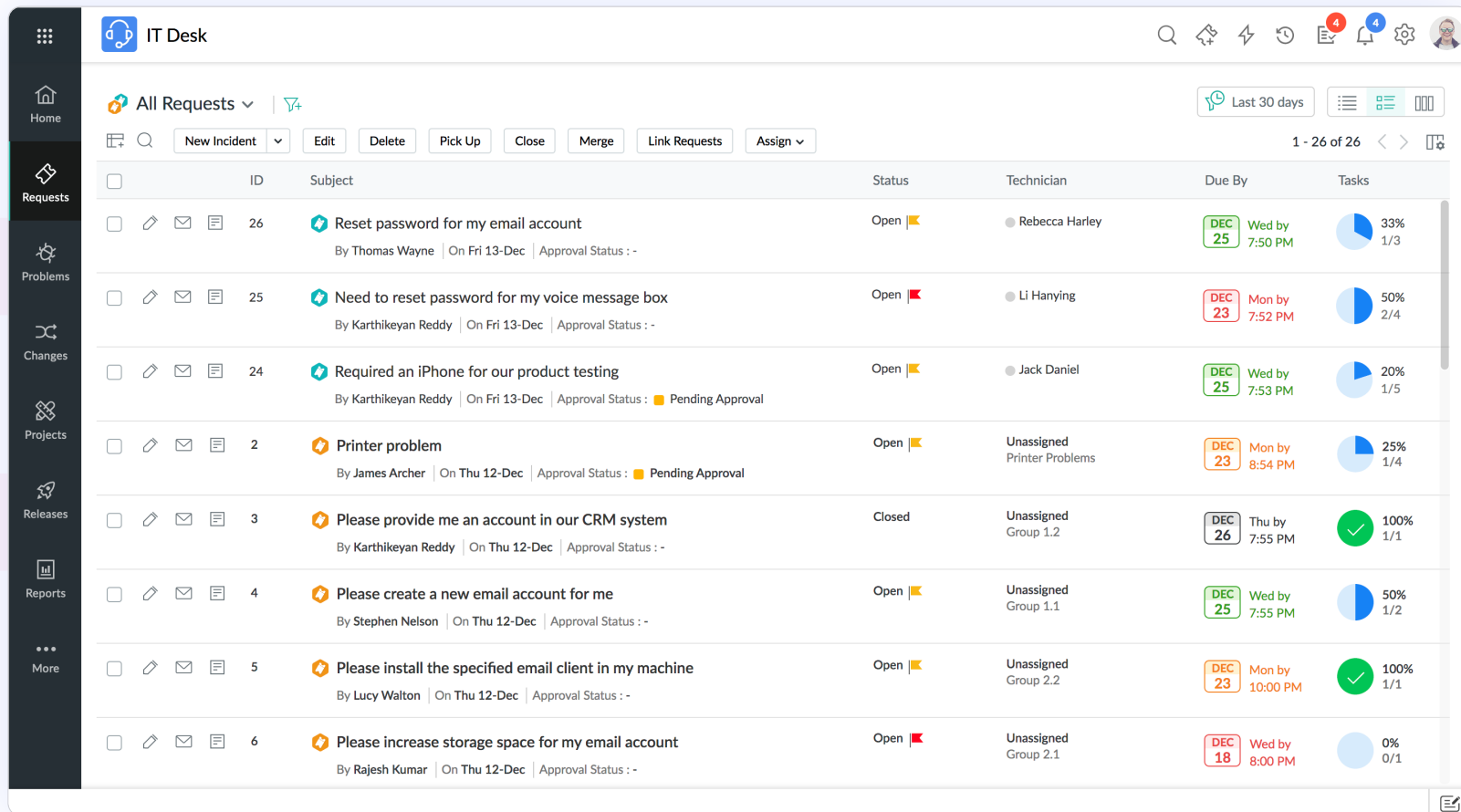
Esta función permite a los usuarios establecer colores de fondo para la vista de lista/plantilla para la vista de lista de solicitudes.

Además, los usuarios pueden personalizar y definir qué columnas tienen color y también hay más ajustes disponibles en la configuración de color de fila de la tabla.



## ☰ Vista de plantilla de solicitud

Las tareas de solicitud se representan como gráficos circulares que ayudan a los usuarios a cerrar sus tickets fácil y rápidamente en la vista de plantilla.

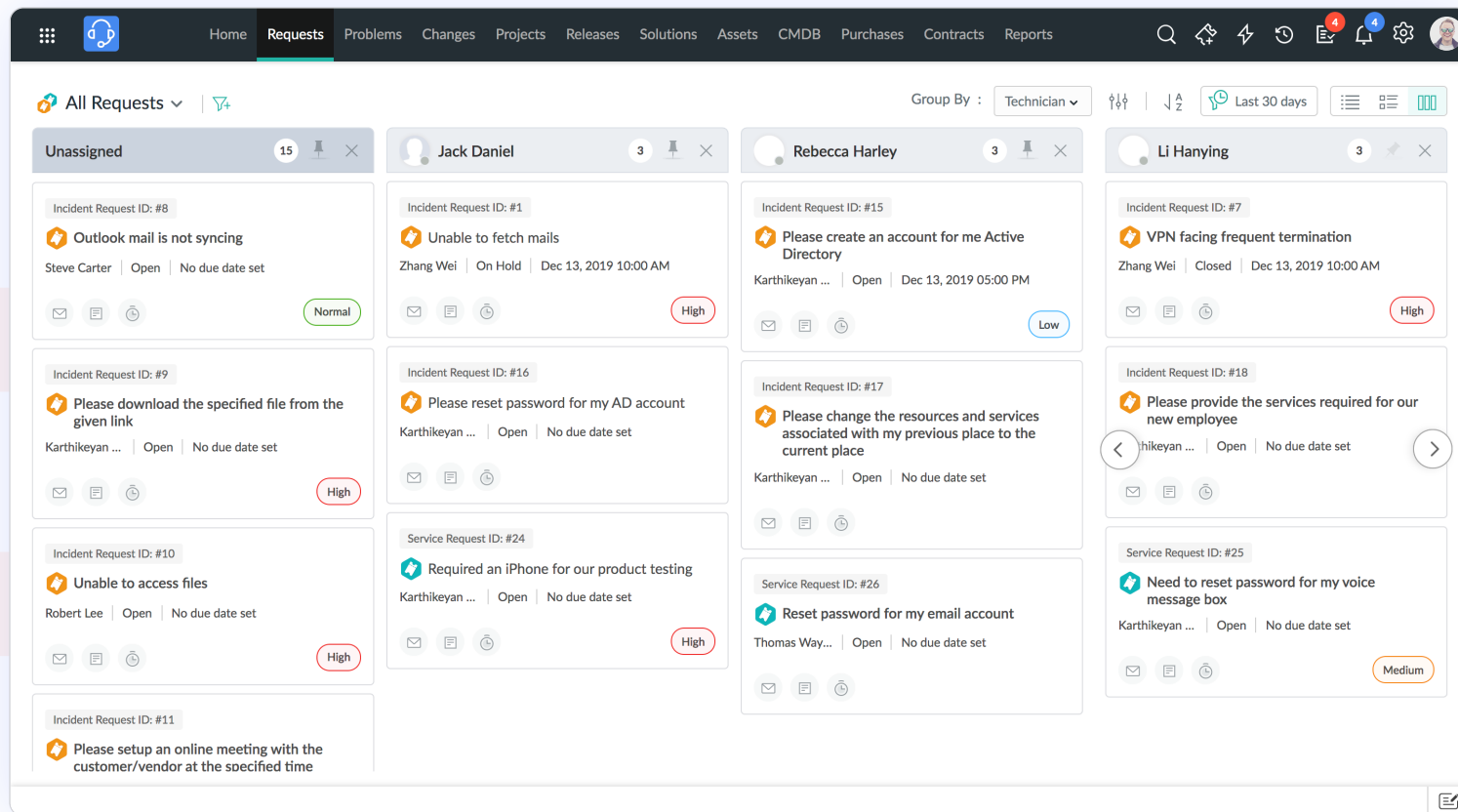


The screenshot displays the 'IT Desk' interface with a sidebar on the left containing navigation options: Home, Requests, Problems, Changes, Projects, Releases, and Reports. The main area shows a table of requests under the 'All Requests' tab. Each row represents a ticket with columns for ID, Subject, Status, Technician, Due By, and Tasks. The 'Tasks' column uses circular progress indicators to show the completion status of each ticket.

ID	Subject	Status	Technician	Due By	Tasks
26	Reset password for my email account By Thomas Wayne   On Fri 13-Dec   Approval Status :-	Open	Rebecca Harley	DEC 25 Wed by 7:50 PM	33% 1/3
25	Need to reset password for my voice message box By Karthikeyan Reddy   On Fri 13-Dec   Approval Status :-	Open	Li Hanying	DEC 23 Mon by 7:52 PM	50% 2/4
24	Required an iPhone for our product testing By Karthikeyan Reddy   On Fri 13-Dec   Approval Status : Pending Approval	Open	Jack Daniel	DEC 25 Wed by 7:53 PM	20% 1/5
2	Printer problem By James Archer   On Thu 12-Dec   Approval Status : Pending Approval	Open	Unassigned Printer Problems	DEC 23 Mon by 8:54 PM	25% 1/4
3	Please provide me an account in our CRM system By Karthikeyan Reddy   On Thu 12-Dec   Approval Status :-	Closed	Unassigned Group 1.2	DEC 26 Thu by 7:55 PM	100% 1/1
4	Please create a new email account for me By Stephen Nelson   On Thu 12-Dec   Approval Status :-	Open	Unassigned Group 1.1	DEC 25 Wed by 7:55 PM	50% 1/2
5	Please install the specified email client in my machine By Lucy Walton   On Thu 12-Dec   Approval Status :-	Open	Unassigned Group 2.2	DEC 23 Mon by 10:00 PM	100% 1/1
6	Please increase storage space for my email account By Rajesh Kumar   On Thu 12-Dec   Approval Status :-	Open	Unassigned Group 2.1	DEC 18 Wed by 8:00 PM	0% 0/1

## 📄 Vista Kanban

Kanban facilita y simplifica la organización y priorización de las solicitudes. Todas las solicitudes se muestran como tarjetas que se pueden mover fácilmente con acciones de arrastrar y soltar. Además, puede modificar su visualización mediante filtros personalizados basados en criterios como el estado, el técnico y la prioridad.



The screenshot displays a Kanban board interface. At the top, a navigation bar includes links for Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchases, Contracts, and Reports. A search bar and a user profile icon are also present. Below the navigation bar, a 'Group By' dropdown is set to 'Technician'. The main board area shows three cards. The first card, titled 'Incident Request ID: #15', contains the text 'Please create an account for me Active Directory' and is assigned to 'Karthikeyan ...'. The second card, titled 'Incident Request ID: #17', contains the text 'Please change the resources and services associated with my previous place to the current place' and is also assigned to 'Karthikeyan ...'. The third card, titled 'Service Request ID: #26', contains the text 'Reset password for my email account' and is assigned to 'Thomas Way...'. A sidebar on the right, titled 'Manage Technicians', lists technicians under two categories: 'PINNED TECHNICIANS' and 'TECHNICIANS'. The 'PINNED TECHNICIANS' list includes 'Unassigned' (15), 'Jack Daniel' (3), and 'Rebecca Harley' (3). The 'TECHNICIANS' list includes 'Omar Mukhtar' (0), 'Thomas Wayne' (1), 'Li Hanying' (3), 'Elano Blumer' (1), and 'Yan ZhenKang' (0). The 'Thomas Wayne' entry is highlighted with a blue dashed border.

## Vista Kanban

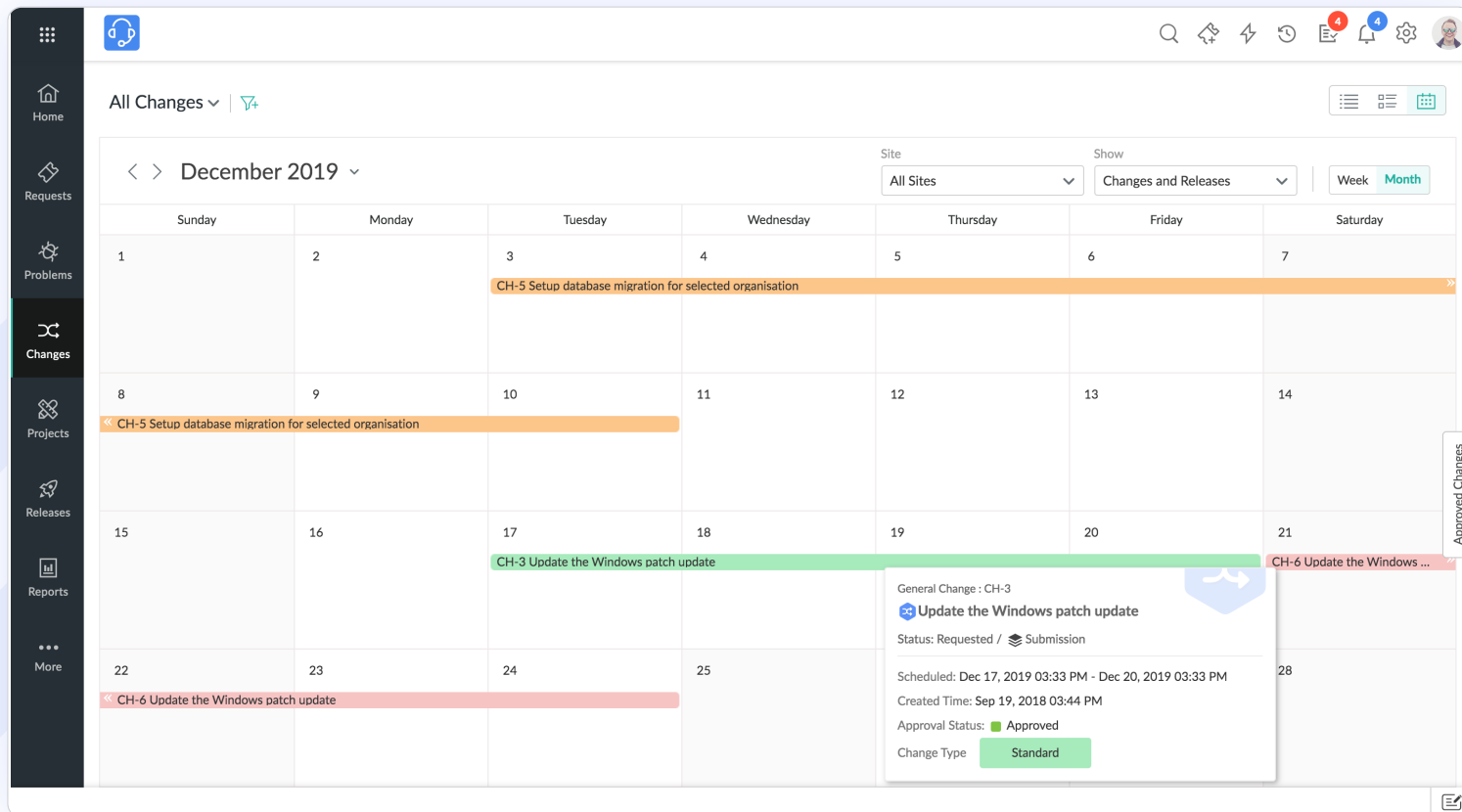
Vea un resumen de cualquier solicitud haciendo clic en su asunto. Seleccione a los técnicos en función de su sitio o grupo. Ahora los usuarios pueden anclar la lista desplegable de gestión para asignar solicitudes rápidamente a los técnicos.

Configure filtros de tiempo para descartar las solicitudes antiguas e innecesarias. Ordene la columna de solicitudes de forma descendente o ascendente. Todas las demás acciones, como ver conversaciones, agregar notas o agregar un registro de trabajo, se pueden realizar fácilmente en la vista Kanban.

# Gestión de cambios y liberaciones

El código de color que indica los tipos de cambio mayores, menores, significativos y estándar permite reconocerlos fácilmente.

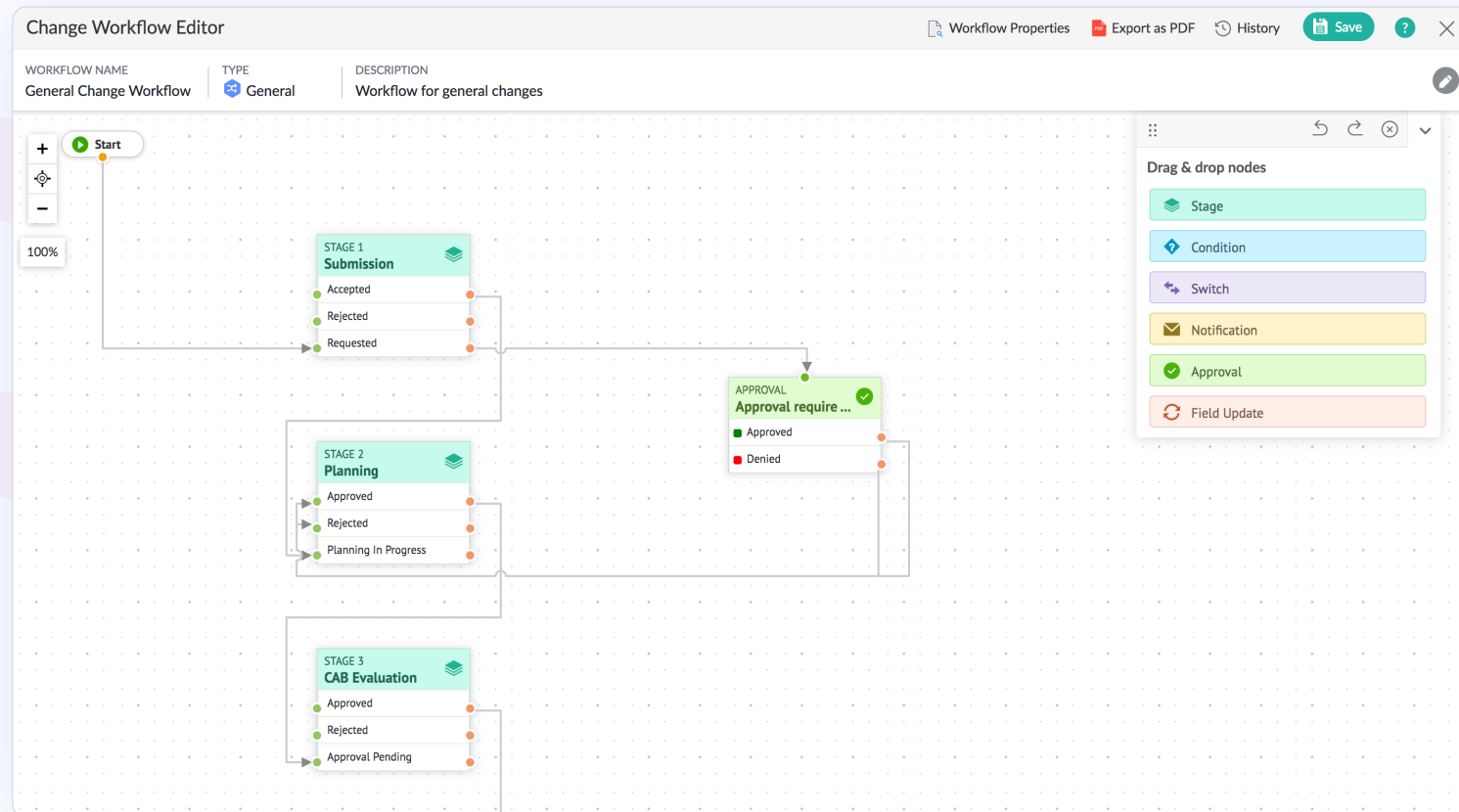
El calendario de cambios ahora muestra más datos para cualquier fecha dada, y las sugerencias especialmente diseñadas proporcionan información justo a tiempo.



# Flujos de trabajo

Las acciones ahora se encuentran en la barra superior para una mejor accesibilidad y el aumento en el espacio de pantalla permite a los usuarios navegar por el flujo de trabajo fácilmente.

Los botones para acercar, alejar y ajustar brindan mayor flexibilidad al usuario para configurar el flujo de trabajo.





# Proyectos

Los detalles del proyecto ahora incluyen la gestión de recursos, Gantt y dependencia de tareas en el menú. Además, el nuevo tamaño de la ventana (el espacio de trabajo visible disponible para el usuario) para la gestión de recursos y los diagramas de Gantt proporciona a los usuarios la flexibilidad y el espacio necesarios para trabajar con la aplicación.

The screenshot displays a web application interface for project management. The main content area shows the details for a project titled "New Database Implementation US Region", created by Jack Daniel on Dec 17, 2019 01:10 PM. The interface includes a sidebar with navigation icons, a top bar with search and settings, and a right sidebar with project-specific information.

**Project Details**

Field	Value	Field	Value
Owner	Jack Daniel	Project Type	Infrastructure
Priority	High	Status	Open
Project Code	-	Created Date	Dec 17, 2019 01:10 PM
Schedule Start	Dec 17, 2019	Schedule End	Dec 15, 2020
Actual Start	Dec 18, 2019	Actual End	Dec 14, 2020
Estimated Hours	24000000000	Estimated Cost(\$)	1000000
Actual Hours	24000000000	Actual Cost(\$)	1000000
Projected End	Dec 16, 2020	% Completed	2
Site	Not Assigned		

**Description**

Not available

**Project Information (Right Sidebar):**

- Project ID: # 100000000000033002
- Status: Open
- Priority: High
- Owner: Jack Daniel
- Tasks: 100 % (1/1)
- Milestones: 0 % (0/0)
- Attachments: 0
- Due Date: Dec 16, 2020
- % Completed: 2%
- Associated Requests: [Attach](#) | [Detach](#)
- Associated Change: [New](#) | [Search](#)

# Soluciones

Las soluciones ahora incluyen una vista de plantilla para los solicitantes. Esta vista muestra el estado y accesibilidad de los artículos de un vistazo.

En la Vista de Lista, ahora puede buscar fácilmente por temas y artículos. Las barras de desplazamiento individuales facilitan y simplifican el acceso a los datos. Al pasar el cursor sobre un tema, el usuario podrá agregar, renombrar o incluso eliminar temas.

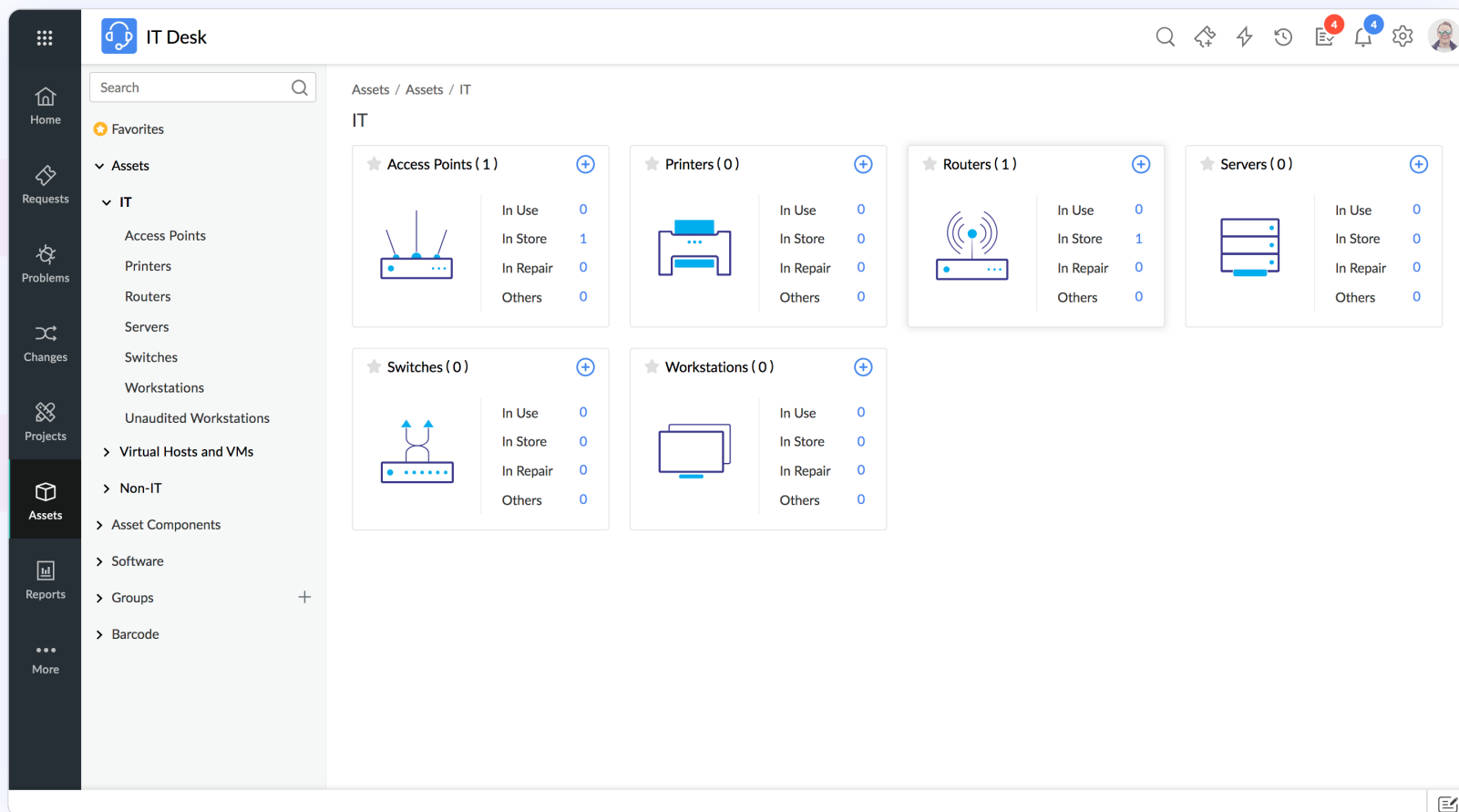
The screenshot displays the 'IT Desk' interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for Home, Requests, Problems, Changes, Projects, Solutions, Reports, and More. The main content area is titled 'All Topics' and features a search bar, a 'New Solution' button, and an 'Approve Actions' dropdown. Below this is a table of solutions. The table has columns for 'Solutions', 'Status', 'Accessibility', and two columns for user actions (thumbs up and thumbs down). The solutions listed are:

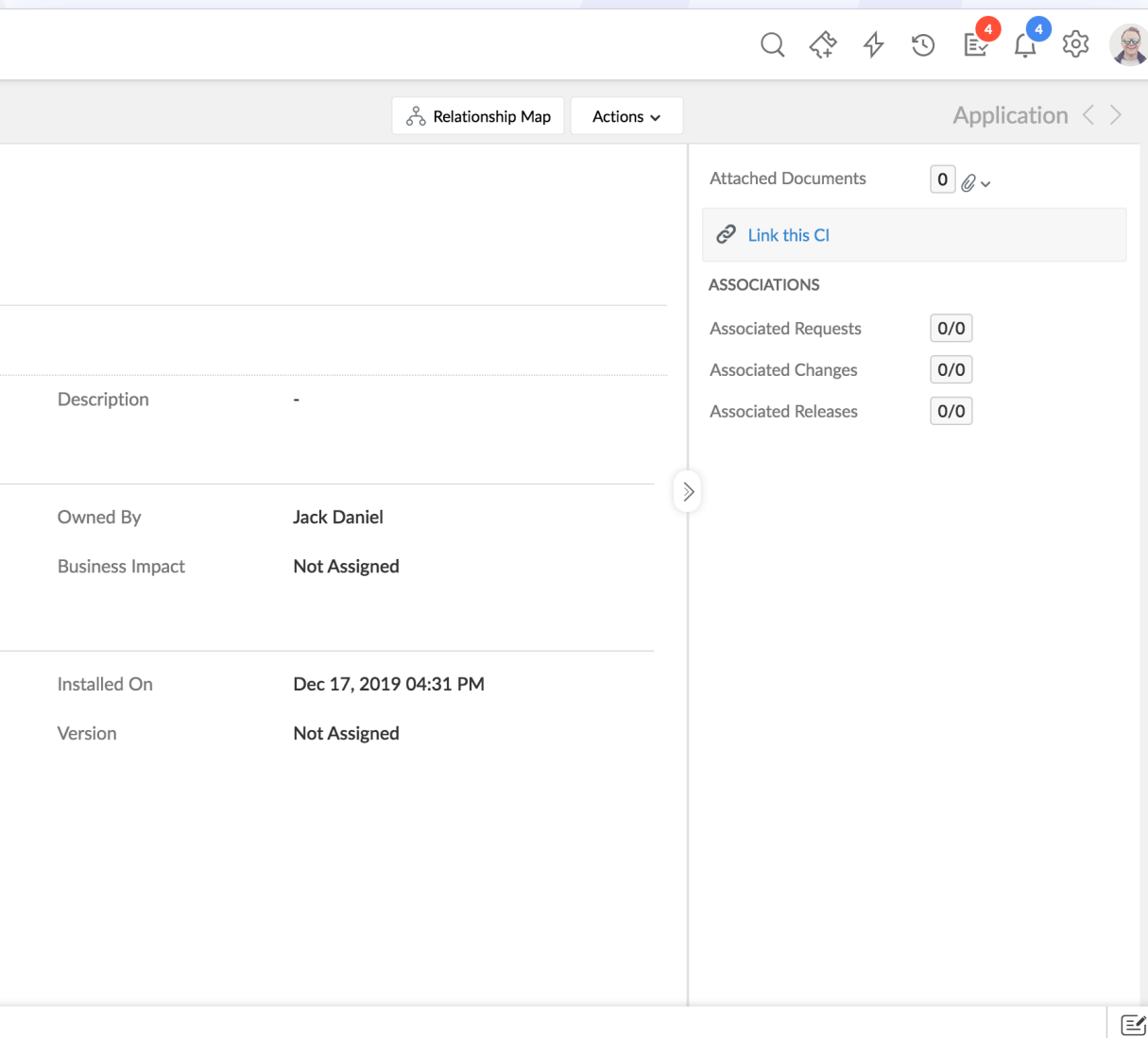
Solutions	Status	Accessibility	Thumbs Up	Thumbs Down
<input type="checkbox"/> How to move a request from one ESM instance to another Instance. ServiceDesk Plus	Approved	Public	0	0
<input type="checkbox"/> Document for Request Custom Menu and Custom Triggers General	Approved	Public	0	0
<input type="checkbox"/> How to setup Python on the Server Troubleshooting	Approved	Public	0	0
<input type="checkbox"/> How to Export SSL certificate using MMC? Settings	Approved	Private	0	0
<input type="checkbox"/> Intermittent AuthenticationFailedException in IMAP protocol in SDP Network	Approved	Public	0	0
<input type="checkbox"/> Update the Windows patch Softwares	Approved	Public	0	0
<input type="checkbox"/> Find your Wi-Fi network password in Windows Troubleshooting	Approved	Private	0	0
<input type="checkbox"/> How to configure mail server settings ? Troubleshooting	Approved	Public	0	0

# Activos

Los detalles del activo utilizan iconos abstractos para indicar el tipo de activo para que los usuarios lo identifiquen fácilmente.

En la Vista de Lista, puede utilizar un explorador de activos o buscar por activos. Las barras de desplazamiento individuales facilitan y simplifican el acceso a los datos a través de estas listas.





## CMDB

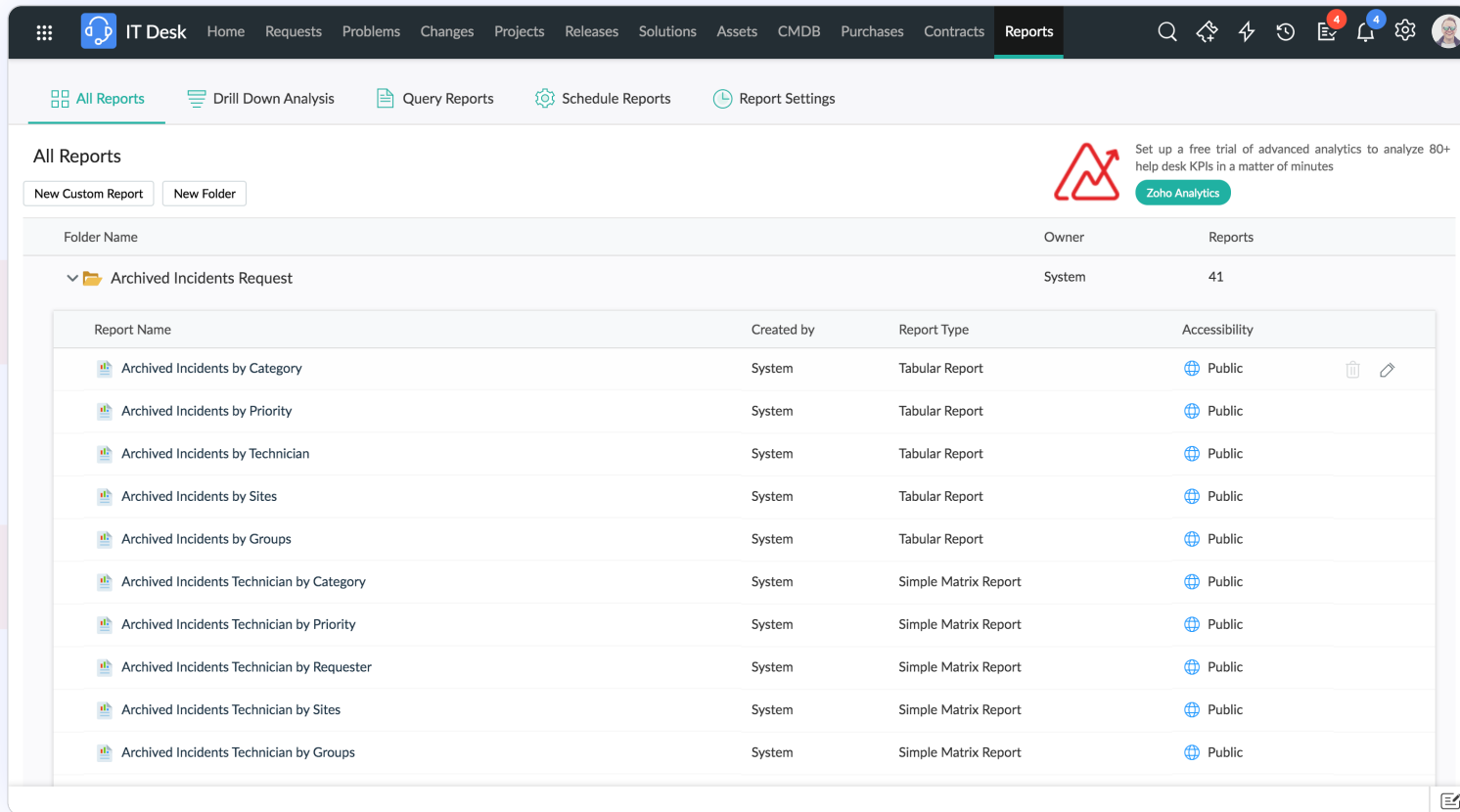
El menú de detalles de la CMDB ahora está disponible con varias funciones. Los usuarios pueden agregar fácilmente relaciones de CI y ver una vista previa del mapa de relaciones. Toda la información asociada se muestra en el panel derecho, con una mejor representación de la cardinalidad.

Explore fácilmente la Vista de Lista de la CMDB con un explorador y por medio de la lista de CI. Las barras de desplazamiento individuales facilitan y simplifican el acceso a los datos a través de estas listas.

# Informes

Los iconos de carpeta que se abren y se cierran al hacer clic hacen que la experiencia de usuario sea interesante y positiva.

En la Vista de Lista, la accesibilidad aparece como una columna independiente, lo que permite obtener más información sobre los informes en todas las instancias. Además, los usuarios pueden crear fácilmente nuevos informes personalizados para los módulos.

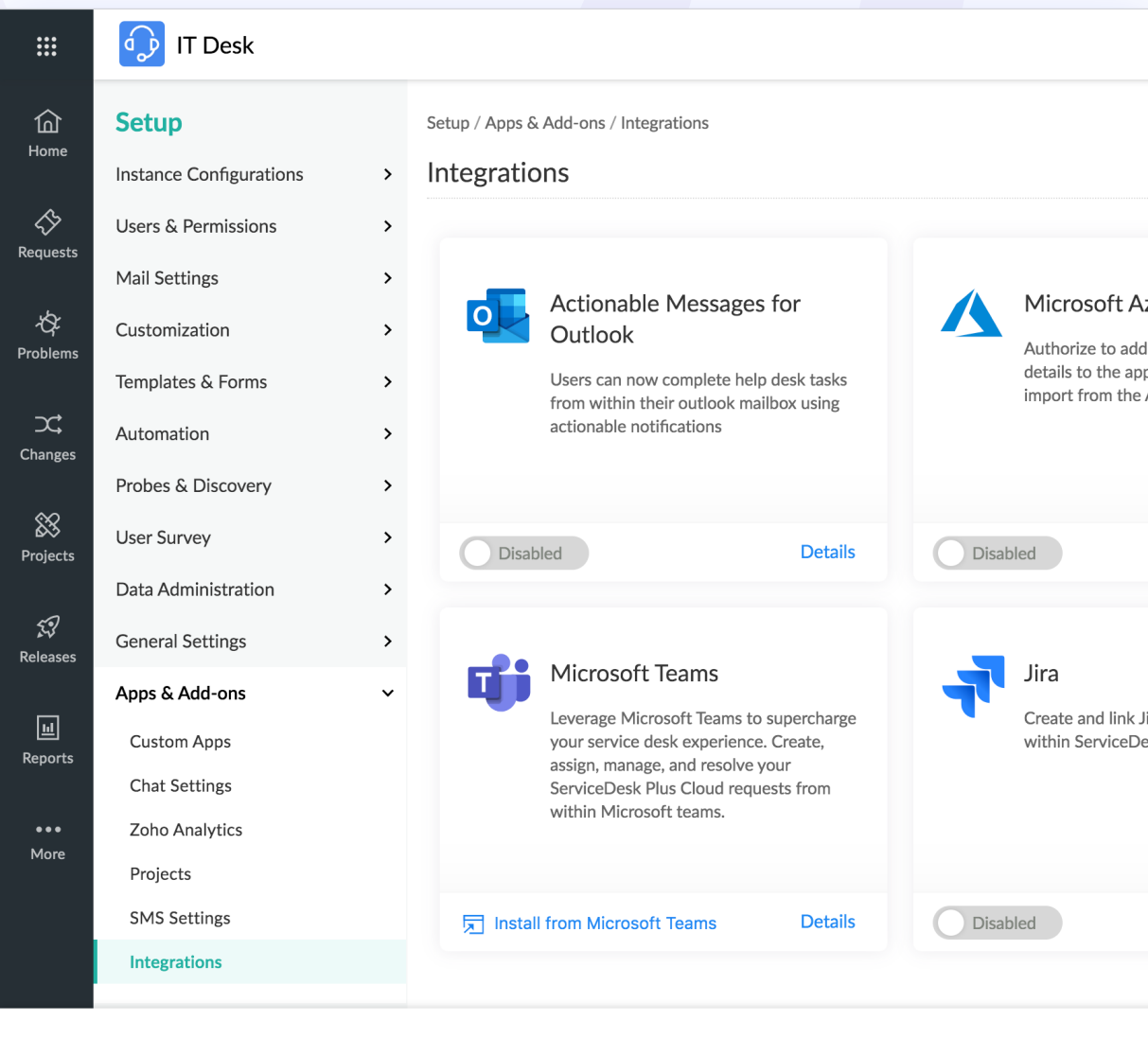


The screenshot displays the Zoho IT Desk interface, specifically the 'Reports' section. The top navigation bar includes links for Home, Requests, Problems, Changes, Projects, Releases, Solutions, Assets, CMDB, Purchases, Contracts, and Reports. Below the navigation bar, there are tabs for 'All Reports', 'Drill Down Analysis', 'Query Reports', 'Schedule Reports', and 'Report Settings'. The main content area shows a list of reports under the 'Archived Incidents Request' folder. The reports are organized into two columns: 'Report Name' and 'Accessibility'. The 'Report Name' column lists various reports, and the 'Accessibility' column shows the access level for each report. A Zoho Analytics banner is visible on the right side of the interface.

Folder Name	Owner	Reports
Archived Incidents Request	System	41

Report Name	Created by	Report Type	Accessibility
Archived Incidents by Category	System	Tabular Report	Public
Archived Incidents by Priority	System	Tabular Report	Public
Archived Incidents by Technician	System	Tabular Report	Public
Archived Incidents by Sites	System	Tabular Report	Public
Archived Incidents by Groups	System	Tabular Report	Public
Archived Incidents Technician by Category	System	Simple Matrix Report	Public
Archived Incidents Technician by Priority	System	Simple Matrix Report	Public
Archived Incidents Technician by Requester	System	Simple Matrix Report	Public
Archived Incidents Technician by Sites	System	Simple Matrix Report	Public
Archived Incidents Technician by Groups	System	Simple Matrix Report	Public



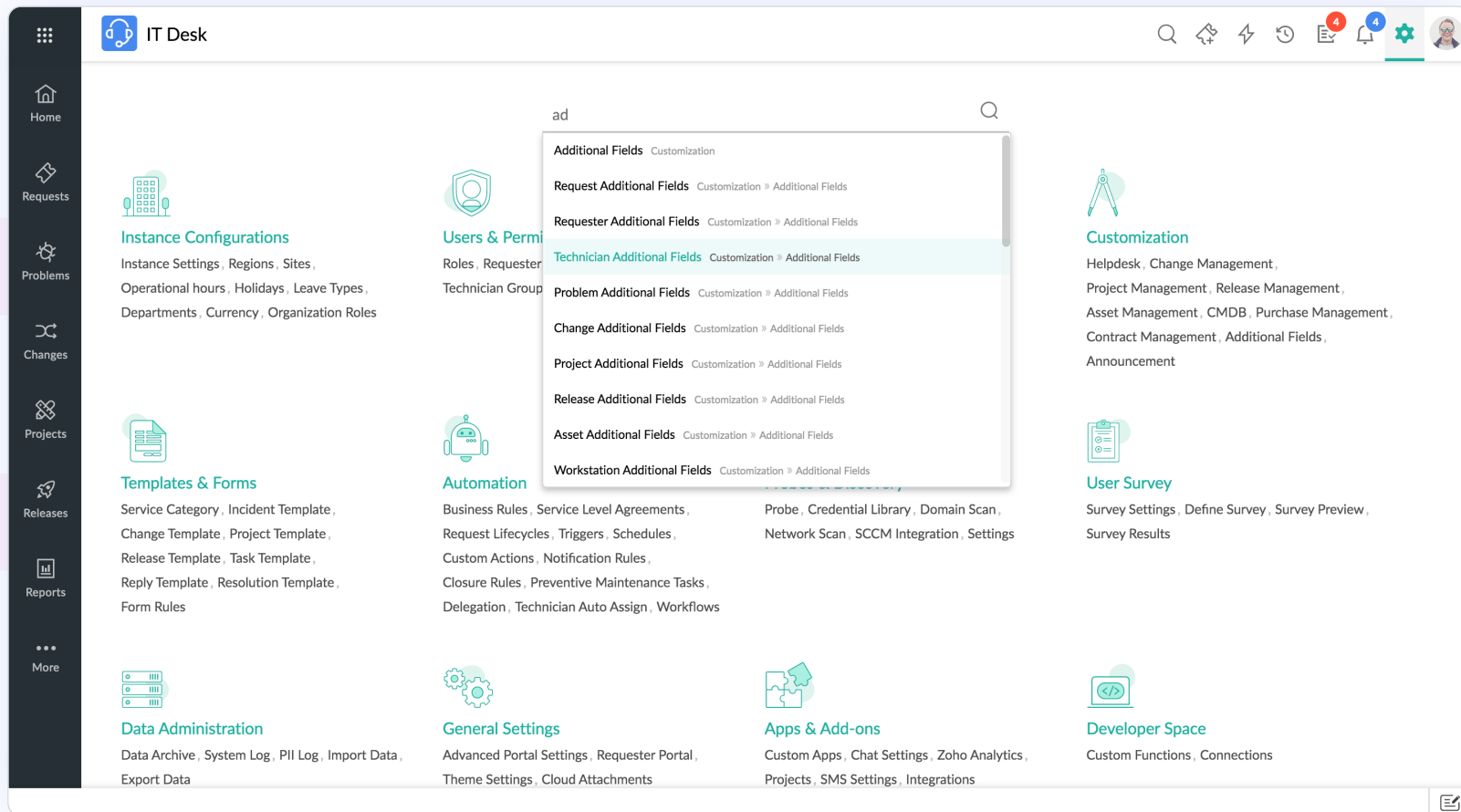
## ⚙ Configuración

La configuración ahora se muestra como un icono de engranaje en la esquina superior derecha de la aplicación. Los iconos nuevos, brillantes y modernos para todas las funciones, junto con una mejor visualización, hacen que el diseño de la nueva configuración sea más moderno y estético, lo cual sin duda brindará una gran experiencia de usuario.

Los ajustes generales ahora son más visibles y proporcionan opciones de usuario sencillas para realizar configuraciones específicas en toda la aplicación. Se mejoraron los criterios y los selectores de color, en todos los módulos, para mostrar más datos al usuario.

# Configuración

La función de búsqueda mejorada ahora permite a los usuarios encontrar configuraciones específicas rápidamente. Ahora es más fácil navegar a través de la configuración usando las pestañas secundarias organizadas de forma lógica en el panel izquierdo en todas las páginas.





# Envíenos sus comentarios

Le recomendamos explorar la aplicación y experimentar el diseño receptivo especialmente desarrollado para proporcionar una gran experiencia de usuario que combina la facilidad de uso y la legibilidad.

Envíenos sus comentarios sobre el nuevo ServiceDesk Plus a

✉ [servicedeskplus-cloud-support@manageengine.com](mailto:servicedeskplus-cloud-support@manageengine.com)