

Manual de Usuario

*Aplicación web para el control
de incidencias de los clientes de la empresa
Corporación Micromax, C.A.*

Autor:
T.S.U. Karelis Ramírez
C.I.N° 13.910.742

Tabla de Contenido

Glosario	3
1.- Organización lógica de íconos y botones en las pantallas en general	5
2. Detalle y Descripción de Procesos:	7
2.1. Ingresar en la aplicación desde el escritorio del PC:	7
2.2. Inicio de Sesión:	8
2.3. Página Principal:	9
2.4. Gestión de Incidencias:	12
2.3.1. Crear Incidencias:	16
2.4.2. Detalles de Incidencia:	19
2.4.3. Editar Incidencia:	22
2.5. Administración:	26
2.5.1. Gestión de Usuarios:	27
2.5.1.1. Crear Usuario:	30
2.5.1.2. Detalles de Usuario:	36
2.5.1.3. Editar Usuario:	39
2.5.2. Configuración:	42
2.6. Mantenimiento:	43
2.6.1. Categorías:	44
2.6.2. Tipo de Incidencia:	45
2.7. Reportes:	46
2.8. Ayuda:	47

Glosario

- **Incidencia:** Evento que se produce en un software o hardware y tiene un efecto que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

- **Actores o Usuarios:** Personas que van a acceder a la aplicación e interactuar con ella.

- **Username:** Es el nombre o login que se le da al usuario registrado en la aplicación, para que pueda acceder a la misma, utilizando este dato y adicional un password.

- **Cliente:** Perfil de acceso a la aplicación de un cliente de la empresa consultora, inicialmente se está creando un usuario de este tipo por empresa, mientras se concientiza a los usuarios clientes de cada una de ellas sobre el uso de la aplicación. El nombre de este usuario sería el nombre de la empresa cliente.

- **Técnico:** Perfil de la aplicación que tiene acceso a la misma autenticándose con el fin de consultar las incidencias asignadas por el sistema, editar las mismas al momento de solicitar una información al cliente o dar como resuelta la misma.

- **Administrador:** Perfil de la aplicación con permisos especiales que les permite gestionar las incidencias, asignarlas manualmente, registrar los datos maestros de la aplicación y generar reportes estadísticos acerca de incidencias, clientes y técnicos.

- **Contraseña:** Código secreto dado a usuario que le permitirá junto con el nombre de usuario acceder a la aplicación.

- **Status de una Incidencia:** Nueva, Asignada, Progreso, Resuelta, Cerrada, Reabierto y Pausada.

- **Nueva:** Se coloca este status automáticamente al momento de la creación de la incidencia si la configuración de la aplicación para la asignación está de forma "manual".

También se cambia a este status si la configuración de la aplicación para la asignación de incidencias está de forma "automática" pero no hay técnicos asignados en la categoría específica de la incidencia.





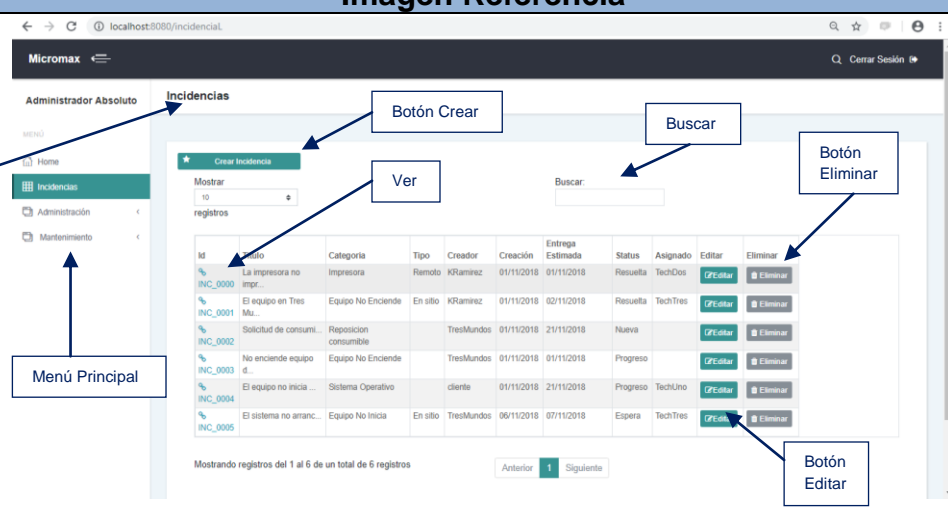
- **Asignada:** Se coloca automáticamente en este status si al momento de crear la incidencia, el sistema se encuentra configurado en asignación "automática" y se encuentran técnicos registrados con la categoría específica de la misma.





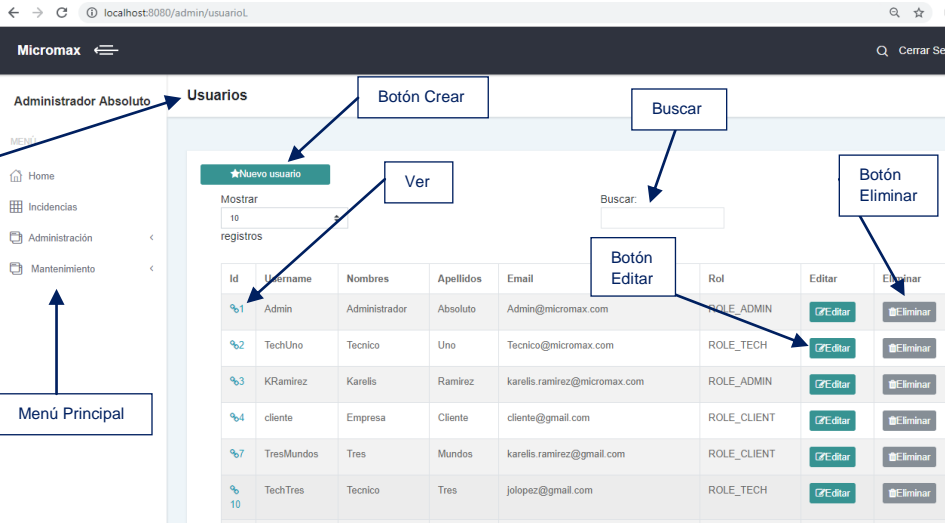
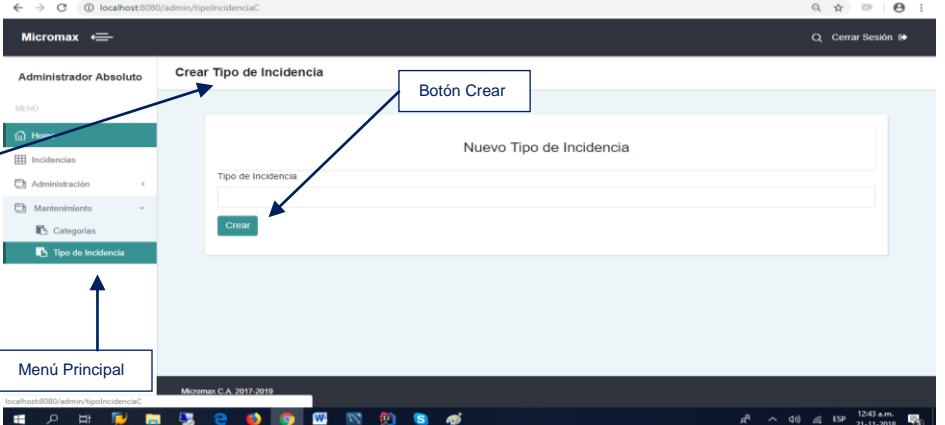
También se cambia a este status cuando un usuario Administrador la asigna manualmente a un técnico en específico.

- **Progreso:** Se encuentra la incidencia en este status cuando el técnico se encuentra trabajando en la misma.
- **Resuelta:** Cuando el técnico solucionó o resolvió la incidencia y está a la espera de la aprobación del cliente.
- **Cerrada:** El usuario cliente procede a cambiar a este status cuando se encuentra conforme con el resultado de su incidencia.
- **Reabierta:** El usuario cliente procede a cambiar a este status cuando no se encuentra conforme con el resultado de su incidencia.
- **Pausada:** El técnico la cambia a éste estado cuando solicita una información por parte del usuario cliente.
- **Categoría:** Clasificación general de los servicios prestados por la empresa consultora, por ejemplo: Hardware, Software, Redes, entre otros. También es llamada Categoría Padre.
- **Categoría específica:** Clasificación en la que se subdivide la Categoría General, es decir, la Categoría Hardware se subdivide en: Disco duro, memoria, encendido del equipo, impresoras, etc.
- **Tipo de Incidencia:** Es el tipo de trabajo que hay que realizar, por ejemplo si es En Sitio o remoto.
- **Íconos:** Es una imagen o representación que sustituye a un objeto o a una idea por analogía o simbólicamente. El término se emplea para referir a imágenes, signos y símbolos que son utilizados para representar conceptos u objetos.
- **Botón:** Es una metáfora común, utilizada en la interfaz gráfica con el objetivo de similar al de un botón de corriente. Los botones suelen ser representados como rectángulos con una leyenda o icono dentro, generalmente con efecto de relieve.
- **Menú Principal:** Es una serie de opciones que el usuario puede elegir para realizar determinadas tareas, el menú se organiza siguiendo el principio de los árboles, esto quiere decir que un menú puede tener menús hijos y éstos son llamados SubMenú.
- **Inicio de Sesión:** es un período temporal ocupado por una cierta actividad. Esto quiere decir que, durante una determinada sesión, se llevan a cabo una serie definida de tareas.

- **Tipo de Incidencia:** Es la forma en que el Técnico procederá a resolver la incidencia registrada en la aplicación, ésta puede ser "En Sitio", "Remoto", entre otros. Cabe destacar que estas formas vienen cargadas automáticamente en la aplicación, de acuerdo al levantamiento de Información realizado con el usuario.
- **Interfaz:** Es un programa informático que actúa de intermediario entre el usuario y la aplicación, utilizando un conjunto de imágenes y objetos gráficos para representar la información y acciones disponibles en la interfaz. Su principal uso, consiste en proporcionar un entorno visual sencillo para permitir la comunicación con el usuario.
- **Hacer "Click":** es la acción de pulsar cualquier botón o tecla del dispositivo apuntador (mouse, touchpad o trackball) de la computadora. Como resultado de esta operación, la aplicación realiza algún proceso o función al objeto señalado por el cursor o puntero en el momento de realizarla.
- **Indicadores de status:** Se encuentran en la Página Principal de la aplicación y su función es la de alertar sobre los diferentes status que pueden tener las incidencias, esto es una forma rápida para chequear las mismas, en los diferentes niveles de usuario de la aplicación.

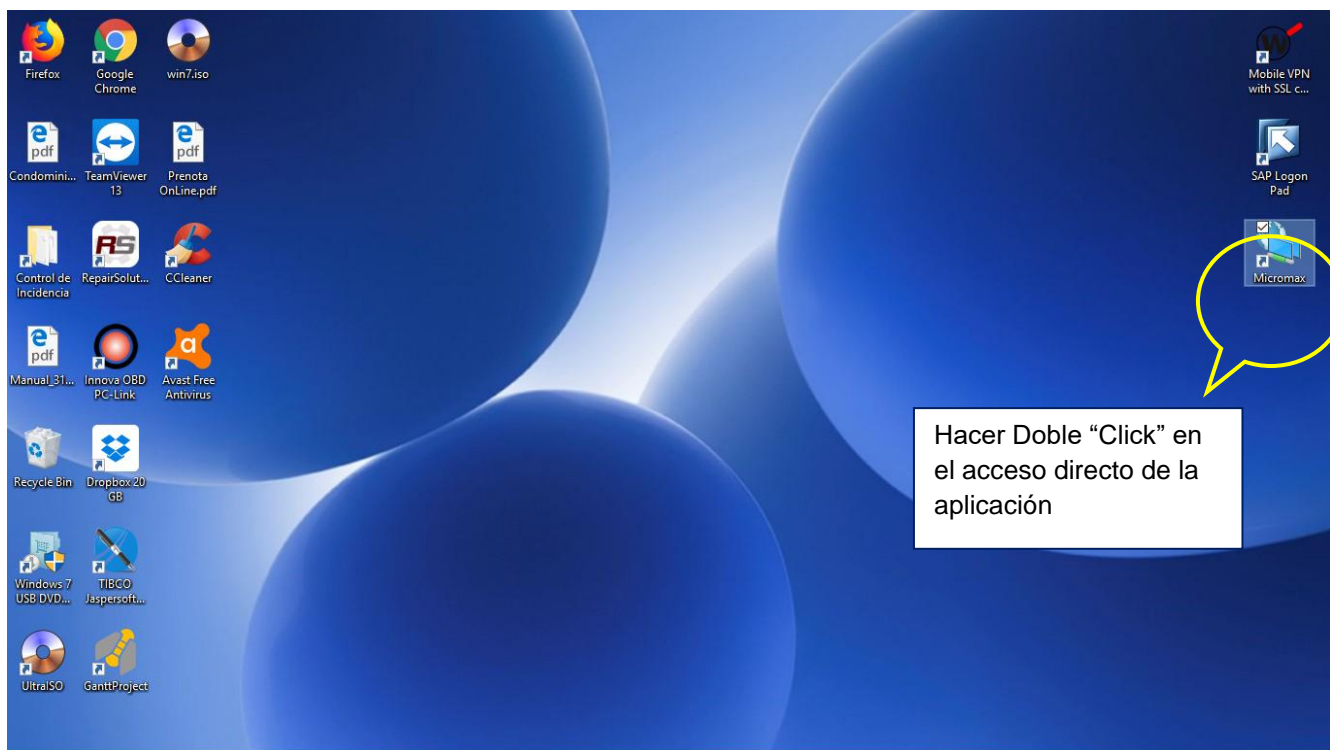
1.- Organización lógica de íconos y botones en las pantallas en general

Nº	Descripción	Imagen Referencia
1	<p>Ubicación y color del Menú principal, botones e íconos utilizados</p> <p>Proceso: Gestión de Incidencias</p> <p>Íconos:</p> <ul style="list-style-type: none">  = Nuevo  = Editar  = Eliminar  = Ver 	

<p>2</p> <p>Ubicación y color del Menú principal, botones e íconos utilizados</p> <p>Proceso: Gestión de Usuarios</p> <p>Íconos:</p> <ul style="list-style-type: none">  = Nuevo  = Editar  = Eliminar  = Ver 		
<p>3</p> <p>Ubicación y color del Menú principal, botones e íconos utilizados</p> <p>Proceso: Crear Tipo de Incidencia</p>		

2. Detalle y Descripción de Procesos:

2.1. Ingresar en la aplicación desde el escritorio del PC:



Al momento de la instalación, se debe copiar el acceso directo de la aplicación al escritorio, de esta manera el usuario con simplemente hacer doble "Click" en el ícono de acceso directo, comenzará a utilizar la misma.

2.2. Inicio de Sesión:

Bienvenido a Micromax

Usuario

Contraseña

☐ Recordarme

ACCEDER

1. Introduce Usuario

2. Introduce Contraseña

3. Hacer "Click" o pulsar la tecla Enter

Esta es la primera pantalla que se muestra al ingresar al ícono de la aplicación, se deben seguir las siguientes instrucciones:

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Usuario	Debe introducir el usuario creado por el administrador de la aplicación, también es llamado Username. Este dato es enviado por correo electrónico o informado por dicho Administrador, dependiendo de la opción del sistema a utilizar al momento de crear el usuario.
2	Contraseña	Al igual que la instrucción anterior, debe introducir la contraseña que le indique el Administrador de la aplicación o espere la misma por un correo electrónico, debe esperar la especificación de dicho Administrador.
3	Hacer "Click" en botón ACCEDER	a) Si los algún dato introducido es incorrecto, se mostrará la siguiente ventana de error:




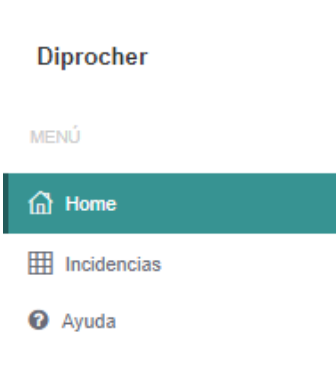
- b) Si los datos introducidos son correctos se muestra la **Página Principal** de la aplicación de acuerdo al usuario que accedió (que se encuentra a continuación, en la sección 2.2), para este caso se ingresará con el Usuario Administrador Absoluto, ya que éste tiene el mayor privilegio para todos los procesos de la aplicación.

2.3. Página Principal:

Id	Título	Categoría	Fecha y Hora de Creación	Status
INC_0002	Revisión de cámara de seguridad	Video	03/12/2018 10:53:36 AM	Asignada
INC_0004	Equipo de recepción no se conecta a la red	Instalación de red	06/11/2018 11:00:41 AM	Resuelta
INC_0005	Actualización Pag Web para Diprocher	Mantenimiento Páginas Web	06/11/2018 11:18:12 AM	Resuelta
INC_0007	No funciona word	Office 2007	03/12/2018 12:29:14 PM	Nueva
INC_0009	Las cornetas no funcionan en el equipo ventas1	Audio	04/12/2018 11:51:53 AM	Asignada
INC_0010	Solicitud de cotización	Reposición consumible	04/12/2018 06:25:31 PM	Resuelta

La pantalla anterior es la Pantalla Principal de la aplicación, a partir de ésta, de acuerdo al tipo de Usuario, se desplegará un Menú Principal diferente, el resto de la

información se mantiene igual. A continuación se explica el detalle de la misma, siguiendo su numeración:

N°	Detalle	Descripción / Imagen Referencia
1	Menú Principal	<p>En este se encuentran todos los procesos al que el Usuario Logueado puede acceder de acuerdo a su tipo de permisología. De acuerdo al tipo de usuario se muestra 2 tipos de Menú:</p> <p>a) Para Usuarios Tipo Administrador:</p>  <p>b) Para Usuarios Tipo Técnico y Cliente:</p> 
2	Usuario Logueado	Se muestra el Nombre del Usuario que ingresó a la aplicación.

<p>Ampliar o Minimizar Menú Principal</p>	<p>Es una opción que se utiliza según la preferencia del usuario.</p> <p>a) Se utiliza el menú extenso comúnmente para los usuarios principiantes que no conocen los íconos del mismo y de esta manera se ubican mejor en la aplicación. Este modelo se muestra a continuación:</p>  <p>b) El Menú resumido es utilizado por los usuarios que ya conocen la aplicación y utilizan esta opción para ampliar más la pantalla y mostrar mejor su contenido al aumentar la vista del navegador. Este modelo se puede visualizar en la siguiente imagen:</p> 
---	--

4	Acceso directo para crear una nueva incidencia	Es un botón que permite llegar directamente a la ventana en donde se crean las incidencias, sin necesidad de entrar a la opción de "Incidencias" del Menú Principal.
5	Indicadores de status de incidencias	Se puede decir que es una estadística que indica la cantidad de incidencias existente en cada uno de los estatus de las mismas.
6	Resumen de Últimas 10 incidencias	Se muestra un cuadro resumen con los datos más importantes de las últimas 10 residencias creadas.

2.4. Gestión de Incidencias:

1. Nueva incidencia

2. Ver detalle de incidencia

3. Cantidad de Registros a mostrar

4. Búsqueda por cualquier campo de la lista que se muestra abajo

5. Modificar incidencia

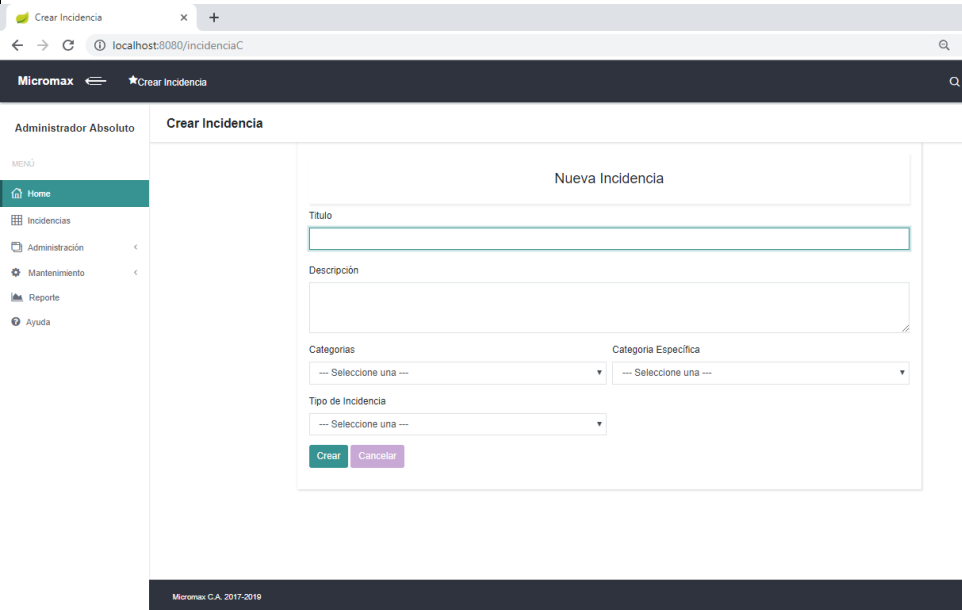
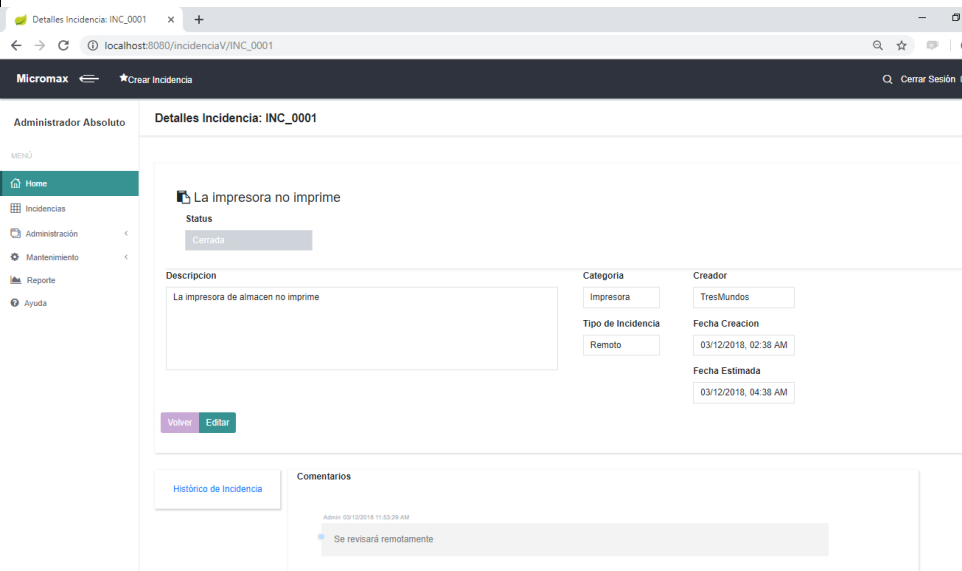
6. Eliminar / Desactivar incidencia

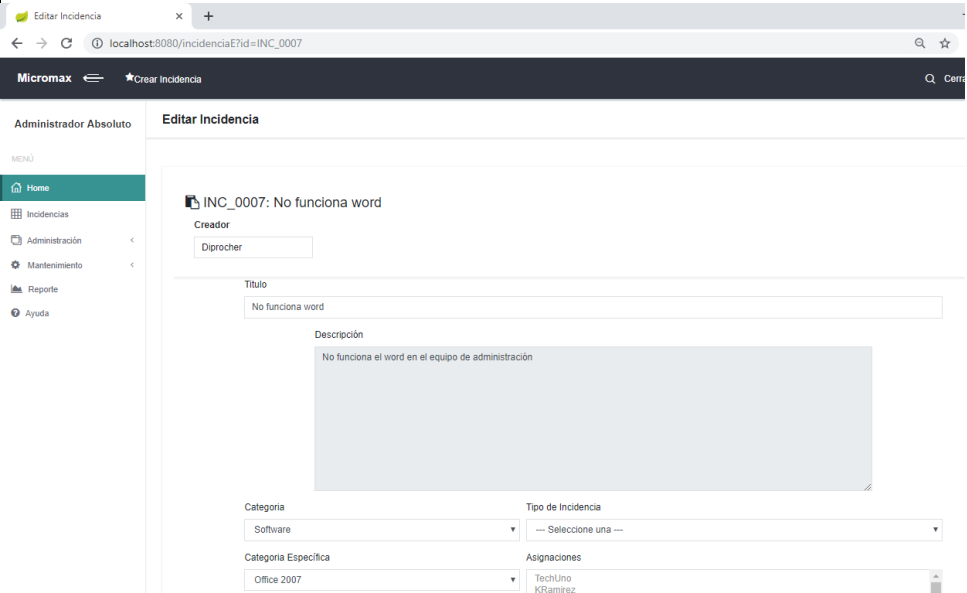
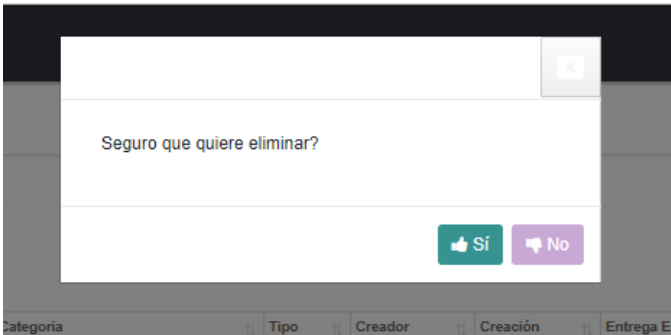
Id	Título	Categoría	Tipo	Creador	Status	Asignado	Editar	Eliminar
%INC_0000	El equipo no inicia ...	Encendido	En sitio	Isiven	Cerrada	TechUno	Editar	Eliminar
%INC_0001	La impresora no impr...		Remoto	TresMundos	Cerrada	TechUno	Editar	Eliminar
%INC_0002	Revisión de cámara d...		En sitio	TresMundos	Asignada	TechUno	Editar	Eliminar
%INC_0003	Coltización de Tóner ...	Reposicion consumible	Remoto	Isiven	Cerrada	TechTres	Editar	Eliminar
%INC_0004	Equipo de recepción ...	Instalacion de red	En sitio	Isiven	Resuelta	TechTres	Editar	Eliminar
%INC_0005	Actualización Pag We...	Mantenimiento Páginas Web	Remoto	Admin	Resuelta	TechDos	Editar	Eliminar
%INC_0006	No funciona word	Office 2007	Remoto	Diprocher	Cerrada	TechTres	Editar	Eliminar
%INC_0007	No funciona word	Office 2007		Diprocher	Nueva		Editar	Eliminar
%INC_0008	Solicitud de consumi...	Reposicion consumible	Remoto	Isiven		techTres	Editar	Eliminar
%INC_0009	Las cometas no func...	Audio		Diprocher	Asignada	TechUno	Editar	Eliminar

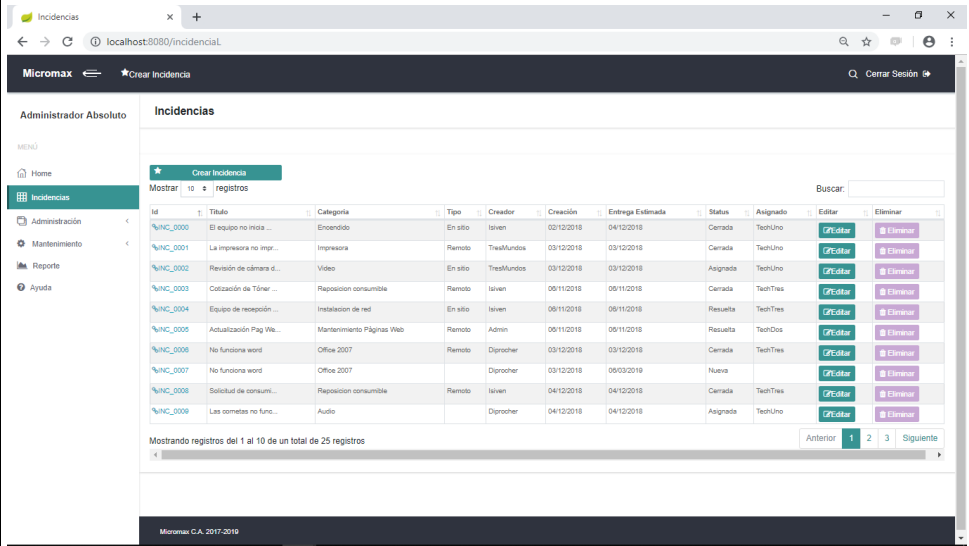
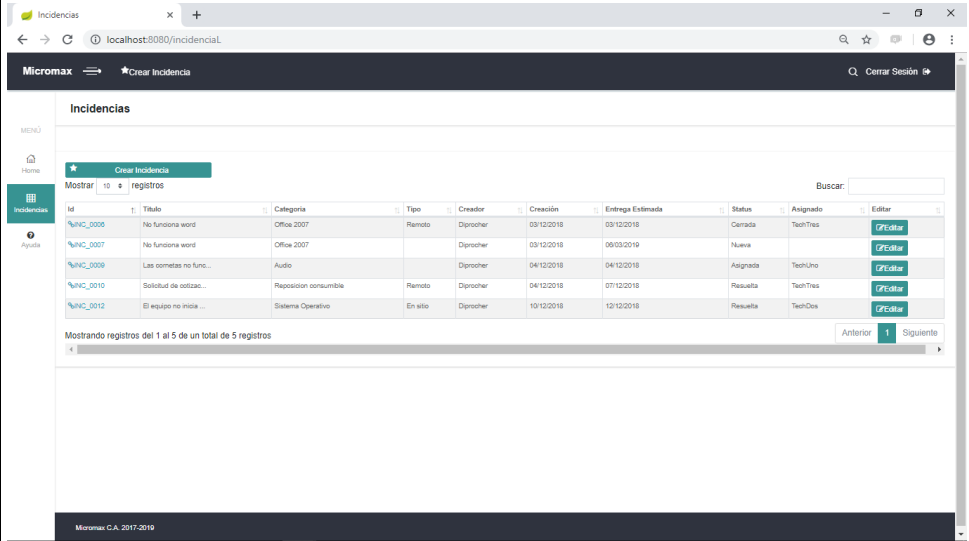
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 25 registros

Anterior 1 2 3 Siguiete

En esta ventana se muestran todos los procesos que se pueden hacer con las incidencias. A continuación se explica el detalle de los mismos, de acuerdo a la numeración:

N°	Detalle	Descripción / Imagen Referencia
1	Nueva Incidencia	<p>Al presionar "Enter" sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Crear Incidencia, se explicará con detalle en la siguiente Sección 2.4.1.</p> 
2	Ver detalle de incidencia	<p>Al presionar "Enter" sobre ese hipervínculo o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Detalles Incidencia, se explicará más específico en la Sección 2.4.2.</p> 

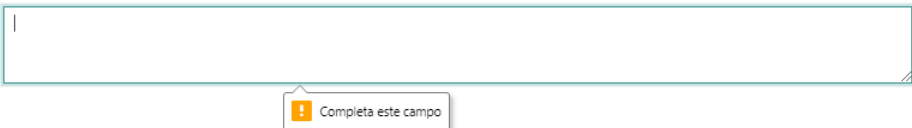
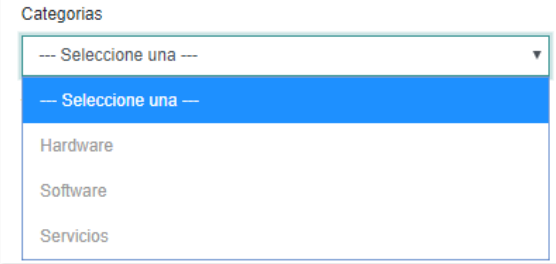
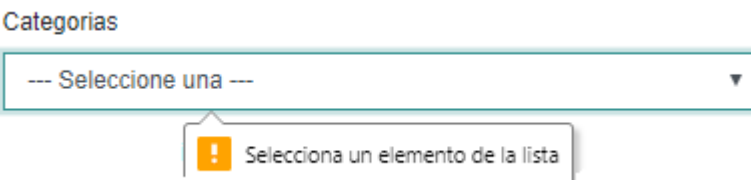
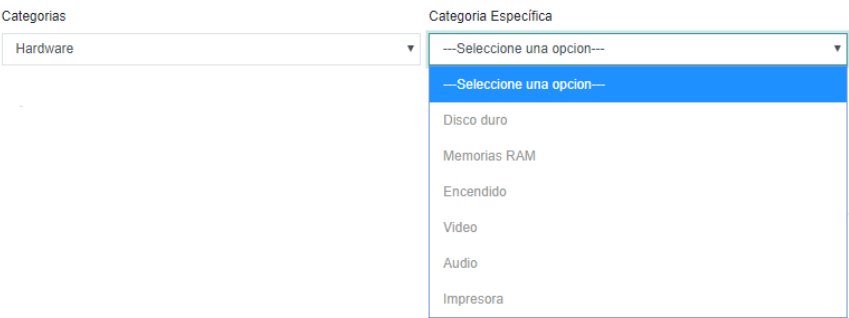
3	Cantidad de Registros a mostrar	Es una opción que se utiliza según la preferencia del usuario, mientras más registros muestre más se extiende hacia abajo la ventana y se reduce el número de páginas para mostrar el listado.
4	Búsqueda por cualquier campo de la lista que se muestra abajo	Es una opción de búsqueda rápida para cuando el usuario necesite ubicar una incidencia en específico, puede colocar cualquiera de los datos que se acuerde, siempre y cuando se muestre en la lista, es decir puede realizar una búsqueda por número de incidencia, categoría de la misma, usuario que creó la incidencia, fecha de creación de la misma, parte del título, nombre del técnico que la está tratando y por estatus.
5	Modificar incidencia	<p>Al presionar "Enter" sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Editar Incidencia, se explicará más específico en la Sección 2.4.3.</p> 
6	Eliminar / Desactivar incidencia	<p>Al presionar "Enter" sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra el siguiente cuadro de diálogo:</p> 

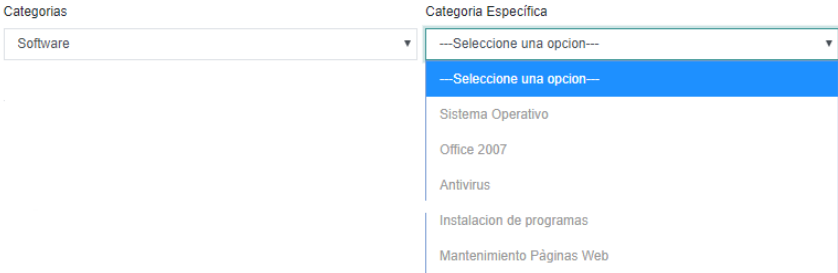
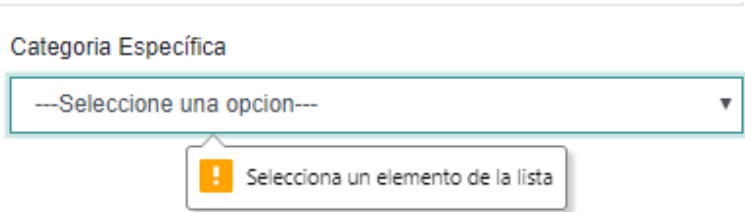
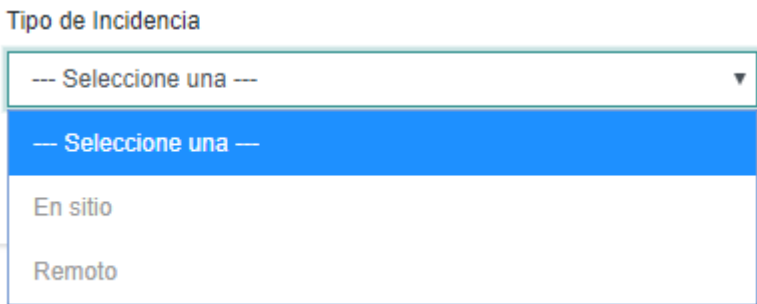
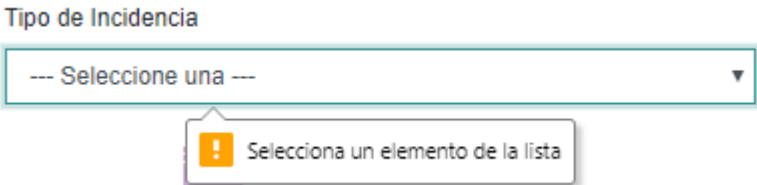
		<p>Dicho cuadro de diálogo ofrece 2 opciones, "SI" para confirmar que desea borrar (que para el caso es desactivar dicha incidencia) y se elimina la misma del listado. "NO" para no confirmar la eliminación de la misma, en caso de no estar seguro o presionar el botón por error.</p>
7	Dos Visualizaciones	<p>Cabe destacar que esta ventana se muestra de 2 maneras diferentes de acuerdo del usuario logueado.</p> <p>a) Si el Usuario es el Administrador se muestra:</p>  <p>b) Si el Usuario es Técnico o Cliente, se muestra:</p> 

2.3.1. Crear Incidencias:

Esta es la pantalla para Crear Incidencias utilizada para todos los usuarios de la aplicación. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para que una incidencia sea registrada correctamente.

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Título	<p>Debe introducir el Título que tiene la incidencia, debe ser un nombre corto y explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No permite dejar en blanco el dato.
	2. Agregar Descripción	
	3. Seleccionar Categoría	<ul style="list-style-type: none"> - No permite formato numérico al inicio del título.
	4. Seleccionar Categoría Específica	
	5. Seleccionar Tipo Incidencia	
	6. Crear incidencia	
	7. Cancelar	

2	Descripción	<p>Al igual que la instrucción anterior, debe introducir una breve descripción sobre la incidencia para que el técnico o administrador de la aplicación pueda entender en un principio de que se trata la misma.</p> <p>- No permite dejar en blanco el dato.</p> <p>Descripción</p> 
3	Seleccionar Categoría	<p>La categoría es un contenedor general, utilizado para organizar de forma más precisas los servicios informáticos prestados por la empresa. Se muestra a continuación un ejemplo:</p>  <p>- Debe seleccionar una opción diferente a "--- Seleccione una ---"</p> 
4	Seleccionar Categoría Específica	<p>Una vez seleccionada la instrucción anterior, es decir, la categoría principal, se desplegará una lista de categorías específicas, de acuerdo a la selección anterior.</p> <p>- Ejemplo N°1:</p> 

		<p>- Ejemplo N° 2:</p>  <p>- Debe seleccionar una opción diferente a “--- Seleccione una ---”</p> 
5	Seleccionar Tipo de Incidencia	<p>Se debe seleccionar la clasificación de la forma en que el cliente prefiere que se realice el trabajo, por ejemplo:</p>  <p>- Al igual que las selecciones anteriores, debe seleccionar una opción diferente a “--- Seleccione una ---”</p> 
6	Crear	<p>Se presiona “Enter” o se hace “Click” sobre este botón para que sea registrada la incidencia en la aplicación. Inmediatamente al quedar registrada, se envía un correo electrónico al usuario creador para notificar que la misma ha sido recibida y procederá a ser tratada en los próximos minutos.</p>

7	Cancelar	Al presionar "Enter" o hacer "Click" sobre este botón, se descarta la ventana y automáticamente la aplicación regresa a la pantalla principal.
---	----------	--

2.4.2. Detalles de Incidencia:

Detalles Incidencia: INC_0002

localhost:8080/incidenciaV/INC_0002

Micromax Crear Incidencia Cerrar Sesión

Administrador Absoluto

MENÚ

- Home
- Incidencias
- Administración
- Mantenimiento
- Reporte
- Ayuda

Revisión de cámara de seguridad

Status: Asignada

Descripción: La cámara de seguridad del depósito está aoagada

Categoría: Video

Creador: TresMundos

Tipo de Incidencia: En sitio

Fecha Creacion: 03/12/2018, 10:53 AM

Fecha Estimada: 03/12/2018, 10:53 AM

Volver Editar

Histórico de Incidencia

Comentarios

Admin 03/12/2018 11:55:10 AM

El técnico avisará el día que puede pasar por allá

Admin 03/12/2018 11:58:35 AM



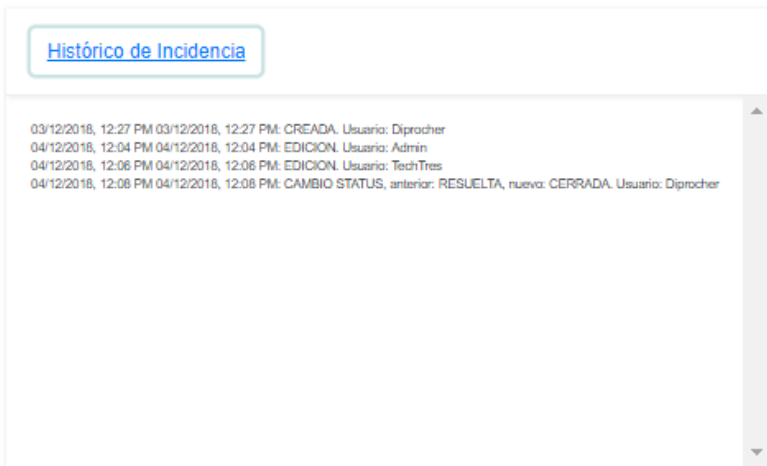
Error en asignación

Nuevo comentario...

Comentar

Micromax C.A. 2017-2019

Esta ventana permite visualizar todos los datos registrados en la creación de la incidencia seleccionada, además muestra la información sobre el status de la misma y la fecha de la posible solución. Aquí sólo se pueden agregar comentarios. Para modificar alguno de los datos permitidos en la incidencia, se debe dirigir a la siguiente sección 2.4.3. Editar Incidencia. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Datos de la Incidencia	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra todos los datos como fue registrada la incidencia por parte del cliente, es decir, el título, su descripción, categoría y tipo de incidencia. - Muestra datos del sistema, como el status de la misma, el creador (Cliente que la registró), fecha de creación y una fecha estimada de solución.
2	Botón "Volver"	 Al hacer "Click" o presionar la tecla "Enter" sobre este botón, la aplicación regresará a la Página Principal.
3	Botón "Editar"	 Al hacer "Click" o presionar la tecla "Enter" sobre este botón, la aplicación abrirá la ventana para "Editar Incidencia", esto se explicará con más detalle en la sección 2.4.3.
4	Histórico de Incidencia	<ul style="list-style-type: none"> - Al hacer "Click" sobre este hipervínculo, se desplegará un cuadro de texto con todos los eventos que se han realizado en la incidencia seleccionada, como se muestra a continuación:  <ul style="list-style-type: none"> - Al hacer "Click" nuevamente sobre el hipervínculo "Historico de Incidencias", se oculta el cuadro de texto de eventos.
5	Nuevo Comentario	Al Entrar en esta Sección de "Ver Detalles de Incidencia", si el usuario lo desea puede colocar un comentario indicando el motivo del por qué entró en esta sección, de esta manera se permite a la aplicación realizar un seguimiento del proceso que ha llevado dicha incidencia, y al visualizarla, se detallará dicho seguimiento, adicional a la fecha y hora en que se realizó el comentario y el usuario que lo escribió. Un ejemplo de esto se muestra a continuación:

		<div> <div>Comentarios</div> <div> <div>Admin 04/12/2018 12:04:58 PM</div> <div>El técnico se comunicará con ud</div> </div> <div> <div>TechTres 04/12/2018 12:06:53 PM</div> <div>Se arregló la configuración</div> </div> <div> <div>Nuevo comentario...</div> <div>Comentar</div> </div> </div> <div> <div>Escribir Comentario</div> </div>
6	Comentar	<div>Comentar</div> <p>Al hacer “Click” o presionar la tecla “Enter” sobre este botón, se registrará el comentario escrito en el campo anteriormente explicado.</p>

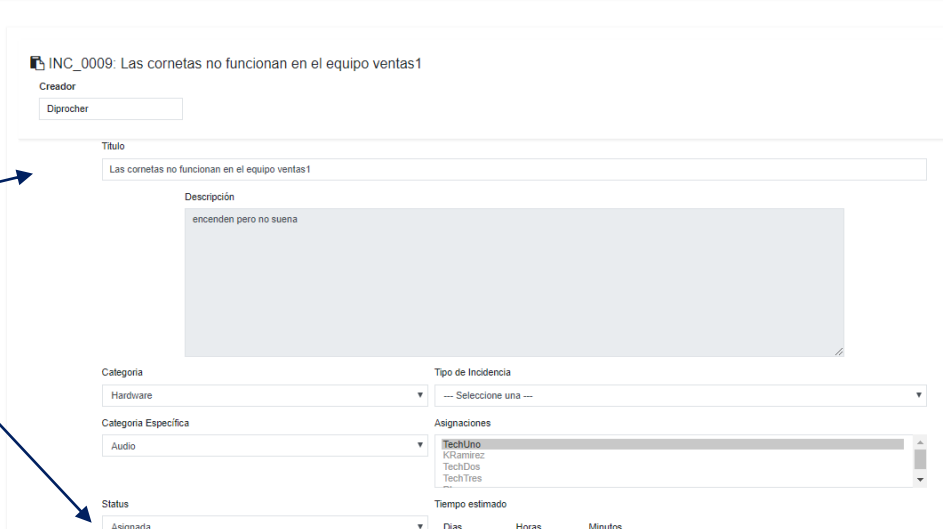
2.4.3. Editar Incidencia:

The screenshot shows the 'Editar Incidencia' (Edit Incident) interface of the Micromax system. The interface includes a sidebar menu with options like Home, Incidencias, Administración, Mantenimiento, and Reportes. The main content area displays the details of incident INC_0017, titled 'Muestra pantalla azul el equipo de contabilidad03'. The form contains several fields and sections:

- 1. Datos de Incidencia:** A callout pointing to the top header area of the incident form.
- 1.1. Creador:** A callout pointing to the 'Creador' field, which contains the name 'Isiven'.
- 1.2. Descripción:** A callout pointing to the 'Descripción' text area, which contains the text 'desde ayer'.
- 1.3. Tipo de Incidencia:** A callout pointing to the 'Tipo de Incidencia' dropdown menu, which is currently set to 'En silbo'.
- 1.4. Status:** A callout pointing to the 'Status' dropdown menu, which is currently set to 'Cerrada'.
- 2. Status Incidencia:** A callout pointing to the 'Reabrir Incidencia' button.
- 3. Comentario:** A callout pointing to the 'Comentario' text area at the bottom of the form.
- 4. Guardar:** A callout pointing to the 'Guardar' button at the bottom right.
- 5. Cancelar:** A callout pointing to the 'Cancelar' button at the bottom right.

Other visible fields include 'Categoria' (Software), 'Categoria Especifica' (Sistema Operativo), 'Asignaciones' (a list of users including TechUno, KRamirez, TechDos, and TechTres), and 'Tiempo estimado' (Days: 0, Hours: 1, Minutes: 0).

Esta ventana permite modificar por parte de los usuarios, los datos de la incidencia seleccionada, cabe destacar que de acuerdo al tipo de usuario, podrá modificar algunos o todos los campos. En este caso, los campos de color verde no son modificables por ningún usuario de la aplicación, los campos de color rojo, son los que sólo puede modificar el usuario cliente y el resto de los campos los pueden modificar sólo los usuarios técnicos y administradores. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Datos de la Incidencia	Estos datos pueden ser modificados por los usuarios de la aplicación, de acuerdo a su tipo de nivel, en este caso, los usuarios de Tipo Administradores y Técnicos pueden modificar todos los campos que no se encuentren encerrados en un color en específico en la figura anterior. Cabe destacar que la forma correcta de rellenar estos datos se encuentra especificada en la sección anterior 2.4.1. Crear Incidencia, debido a que se debe respetar los formatos y la abligatoriedad de los datos.
1.1	Creador	Este campo indica el usuario que registró la incidencia por primera vez. No puede ser modificado por ningún usuario de la aplicación.
1.2	Descripción	En este campo se muestra la descripción de la incidencia registrada por primera vez por el usuario cliente que la creó. No permite modificaciones ppr patte de ningún usuario.
1.3	Tipo de Incidencia	Este campo permite visualizar cómo se indicó el tipo de incidencia al momento de registrarse y puede ser modificada por todos los usuarios del sistema, debido a que el cliente también puede sugerir la forma del servicio.
1.4	Status	Este campo puede ser modificado por todos los usuarios de la aplicación, ya que aquí se indica el procedimiento que lleva la incidencia. Para conocer los tipos de status, puede ver el "Glosario de Términos" de este manual en donde se indican los mismos. Este campo se utiliza, para cambiarle el status a la incidencia a otro que sea diferente a "Resuelta" y "Cerrada"
2	Status Incidencia	<p>- Este campo sólo se muestra cuando la incidencia está en un status "Resuelta" ó "Cerrada", es decir, no aparece en otro status, como se muestra en el ejemplo a continuación:</p> <p>Editar Incidencia</p>  <p>No se muestra botón adicional</p> <p>Status: Asignada</p> <p>En este caso si se desea cambiar el valor se selecciona este campo.</p>

- Para el caso cuando la incidencia está en status "Resuelta" ó "Cerrada" se muestra un botón en color rojo, éste permite al usuario Cliente presionarlo o hacer "Click" sobre él, cuando el mismo no esté de acuerdo con la solución de su incidencia. Se muestra a continuación:

1) Ejemplo Status "Resuelta":

Opción para cerrar el caso e indicar conformidad

Status: Resuelta

Sino desea cerrar la incidencia, puede seleccionar cualquier otro status que se muestra en este campo.

Editar Incidencia

INC_0005: Actualización Pag Web para Diprocher

Creador
Admin

Cerrar incidencia

Título
Actualización Pag Web para Diprocher

Descripción
Actualizar noticias del mes

Categoría
Software

Tipo de Incidencia
Remoto

Categoría Especifica

Asignaciones

Status
Resuelta

Tiempo estimado
Días: 0 Horas: 0 Minutos: 0

En el caso de presionar el botón "Cerrar Incidencia", la aplicación automáticamente mostrará una ventana que contiene un encuesta rápida que debe realizar el usuario cliente, únicamente el usuario cliente puede visualizar dicha encuesta, se muestra a continuación:

Encuesta de satisfacción Micromax

Según su experiencia con nuestro servicio durante la atención de la incidencia INC_0009, por favor indique su opinión con respecto a...

Nuestro tiempo de respuesta

Muy lento Lento Regular Rápido Muy rápido

Nuestra calidad de atención

Mala Deficiente Regular Buena Excelente

Su satisfacción con Micromax

Mala Deficiente Regular Buena Excelente

Opcional: Deje un mensaje para Micromax

Enviar respuestas

Esta encuesta debe hacerse obligatoriamente, no permite enviarse sin antes seleccionar una de las opciones por cada ítem a evaluar.

1. Ítem

Nuestro tiempo de respuesta

Muy lento Lento Regular Rápido Muy rápido

! Selecciona una de estas opciones

2. Ítem

Nuestra calidad de atención

Mala Deficiente Regular Buena Excelente

! Selecciona una de estas opciones

3. Ítem

Su satisfacción con Micromax

Mala Deficiente Regular Buena Excelente

! Selecciona una de estas opciones

El campo de comentario si es opcional a ser llenado, una vez seleccionado los 3 ítem, se procede a presionar el botón **Enviar respuestas** y automáticamente se guardarán dichos datos en la aplicación y la misma se devolverá a la Ventana de Gestión de "Incidencias".

2) Ejemplo Status "Cerrada":

Opción para reabrir el caso e indicar la no conformidad

En caso de que la incidencia, luego de estar cerrada vuelve a presentarse, el usuario cliente puede presionar este botón y dicha incidencia se mostrará nuevamente como asignada.

Status: Cerrada

Editar Incidencia

localhost:8080/incidencia?Id=INC_0006

Micromax

Administrador Absoluto

Editar Incidencia

INC_0006: No funciona word

Creator: Dignocher

Reabrir Incidencia

Título: No funciona word

Descripción: No abre el word en el equipo de administración

Categoría: Software Tipo de Incidencia: Remoto

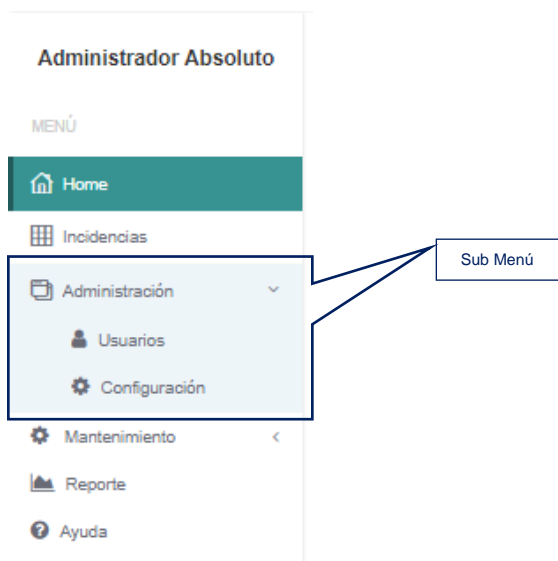
Categoría Específica: Office 2007 Asignaciones: TechUno, KDCamarc, TechCris, TechTres

Status: Cerrada

Tempo estimado: Dias, Horas, Minutos

3	Comentario	<p>Este dato es obligatorio, se debe colocar un comentario indicando el motivo del por qué entró en esta sección, de esta manera el seguimiento del proceso que ha llevado dicha incidencia es más preciso, a continuación se muestra el mensaje de error cuando se intenta dejar el campo en blanco o vacío:</p> <p>Comentario</p> <div> <input type="text"/> </div> <p>Completar este campo</p>
4	Guardar	Una vez chequeados y validados todos los datos, este botón permite guardar los cambios realizados en esta ventana, dichos cambios se mostrarán automáticamente en el histórico de la incidencia.
5	Cancelar	Al presionar "Enter" o hacer "Click" sobre este botón, se descartan los cambios realizados en la ventana y la aplicación regresa a la Página Principal.

2.5. Administración:



Este módulo es una opción que sólo pueden utilizar los usuarios "Administradores", se encuentra en la Página Principal y su finalidad es Gestionar Usuarios, que se explicará detalladamente en la Sección 2.5.1 - Usuarios y Configurar las opciones básicas de la aplicación, que se explicará detalladamente en la Sección 2.5.2 – Estrategia.

2.5.1. Gestión de Usuarios:

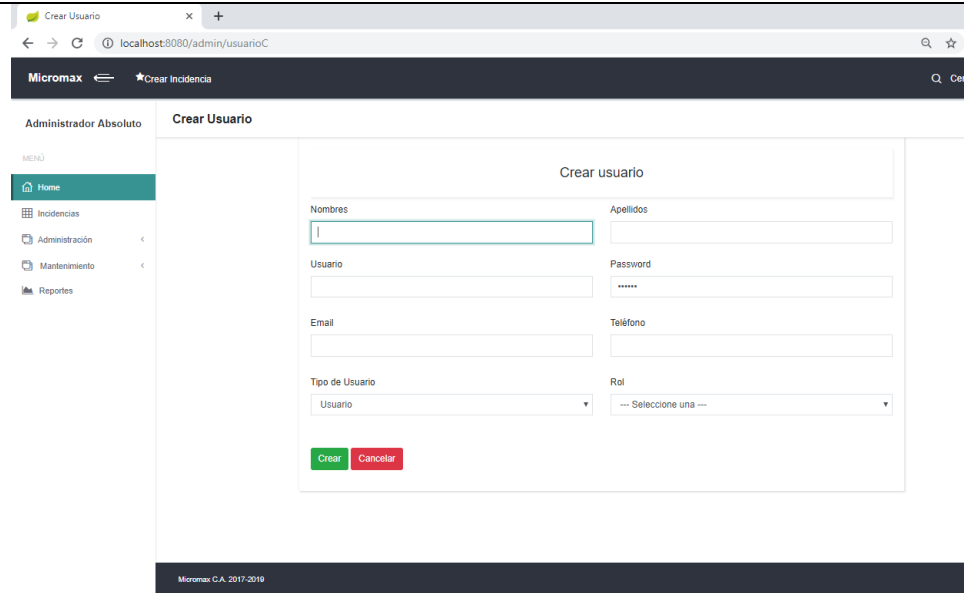
The screenshot shows the 'Usuarios' management interface. The interface includes a sidebar with navigation options: Home, Incidencias, Administración (selected), Usuarios (selected), Estrategia, Mantenimiento, and Reportes. The main content area displays a table of users with columns: Id, Username, Nombre, Email, Rol, and actions (Editar, Eliminar). A search bar is located at the top right. Annotations point to various features:

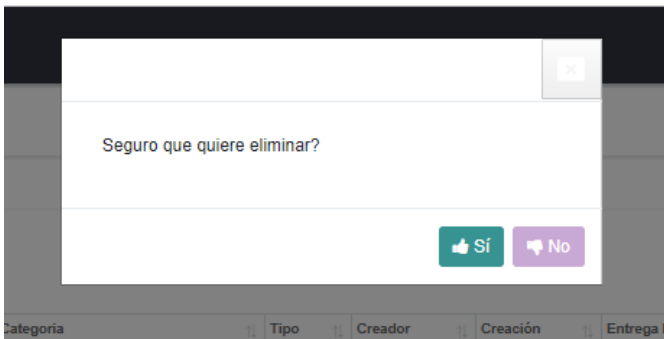
- 1. Nuevo usuario: Points to the 'Nuevo usuario' button at the top left of the table.
- 2. Ver detalle de usuario: Points to the 'Ver detalle de usuario' link in the sidebar.
- 3. Cantidad de Registros a mostrar: Points to the 'Mostrar 10 registros' dropdown menu.
- 4. Búsqueda por cualquier campo de la lista que se muestra abajo: Points to the search bar at the top right.
- 5. Modificar usuario: Points to the 'Editar' button in the table.
- 6. Eliminar / Desactivar usuario: Points to the 'Eliminar' button in the table.

Id	Username	Nombre	Email	Rol	Editar	Eliminar
1	Admin	Adminis	Admin@micromax.com	ROLE_ADMIN	Editar	Eliminar
2	TechUno	Tecnico	Tecnico@micromax.com	ROLE_TECH	Editar	Eliminar
3	KRamirez	Karelis	karelis.ramirez@micromax.com	ROLE_ADMIN	Editar	Eliminar
4	cliente	Empresa	cliente@micromax.com	ROLE_CLIENT	Editar	Eliminar
5	Isiven	Isiven	karelis.ramirez@gmail.com	ROLE_CLIENT	Editar	Eliminar
6	TresMundos	Tres Mundos	karelis_ramirez@yahoo.com	ROLE_CLIENT	Editar	Eliminar
7	TechDos	Tecnico	tecnico2@gmail.com	ROLE_TECH	Editar	Eliminar
8	TechTres	Tecnico	tecnico3@gmail.com	ROLE_TECH	Editar	Eliminar
9	Diprocher	Diprocher	info@diprocher.com	ROLE_TECH	Editar	Eliminar
10	PLopez	Pedro	jlopez@gmail.com	ROLE_TECH	Editar	Eliminar

En esta ventana se muestran todos los procesos que se pueden hacer con los usuarios. A continuación se explica el detalle de los mismos, de acuerdo a la numeración:

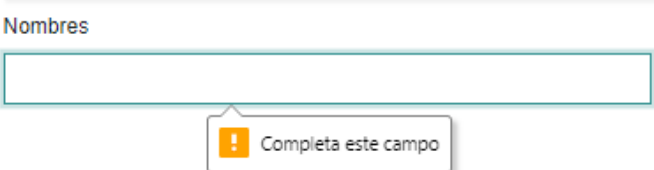
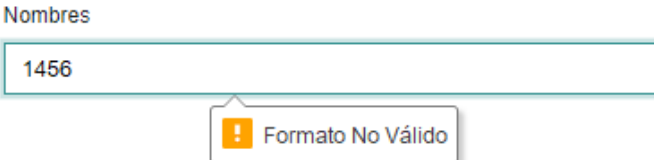
Nº	Detalle	Descripción / Imagen Referencia
1	Nuevo Usuario	Al presionar "Enter sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Crear Usuario, se explicará con detalle en la siguiente Sección 2.5.1.1.

		
2	Ver detalle de usuario	Al presionar "Enter" sobre ese hipervínculo o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Detalles Usuario, se explicará más específico en la Sección 2.5.1.2.
3	Cantidad de Registros a mostrar	Es una opción que se utiliza según la preferencia del usuario, mientras más registros muestre más se extiende hacia abajo la ventana y se reduce el número de páginas para mostrar el listado.

4	Búsqueda por cualquier campo de la lista que se muestra abajo	Es una opción de búsqueda rápida para cuando el usuario necesite ubicar un usuario en específico, puede colocar cualquiera de los datos que se acuerde, siempre y cuando se muestre en la lista, es decir puede realizar una búsqueda por nombre de usuario, tipo, fecha de creación del mismo y login.
5	Modificar usuario	<p>Al presionar "Enter" sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra la Ventana de Editar Usuario, se explicará más específico en la Sección 2.5.1.3.</p> 
6	Eliminar / Desactivar usuario	<p>Al presionar "Enter" sobre ese botón o al hacer "Click", se muestra el siguiente cuadro de diálogo:</p>  <p>Dicho cuadro de diálogo ofrece 2 opciones, "SI" para confirmar que desea borrar (que para el caso es desactivar dicho usuario) y se elimina el mismo del listado. "NO" para no confirmar la eliminación del mismo, en caso de no estar seguro o presionar el botón por error.</p>

2.5.1.1. Crear Usuario:

Esta es la pantalla para Crear Usuario utilizada sólo para los usuarios Tipo Administrador de la aplicación. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para que un usuario sea registrado correctamente.

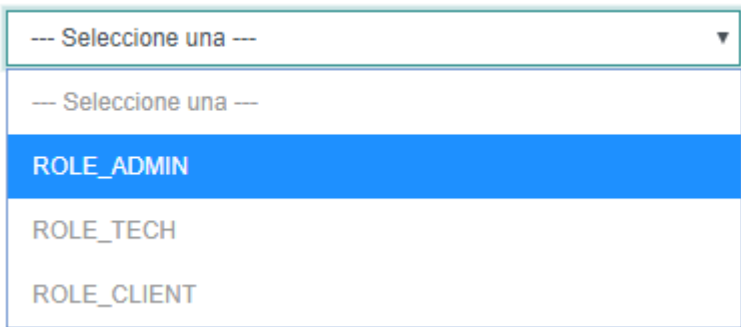
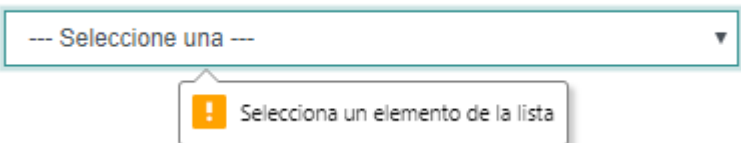
N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Nombres	<p>Debe introducir los nombres del usuario que se desee registrar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No permite dejar en blanco el dato.  <ul style="list-style-type: none"> - No permite formato numérico al inicio de este campo ni caracteres especiales. 

2	Apellidos	<p>Al igual que la instrucción anterior, debe introducir los apellidos del usuario a registrar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No permite dejar en blanco el dato. <p>Apellidos</p> <input type="text"/> <p>Completar este campo</p> <ul style="list-style-type: none"> - No permite formato numérico ni caracteres especiales al inicio de este campo. <p>Apellidos</p> <input type="text" value="5478"/> <p>Formato No Válido</p>
3	Usuario	<p>En este campo se asigna el Login o nombre de usuario de la persona que se va a registrar, no debe ser mayor de 12 caracteres y no permite dejar este dato en blanco.</p> <p>Usuario</p> <input type="text"/> <p>Completar este campo</p> <p>Para este campo existen 2 maneras de agregarlo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>De forma automática:</u> Al terminar de rellenar el campo apellido nombrado anteriormente, la aplicación automáticamente asigna este campo, utilizando por defecto la combinación básica de la primera letra del nombre seguido del primer apellido. En este caso, al momento de crear el usuario, se enviará un correo electrónico al mismo (se enviará al e-mail que registre, se observará en la instrucción N°5) indicándole su login y password para ingresar al sistema. Se muestra a continuación: <div> <div> Nombres Santiago </div> <div> Apellidos Perdomo </div> <div> Usuario SPerdomo </div> </div>

		<p>2. <u>De forma manual:</u> Esta forma se utiliza cuando el Administrador desea configurar este campo con otra combinación ó si ya existe el usuario a registrar, debido a que se encuentre registrado otra persona con el mismo apellido y un nombre que comience con la misma letra, en este caso, se borra dicho campo y se procede a colocar el login que se desee, tal y como se muestra a continuación:</p> <div> <div>Nombres</div> <div>Santiago</div> </div> <div> <div>Apellidos</div> <div>Perdomo</div> </div> <div> <div>Usuario</div> <div></div> </div>
--	--	--

		<p>estándar para todos los usuarios creados, para realizar esto se borra dicho campo y se procede a colocar el password que se desee, tal y como se muestra a continuación:</p> <div> <div>Nombres</div> <div>Santiago</div> </div> <div> <div>Apellidos</div> <div>Perdomo</div> </div> <div> <div>Password</div> <div></div> </div>
--	--	---



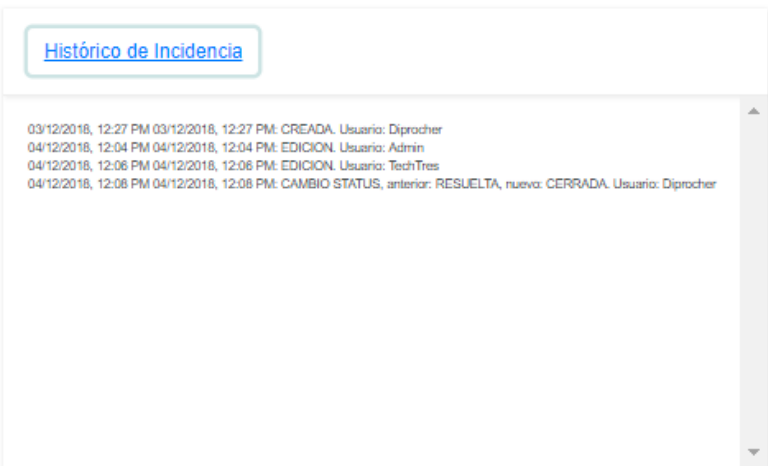
7	Tipo Usuario	<p>De acuerdo a la opción seleccionada, se muestran datos distintos a ser registrados.</p> <p>- Ejemplo N�1:</p> <p>Tipo de Usuario</p> <div> <div>Usuario</div> <div>▼</div> </div> <p>Este Tipo de usuario se utiliza para registrar a los administradores de la aplicación, en este caso no se requiere de ningún dato adicional a los que se muestran en esta ventana inicial.</p> <p>- Ejemplo N� 2:</p> <p>Tipo de Usuario</p> <div> <div>Técnico</div> <div>▼</div> </div> <p>Al seleccionar este usuario, se despliega el siguiente campo en donde se debe cargar la información solicitada</p> <p>Categorías Técnicas</p> <div> <div>Disco duro</div> <div>Memorias RAM</div> <div>Encendido</div> <div>Video</div> <div>Asociación</div> <div>▲</div> <div>▼</div> </div> <p>Aquí se debe seleccionar con cuáles de esas categorías en la lista presentada se va a desenvolver el técnico a registrar.</p> <p>- Ejemplo N� 3:</p> <p>Tipo de Usuario</p> <div> <div>Cliente</div> <div>▼</div> </div> <p>Esta opción son para los clientes finales, y se despliegan los siguientes campos que deben ser cargados obligatoriamente y cada uno tiene un formato y validaciones específicas, al ingresar incorrectamente alguno de estos campos, el sistema indicará el error, para que sea corregido:</p> <div> <div>RIF</div> <div>Razon Social</div> <div>Denominacion Comercial</div> </div>
---	--------------	---

8	Rol	<p>En este campo se presentan los tipos de usuario o roles de la aplicación, esto es muy importante porque de acuerdo esto se encuentra configurado el sistema de seguridad de la misma. Se muestra a continuación las opciones:</p> <p>Rol</p>  <p>- Debe seleccionar una opción diferente a “--- Seleccione una ---”</p> <p>Rol</p> 
9	Crear	<p>Se presiona “Enter” o se hace “Click” sobre este botón para que sea registrado el usuario en la aplicación. Inmediatamente al quedar registrado, se envía un correo electrónico al usuario creador para notificar su nombre de usuario y password, esto se hará únicamente cuando la asignación de estos campos sea de manera automática.</p>
10	Cancelar	<p>Al presionar “Enter” o hacer “Click” sobre este botón, se descarta la ventana y automáticamente la aplicación regresa a la pantalla principal.</p>

2.5.1.2. Detalles de Usuario:

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Detalles Incidencia: INC_0002' page. The interface includes a sidebar menu with options like Home, Incidencias, Administración, Mantenimiento, Reporte, and Ayuda. The main content area is titled 'Revisión de cámara de seguridad' and shows the status 'Asignada'. It includes a description, category, creator, and creation date. Below this, there is a 'Comentarios' section with a list of comments and a form to add a new comment. Numbered callouts point to specific elements: 1. Datos de Incidencia (top right), 2. Volver atrás (button), 3. Editar uno o varios datos (button), 4. Detalle de Histórico (link), 5. Escribir Comentario (text input), and 6. Guardar Comentario (button).

Esta ventana permite visualizar todos los datos registrados en la creación de la incidencia seleccionada, además muestra la información sobre el status de la misma y la fecha de la posible solución. Aquí sólo se pueden agregar comentarios. Para modificar alguno de los datos permitidos en la incidencia, se debe dirigir a la siguiente sección 2.3.3. Editar Incidencia. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Datos de la Incidencia	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra todos los datos como fue registrada la incidencia por parte del cliente, es decir, el título, su descripción, categoría y tipo de incidencia. - Muestra datos del sistema, como el status de la misma, el creador (Cliente que la registró), fecha de creación y una fecha estimada de solución.
2	Botón "Volver"	 Al hacer "Click" o presionar la tecla "Enter" sobre este botón, la aplicación regresará a la Página Principal.
3	Botón "Editar"	 Al hacer "Click" o presionar la tecla "Enter" sobre este botón, la aplicación abrirá la ventana para "Editar Incidencia", esto se explicará con más detalle en la sección 2.3.3.
4	Histórico de Incidencia	<ul style="list-style-type: none"> - Al hacer "Click" sobre este hipervínculo, se desplegará un cuadro de texto con todos los eventos que se han realizado en la incidencia seleccionada, como se muestra a continuación:  <ul style="list-style-type: none"> - Al hacer "Click" nuevamente sobre el hipervínculo "Historico de Incidencias", se oculta el cuadro de texto de eventos.
5	Nuevo Comentario	Al Entrar en esta Sección de "Ver Detalles de Incidencia", si el usuario lo desea puede colocar un comentario indicando el motivo del por qué entró en esta sección, de esta manera se permite a la aplicación realizar un seguimiento del proceso que ha llevado dicha incidencia, y al visualizarla, se detallará dicho seguimiento, adicional a la fecha y hora en que se realizó el comentario y el usuario que lo escribió. Un ejemplo de esto se muestra a continuación:

		<div> <div>Comentarios</div> <div> <div>Admin 04/12/2018 12:04:58 PM</div> <div>El técnico se comunicará con ud</div> </div> <div> <div>TechTres 04/12/2018 12:06:53 PM</div> <div>Se arregló la configuración</div> </div> <div> <div>Nuevo comentario...</div> <div>Comentar</div> </div> </div> <div> <div>Escribir Comentario</div> </div>
6	Comentar	<div>Comentar</div> <p>Al hacer “Click” o presionar la tecla “Enter” sobre este botón, se registrará el comentario escrito en el campo anteriormente explicado.</p>

2.5.1.3. Editar Usuario:

Esta ventana permite a sólo los Usuarios Administradores modificar los datos del usuario seleccionado, cabe destacar que de acuerdo al tipo de usuario registrado, los datos varían. A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

N°	Instrucción	Descripción / Imagen Referencia
1	Datos de usuario	Estos datos pueden ser modificados en su totalidad únicamente por los Usuarios Administradores, es importante resaltar, que de acuerdo al Rol del Usuario registrado, los datos a modificar varían. A continuación se muestran los 3 casos:

- Caso 1: Usuario Administador

Editar usuario

Nombres	Apellidos
Administrador	Absoluto
Email	Teléfono
Admin@micromax.com	
Usuario	Rol
Admin	ROLE_ADMIN

Rol de Usuario

Se muestran los datos básicos, ya que para éste no existen campos adicionales.

- Caso 2: Usuario Técnico

Editar usuario

Nombres	Apellidos
Tecnico	Uno
Email	Teléfono
Tecnico@micromax.com	
Usuario	Rol
TechUno	ROLE_TECH

Categorías Técnicas

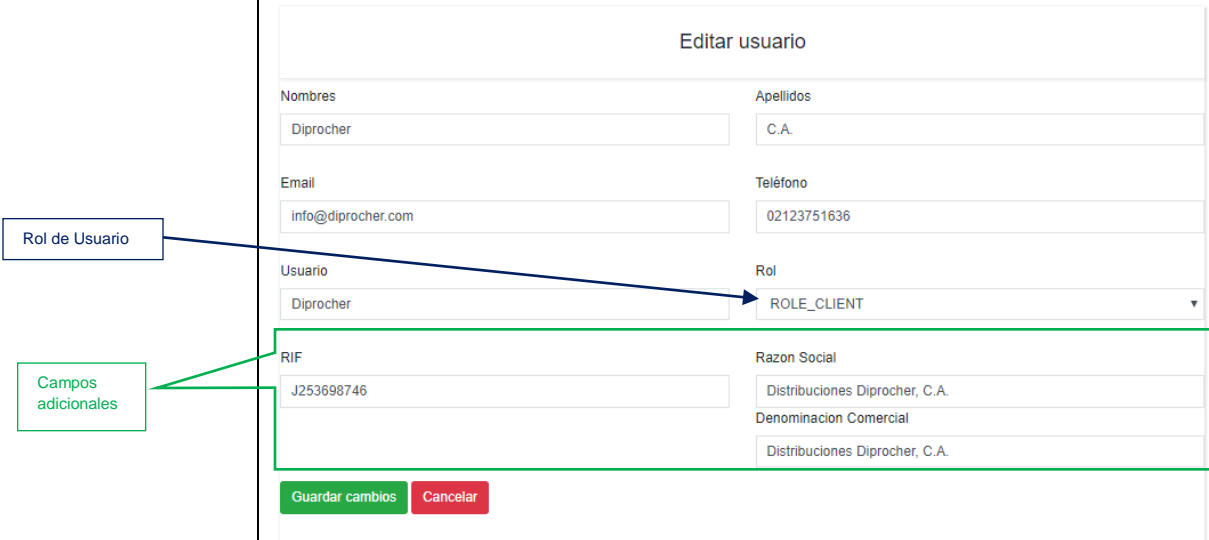
- Disco duro
- Memorias RAM
- Encendido
- Video

Guardar cambios Cancelar

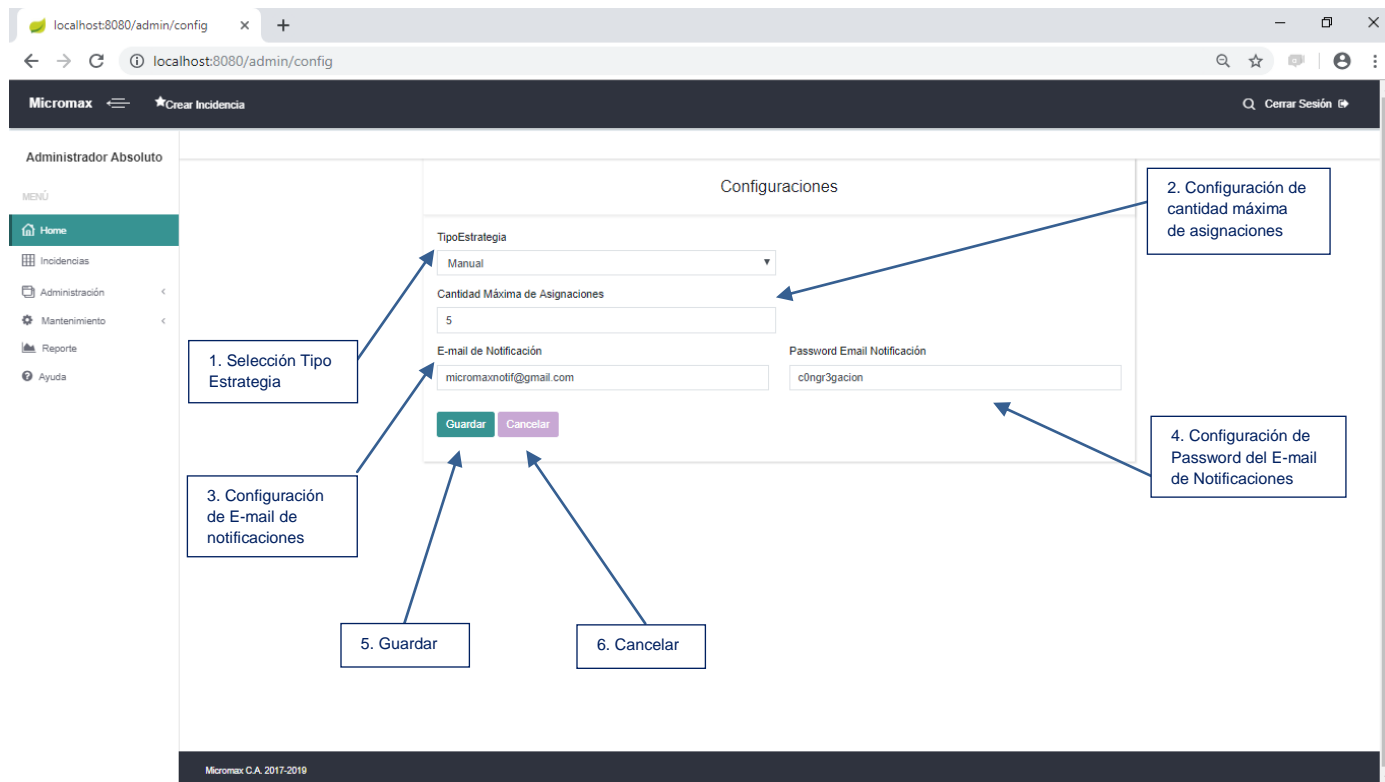
Rol de Usuario

Campo adicional

En este caso se muestra un campo adicional, es "Categorías Técnicas", se encuentra encerrado en color verde en la figura anterior para que se pueda diferenciar con facilidad. En este campo se pueden eliminar todas las categorías de la lista, se pueden seleccionar nuevas categorías, o desmarcar algunas ya seleccionadas en el registro del usuario.

		<p>- Caso 3: Cliente</p>  <p>Este último caso se muestra tres campos adicionales, se encuentran encerrados en color verde en la figura anterior para que se pueda diferenciar con facilidad. Estos campos se pueden editar pero no permite dejarlos en blanco.</p> <p>Cabe destacar que la forma correcta de rellenar estos datos, en los tres (3) casos se encuentra especificada en la sección anterior 2.5.1.2 Crear Usuario, debido a que se debe respetar los formatos y la obligatoriedad de los datos.</p>
2	Guardar	Una vez chequeados y validados todos los datos, este botón permite guardar los cambios realizados en esta ventana, dichos cambios se mostrarán automáticamente en la ventana de Gestión de Usuarios.
3	Cancelar	Al presionar "Enter" o hacer "Click" sobre este botón, se descartan los cambios realizados en la ventana y la aplicación regresa a la Página Principal.

2.5.2. Configuración:



The screenshot shows a web browser window at localhost:8080/admin/config. The interface has a dark header with 'Micromax' and a 'Cerrar Sesión' button. A sidebar on the left lists menu items: Home, Incidencias, Administración, Mantenimiento, Reporte, and Ayuda. The main content area is titled 'Configuraciones' and contains the following fields:

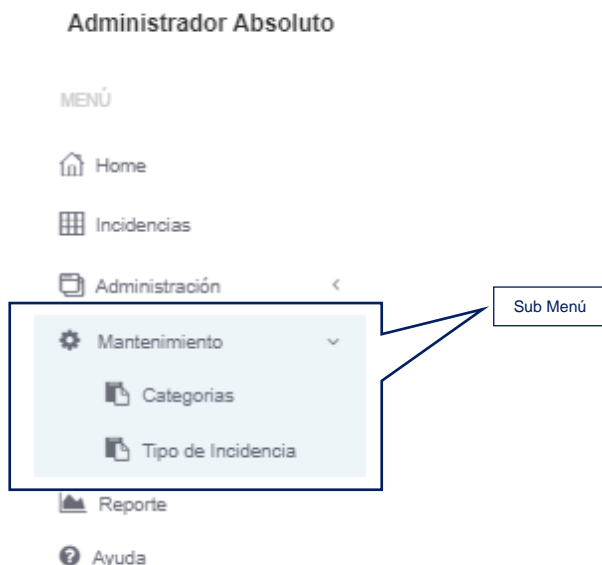
- TipoEstrategia:** A dropdown menu currently set to 'Manual'. (Callout 1: Selección Tipo Estrategia)
- Cantidad Máxima de Asignaciones:** A text input field containing the number '5'. (Callout 2: Configuración de cantidad máxima de asignaciones)
- E-mail de Notificación:** A text input field containing 'micromaxnotif@gmail.com'. (Callout 3: Configuración de E-mail de notificaciones)
- Password Email Notificación:** A text input field containing 'c0ngr3gacion'. (Callout 4: Configuración de Password del E-mail de Notificaciones)
- Guardar:** A green button. (Callout 5: Guardar)
- Cancelar:** A purple button. (Callout 6: Cancelar)

At the bottom of the page, it says 'Micromax C.A. 2017-2019'.

En esta ventana se realiza la configuración general de la aplicación, es decir, se indica si la asignación de las incidencias se realiza de manera manual (Cuando las asigna el administrador) o de manera automática (Cuando las asigna la aplicación de acuerdo a unas condiciones, más adelante se explica en detalle), se define la cantidad máxima de incidencias sin cerrar por parte de los clientes y por último se configura el E-mail y Password requerido para el buzón de correos de la aplicación que enviará las notificaciones de forma automática.

A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

2.6. Mantenimiento:



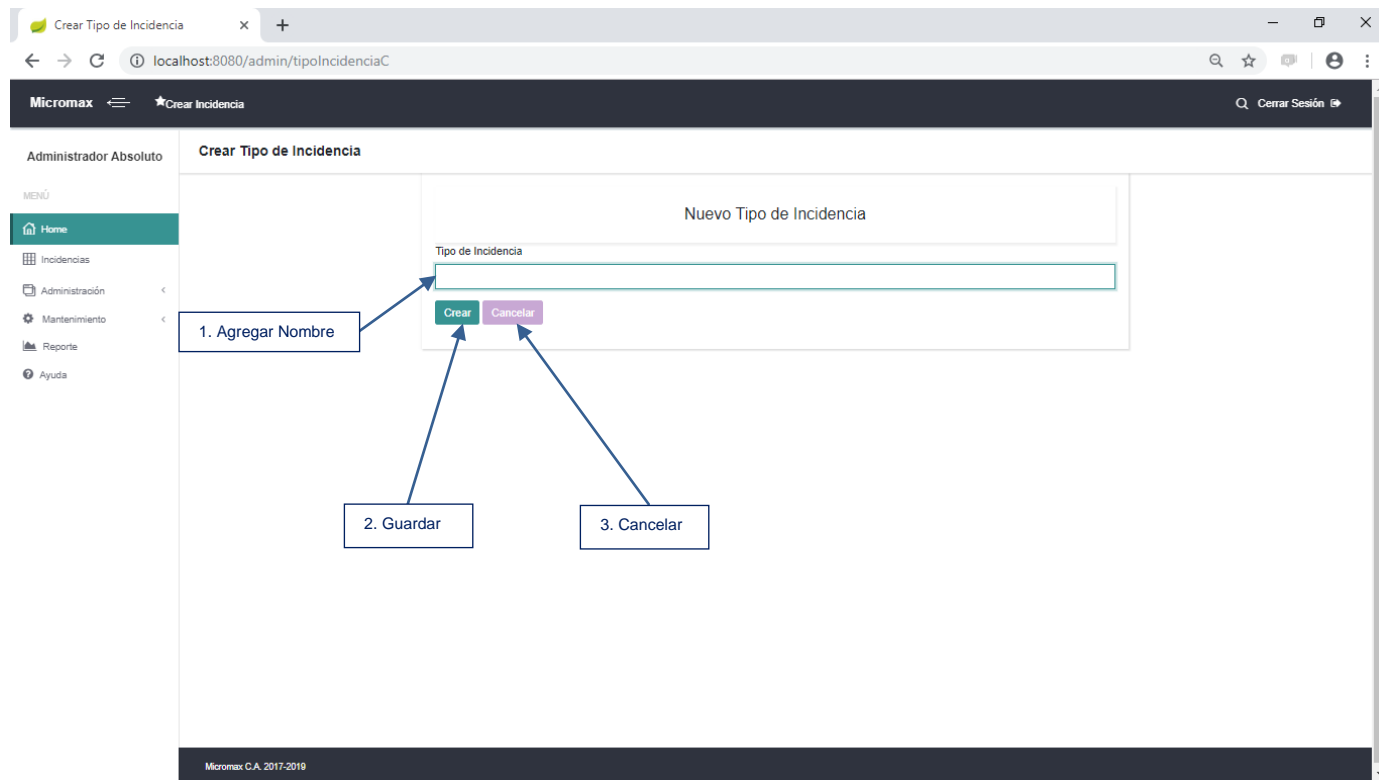
Este módulo es una opción que sólo pueden utilizar los usuarios "Administradores", se encuentra en la Página Principal y su finalidad es Realizar el mantenimiento de las tablas maestras, es decir, datos que ya vienen cargados en la aplicación de acuerdo a los requerimientos especificados en el Levantamiento de Información de la misma, estos datos pueden ser modificados, eliminados y también pueden agregarse nuevos. En éste Sub Menú se explicará detalladamente en la Sección 2.6.1 – Categorías y 2.6.2 – Tipo de incidencia.

2.6.1. Categorías:

En esta ventana se crean las clasificaciones para una categoría padre seleccionada, en principio estos datos vienen cargados automáticamente de acuerdo a los requerimientos dados en el Levantamiento de Información; a futuros se creará una ventana para crear las categorías principales o categorías padre, al igual que podrán ser consultadas, modificadas y eliminadas.

A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

2.6.2. Tipo de Incidencia:



En esta ventana se crean los diferentes tipos de incidencia, esto dependerá del uso y especificaciones que el administrador de la aplicación desee analizar, en principio estos datos vienen cargados automáticamente de acuerdo a los requerimientos dados en el Levantamiento de Información; a futuros se creará una ventana para crear las categorías principales o categorías padre, al igual que podrán ser consultadas, modificadas y eliminadas.

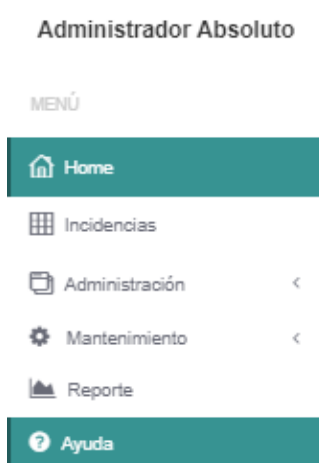
A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

2.7. Reportes:

En esta ventana se generan los diferentes reportes que ofrece la aplicación, para cada reporte se pide el rango de fecha inicial y fecha final de acuerdo a lo que se desee analizar. Cabe destacar que una vez introducidos los parámetros requeridos, dicho reporte se generará automáticamente en un archivo tipo PDF ubicado en la carpeta "Downloads" del equipo desde donde se esté ejecutando la aplicación.

A continuación se muestra el detalle de las instrucciones para utilizar correctamente esta ventana.

2.8. Ayuda:



Al presionar “Enter” o hacer “Click” en la sección del Menú Principal “Ayuda”, la aplicación automáticamente abrirá en el equipo desde donde se está accediendo a la aplicación, un archivo tipo PDF que contiene el Manual de Usuario de la aplicación, es decir, el presente manual. Se mostrará de la siguiente manera:

