

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

Índice

Introducción	1
1. Login.....	2
2. Inicio	3
3. Incidencias.....	4
3.1. Agregar incidencias	5
3.2. Modificar incidencias	9
3.3. Consultar incidencias.....	10
3.4. Detalle incidencia	11
3.5. Eliminar incidencias	13
4. Filtros.....	14
5. Ver Historial	16
6. Pendientes.....	17
6.1. Validar Incidencia.	23
6.2. Rechazar Incidencia	25

Introducción

El presente documento, tiene como objetivo principal ayudar a los usuarios del sistema a generar incidencias de fallos, o realizar la petición de nuevas funcionalidades de una manera rápida y sencilla, además de seguir paso a paso el proceso de soporte de las mismas conociendo su estado en el momento que se requiera.

Posteriormente se detallan los módulos involucrados para la gestión de incidencias y el seguimiento de proceso de las mismas, observando los detalles más esenciales para poder llevar a cabo estas acciones y hacer un uso eficiente del sistema. Los módulos que se incluyen para poder llevar a cabo este proceso son descritos a continuación:

- Inicio: en esta sección, se muestran los detalles de las incidencias, además de conocer el estado en el que se encuentran.
- Generar Incidencias: En este apartado se podrá llevar a cabo la generación de las incidencias que surgen, así como las peticiones de nuevas funcionalidades.

1. Login

Para acceder al sistema se debe de contar con un usuario y contraseña previamente establecidos; se mostrará un apartado 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 coloca el nombre de usuario que se estableció previamente.
2	Contraseña	Se agrega la contraseña del usuario que desea acceder al sistema.
3	Botón “ Aceptar ”	<p>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.</p> <p>Nota: Si el usuario no cuenta con los permisos necesarios para realizar alguna acción dentro del sistema no podrá acceder al mismo</p>

2. Inicio

Al iniciar sesión el usuario correctamente, el sistema lo direcciona a la pantalla de inicio en la cual se muestran las tareas o pendientes en los que se encuentra involucrado. **Ver imagen 2.1.**

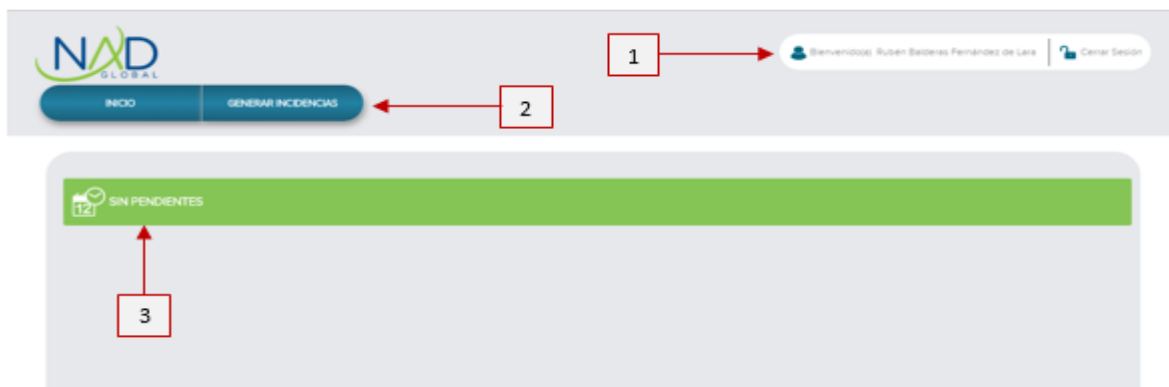


Imagen 2.1 Inicio

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 en las que se encuentra involucrado.

3. Incidencias.

Para agregar incidencias, se debe colocar sobre el menú de navegación en la opción “**Generar incidencias**”. *Ver Imagen 3.1.*



Imagen 3.1 Generar Incidencias

En este apartado, se podrá llevar a cabo la generación de incidencias, así como ver las que previamente han sido generadas y conocer el estado en el que se encuentra cada una de ellas. *Ver Imagen 3.2*

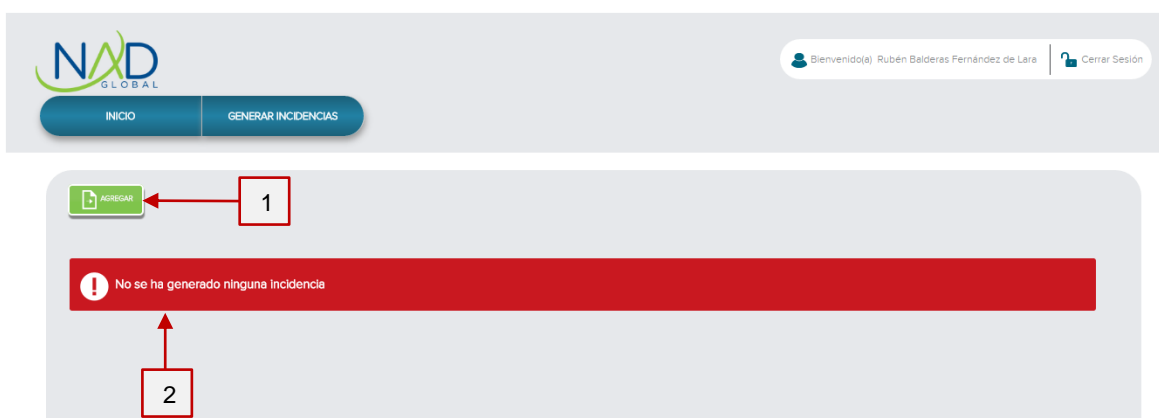

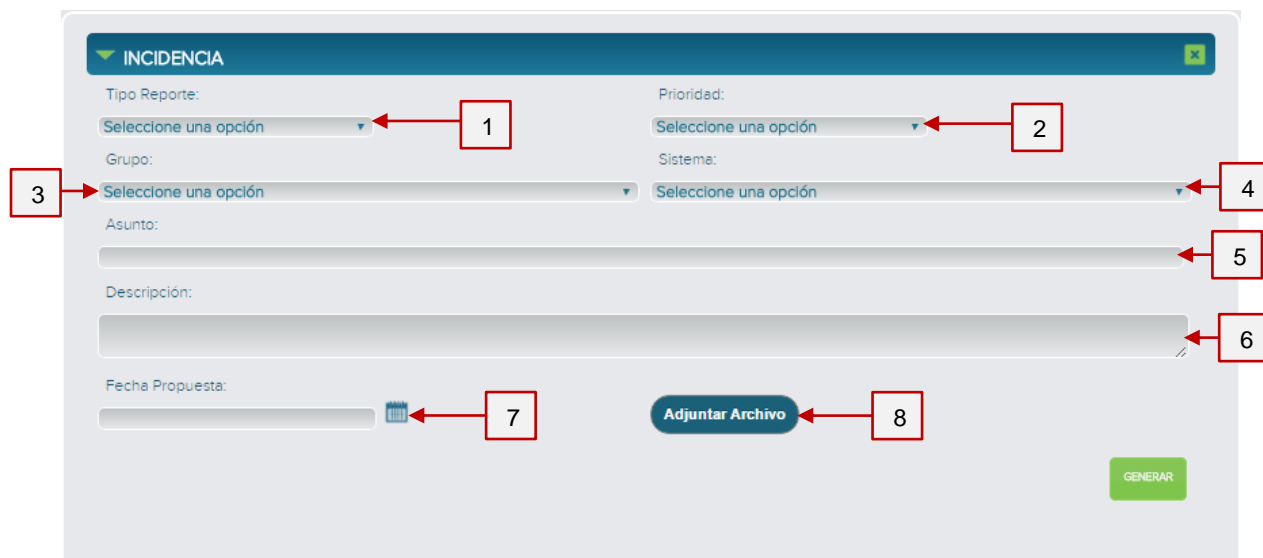


Imagen 3.2 Pantalla Generar Incidencias

No.	Elemento	Descripción
1	Botón “Agregar”	Botón con el que se muestra el formulario, para agregar una nueva incidencia (Fallo, Funcionalidad).
2	Sin Incidencias	Si no se ha creado ninguna incidencia, en este apartado, se muestra un mensaje como el siguiente: “ No se ha generado ninguna incidencia ”.

3.1. Agregar incidencias

Para poder realizar una nueva incidencia, da clic en el botón  “**Agregar**”, que se despliega al inicio de la pantalla y en seguida mostrará el formulario para generarla. **Ver Imagen 3.3**



The image shows a web form titled 'INCIDENCIA'. It contains several input fields and a button. Numbered callouts point to the following elements:

- 1: Tipo Reporte dropdown menu.
- 2: Prioridad dropdown menu.
- 3: Grupo dropdown menu.
- 4: Sistema dropdown menu.
- 5: Asunto text input field.
- 6: Descripción text input field.
- 7: Fecha Propuesta date picker.
- 8: Adjuntar Archivo button.

A green 'GENERAR' button is located at the bottom right of the form.

Imagen 3.3 Formulario Agregar Incidencia

No.	Elemento	Descripción
1	Tipo Reporte	En este apartado se encuentra una lista desplegable con los tipos de incidencias que pueden generarse, teniendo dos opciones de incidencias: <i>Fallo y Funcionalidad</i> .
2	Prioridad	Muestra una lista, en la cual se encuentra la prioridad de la incidencia, con tres diferentes tipos de prioridades: <i>Alta, Media y Baja</i> .
3	Grupo	En este apartado, se encuentran los grupos a los que el usuario puede acceder, o sobre los cuales puede generar incidencias.
4	Sistema	En esta sección se muestra una lista de los sistemas sobre los cuales se puede generar una nueva incidencia.

No.	Elemento	Descripción
5	Asunto	Se proporciona el tema principal, o bien sobre lo que trata la incidencia.
6	Descripción	Se brinda una descripción para conocer en que consiste la incidencia, detallando los pormenores de la misma.
7	Fecha propuesta	Se plantea una fecha, para la cual se concluya la incidencia que fue generada.
8	Adjuntar archivo	En esta sección se debe agregar un archivo en caso de que el tipo de reporte sea de fallo, para conocer el lugar donde se presenta el error, de lo contrario, no se solicitara ningún archivo.

Se prosigue a llenar los campos requeridos del formulario, seleccionando las opciones necesarias en las listas desplegables (*Tipo reporte, Prioridad, Grupo, Sistema*) y agregando información correspondiente a cada campo que lo requiera (*Asunto, Descripción*), como se muestra en el ejemplo **Ver Imagen 3.4**

Nota: En caso de que el tipo de reporte sea fallo, se deberá agregar un archivo en el cual se pueda observar donde se presenta el error, sin embargo si el tipo de reporte es de una nueva funcionalidad, en el formulario no mostrará la opción para “Adjuntar Archivo”.

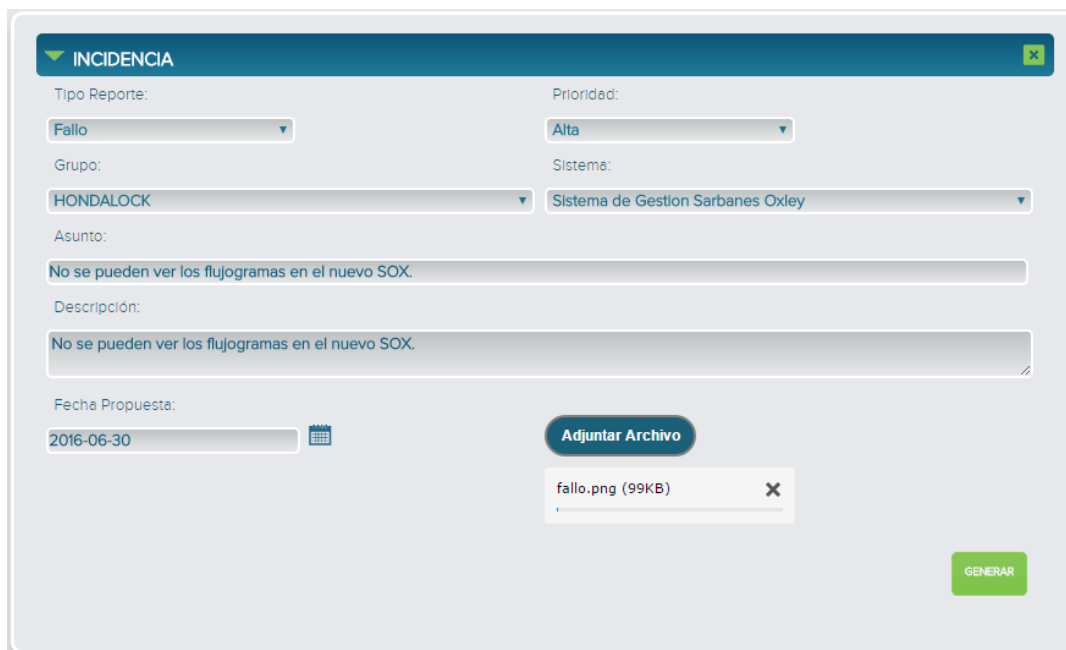


Imagen 3.4. Agregar Incidencia

Una vez que se llenaron los campos del formulario, se prosigue a dar clic en el botón **GENERAR** “**Generar**” del mismo. Si la incidencia se agregó correctamente el sistema mostrará el mensaje de éxito “**Se agregó correctamente la incidencia**”, y la incidencia que se generó se mostrará en una tabla con los detalles de la misma. **Ver imagen 3.5**

Nota: Las acciones de modificar y eliminar solo se podrán llevar a cabo si el reporte aún no ha sido asignado por el personal de soporte.

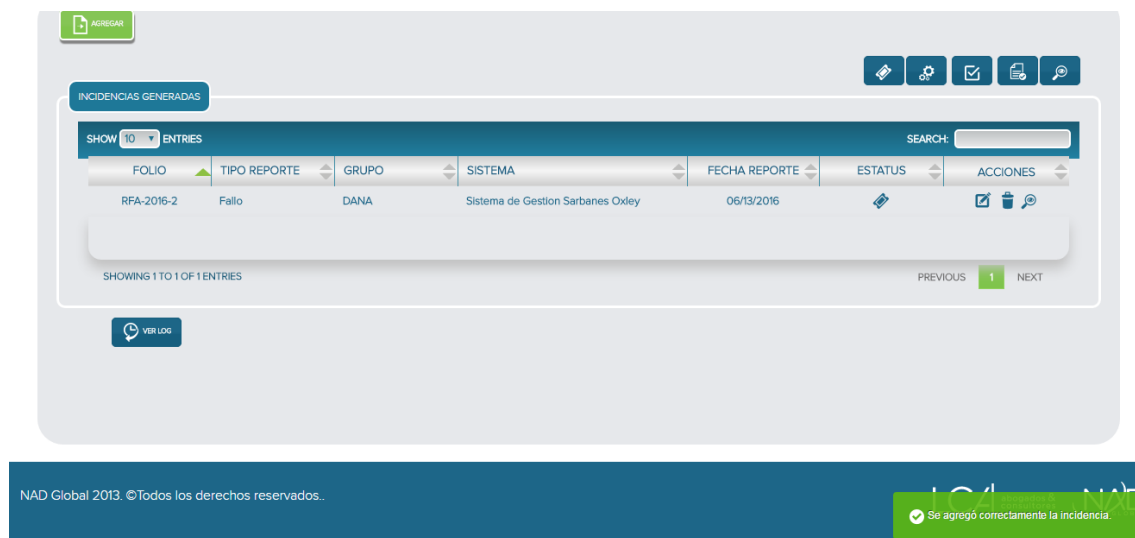


Imagen 3.5. Agregada exitosamente

3.2. Modificar incidencias



Si se desea modificar una incidencia, se da clic sobre el icono  **“Modificar”**, posteriormente se mostrará el formulario con los datos de la misma para que se pueda modificar. **Ver Imagen 3.6**



Imagen 3.6. Modificar Incidencia

Una vez que se realizan los cambios necesarios en la incidencia se da clic sobre el botón  **“Modificar”**. Si esta fue modificada se mostrará un mensaje de éxito con la siguiente leyenda: **“Se actualizó correctamente la incidencia”**. **Ver Imagen 3.7**

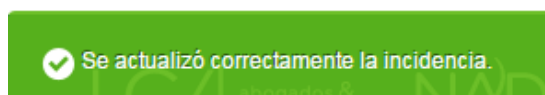



Imagen 3.7. Incidencia modificada exitosamente

3.3. Consultar incidencias

Para consultar una incidencia, se da clic sobre el icono  “Consultar”, en seguida se mostrará un cuadro de dialogo con el detalle de la misma, además indica si la incidencia aún no ha sido asignada al personal de soporte para su solución. **Ver Imagen 3.8.**

Sin embargo, si la incidencia se encuentra asignada al personal de soporte, se mostrará quien es el responsable de la misma, para llevar a cabo su soporte. **Ver Imagen 3.9**



Imagen 3.8. Consulta incidencia Sin Asignar



DETALLE INCIDENCIA

RFA-2016-1

Grupo: HONDALOCK
Sistema: Sistema de Gestión Sarbanes Oxley

Asunto: No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX.

Descripción: No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX.


Fecha Reporte: 2016-06-10
Fecha Propuesta: 2016-06-30

Evidencia: Evidencia
Responsable: Rubén Moya Díaz

DETALLE INCIDENCIA (button)
 CERRAR (button)

Imagen 3.9 Consulta Incidencia Con Responsable

3.4. Detalle incidencia

Asimismo, muestra el botón  en el que se podrá ver el detalle de las acciones de la incidencia, para ver el estado en el que se encuentra y lo que ha pasado con la misma, en el caso de una evidencia aún no ha sido asignada, muestra un mensaje que lo indica. **Ver Imagen 3.10.**

Por el contrario cuando la incidencia tiene un estado diferente, muestra las acciones que se han realizado con la misma. **Ver Imagen 3.101.**

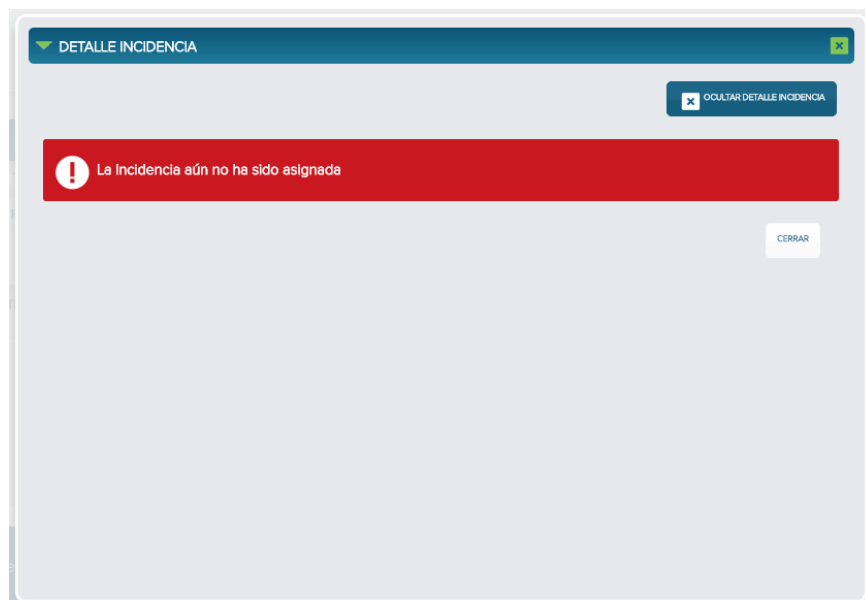


Imagen 3.10. Detalle Incidencia Sin Asignar

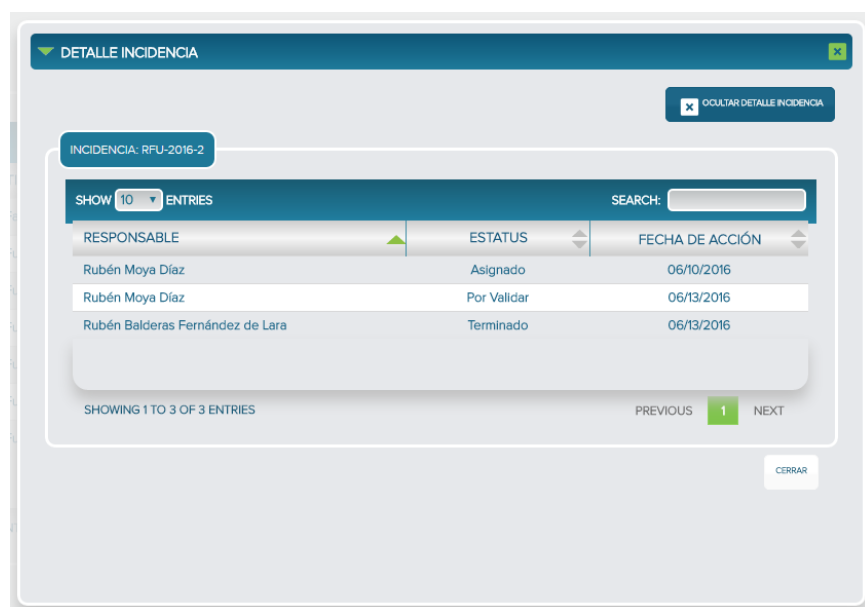



Imagen 3.11. Detalle Incidencia En Soporte

3.5. Eliminar incidencias

Se requiere eliminar una incidencia, debido a que se generó de manera equivocada, se puede llevar a cabo dando clic sobre el icono  “**Eliminar**”, en seguida se mostrará un cuadro de dialogo en el que se debe de escribir una justificación para eliminar el reporte.

Ver Imagen 3.12

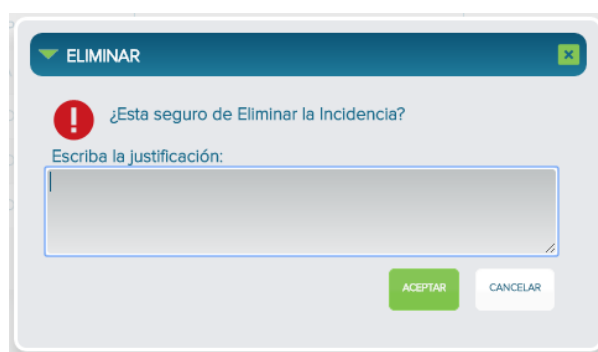


Imagen 3.12. Eliminar Incidencia

Una vez que se escribe la justificación por la cual se desea eliminar la incidencia, y se da clic sobre el botón **ACEPTAR**, el sistema envía el mensaje “**Se eliminó correctamente la incidencia**” y el reporte que se eliminó ya no aparece en la tabla de los reportes generados.

Ver Imagen 3.13.

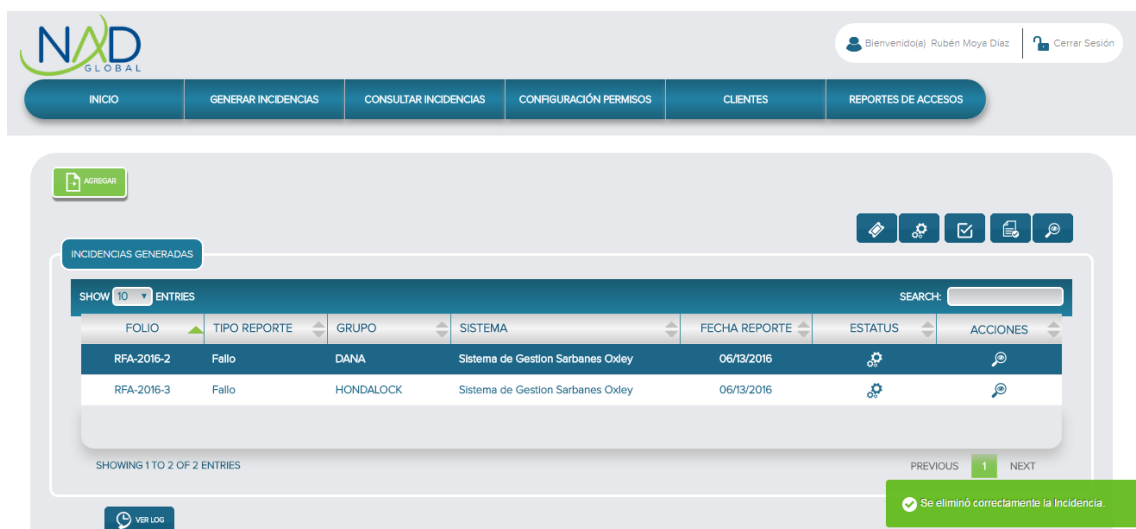


Imagen 3.13. Incidencia Eliminada Exitosamente

4. Filtros

Cuando se han generado incidencias, se mostrarán los detalles de las mismas y a su vez se verificará el estado en el que se encuentra, para así poder realizar filtros dependiendo del estado en el que se encuentre la misma. **Ver Imagen 4.1.**

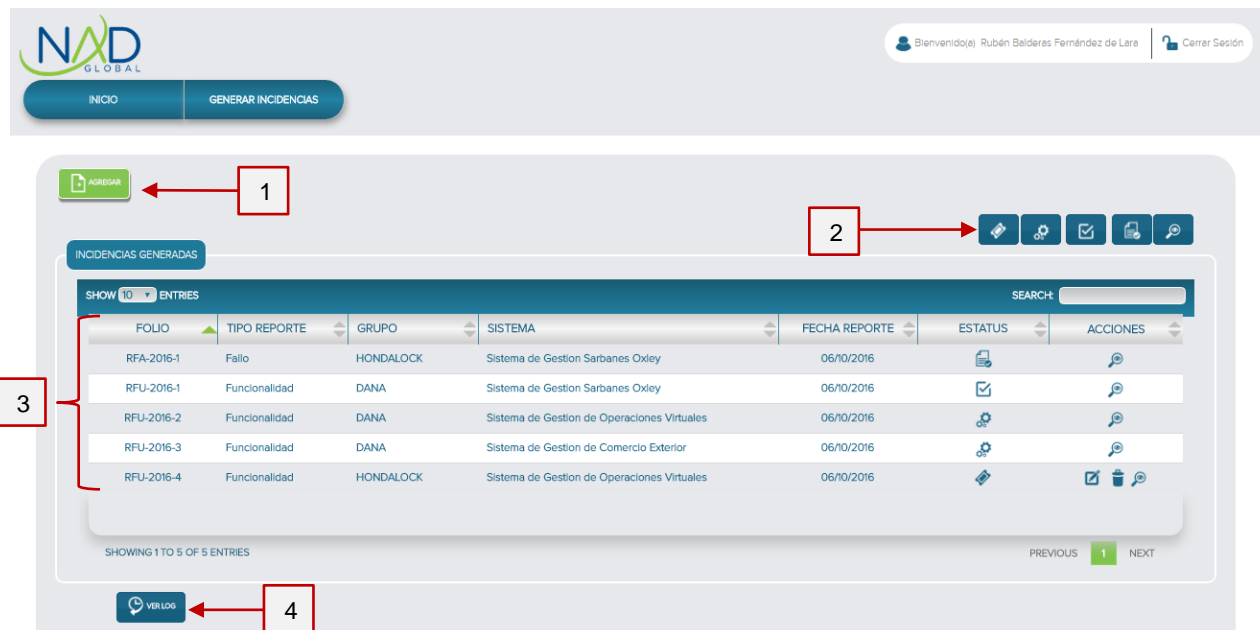














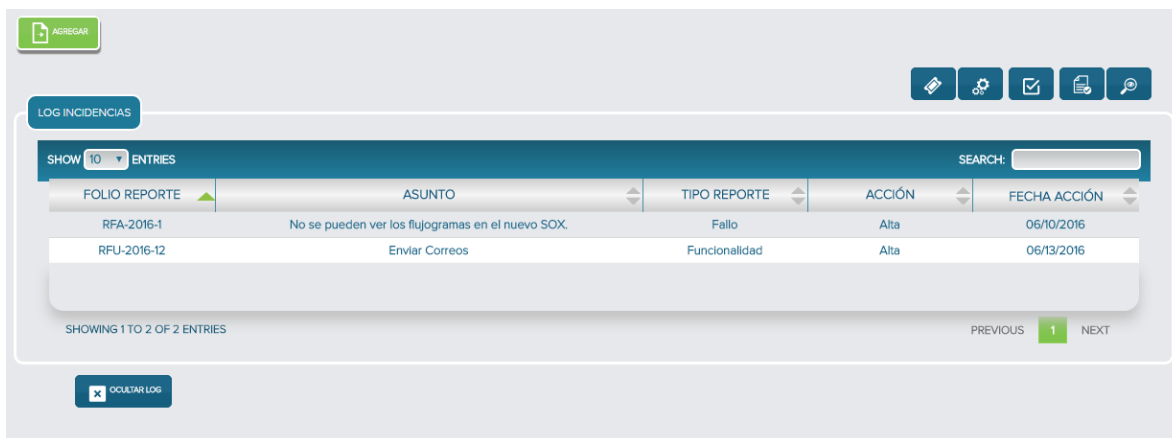
Imagen 4.1. Filtros Incidencias

No.	Elemento	Descripción
1	Botón “Agregar”	Botón con el que se muestra el formulario, para agregar una nueva incidencia (Fallo, Funcionalidad).
2	Filtros incidencias	<p>Muestra un conjunto de botones por medio de los cuales se podrán llevar cabo filtros dependiendo del estado en el que se encuentre la incidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">  Generada: Muestra las incidencias que han sido generadas pero aún no han sido asignadas por el personal de soporte, cuando las incidencias se encuentran en este estado se

No.	Elemento	Descripción
		<p>pueden llevar a cabo las acciones de  modificar,  eliminar o  consultar.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  Soporte en proceso: Se observan incidencias las cuales su soporte está en proceso, solo se puede llevar a cabo la acción de  consultar. •  Por Validar: Indica las incidencias que han sido concluidas y que se necesitan validar por el usuario, para verificar si estas se solucionaron, solamente se puede  consultar. •  Terminada: Se encuentran las incidencias que han sido concluidas y validadas por el usuario, cuando se encuentran en este estado solamente se puede  consultar. •  Ver todos: Se ubican todas las incidencias que han sido generadas sin importar su estado.
3	Tabla incidencias	En este apartado, se muestra la tabla con los registros del filtro que se realizó, al momento de cargar la página muestra todos los registros de incidencias generadas por el usuario que está en sesión.
4	Ver Log	En esta sección se muestra el detalle de las incidencias que se han generado y ver las acciones que se han realizado con el mismo, por ejemplo: alta, actualización o baja de una incidencia.

5. Ver Historial


Para poder ver el detalle de las acciones que se han llevado a cabo con las incidencias generados se da clic sobre el botón  y en seguida se mostrará una tabla en la cual se muestran los detalles de las acciones realizadas con las mismas. **Ver Imagen 5.1.**



The screenshot shows a web interface titled 'LOG INCIDENCIAS'. At the top left is a green 'AGREGAR' button. At the top right are five icons: a clipboard, a gear, an envelope, a document, and a magnifying glass. Below the title bar is a search bar labeled 'SEARCH:'. The main content is a table with the following columns: 'FOLIO REPORTE', 'ASUNTO', 'TIPO REPORTE', 'ACCIÓN', and 'FECHA ACCIÓN'. The table contains two entries. Below the table, it says 'SHOWING 1 TO 2 OF 2 ENTRIES'. At the bottom right of the table area are 'PREVIOUS' and 'NEXT' buttons, with '1' in a green box between them. At the bottom left of the interface is a blue button with a close icon and the text 'OCULTAR LOG'.

FOLIO REPORTE	ASUNTO	TIPO REPORTE	ACCIÓN	FECHA ACCIÓN
RFA-2016-1	No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX.	Fallo	Alta	06/10/2016
RFU-2016-12	Enviar Correos	Funcionalidad	Alta	06/13/2016

Imagen 5.1. Log Incidencias

Si posteriormente se desea ocultar el historial de las acciones realizadas con las incidencias, se da clic sobre el botón  y muestra las que han sido generadas por el usuario en sesión.

6. Pendientes

Cuando se ha agregado una incidencia ya sea de fallo o de funcionalidad, en la pantalla de inicio se mostrará de la siguiente manera. **Ver Imagen 6.1.**

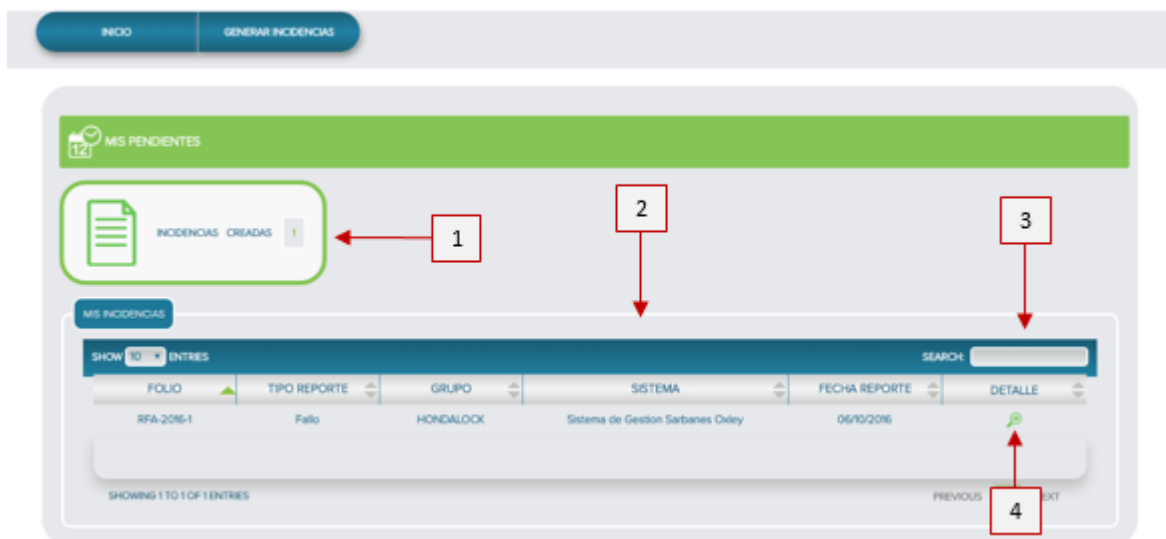



Imagen 6.1 Pendientes

No.	Elemento	Descripción
1	Incidentes Creadas	Muestra el número de incidencias creadas. Al dar clic sobre este elemento se mostrará la tabla del elemento 2.
2	Tabla	Muestra datos acerca de las incidencias que aún no se asignan a un responsable.
3	Buscador	Se pueden realizar filtros de las incidencias con los datos que se encuentran en la tabla.
4	 Icono “ Ver detalle ”	Al dar clic sobre este icono muestra una venta en la cual se muestra el detalle de la incidencia.


Al dar clic sobre el icono  “**Ver Detalle**” se mostrará el siguiente cuadro de dialogo. Con la información acerca de la incidencia. **Ver imagen 6.2**



Imagen 6.2 Detalle Incidencia

No.	Elemento	Descripción
1	Folio	Muestra el Folio de la incidencia
2	Fecha Incidencia	Se visualiza la fecha en la que se generó la incidencia.
3	Fecha Propuesta Incidencia	Indica la fecha propuesta en la que se pretende que la incidencia se resuelva.
4	Asignación de Incidencia.	Se observa mensaje con el responsable de la incidencia.
5	Asunto	Muestra el asunto de la incidencia consultada.
6	Descripción	Señala la descripción de la incidencia.
7	Evidencia	Muestra icono con la evidencia.
8	Botón "Cerrar"	Cierra el cuadro de dialogo, "Detalle Incidencia"





Cuando la incidencia se asigna a un responsable, se notifica mediante correo electrónico, la fecha propuesta de término y el nombre del responsable, así mismo la incidencia pasará de incidencia creada  a incidencia en proceso . **Ver imagen 6.3**



Imagen 6.3 Incidencias en Proceso

No.	Elemento	Descripción
1	 Incidencias en Proceso	Muestra la cantidad de incidencias que se encuentran en proceso.
2	Tabla	Muestra las incidencias que se encuentran en proceso así como información acerca de ella.

Al dar clic sobre el icono  “**Ver detalle**”, una vez que la incidencia se encuentre en proceso, se mostrará de la siguiente manera, permitiendo conocer el nombre del responsable que estará dando el soporte debido a la incidencia. **Ver imagen 6.4.**



DETALLE INCIDENCIA

RFA-2016-1

Fecha Incidencia: 2016-06-10 Fecha Propuesta: 2016-06-30 Responsable: Rubén Moya Díaz

Fecha Termino: 2016-06-30

Asunto: No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX.

Comentario: No se pueden ver los flujogramas en el nuevo SOX.

Ver Evidencia

CERRAR

Imagen 6.4 Incidencia Asignada

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha Termino	Se muestra la fecha de término que propuso el responsable en la que considera que resolverá la incidencia.
2	Responsable	Se muestra el nombre del responsable quien atenderá la incidencia.

Una vez que el encargado de la incidencia ha concluido la misma pasa de incidencias en proceso a incidencias por validar. Se notifica vía correo electrónico la respuesta de la incidencia. **Ver Imagen 6.5.**

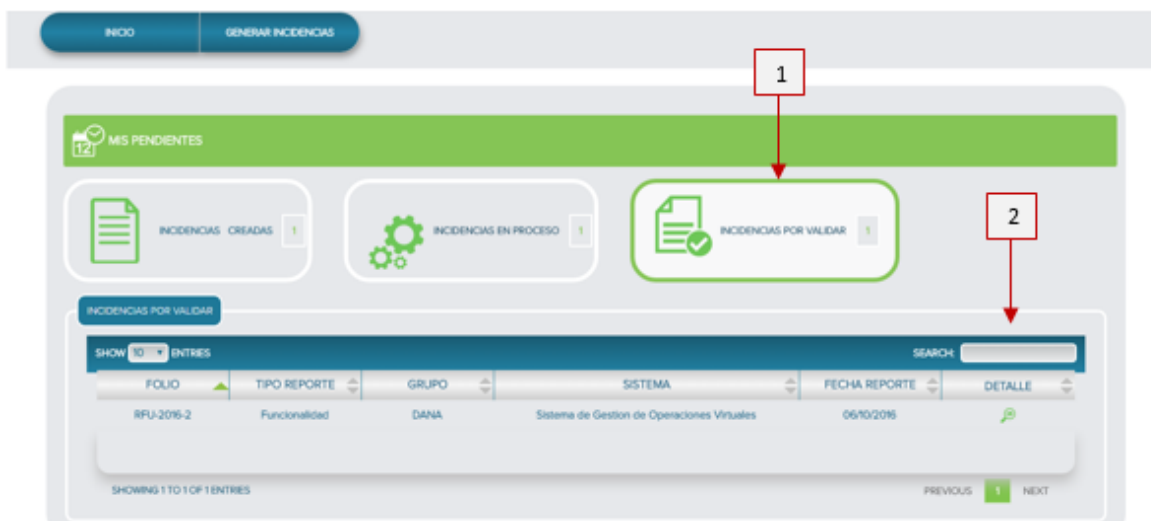


Imagen 6.5. Incidencias por validar

No.	Elemento	Descripción
1	Incidentes por validar	Muestra la cantidad de incidencias que se encuentran por validar.
2	Tabla	Indica las incidencias por validar.


Al dar clic sobre el icono  “**Ver detalle**”, se muestra un cuadro de dialogo en la que se encuentran las opciones de “**Validar**” y “**Rechazar**”. **Ver imagen 6.6.**



Imagen 6.6 Incidencias Por Validar

No.	Elemento	Descripción
1	Botón “ Validar ”	Al dar clic sobre este elemento, el sistema muestra un cuadro de dialogo por medio del cual puede responder que la incidencia se termino correctamente.
2	Botón “ Rechazar ”	Al seleccionar esta opción, aparecerá un cuadro de dialogo, para rechazar la incidencia en caso de que no se haya resuelto.

6.1. Validar Incidencia.

Al dar clic sobre el botón “Validar”, aparecerá el siguiente cuadro de dialogo. **Ver imagen 6.7.**

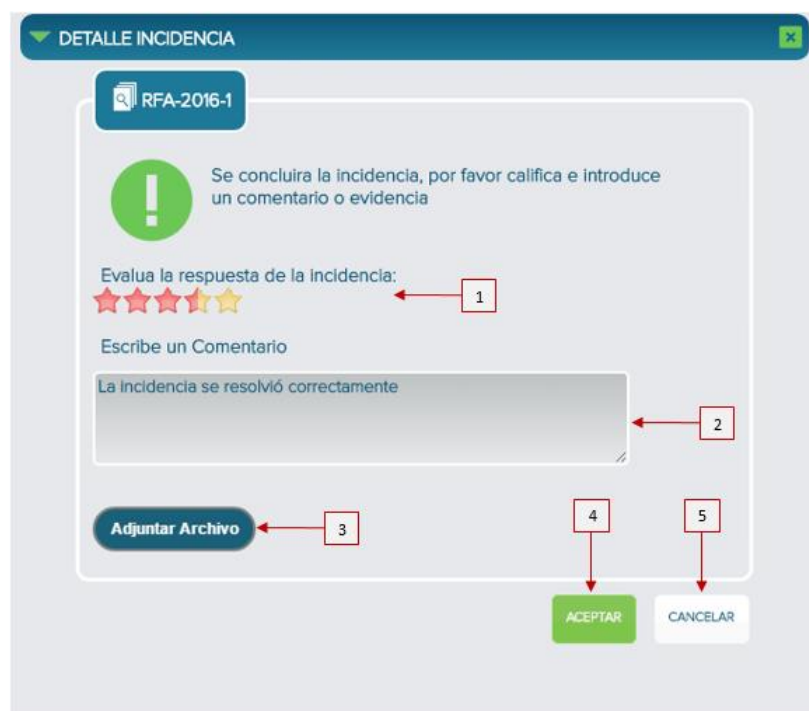


Imagen 6.7 Validar Incidencia

No.	Elemento	Descripción
1	Evaluar Respuesta	Se selecciona una calificación para la respuesta de la incidencia. La calificación es de 0-10 siendo 10 la calificación más alta.
2	Área de texto	Se introduce un comentario acerca de la respuesta de la incidencia.
3	Botón “ Adjuntar Archivo ”	Se selecciona un archivo, en el que se demuestra que la incidencia se ha resuelto correctamente
4	Botón “ Aceptar ”	Al hacer clic, guarda los datos de la respuesta.
5	Botón “ Cancelar ”	Al hacer clic, muestra el detalle de la incidencia. Cancela la operación de validar la incidencia.

Al dar clic sobre el botón **“Aceptar”** la incidencia se termina y desaparece de los pendientes, además muestra el mensaje **“La incidencia se ha terminado correctamente”**.
Ver imagen 6.8

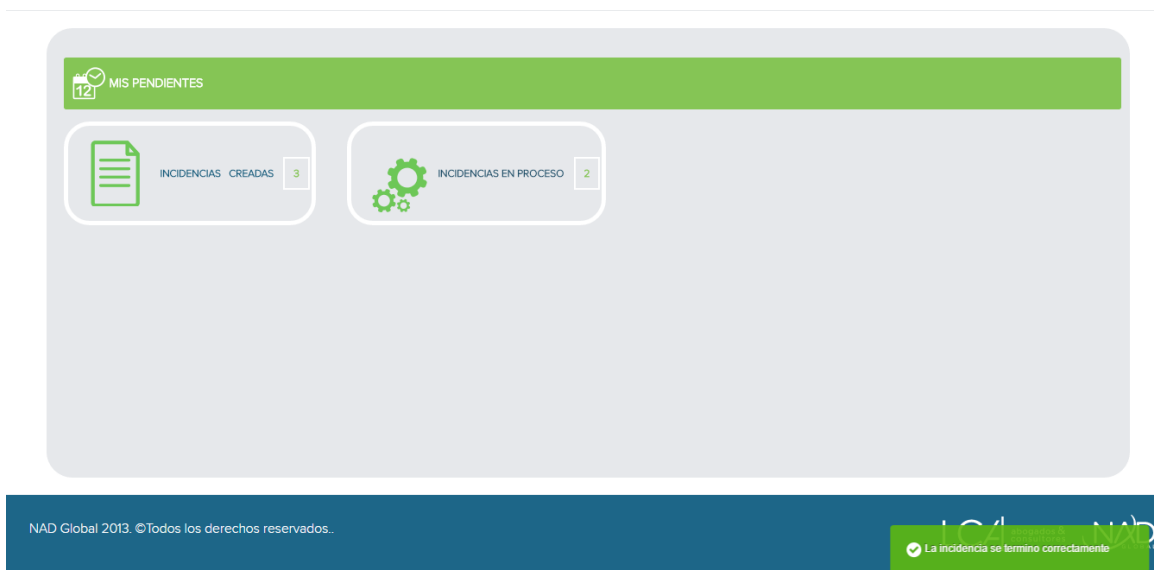


Imagen 6.8 Incidencia Terminada.

6.2. Rechazar Incidencia

Al dar clic sobre el botón **“Rechazar”**, aparecerá el siguiente cuadro de dialogo. **Ver imagen 6.9**



Imagen 6.9 Rechazar Incidencia.

No.	Elemento	Descripción
1	Comentario Rechazo	Se introduce un comentario indicando porque la incidencia no fue concluida correctamente.
2	Botón “Adjuntar Archivo”	Se selecciona un archivo, correspondiente a que la incidencia no se ha resuelto completamente.
3	Botón “Aceptar”	Al hacer clic se rechaza la incidencia y se notifica al responsable mediante correo electrónico que la incidencia no se ha resuelto correctamente.
4	Botón “Cancelar”	Al seleccionar este elemento, muestra el detalle de la incidencia. Cancela la operación de rechazar la incidencia.

Al dar clic sobre el botón **“Aceptar”** muestra el mensaje **“La incidencia se ha enviado a revisión”** y esta regresa al estado de incidencias en proceso. **Ver imagen 6.10.**



Imagen 6.10 Incidencia Rechazada.