

Nueva interfaz en InvGate Service Desk 6.0

DETALLE TÉCNICO: ANTES Y DESPUÉS

Introducción

En este documento detallamos los cambios gráficos y de navegación introducidos en la nueva interfaz de InvGate Service Desk 6.0.

Referencias

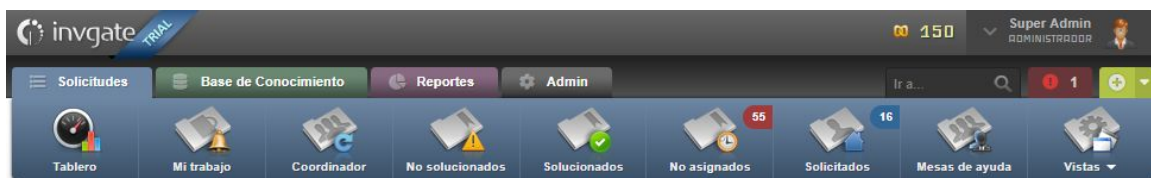
OUI: Old User Interface

NUI: New User Interface

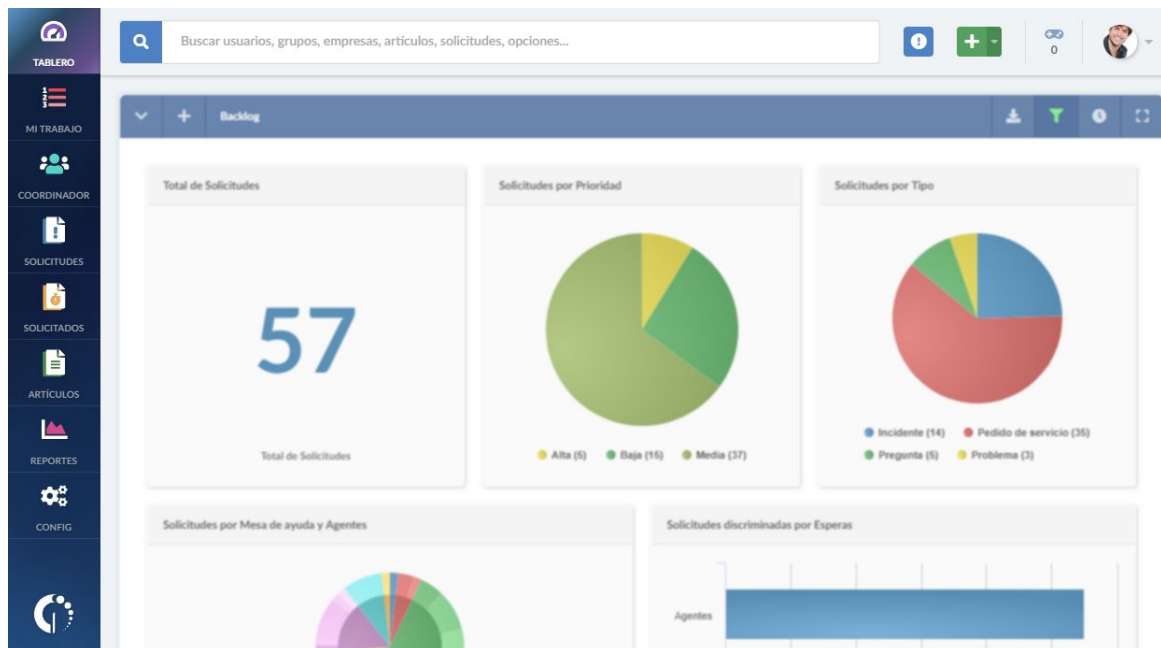
Usuarios Administradores, Coordinadores y Agentes

Pantalla principal

- En OUI la sección superior estaba fija.



- En NUI la sección superior se divide en dos partes: a la izquierda (menú vertical) se verá lo referido a lo que eran las secciones principales (Solicitudes, Base de conocimiento, Reportes y Admin), y en la parte superior (menú horizontal) se fijará lo relacionado al usuario, búsqueda (ahora la barra de búsqueda queda más visible, al ocupar el ancho de la pantalla), notificaciones, Gamification y perfil de usuario.



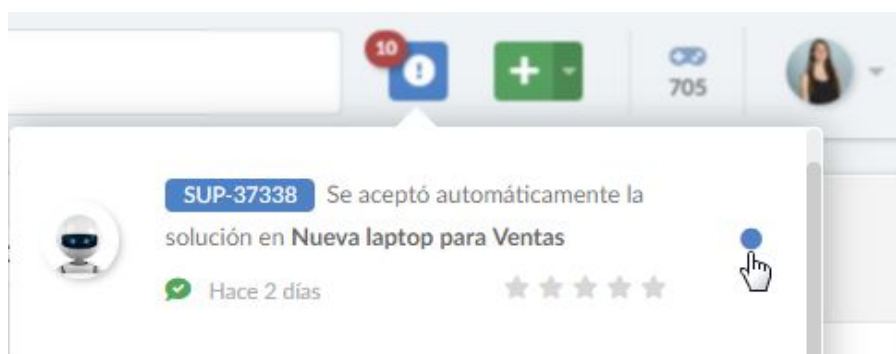
Logo del menú (Admin > General > Branding)

Características del logo en NUI:

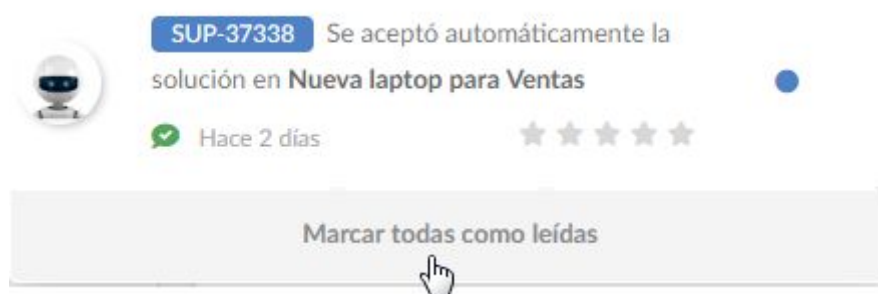
- Se elimina la cantidad de píxeles máxima.
- Solo se puede subir un PNG, se aclara como recomendación que sea transparente.
- El tamaño máximo es de 250 x 250 px, manteniendo el ratio.

Sección superior (Notificaciones)

- En la OUI solo se veía la lista de notificaciones. Ahora en la NUI, además de ver la lista de notificaciones, se van a poder marcar individualmente como leídas o no leídas, presionando el botón que se encuentra dentro de la lista, en la parte derecha.



- Se agrega un botón al final del widget para marcar todas las notificaciones como leídas.



- Al presionar sobre el ícono de notificaciones, y luego cerrarlo, en la NUI ya no se marcan todas como leídas.

Sección izquierda

En NUI las secciones Tablero, Mi trabajo, Solicitudes y Solicitados contienen todo lo que en OUI contenía la sección Solicitudes. A continuación se describen en detalle:

SECCIÓN	OUI	NUI
Tablero	Solicitudes > Tablero	Tablero
Mi trabajo	Solicitudes > Mi trabajo	Mi trabajo
Coordinador	Solicitudes > Coordinador	Coordinador
Solicitudes	Solicitudes > No solucionados	Solicitudes
	Solicitudes > Solucionados	
	Solicitudes > No asignados	
	Solicitudes > Mesas de ayuda	
	Solicitudes > Vistas	
Solicitados	Solicitudes > Solicitados	Solicitados
Artículos	Base de conocimiento > Resumen	Artículos
	Base de conocimiento > Favoritos	Artículos (lado derecho)
	Base de conocimiento > Nuevo	Artículos (Nuevo artículo)
Reportes	Reportes > Guardados	Reportes > Mis reportes
	Reportes > Nuevo > Solicitudes	Reportes > Solicitudes
	Reportes > Nuevo > Seguimiento de tiempos	Reportes > Seguimiento de tiempos
	Reportes > Nuevo > Intervalos	Reportes > Intervalos
	Reportes > Solicitudes	Reportes > Solicitudes
	Reportes > SLA	Reportes > SLA
	Reportes > Atención	Reportes > Atención
Config	Admin > Index	Config (redirige al Índice)

Indicadores

A continuación se detallan diferencias que se pueden encontrar en NUI:

- La sección Coordinador ahora cuenta las solicitudes pendientes de asignar.

The screenshot shows the 'Panel de coordinador' (Coordinator Panel) interface. It features a search bar at the top and a sidebar on the left with navigation options: TABLERO, MI TRABAJO, COORDINADOR (highlighted with 14 notifications), SOLICITUDES, SOLICITADOS, ARTICULOS, REPORTES, and CONFIG.

The main content area displays a grid of user performance cards for five coordinators:

Nombre	Trabajo	Actividad
Adrian Vandenberg 8 meses de ayuda	2/2 SOLICITUDES	0 COLABORA... 4.7/5 CALIFICACL...
David Coverdale 7 meses de ayuda	7/7 SOLICITUDES	28 COLABORA... 4.4/5 CALIFICACL...
John Sykes 8 meses de ayuda	3/3 SOLICITUDES	14 COLABORA... 4.6/5 CALIFICACL...
Neil Murray 5 meses de ayuda	4/6 SOLICITUDES	5 COLABORA... 4.7/5 CALIFICACL...
Super Admin 1 meses de ayuda	0/0 SOLICITUDES	0 COLABORA... 0/5 CALIFICACL...

Below the grid, there is a list of tickets with columns for 'Sin asignar', 'Baja', 'Mesa de ayuda', and 'SLA'. The list includes tickets such as 'Is there any predefined process to ask for vacations?' and 'Can't connect to remote MySQL'.

- La sección Solicitudes no posee indicador, pero sí lo siguen teniendo las subsecciones interiores.

The screenshot shows the 'Solicitudes' (Requests) section interface. It features a search bar at the top and a navigation bar at the bottom with the following tabs:

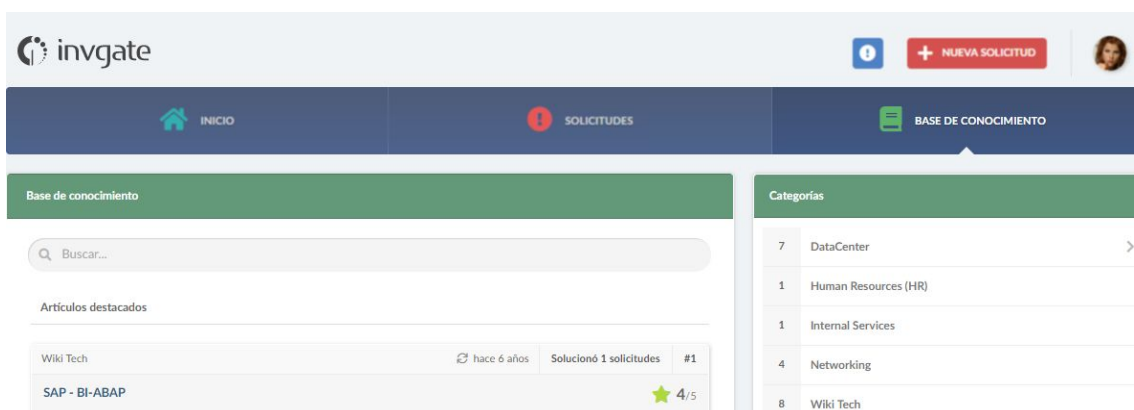
- No solucionados (4)
- Solucionados
- No asignados (28)
- Mesas de ayuda
- Vistas

Usuarios finales

- En NUI ahora hay solo tres botones principales por defecto: Inicio, Solicitudes y Base de conocimiento. En caso de que el usuario sea observador, verá el botón “observed” también, y en caso de que le hayan compartido un tablero verá el botón “dashboards”, pero estos dos últimos se comportan de la misma manera en NUI y OUI.



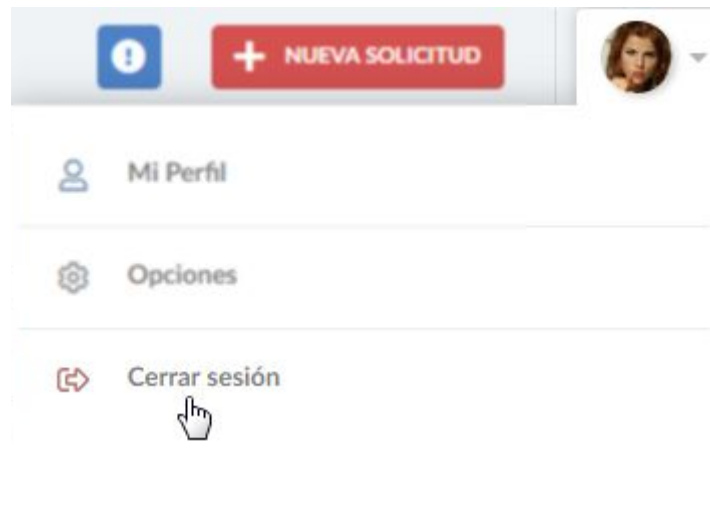
- Para poder ver todos los artículos en la NUI se puede presionar sobre el botón Base de conocimiento que aparece en el menú principal, o bien presionar en el mismo botón que aparecía en la columna de la derecha en OUI, al lado del botón de “ver artículos favoritos”.



- En NUI se puede observar el nuevo comportamiento de las notificaciones que se mencionaba anteriormente (leídas/no leídas).
- En NUI hay un nuevo botón en el extremo superior derecho para crear solicitudes. En OUI había una opción en uno de los botones principales.



- En NUI no se ve más el botón “Cerrar sesión”, solo se podrá cerrar sesión presionando el botón del perfil del usuario en el extremo derecho superior, como ocurría en OUI.



Aclaración para todos los tipos de usuarios

- En OUI el ancho de la pantalla era fijo, ahora se extiende hasta ambos extremos del navegador.
- En NUI el nombre y apellido del usuario ya no están a simple vista en la pantalla principal, sino dentro del menú que se despliega al presionar sobre el botón del perfil del usuario en el extremo superior derecho.