

REQUERIMIENTOS DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Documento para Fractalia

20 de julio de 2018

it base

www.itbase.es

**Índice**

[**1** **Objeto** 2](#_Toc519874181)

[**2** **Requerimientos comunes** 3](#_Toc519874182)

[**3** **Tipologías de usuario** 5](#_Toc519874183)

[**4** **Módulos** 6](#_Toc519874184)

[**4.1** **Módulo de Clientes** 6](#_Toc519874185)

[**4.2** **Módulo de Partners** 7](#_Toc519874186)

[**4.3** **Módulo de Almacenes** 8](#_Toc519874187)

[**4.4** **Módulo de Gestión de Activos** 9](#_Toc519874188)

[**4.5** **Módulo de Técnicos** 9](#_Toc519874189)

[**4.6** **Módulo de Proyectos** 10](#_Toc519874190)

[**4.7** **Módulo de Inventarios** 11](#_Toc519874191)

[**4.8** **Módulo Logístico** 12](#_Toc519874192)

[**4.9** **Módulo de Servicio** 13](#_Toc519874193)

[**4.9.1** **Funcionalidades adicionales** 14](#_Toc519874194)

[**4.9.2** **Método de Entrada** 15](#_Toc519874195)

[**4.9.3** **Estados de Servicio** 15](#_Toc519874196)

[**4.9.4** **SLA** 16](#_Toc519874197)

[**4.10** **Módulo de Citas** 17](#_Toc519874198)

# **Objeto**

El objeto del presente documento es la determinación de necesidades, requerimientos y diseño de la herramienta de gestión de servicio y negocio para IT Base.

En adelante se hará referencia a la herramienta con el término “ITSM”.

Este documento es confidencial y se requiere la confirmación expresa de IT Base para su distribución a terceros.

# **Requerimientos comunes**

ITSM va a ser la herramienta core de IT Base para la gestión del servicio, así como facturación, gestión de proveedores, emisión de pedidos y movimientos logísticos.

El objetivo fundamental es la reducción drástica de la intervención humana en el ámbito de la gestión, la automatización de procesos de gestión y procesos contables. Los gestores sólo deben intervenir personalmente cuando se reciban alertas.

Los requisitos comunes y fundamentales de la herramienta son:

* Debe ser accesible por plataforma web desde los navegadores más comunes.
* La modalidad de licenciamiento ha de ser por sesiones concurrentes o en pago único con usuarios y sesiones ilimitadas.
* Se trata de una herramienta de gestión en tiempo real, los datos deben ser accesibles tras su modificación y en determinados casos generar alertas tras su modificación.
* Debe tener varios niveles de usuario, cada uno con sus capacidades:
  + **Administradores**: Capacidad de modificación total.
  + **Gestores**: Capacidad de visionado total y modificación / creación de determinados campos.
  + **Proveedores**: Capacidad de visionado de los datos que les compete, en particular en todo lo relativo a aspectos económicos e interacción parcial.
  + **Técnicos**: Capacidad de visionado de los datos que les compete, en particular datos de servicio e interacción parcial.
  + **Clientes**: Capacidad de visionado de los datos que les compete (estados de servicio, informes de inventario, cumplimiento de SLA).
* En particular en el caso de Técnicos la movilidad y la capacidad de recibir notificaciones en tiempo real sobre servicios asignados e interactuar con los mismos.
* Debe tener capacidad de generar informes de manera automatizada en especial en los ámbitos de:
  + Cumplimiento de SLA.
  + Volumetrías.
  + Informes económicos.
  + Inventarios.
  + Servicios en curso y estado de los mismos.
* La parametrización de la herramienta debe ser lo más sencilla posible, de manera que procesos como altas de cliente, servicios, proyectos, almacenes etc. No requiera de una petición a soporte.
* Debe revisar errores humanos en introducción de datos, con especial control de fechas, direcciones, modificación de presupuestos y asignación de recursos.
* Cada registro debe tener un identificador único interno que sirva para seguimiento del mismo.
* A nivel de ubicación geográfica en determinados registros, se contempla como “territorio” una provincia del país correspondiente con las siguientes excepciones:
  + Islas (cada isla es un territorio).
  + Nacional: Proveedores con servicio nacional (p.ej proveedores logísticos).
* Debe poder generar exportaciones de cualquier dato en formatos comunes de manera que puedan utilizarse en otros ámbitos como presentaciones, interacción con herramientas de terceros etc.
* Debe existir un estricto control de cambios y registro, de manera que sea posible revertir y conocer incidencias del registro de servicio, así como identificar al usuario que ha realizado dicha modificación.
* No debe existir la capacidad de borrar ningún registro, sólo de modificarlo.

Se asume que la futura puesta en marcha de la herramienta no va a tener todas las funcionalidades requeridas, y comenzaremos a trabajar con las más fundamentales. Sí es requisito que ITSM esté preparado para la adición de funcionalidades accesorias en un futuro.

# **Tipologías de usuario**

ITSM requiere de una plataforma abierta a todos los actores que interactúan con ella.

Esto implica la generación de tipos de usuario con diferentes roles y permisos de edición y visualización.

A continuación se describen los distintos tipos de usuario:

* Súper Administrador: Único capaz de crear cuentas de usuario y contraseñas. Capacidad de parametrización, creación y modificación total de los registros.
* Administrador: Capacidad de parametrización, creación y modificación total de los registros.
* Cliente: Capacidad de visualización de determinados registros, total o parcialmente.
* Gestor: Capacidad de visualización total, capacidad de creación y modificación de registros parcialmente.
* Partner: Capacidad de visualización parcial.
* Técnico: Capacidad de visualización y modificación parcial.

# **Módulos**

La estructura de ITSM se divide en módulos. Todos ellos tienen un nivel muy alto de interactuación, llegando a ser necesaria la creación de un registro en un módulo (p. ej, un alta de cliente) para ser posible la creación de otro (p. ej: un servicio).

Dividimos los módulos en dos categorías fundamentales:

* Módulos de parametrización: Son el “marco” sobre el que el resto de los módulos trabajan. Este grupo contempla: Clientes, Almacenes, Partners, Técnicos y Proyectos. Estos módulos sólo pueden ser modificados por el perfil de Administrador.
* Módulos de servicio: Son los utilizados para la gestión diaria del servicio. En este grupo tenemos: Inventarios, Logístico, Servicio y Citas.

En apartados posteriores describiremos las funcionalidades requeridas para cada módulo tratando de conservar un esquema descriptivo común a todos ellos.

Todos los módulos deben tener asociado un repositorio de documentos accesible por los correspondientes usuarios.

## **Módulo de Clientes**

En él se da registro a clientes con la información relevante a servicio y contabilidad.

Genera un acceso con usuario y clave para clientes.

* **Quién puede crear**: Sólo administradores.
* **Quién puede modificar**: Sólo administradores.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y clientes.
* **Identificador**: Generado manualmente.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Ninguno.
* **Campos requeridos**:
  + Datos de contacto de personas relevantes al servicio (Nombre, puesto, email, teléfono).
  + Datos contables (dirección de facturación, forma de pago).
* **Repositorio de documentos**:
  + Facturas emitidas.
  + POs recibidas.
  + Contratos.
* **Informes**:
  + Informes contables (facturas emitidas, facturas cobradas).
  + Informes económicos (importes facturados, importes pendientes de facturación, análisis de rentabilidad total). **Sólo visible por administradores.**
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Proyectos.
  + Almacenes (si aplica).
  + Gestión de activos (si aplica).

## **Módulo de Partners**

En él damos de alta / baja o cualificamos por tipologías los partners que colaboran con IT Base y podemos realizar seguimiento y generar automatizaciones en los ámbitos de servicio y contable.

Genera acceso con usuario y clave para partners.

* **Quién puede crear**: Sólo administradores.
* **Quién puede modificar**: Sólo administradores.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y partners.
* **Identificador**: Generado manualmente.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Ninguno.
* **Campos requeridos**:
  + Datos de contacto de personas relevantes al servicio (Nombre, puesto, email, teléfono).
  + Datos fiscales.
  + Territorios.
  + Tipología (pueden ser varios):
    - Proveedor logístico.
    - Partner de servicio (habilita registro de técnicos).
    - Proveedor de materiales.
    - Almacén (habilita registro de almacén).
  + Actividades (pueden ser varios):
    - Microinformática.
    - Networking Nivel 1.
    - Networking Nivel 2.
    - Cableado estructurado.
    - Cableado eléctrico.
  + Certificaciones y otros:
    - Idioma inglés.
    - Trabajos en altura.
    - Riesgo eléctrico.
  + Estados:
    - Activo.
    - Descartado.
    - Inactivo temporal.
    - Inactivo permanente.
* **Repositorio de documentos**:
  + Contratos.
  + Seguros, SS, impuestos y otros documentos relevantes.
* **Informes**:
  + Servicios asignados:
    - Pendientes.
    - Ejecutados.
    - Cancelados.
  + Informes económicos:
    - Pedidos emitidos.
    - Rentabilidad. **Sólo accesible a administradores.**
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Almacenes.
  + Técnicos.

## **Módulo de Almacenes**

Para poder controlar los stocks de servicio debemos generar almacenes que tendrán asociados los inventarios. Estos almacenes podrán ser internos de IT Base o externos (clientes y partners).

* **Quién puede crear**: Sólo administradores.
* **Quién puede modificar**: Sólo administradores.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y partners.
* **Identificador**: Generado manualmente.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Partners con Tipología Almacén.
* **Campos requeridos**:
  + Datos de contacto de personas relevantes al servicio (Nombre, puesto, email, teléfono).
  + Dirección postal para envíos.
  + Territorios.
* **Repositorio de documentos**:
  + Contratos.
  + Seguros y otros documentos relevantes.
  + Albaranes de entrada y salida (asociados y automatizados por el Módulo Logístico).
* **Informes**: Stock en almacén.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Asociaciones de stocks y envíos logísticos en los módulos de inventario y logísticos.

## **Módulo de Gestión de Activos**

Se utilizará en caso de clientes o proyectos que requieran de IT Base para la gestión de su base instalada, como por ejemplo servicios en retail o gestión del puesto de trabajo.

* **Quién puede crear**: Administradores y gestores, pudiendo importar sobre BBDD de cliente.
* **Quién puede modificar**: Administradores, gestores y automática por interacción con inventarios.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y clientes.
* **Identificador**: Generado automáticamente o por importe de BBDD de cliente.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Proyectos.
* **Campos requeridos**:
  + Datos de contacto de personas relevantes al servicio (Nombre, puesto, email, teléfono).
  + Dirección postal para envíos.
  + Territorios.
* **Repositorio de documentos**:
  + Albaranes de entrada y salida (asociados y automatizados por el Módulo Logístico o de Servicio).
* **Informes**: Stock.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Asociaciones de stocks y envíos logísticos en los módulos de inventario y logísticos.

## **Módulo de Técnicos**

En él se procede al alta o baja de técnicos, bien personal de plantilla o externo. Genera acceso al Partner a informes de servicio asociados a la persona en cuestión.

En la mayoría de ocasiones serán coincidentes con el registro de partners (partners autónomos o empresas que quieren realizar la asignación personalmente).

* **Quién puede crear**: Administradores y gestores.
* **Quién puede modificar**: Administradores y gestores.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y partners.
* **Identificador**: Generado automáticamente asociado al identificador del partner.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Partner.
* **Campos requeridos**:
  + Datos de contacto.
  + Territorios.
* **Repositorio de documentos**: Ninguno.
* **Informes**:
  + Servicios pendientes.
  + Servicios ejecutados.
  + Servicios cancelados.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Servicio.

## **Módulo de Proyectos**

Entendemos por Proyecto una tipología de servicio acordada por contrato, más o menos específico, suscrito con un cliente.

Los Proyectos pueden responder a servicios recurrentes o puntuales, con inicio y fin determinados.

Los servicios desarrollados siempre estarán asociados a un proyecto.

* **Quién puede crear**: Administradores.
* **Quién puede modificar**: Administradores.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y clientes.
* **Identificador**: Generado manualmente.
* **Registros requeridos en otros módulos**: Cliente.
* **Campos requeridos**:
  + Descripción.
  + Tipología de servicio:
    - Microinformática (per ticket).
    - Microinformática (per user).
    - Microinformática (T&M).
    - Networking (per ticket).
    - Networking (per device).
    - Networking (T&M).
    - Cableado (per ticket).
    - Cableado (T&M).
  + SLAs:
    - NBD.
    - 2BD.
    - Programado.
    - x4.
    - x8.
    - x24LV
    - x24LS
    - x24LD
    - Best Effort.
  + Estados:
    - En ejecución.
    - Terminado.
    - Suspendido.
* **Repositorio de documentos**:
  + Manuales Técnicos de Servicio.
  + Manuales Operativos de Servicio.
  + Contrato.
* **Informes**:
  + Servicios pendientes.
  + Servicios ejecutados.
  + Servicios cancelados.
  + Stock de servicio.
  + Stock de activos.
  + Cumplimiento de SLA.
  + Económicos. **Sólo accesibles a administradores. Sirven para generar facturas sobre servicios y movimientos logísticos realizados, así como pedidos a proveedores.**
  + Volumetrías. **Sólo accesibles a administradores.**
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Servicio.
  + Inventarios.
  + Gestión de activos.

## **Módulo de Inventarios**

En él daremos registro a materiales de todo tipo que se asociarán con proyectos, almacenes o usuarios y en definitiva a ubicaciones.

Debe permitir registros únicos (una unidad, por ejemplo un PC con S/N determinado) y múltiples (varias unidades asociadas a un proyecto y ubicación, por ejemplo stocks de teclados).

Este módulo debe estar lo más automatizado posible en su gestión de cambio por realización del servicio o movimientos logísticos.

* **Quién puede crear**: Administradores y gestores o por importación de BBDD de cliente.
* **Quién puede modificar**: Administradores, gestores o por interacción automática con el módulo de Logístico.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y clientes.
* **Identificador**: Generado manual o automáticamente (por S/N).
* **Registros requeridos en otros módulos**: Proyecto, Almacén, Gestión de Activos (si aplica).
* **Campos requeridos**:
  + Descripción exhaustiva: S/N, P/N, Mnemo, marca, modelo, tipología etc.
  + Ubicación:
    - Almacén.
    - Usuario.
  + Fecha de entrada del último registro.
  + Estado:
    - Desplegado (Gestión de activos, generado automáticamente por el módulo logístico).
    - Pendiente de retirada (generado por el módulo logístico).
    - En tránsito (generado por el módulo logístico).
    - En almacén reparado (generado por el módulo logístico y de servicio).
    - En almacén pendiente de reparación (generado por el módulo logístico y de servicio).
    - En almacén irreparable (generado por el módulo logístico y de servicio).
    - Descartado (generado por el módulo logístico y de servicio).
* **Repositorio de documentos**:
  + Albaranes de entrega / salida de cada ítem.
* **Informes**:
  + Inventarios por Proyecto.
  + Inventarios por Estado.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Logístico.

## **Módulo Logístico**

El módulo logístico se utiliza para gestionar envíos logísticos, una parte fundamental en servicios que lo requieran.

Va a ser siempre un servicio tercerizado con lo que se debe procurar la integración con aplicativos del partner tanto para flujos de salida como de entrada.

El módulo logístico es el que genera documentación de entrada o salida.

En el caso de servicios en campo con movimientos logísticos, puede ser necesario generar dos registros, uno de movimiento entre almacenes y otro asociado a un ticket de servicio in situ.

En ocasiones el servicio sólo va a consistir en el movimiento logístico, con lo que no tiene por qué asociarse a un ticket de servicio.

También puede relacionarse con movimientos internos de stock por pivotaciones.

Es fundamental en este módulo la integración y alimentación automática de los registros de otros módulos.

* **Quién puede crear**: Administradores y gestores.
* **Quién puede modificar**: Administradores, gestores o por interacción automática con aplicativos del partner.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores y clientes.
* **Identificador**: Generado manual o automáticamente (por código de albarán de proveedor).
* **Registros requeridos en otros módulos**: Inventarios.
* **Campos requeridos**:
  + Datos logísticos de origen y destino.
  + Fecha de entrada.
  + Tipo de envío solicitado:
    - 24 horas.
    - Entrega 10AM.
    - Entrega por técnico de campo.
  + Estado del envío:
    - Pendiente de recogida
  + Registro de coste si aplica.
* **Repositorio de documentos**:
  + Albaranes de entrada / salida del envío.
* **Informes**:
  + Control de costes asociados por proyecto.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Ninguno.

El Módulo Logístico debe comprender varias alarmas a cierto personal de gestión, ya que la mera asignación de un material a un servicio puede implicar la preparación del mismo para su envío, la solicitud a un proveedor logístico (si no está automatizada) o esperar la recepción, contemplando el detalle de los materiales registrados en Inventarios.

## **Módulo de Servicio**

El módulo de servicio es la parte fundamental de ITSM, interactúa con todos los módulos y refleja la actividad de los técnicos de IT Base.

Por tanto es la que mayor automatización y sistemas de alertas requiere, y contemplará los flujos entre parámetros más complejos.

Responde a los servicios que solicita el cliente, su asignación a un recurso y monitorización de su desempeño hasta el cierre final y satisfactorio para el cliente.

* **Quién puede crear**: Administradores, gestores y clientes mediante formularios o procesos automatizados.
* **Quién puede modificar**: Administradores, gestores o técnicos mediante el módulo de citas.
* **Quién puede visualizar**: Administradores, gestores, clientes y partners.
* **Identificador**: Generado automáticamente (por código de cliente o ITSM).
* **Registros requeridos en otros módulos**: Proyecto, Técnicos e Inventarios.
* **Campos requeridos**:
  + Datos logísticos de destino.
  + Proyecto asociado.
  + Tarea específica del ticket.
  + Fecha de entrada.
  + SLA (tasados por el proyecto asociado).
  + Tipo de ticket (tasados por el proyecto asociado).
  + Fecha límite automatizada por cálculo sobre SLA.
  + Fecha de último cambio de estado (cierre en el caso de tickets finalizados).
  + Citas asociadas (ver más adelante).
  + Estado del ticket (ver más adelante).
  + Link al registro de material asociado en el Inventarios.
  + Detalle del material a entregar.
  + Material a retirar (en caso de existir gestión de activos).
  + Coste unitario (si aplica, sólo visible por Partner, suma de los costes de las citas).
  + Precio unitario (si aplica, sólo visible por Cliente, suma de los precios de las citas).
* **Repositorio de documentos**:
  + Acceso a los documentos del proyecto asociado.
* **Informes**:
  + Resumen de citas asociadas al servicio.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Citas.

### **Funcionalidades adicionales**

En este módulo se debe añadir ciertas funcionalidades para que la gestión de una entrada sea lo más rápida posible:

* Si requiere movimientos logísticos, acceso directo al módulo con la creación de un movimiento y la exportación de los datos del módulo de servicio para que el gestor sólo tenga que seleccionar el punto de origen.
* También debe generar un segundo movimiento logístico en caso de entregas por parte del técnico de campo.
* La finalización con movimientos logísticos debe implicar la actualización de inventarios de forma automática.
* Debe poder programarse la asignación automática a un técnico condicionada a circunscripciones territoriales, proyectos, técnicos u otros parámetros.
* La plataforma de gestores debe tener acceso a una consola de monitorización de servicios lo más gráfica posible, de manera que intervengan en caso de que se genere una alerta ente determinadas condiciones (falta de respuesta del técnico, incidencia con movimientos logísticos, caducidad del SLA etc.). Esta consola debe ser global a todos los proyectos.
* En determinados clientes o proyectos, la cita debe generarse automáticamente (o pulsando un botón), dado que no se requieren llamadas de confirmación a usuario.
* Automatización en los parámetros económicos si aplica.
* En la parametrización del proyecto relacionado con el servicio, se pueden establecer valores por defecto para campos tales como SLA o campos económicos de precio y coste.

### **Método de Entrada**

Debe procurarse una entrada lo más automatizada posible, lo que incluye:

* Entrada por formularios web.
* Entrada automática por integración con los ITSM más populares (Remedy, Service Now, EasyVista).
* Entrada por formulario solicitado por cliente.
* Programación de bots de lectura.

### **Estados de Servicio**

La modificación del estado de un servicio debe tener impacto en todos los módulos posibles, pero a su vez, comprobar que no exista error humano en los parámetros y registros de otros módulos, así como la revisión de que se ha cumplido con los requerimientos a nivel de burocracia de nuestros clientes.

Por ello debe comprobar cuestiones tales como:

* No poder citar sin tener un recurso asociado.
* No poder cerrar si no existen movimientos logísticos asociados al servicio ya cerrados.
* No poder cerrar si hay citas abiertas.

Estos son los posibles estados de servicio y su explicación:

* **Recibido:** Estado primigenio, el ticket está en sistema y es visible para el staff de gestión. Si existe SLA en el proyecto, el reloj se pone en marcha y se registra con la fecha y hora de entrada. Generará alarma si no cambia el estado en 20 minutos.
* **Validado:** IT Base ha realizado las validaciones que puedan requerirse. En determinados proyectos, esta validación puede ser automática. Generará alarma si no cambia el estado en 10 minutos.
* **Cancelado**: En algún punto la terminación del ticket deviene imposible por causas ajenas a IT Base antes de que se haya convertido en un facturable tanto para cliente como proveedor (el cliente cancela el servicio antes de su ejecución). Implica exención del SLA.
* **Éxito**: El ticket se ha finalizado completamente y es facturable en determinadas modalidades de servicio. Puede generar coste. Su cierre dentro del plazo de SLA estipulado marca el cumplimiento del mismo.
* **Finalizado sin éxito:** Igual que Éxito, pero no ha sido posible resolver el problema que lo originó por causas ajenas a IT Base, sin existir una solución a corto plazo para generar citas adicionales.
* **Asignado:** Gestión, o de manera automática, ha asignado el ticket a un recurso concreto, pero aún no está concertada la cita. Generará alarma si no ha cambiado de estado en 1 hora.
* **Citado:** De manera automática, o por generación de cita del técnico y confirmación con el usuario si procede, pasa a este estado teniendo una fecha y hora programadas de ejecución. Generará alarma si la cita está programada fuera de SLA.
* **Aplazado por cliente:** Por causas ajenas a IT Base el ticket no puede programarse aunque no queda cancelado. Implica paradas de reloj y reinicio del cómputo de SLA hasta que cambie de estado.
* **Aplazado por stock de cliente:** IT Base no dispone de stock del cliente de manera que el ticket no se puede realizar. Implica paradas de reloj y reinicio del cómputo de SLA hasta que cambie de estado.
* **Aplazado por terceros:** Cuando un ticket implica la realización de trabajos de terceros que no dependen de IT Base (por ejemplo, gestión de garantías). Implica excepción al SLA.
* **Incidencia:** Implica falta de recurso técnico o problemas de logística. Puede cambiar automáticamente por falta de respuesta ante uno de los plazos de cambio de estado (por ejemplo: Asignado a Citado) y generará una alarma a todos los usuarios relacionados con el proyecto.

### **SLA**

El cumplimiento de SLA, así como la justa medición de su cumplimiento son fundamentales en servicios como los que desarrolla IT Base.

La medición de SLA debe ser precisa, las paradas de reloj deben ser con motivos tasados y controlados. El objetivo es que no exista discrepancia alguna entre los informes del cliente y los nuestros.

El sistema debe contemplar días no laborables y, a ser posible, festivos nacionales, locales (capital de provincia) y regionales del territorio asociado al servicio.

## **Módulo de Citas**

En este módulo discurre la comunicación entre el técnico, clientes y gestores. También se utiliza para la documentación y verificación de que el servicio se ha realizado conforme a las indicaciones de IT Base y sirve de pasarela de información al técnico de campo.

Asimismo en determinados clientes y la práctica totalidad de los proveedores es el que tiene mayor impacto económico.

Como regla general entendemos por Cita una visita de un técnico al lugar que ha sido solicitado, tenga éxito esta cita o no, de manera que un Servicio pueda llevar consigo varias citas.

El módulo, opera como “Parte de Trabajo” de cara a dar información al técnico sobre las tareas a realizar y la verificación de su ejecución.

* **Quién puede crear**: Administradores, gestores y técnicos.
* **Quién puede modificar**: Administradores, gestores o técnicos.
* **Quién puede visualizar**: Todos los usuarios.
* **Identificador**: Generado automáticamente (por código de Servicio añadiendo –x siendo x el número de citas asociadas).
* **Registros requeridos en otros módulos**: Servicio e Inventarios si aplica.
* **Campos requeridos**:
  + Datos contemplados en el Servicio relativo.
  + Proyecto asociado.
  + Tarea específica del ticket y cita.
  + Fecha programada de ejecución.
  + Detalle del material a entregar.
  + Material a retirar (en caso de existir gestión de activos).
  + Datos del material a entregar.
  + Campo abierto para comentarios del técnico.
  + Tick de inicio de trabajos, cuya hora implica los cómputos de tiempo.
  + Fecha de duración estimada y alarma de llamada a IT Base en caso de excederse la misma.
  + Tick de cierre que implica registro del tiempo del técnico en campo.
  + Campo de firma del cliente, obligatoria (no puede cerrarse la cita con esto vacío).
  + Campo de datos del firmante, obligatorios (no puede cerrarse la cita con esto vacío).
  + Campos de documentación gráfica adicional, con capacidad de conteo y verificación de formatos de archivo.
* **Repositorio de documentos**:
  + Acceso a los documentos del proyecto asociado.
* **Informes**:
  + Acceso al registro de Servicio y al histórico de citas.
* **Qué registros en módulos habilita**:
  + Ninguno.

El cierre de una cita tiene implicaciones en los registros correspondientes de los siguientes módulos:

* **Servicio**: Dando cierre o notificando las causas de la falta del mismo.
* **Logística**:Si hay entregas de material, el cierre de la cita implicará entrega, y por tanto el cierre del movimiento logístico relativo que a su vez realizará la modificación correspondiente en el sistema de inventarios.

# **Diagramas**

## Flujo de Parametrización.

### Parametrización de cliente

### Parametrización de Partners

### Parametrización Logística

## Flujo de gestión logística.

## Flujo de gestión de servicio.