



# Nueva interfaz en InvGate Service Desk 6.0

PREGUNTAS FRECUENTES

## Introducción

En este documento respondemos las preguntas que pueden surgir ante el lanzamiento de la nueva interfaz de InvGate Service Desk.

Es importante destacar que es una actualización gratuita y en la mayoría de los casos no requiere interacción por parte del cliente; para conocer los detalles y el impacto en tu instancia, sigue leyendo.

- **¿De qué clase de actualización estamos hablando?**

Esta es una actualización mayor, ya que se rediseñó por completo la interfaz para aumentar la visibilidad sobre el trabajo y su organización desde una misma pantalla: “Mi Trabajo”. Allí se incluyen nuevos indicadores y atajos para accionar sobre las solicitudes sin tener que entrar a cada una de ellas.

Este cambio fue pensado para seguir mejorando la experiencia de los usuarios y, sobre todo, de los agentes y administradores que tienen a Service Desk como herramienta central de trabajo. Para ellos, resolver solicitudes ahora es todavía más simple, ya que pueden hacerlo con menos clics y más información, desde una misma pantalla.

- **¿Qué cambió exactamente?**

En [este documento](#) hicimos un “antes y después” para que veas en detalle cada cambio.

- **¿A partir de qué versión está disponible la nueva interfaz de InvGate Service Desk?**

A partir de la versión 6.0.

- **¿Dónde puedo explorar estos cambios?**

En nuestra [demo online](#) ya está implementada la actualización. También puedes solicitar una instancia de prueba personalizable en nuestro portal de [Soporte](#).

- **¿Tengo que tomar algún recaudo antes de actualizar?**

Depende de tu modalidad de implementación. La mayoría de los clientes no tiene que hacer nada, pero si tienes *custom scripts* implementados y/o estás en modalidad

on-premise, deberás tomar ciertos recaudos que detallaremos más abajo.

- **Tengo modalidad on-premise, ¿qué debo hacer?**

A partir del 15 de junio podrás [usar este formulario](#) para solicitar el instalador de la nueva versión y usarlo en un entorno de prueba.

A partir del 11 julio podrás solicitar la nueva versión en el portal de [Soporte](#). Recuerda que deberás tener una licencia vigente y actualizada, ya que si no has actualizado tu instancia en varios meses, puede que la nueva versión no sea soportada. Si tienes alguna duda, no dudes en contactarnos.

- **Tengo modalidad cloud, ¿qué debo hacer?**

Si estás suscrito al ciclo de actualizaciones automáticas, la nueva versión llegará después de la 5.7.24, en función de tu día y horario elegido.

Si no estás suscrito al ciclo de actualizaciones automáticas, deberás solicitar en [Soporte](#) la versión 6.0. Te recomendamos enviar la solicitud para sumarte a esta modalidad, de manera que puedas acceder fácilmente a futuras versiones.

- **¿Qué pasará con mis *custom scripts*?**

Modalidad cloud: el equipo de Soporte se contactará contigo a la brevedad para avisarte cómo proseguir.

Modalidad on premise: por favor, contacta a nuestro equipo de [Soporte](#) para armar un plan personalizado, de manera que tus *custom scripts* se adapten a la nueva interfaz.

- **¿Hay algún costo extra para acceder a la nueva interfaz?**

No, esta es una actualización funcional sin cargo, como cualquier otra mientras eres cliente de InvGate.

- **¿Qué navegadores son compatibles con la nueva interfaz?**

Para acompañar las tendencias del mercado y los usuarios, la nueva interfaz fue desarrollada en base a las últimas versiones de los navegadores más comunes. Por lo tanto, las versiones recomendadas son:

- Google Chrome 74 en adelante

- Mozilla Firefox 66 en adelante
- Safari 12 en adelante
- Microsoft Edge 42 en adelante

También somos compatibles con:

- Internet Explorer 11 en adelante para Agentes
- Internet Explorer 9 en adelante para Usuarios finales (la versión 9 mostrará la versión anterior de la interfaz)

- **¿Por cuánto tiempo van a convivir ambas versiones de la interfaz?**

El período de transición va a durar unos pocos meses. Durante este tiempo, los administradores del sistema tendrán la opción de habilitar o deshabilitar la vista de la nueva interfaz.

- **¿Cómo afecta la nueva interfaz a mis configuraciones de sistema?**

No las va a afectar de ninguna manera. Todas tus configuraciones, ajustes y personalizaciones se mantienen, así como las funcionalidades del sistema.

- **¿Cómo afecta la nueva interfaz a mis clientes o usuarios finales?**

No los afecta de ninguna manera a nivel funcional, simplemente verán un nuevo diseño al momento de crear solicitudes. Para ellos, nada ha cambiado de lugar.

- **Quisiera una demo o sesión personalizada para hacer más consultas, ¿cómo puedo solicitarla?**

El martes 4 de junio haremos un webinar en vivo en el que nuestro fundador, Ariel Gesto, y nuestro Director de Producto, Pablo Vergne, mostrarán la nueva versión de InvGate Service Desk. [Regístrate ahora](#) y aprovecha ese espacio para hacer tus consultas.

- **¿Qué beneficios o mejoras aporta esta nueva interfaz?**

Agentes, coordinadores y administradores podrán resolver solicitudes de manera más rápida y simplificada, ya que reorganizamos la vista principal de su trabajo para que puedan comprender todo lo que está sucediendo en un primer vistazo.

La vista de tarjetas en Mi trabajo ahora ofrece atajos para accionar sobre las solicitudes directamente, así como nuevos criterios de ordenamiento (por prioridad, fecha, estado, categoría, etc.). Además, antes solo se mostraban las solicitudes que estaban esperando por el agente, mientras que ahora se muestra todo lo que está asignado a él, para que pueda tener una mayor visibilidad de su carga de trabajo y se pueda anticipar a lo que está por ocurrir.

- **¿Esto es todo?**

No, tenemos muchas más mejoras pensadas para nuestro producto. Recuerda que cada dos semanas lanzamos una nueva versión para seguir mejorando tu vida en el trabajo.

Por ejemplo, vamos a incorporar una opción de visualización tipo tabla en la pantalla “Mi trabajo”, para que los agentes, coordinadores y administradores puedan agregar las columnas que quieran, así como ordenarlas, filtrarlas y hacer acciones masivas. Por ejemplo, cerrar 10 solicitudes de una vez.

Posteriormente se va a renovar por completo la vista completa de una solicitud, incluyendo su información principal y su historial.

Para conocer más sobre estos y otros cambios, no te pierdas el [webinar del martes 4 de junio](#) en el que mostraremos la versión 6.

Como verás, este es un gran proyecto para InvGate y estamos muy comprometidos con seguir mejorando la experiencia de nuestros usuarios. Así que ¡esperamos que disfrutes esta nueva versión de InvGate Service Desk!