

MANUAL DE SOLICITUD EN MERCURIO

Contenido

MANUAL DE SOLICITUD EN MERCURIO	1
Manual de solicitud en Mercurio	3
Contextualización	3
Introducción	3
Ruta	3
Caracterización	3
Pendientes	3
Solucionados	3
General	4
Nuevo	4
Contacto	4
Asunto	4
Cargo	4
Área	4
Categoría	4
Prioridad	4
Correo	4
Teléfono y Extensión	5
Descripción	5
Cancelar	5
Guardar	5
Manual de solicitud de desarrollo en Mercurio	5
Contextualización	5
Introducción	5
Ruta	5
Caracterización	6
Botón Nuevo	6
Tipo de solicitud	6
Nombre	6
Descripción	7

Cancelar.....	7
Guardar	7
Editar.....	7
Ver.....	7
Botón Lista	7
Id	8
Cliente.....	8
Fecha solicitud.....	8
Fecha atendido.....	8
Nombre	8
Tipo solicitud	8
Descripción	8
Botón Aprobar	8

Manual de solicitud en Mercurio

Contextualización

En éste manual se caracteriza la manea de realizar solicitudes en la plataforma Mercurio, Mercurio es la plataforma desarrollada para los terceros, en la cual se realizan solicitudes solución a casos puntuales relacionados con los procesos que se llevan dentro de la compañía

Introducción

La plataforma Mercurio, posee la opción de registrar casos que puedan aportar para el crecimiento, mejora, solución de fallos, soportes o diversas puntualidades que puedan ocurrir dentro del proceso que se lleva a cabo en la aplicación, en éste manual se ha de caracterizar l manera adecuada de registrar dichos casos en la plataforma

Ruta

Para acceder a Mercurio debemos ir a la página www.appsoga.com, allí, procederemos a dar clic en el enlace con el nombre "Mercurio" que se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la página web en el módulo de innovación y avance, ésta acción nos redirigirá a una nueva ventana en donde deberemos ingresar las credenciales de acceso de nuestra empresa a la plataforma



Caracterización

Una vez dentro del sistema, la primera pantalla trae consigo un panel de navegación lateral ubicado a la izquierda del plano general, para realizar una solicitud de desarrollo debemos dirigirnos a la opción "Casos (Incidencias)" y darle un clic, una vez hecho esto, el sistema nos ofrecerá las siguientes Cuatro(4) opciones

Pendientes

En ésta opción el sistema nos ha de listar todos los casos que hemos montado que el equipo de desarrollo tiene en proceso de ejecución, además nos ofrecerá una vista del estado en el cual se encuentre esta solicitud ya sea

- Sin atender
- Atendido
- Escalado

Solucionados

Aquí se listarán los casos que han sido solucionados por el equipo de desarrollo, es de saber que una vez se da solución a un caso, el sistema enviará una notificación de ello al correo relacionado al momento de subir la información del caso

General

Aquí se listarán la totalidad de casos que hemos registrado en la plataforma, ya sean solucionados o pendientes

Nuevo

La opción Nuevo nos traerá consigo el formulario con los campos necesarios para cargar el caso en la plataforma

Contacto

En éste campo deberemos escribir el nombre del solicitante del caso, con el cuál se pueda solicitar más información del caso en caso de ser necesario, o con quien se ha de entender el caso

Asunto

Éste campo será quien nos dé un título o caracterizador del caso que estamos registrando, allí deberemos orientar el caso de qué tema se trata

Cargo

Cargo de la persona solicitante (Contacto)

Área

Área de la persona solicitante (Contacto)

Categoría

Dentro de categoría especificaremos la clase de solicitud que estamos realizando

- *Capacitación*

Capacitación de un módulo específico

- *Desarrollo*

Desarrollo de alguna utilidad o campo que el sistema no posea actualmente

- *Implementación*

Algún caso puntual de un problema que registre el sistema

- *Mejora*

Mejora de funcionalidad de la aplicación

- *Error*

Problemas con la ejecución de un proceso dentro del sistema

- *Soporte*

En caso de tener dudas con la realización de un proceso específico

- *Visita*

En caso de ser necesaria la visita del personal especializado a la compañía

Prioridad

La prioridad del caso depende directamente de la naturaleza del mismo, siendo proyecto la más baja y crítico la más alta, esto parte del impacto que el caso implicaría sobre el proceso específico

Correo

Correo de la persona contacto del caso, allí se ha de enviar la notificación del caso

Teléfono y Extensión

Del contrato del caso

Descripción

Sobre éste espacio debemos e caracterizar el caso puntual, agregando las rutas y los problemas o connotaciones que se requieran, este campo es totalmente discriminatorio y de él parte la manera en que se ha de ejecutar la tarea

Cancelar

El botón "Cancelar" lo que realizará será limpiar el formulario y **NO** registrar la solicitud de desarrollo en el sistema, además nos redirigirá a la vista de la opción "Lista", encontrando las solicitudes realizadas con anterioridad más no la que estábamos diligenciando

Guardar

Éste botón sería el último paso para registrar la solicitud de desarrollo en la plataforma, una vez que le demos clic al botón guardar el sistema registrará la solicitud realizada y nos llevará a la lista general de solicitudes nuevamente, ofreciéndonos dos opciones del registro realizado

Manual de solicitud de desarrollo en Mercurio

Contextualización

En éste manual se caracteriza la manea de realizar solicitudes en la plataforma Mercurio orientándose específicamente a estructuración de desarrollos dentro de la aplicación o nuevos proyectos, dichas solicitudes serán analizadas exhaustivamente con el fin de definir la ejecución de las mismas contextualizando el impacto generado con éstos sobre los procesos afectados

Introducción

Soga, en su plataforma mercurio, ofrece la posibilidad de realizar solicitudes de desarrollos específicos dentro de su sistema, ya sea, para mejorar la operatividad de un proceso, analizar y ejecutar un proyecto nuevo o adecuar la aplicación para optimizar métodos internos de su empresa, a continuación se caracteriza el sistema y se describe la manera correcta de realizar las solicitudes

Ruta

Para acceder a Mercurio debemos ir a la página www.appsoga.com, allí, procederemos a dar clic en el enlace con el nombre "Contacto", esto nos redirigirá a una vista de inicio de sesión, la cual pertenece a Mercurio, allí deberemos ingresar con las credenciales suministradas por el equipo Soga

Caracterización

Una vez dentro del sistema, la primera pantalla trae consigo un panel de navegación lateral ubicado a la izquierda del plano general, para realizar una solicitud de desarrollo debemos dirigirnos a la opción "Solicitud Desarrollo" y darle un clic, una vez hecho esto, el sistema nos ofrecerá las siguientes dos(2) opciones

Botón Nuevo

Inicialmente el formulario nos traerá los campos necesarios para caracterizar el caso de desarrollo nuevo, allí deberemos describir puntalmente la necesidad o solicitud registrada, es muy importante especificar de la manera más clara concisa y detallada lo que se necesita, una vez dentro del formulario hallaremos los siguientes campos

Tipo de solicitud

El tipo de solicitud nos discriminará el área del desarrollo solicitado, a continuación se describen las opciones de solicitudes que se encuentran en la plataforma y la descripción de cada una

I. Nuevo

La opción Nuevo, nos permite realizar una solicitud general sin alguna caracterización aparente, simplemente una nueva solicitud de desarrollo sin especificar el campo de aplicación

II. Interfaz

La opción Interfaz nos permite orientar la solicitud a comunicación con diferentes sistemas, esto aplicaría en el momento que debamos trasladar información de Soga a diferentes plataformas

III. Desarrollo a la Medida

La opción Desarrollo a la Medida nos permite caracterizar la solicitud como algo único y diferenciador de nuestra propia empresa, esto aplicaría si alguno de nuestros procesos se ejecuta de manera anormal o muy propia de nuestra organización y el sistema no permite realizarlo por sus características únicas y específicas

IV. Proyecto Nuevo

Una solicitud de tipo Proyecto Nuevo caracteriza que la solicitud que estamos realizando en algo que el sistema no posee y que será necesario el análisis completo de la misma ya que será una utilidad o proceso nuevo dentro del sistema y lo cual afectaría directa y drásticamente el manejo de una operación

Nombre

En el campo nombre debemos especificar el nombre caracterizador del caso que estamos registrando, debemos ser específicos y contundentes y no extendernos demasiado, por ejemplo para solicitar una interfaz contable con otro sistema ajeno a Soga como Seven, el nombre del caso podría ser "Interfaz Pagos Seven"

Descripción

En el campo descripción es donde vamos a plasmar de manera detallada el desarrollo solicitado, aquí deberemos ser muy específicos y muy claros con lo requerido, estableciendo rutas dentro del sistema si es el caso, estableciendo casos de aplicación o como debe manejarse el proceso; éste campo no tiene un límite de caracteres, por tal motivo podemos extendernos lo sea necesario para constituir de la mejor manera la solicitud realizada

Al final del formulario, una vez diligenciados los campos mencionados anteriormente hallaremos dos botones

Cancelar

El botón "Cancelar" lo que realizará será limpiar el formulario y **NO** registrar la solicitud de desarrollo en el sistema, además nos redirigirá a la vista de la opción "Lista", encontrando las solicitudes realizadas con anterioridad más no la que estábamos diligenciando

Guardar

Éste botón sería el último paso para registrar la solicitud de desarrollo en la plataforma, una vez que le demos clic al botón guardar el sistema registrará la solicitud realizada y nos llevará a la lista general de solicitudes nuevamente, ofreciéndonos dos opciones del registro realizado

Editar

La opción editar nos permite realizar cambios en la solicitud realizada una vez registrada, al dar clic en el botón editar el sistema nos llevará una vez más al formulario para realizar los cambios necesarios, al culminar los cambios deberemos darle nuevamente al botón guardar, si presionamos el botón cancelar el sistema no registrará los cambios y dejará el registro como estaba inicialmente, cabe anotar que una vez que la solicitud entra a ser gestionada por el equipo de Soga, no se tendrán en cuenta los cambios efectuados sobre la solicitud, una vez terminados los cambios

Ver

El botón ver nos permitirá ingresar al detalle del registro realizado, con la posibilidad de ver la fecha de atención y su estructuración básica, además, podremos adjuntar archivos que permitan apoyar la orientación del desarrollo solicitado, el tamaño máximo del archivo es de 4mb por archivo y podremos establecer un comentario sobre el caso o el archivo adjuntado

Botón Lista

La opción "lista" nos permite consultar las solicitudes de desarrollos realizadas dentro de la plataforma, consultando principalmente los datos esenciales de la creación de las solicitudes, si decidimos dar clic aquí el sistema nos cargará todas las solicitudes realizadas discriminadas por los siguientes campos

Id

El campo "Id" nos describe el consecutivo con el cual podemos identificar de manera sencilla la solicitud realizada

Cliente

El campo "Cliente" describe la empresa solicitante del desarrollo, es importante tener en cuenta que cada empresa solicitante sólo puede consultar sus propias solicitudes

Fecha solicitud

La "Fecha solicitud" contiene la fecha de realización de solicitud de desarrollo, la plataforma permite listar los registros por medio de éste campo para consultar las solicitudes desde las más antiguas hasta las más recientes

Fecha atendido

La fecha de atención nos especifica la fecha en que el equipo de Soga entró a analizar la solicitud realizada

Nombre

El campo nombre tiene la información diligenciada en el formulario de solicitud la cual caracteriza de manera general la solicitud realizada

Tipo solicitud

El tipo de solicitud describe la caracterización de cada solicitud, éstas nos permiten especificar el área de aplicación del desarrollo, los tiempos de solicitudes son

- I. Nuevo*
- II. Interfaz*
- III. Desarrollo a la Medida*
- IV. Proyecto Nuevo*

Descripción

Contiene la información del caso especificado por el cliente en el campo "Descripción" del formulario de "Nuevo"

Una vez en el detalle de las solicitudes realizadas, al ser atendidas, se ha de establecer la fecha de entrega del desarrollo, así también valor del mismo

Botón Aprobar

La función de éste botón es Aceptar la propuesta establecida por el equipo de desarrollo, esto sería el último paso para proceder con la ejecución del desarrollo