

MANUAL DE USO PARA USUARIO DE SOPORTE DE INCIDENCIAS “ERP MANAGEMENT”

| | |
|-----------------------------------|----|
| Introducción..... | 2 |
| 1. Login..... | 3 |
| 2. Inicio | 4 |
| 3. Soporte de Incidencias. | 4 |
| 3.1. Incidencias Sin Asignar..... | 5 |
| 3.2. Incidencias Asignadas. | 8 |
| 3.3. Incidencias Por validar..... | 10 |

Introducción.

El presente documento tiene como sentido primordial orientar a los usuarios de soporte, a utilizar de manera eficiente el sistema, para que se puedan llevar a cabo las funciones sin ninguna complicación y de manera rápida.

Se explica el apartado de “Pendientes”, en los cuales intervienen 3 puntos relevantes que son:

- **Incidencias sin Asignar:**
Son las incidencias que han sido generadas por los usuarios (clientes), para proponer la corrección de errores en los sistemas que utiliza.
- **Incidencias Asignadas:**
Son las incidencias que se han asignado a un usuario en específico (responsable), para que les brinde soporte y/o mantenimiento.
- **Incidencias Por Validar.**
Son las incidencias que ya han sido respondidas y que se encuentran en espera de la validación por parte del usuario (cliente).

1. Login

Para acceder al sistema se debe de contar con un usuario y contraseña previamente establecidos; se muestra una sección para agregar estos datos y acceder de manera exitosa al sistema. **Ver Imagen 1.1**



Imagen 1.1 Login

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|------------------------|--|
| 1 | Usuario | Se introduce el nombre de usuario que estableció previamente. |
| 2 | Contraseña | Se agrega la contraseña del usuario que desea acceder al sistema. |
| 3 | Botón “Aceptar” | Elemento por medio del cual se accede al sistema, validando si el usuario y la contraseña coinciden, además de verificar los permisos con los que cuenta dicho usuario. Nota: Si el usuario no cuenta con los permisos necesarios para realizar alguna acción dentro del sistema no podrá acceder al mismo |

2. Inicio

Al iniciar sesión el usuario correctamente, el sistema direcciona al usuario a la pantalla de inicio en la cual se muestran las incidencias sin Asignar, Asignadas y Por Validar en las que se es responsable **Ver imagen 2.1**

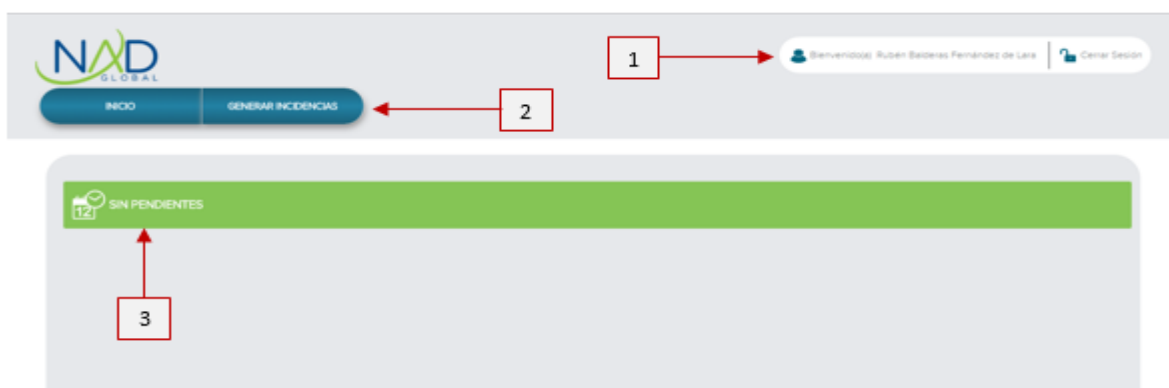


Imagen 2.1 Inicio

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|--------------------|--|
| 1 | Sesión | Muestra el nombre del usuario que accedió al sistema, así mismo la opción para cerrar sesión. |
| 2 | Menú de Navegación | Se visualizan los elementos a los que puede acceder el usuario. |
| 3 | Pendientes | En esta sección se mostraran los pendientes que tiene el usuario, es decir, las tareas que están en proceso para llevar a cabo su realización. |

3. Soporte de Incidencias.

Para consultar incidencias y dar soporte a las mismas, nos colocamos en el menú de Inicio. **Ver Imagen 3.1**



Imagen 3.1 Menú inicio

3.1. Incidencias Sin Asignar.

En este apartado, se podrá consultar y atender las incidencias que se han generado. **Ver imagen 3.2**

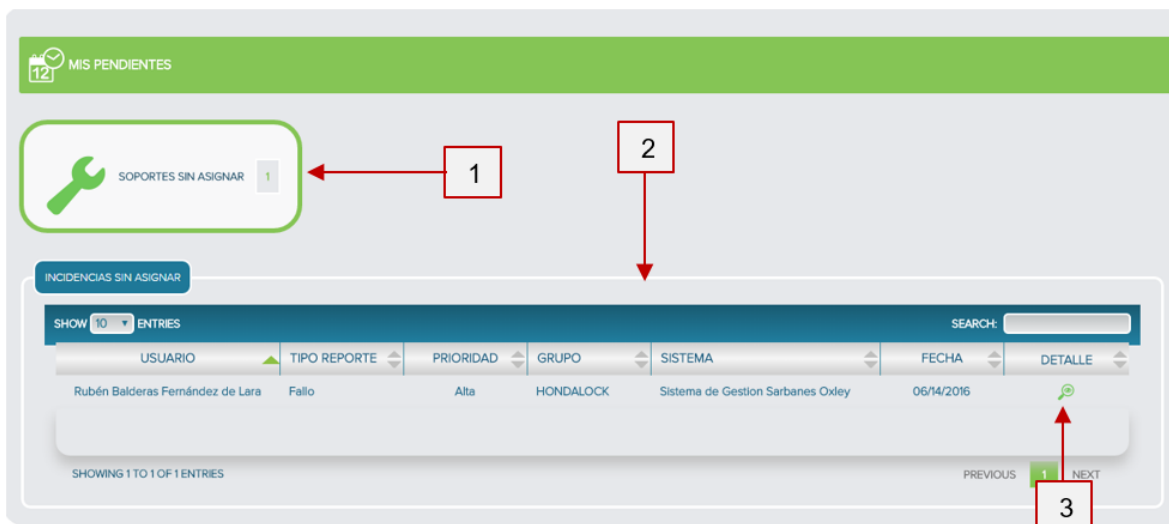




Imagen 3.2 Incidencias sin Asignar

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|--|---|
| 1 | Incidentes sin Asignar | Indica el número de incidencias que han sido creados y que se encuentran sin asignar. |
| 2 | Tabla (Incidencias sin Asignar) | Muestra información acerca de las incidencias sin asignar. |
| 3 |  “Detalle Incidencia.” | Al seleccionar, abre un cuadro de dialogo en el que se visualizan los datos de la incidencia. |

Al momento de dar clic sobre el icono  , aparecerá un cuadro de dialogo, en el cual se pueden apreciar los datos más importantes de la incidencia, así como la opción para asignarse la incidencia y comenzar a realizar el soporte. **Ver imagen 3.3.**



The screenshot shows a web interface titled "DETALLE INCIDENCIA". It contains the following elements:

- 1**: Points to a document icon labeled "RFA-2016-1".
- 2**: Points to the "Fecha Incidencia:" field, which contains "2016-06-14".
- 3**: Points to the "Fecha Propuesta:" field, which contains "2016-06-30".
- 4**: Points to the "Responsable:" field, which contains "Rubén Moya Díaz".
- 5**: Points to the "Fecha Termino:" field, which is empty.
- 6**: Points to the "Personal de Apoyo:" text input field containing "Escribe el Nombre".
- 7**: Points to a green plus icon next to the support personnel field.
- 8**: Points to the "Asunto:" field, which contains "No se pueden ver los flujogramas."
- 9**: Points to a dropdown menu showing "Victor Hugo Rico Cárdenas".
- 10**: Points to a red trash icon next to the support personnel dropdown.
- 11**: Points to a magnifying glass icon labeled "Ver Evidencia".
- 12**: Points to the "Comentario:" field, which contains "No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX."
- 13**: Points to a green button labeled "ASIGNAR".

At the bottom right, there is a "CERRAR" button.

Imagen 3.3 Detalle Incidencia

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|------------------|---|
| 1 | Folio | Indica el folio de la incidencia consultada. |
| 2 | Fecha Incidencia | Señala la fecha en la que se generó la incidencia. |
| 3 | Fecha Propuesta | Señala la fecha propuesta que el cliente agrego para su solución. |
| 4 | Responsable | Por defecto el responsable de la incidencia es el usuario que se encuentra en sesión. |
| 5 | Fecha Termino | Fecha que propone el responsable para concluir el soporte de la incidencia. |
| 6 | Caja de texto | Se puede asignar personal de apoyo, escribiendo el nombre del personal de soporte que se desee. |

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|--------------------------|---|
| 7 | Agregar | Al dar clic sobre el icono “ Agregar ”, se asigna el usuario encontrado en el elemento 6 al personal de apoyo. |
| 8 | Asunto | Muestra el asunto de la incidencia generada. |
| 9 | Personal de Apoyo | <p>En esta sección se visualizan los usuarios que se solicitaron como personal de apoyo.</p> <p>Nota: El personal de apoyo es opcional, se puede elegir o no.</p> |
| 10 | Eliminar | Al dar clic sobre el icono “ Eliminar ” se quitara al usuario seleccionado como personal de apoyo. |
| 11 | Evidencia | <p>Al seleccionar el icono “Evidencia”, se abrirá una nueva pestaña en el navegador, mostrando la evidencia en el mismo o descargándola en el caso de aplicar.</p> <p>Nota: Si el tipo de incidencia es de fallo, aparecerá el icono antes mencionado, de lo contrario no se mostrara dicho icono.</p> |
| 12 | Descripción | Se muestra la descripción de la incidencia. |
| 13 | Botón “ Asignar ” | Al dar clic sobre este elemento, se mostrara un cuadro de dialogo confirmando que se desea asignar la incidencia con las fechas marcada en el elemento 5. Ver imagen 3.4 |

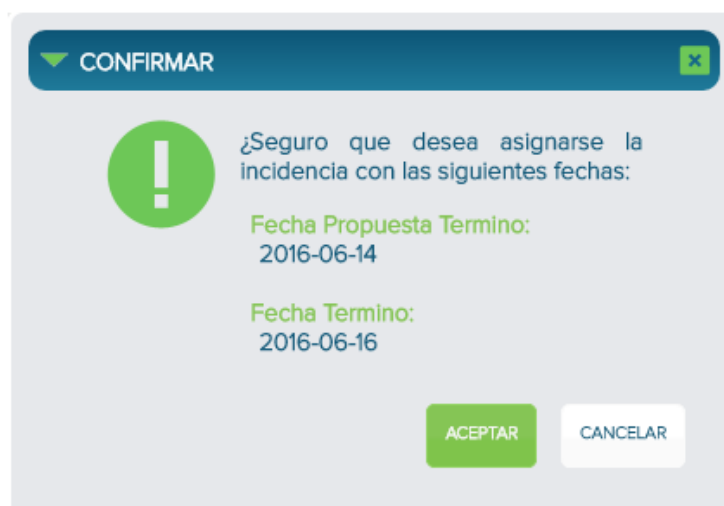



Imagen 3.4 Confirmación

3.2. Incidencias Asignadas.

Una vez que se da clic sobre el botón  **“Aceptar”**, el sistema mostrara un mensaje de alerta **“Se asignó correctamente la incidencia”**, así mismo, la incidencia pasa de incidencias sin asignar a incidencias asignadas y se notifica al usuario que genero la incidencia mediante correo electrónico que ha sido asignada.. **Ver imagen 3.5.**

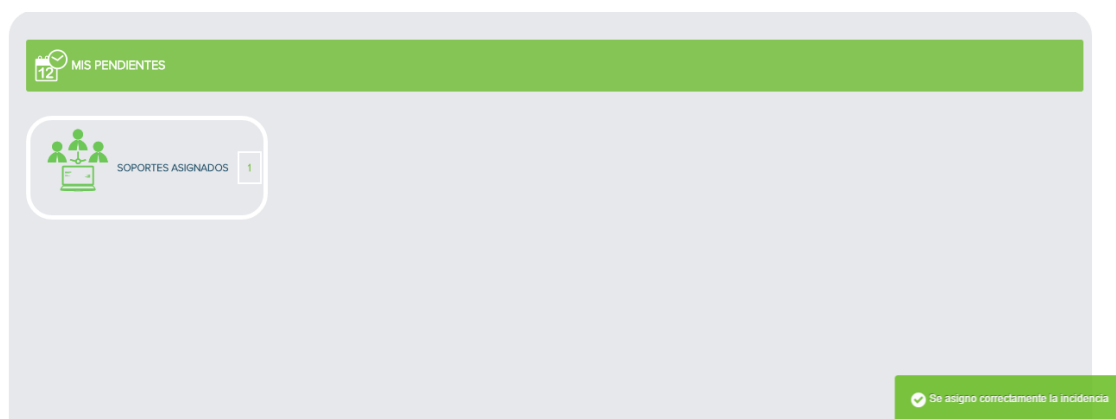


Imagen 3.5 Asignación de Incidencia

Al dar clic sobre Incidencias asignadas. Se mostrara la tabla en la cual aparecerán las incidencias asignadas así como información relevante de las mismas. **Ver imagen 3.6.**

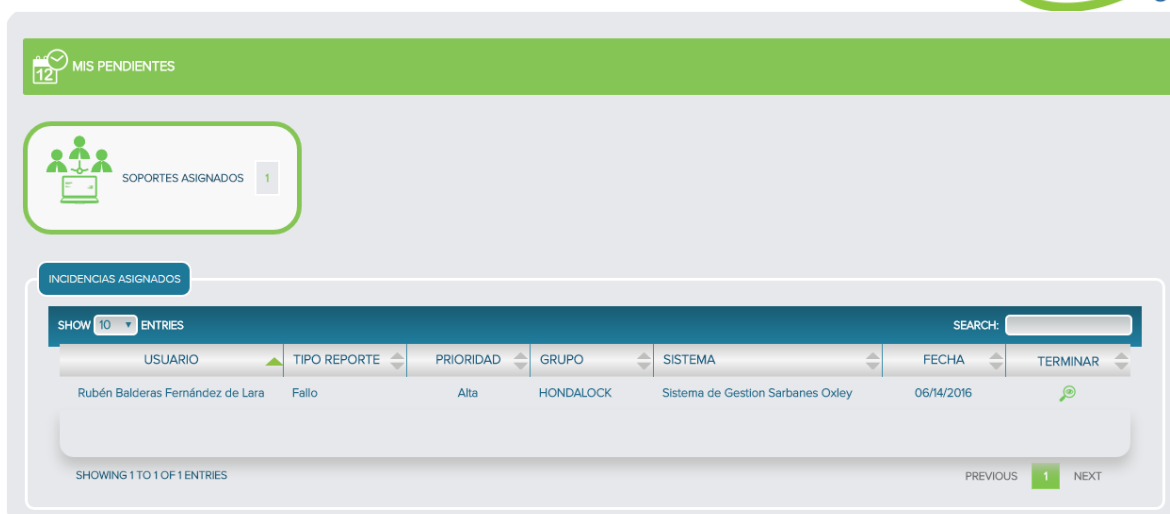



Imagen 3.6 Incidencias Asignadas.

Al pulsar el icono **“Ver detalle”**, se abrirá un cuadro de dialogo con el detalle de la incidencia además del botón para responder la incidencia una vez que se ha resuelto. **Ver imagen 3.7.**



Imagen 3.7 Detalle Incidencia Asignada.

Al presionar el botón  **“Responder”**, se muestra un cuadro de dialogo por medio del cual se podrá responder que la incidencia ha sido resuelta. Esperando la validación del usuario que la genero. **“Ver imagen 2.8”.**

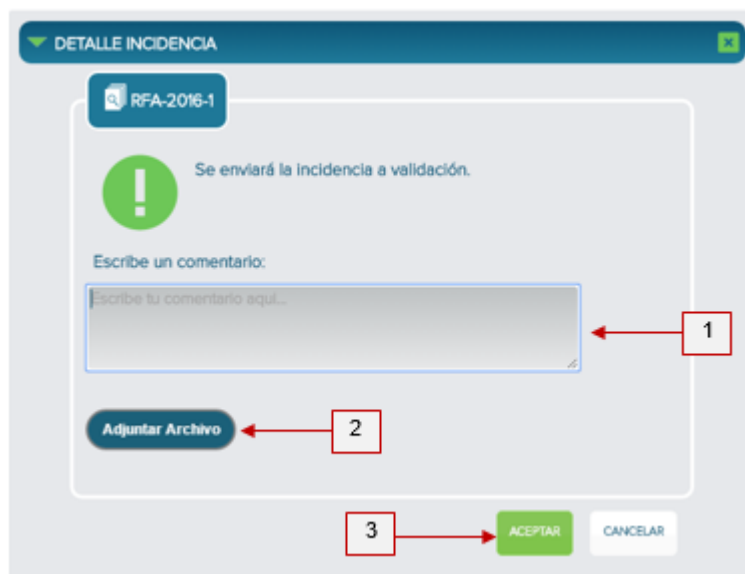


Imagen 3.8 Respuesta Incidencia.

| No. | Elemento | Descripción |
|-----|------------------|--|
| 1 | Comentario | En este campo se introduce el resultado de la incidencia, indicando que ha sido resuelta. |
| 2 | Adjuntar Archivo | Archivo con el cual se valida que la incidencia ha sido resuelta. |
| 3 | Botón “Aceptar” | Al dar clic sobre este elemento, se responde la incidencia con la información de los elementos 1 y 3, para enviar la incidencia a validación, de igual forma se notifica al usuario creador de la incidencia que ya tiene una respuesta a espera de su validación. |

3.3. Incidencias Por validar.

Al responder la incidencia el sistema arroja un mensaje de alerta **“La incidencia se ha enviado a revisión”**. Además pasa de incidencia asignada a incidencia por validar. **Ver imagen 3.9.**

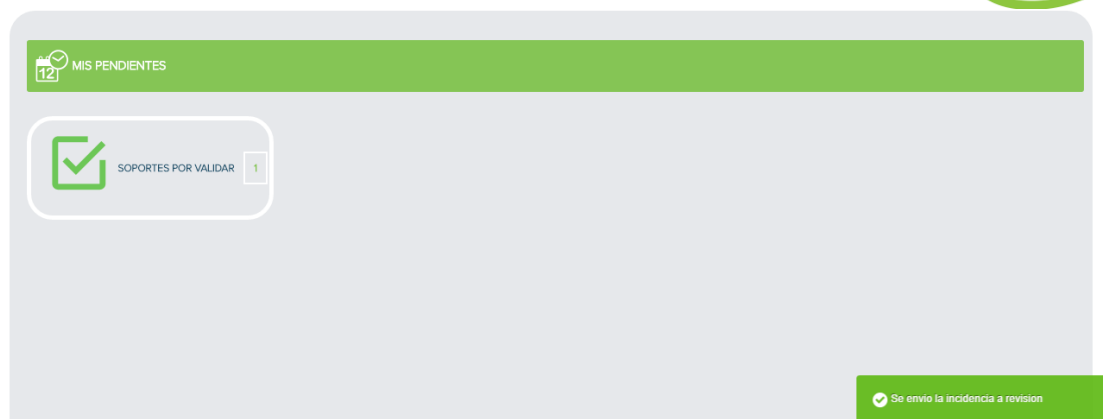


Imagen 3.9 Incidencia Por Validar.

Una vez que el usuario que genero la incidencia la valida, se notifica al responsable que la incidencia ha sido validada y pasa a incidencias terminadas. De lo contrario cuando se rechaza la incidencia, se coloca nuevamente en incidencias asignadas.