

MANUAL DE USO PARA CONSULTOR “ERP MANAGEMENT”

Índice

INTRODUCCION	1
Sección “Consultar Incidencias”	2
Paso I Clic en el apartado “Consultar Incidencias”	2
Paso II Llenado de parámetros/filtros e inicio de búsqueda	3
Paso III Clic en icono “Ver Detalle”	6
Paso IV Clic en “Ver Historial”	7
Paso V Eliminar Incidencia	9
Paso VI Limpiar campos y Ver todos	9
Sección “Reportes de Acceso”	10
Paso I Clic en apartado “Reportes de Acceso”	10
Paso II Llenado de parámetros/filtros e inicio de búsqueda	10

INTRODUCCION

En el presente documento se especifica el uso de 2 secciones del ERP Management con la finalidad de conocer paso a paso cómo funcionan cada uno de estos módulos, estos son Consulta de Incidencias y Reporte de Accesos.

[Consulta de Incidencias](#) tiene la funcionalidad de poder obtener todas las incidencias mediante parámetros como Fechas, Folio, Estatus de Incidencia y Tipos de Incidencia (sin asignar, asignado, terminado, por validar) y finalmente se pueden obtener reportes y graficas de la información.

[Reporte de Accesos](#) tiene el objetivo de poder consultar el número de veces que se han accedido a los Sistemas, esta información puede ser filtrada mediante los parámetros de Fechas, Grupo y Sistema y finalmente se pueden obtener reportes y graficas de la información.

Manual de Uso

A continuación se describe la forma de uso de cada uno de las secciones antes descritas

Sección “Consultar Incidencias”

Paso I Clic en el apartado “Consultar Incidencias”

Al iniciar sesión el Administrador correctamente, el sistema direcciona al usuario a la pantalla de inicio en la cual se muestran un menú con la sección “Consultar Incidencias”.

Ver imagen 1.1.



Imagen 1.1 apartado “Consultar Incidencias”.

No.	Elemento	Descripción
1	Menú Consultar Incidencias	Al dar clic se direccionará al apartado correspondiente.

Una vez que se dio clic se direcciona al apartado para Consultar las Evidencias que se han creado. Esta pantalla tiene una sección de Filtros de búsqueda por Fechas, Estatus, Tipos de Incidencias y Folio, no obstante se muestra al inicio una tabla con todas las incidencias registradas donde cada resultado tiene la opción de ver su detalle de Incidencia y eliminar incidencia. **Ver Imagen 1.2.**



Imagen 1.2 Filtros de búsqueda y Tabla de Resultados

No.	Elemento	Descripción
1	Sección de Filtros de Búsqueda	Sección para buscar la información por Fechas, Folio, Tipos de Incidencias y Estatus delas mismas.
2	Tabla de resultados	Tabla que contiene la información de todas las incidencias registradas en el sistema
3	Opciones	Opciones para ver el detalle dela incidencia y Eliminar Incidencia. Nota: el icono de eliminar solo aparecerá si la incidencia aún no ha sido asignada a un responsable.

Paso II Llenado de parámetros/filtros e inicio de búsqueda


El Administrador procede a indicar en la sección de filtros mediante que parámetros de búsqueda desea obtener la información y da clic en el botón . **Ver Imagen 2.1.**

Imagen 2.1 Llenado de parámetros e inicio de búsqueda

No.	Elemento	Descripción
1	Campos por los cuales se puede filtrar la búsqueda de la información.	No todos los campos/filtros son solicitados, solo se llenan los que sean necesarios y mediante este se buscará la información.
2	Botón “Buscar”	Mediante este botón se iniciara la búsqueda conforme a los filtros ingresados

Al dar clic en “Buscar” inicia la búsqueda de la información según los filtros ingresados, si se encuentra información esta se mostrará en una tabla además de una gráfica con la cantidad de incidencias existentes que van conforme a los criterios de búsqueda, además, aparece un botón para generar un PDF, si no existe información solo aparecerá un mensaje indicando lo sucedido. **Ver Imagen 2.2 y 2.3.**

Imagen 2.2 Resultados sin encuentro de información

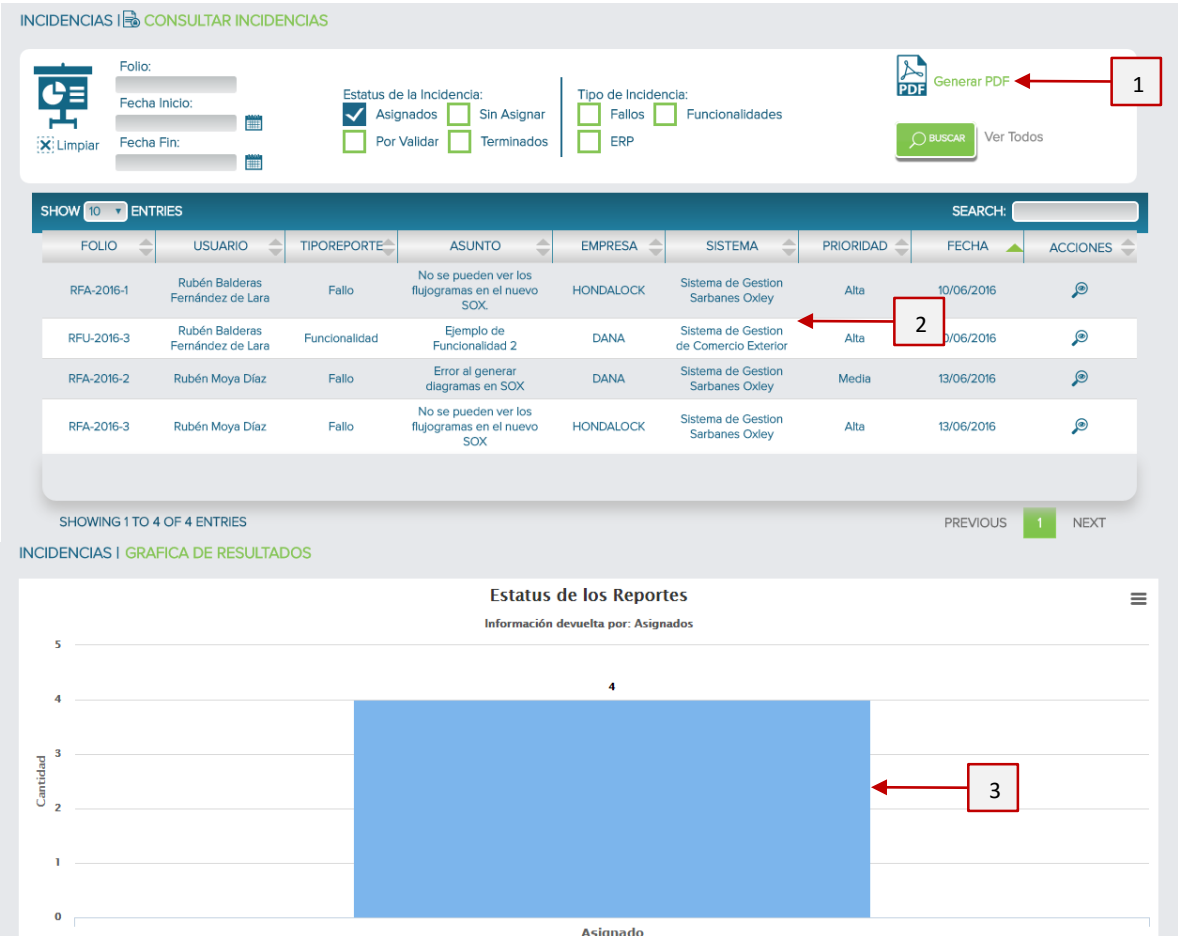


Imagen 2.3 Resultados de información encontrada

No.	Elemento	Descripción
1	Generar PDF	Opción para generar el PDF con los resultados obtenidos
2	Tabla de resultados	Tabla que contiene la información de todas las incidencias registradas en el sistema
3	Gráfica	Grafica que muestra la cantidad de incidencias existentes según los parámetros de búsqueda

Paso III Clic en icono “Ver Detalle”



Al dar clic en un icono  este mostrará una ventana donde se muestra el detalle de la Incidencia, a su vez esta muestra un botón para ver el historial de la incidencia, es decir, que ha sucedido con esta (quienes son los responsables e interacción entre cliente y personal de soporte). **Ver Imagen 3.1.**



Imagen 3.1 Detalle de la Incidencia

No.	Elemento	Descripción
1	Conjunto del detalle de la Incidencia	Se muestra la fecha en la cual se dio de Alta la Incidencia, la Fecha Propuesta en que la persona de soporte entregara resultados, Asunto, Descripción y un icono para ver los Responsables de la Incidencia o bien, asignar personal.
2	Botón “Ver Historial”	Muestra la interacción entre el Cliente y el personal de Soporte en relación con la incidencia

Paso IV Clic en “Ver Historial”

Al dar clic en el botón  este muestra una ventana donde aparece la interacción antes mencionada. **Ver Imagen 4.1.**

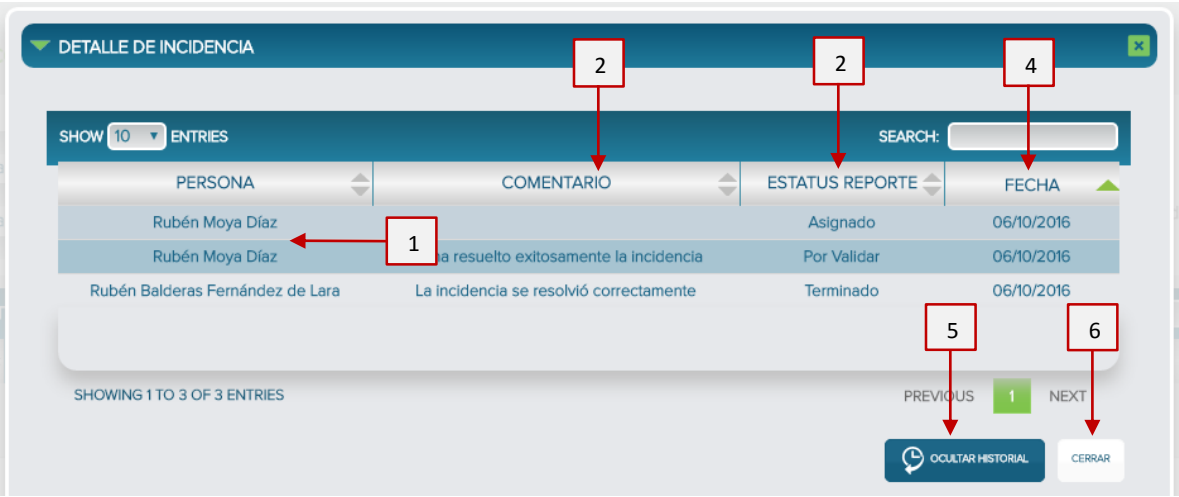


Imagen 4.1 Historial de la Incidencia

No.	Elemento	Descripción
1	Persona	Muestra la persona que tomo alguna acción ante la incidencia
2	Comentario	Muestra que fue lo que sucedió en la interacción
3	Estatus Reporte	Muestra el estatus en el que estaba la incidencia (asignado, sin asignar, terminado, por validar)
4	Fecha	Fecha en que se realizó la interacción.
5	Botón “Ocultar Historial”	Este botón oculta el historial y muestra el detalle de la incidencia nuevamente
6	Botón “Cerrar”	Cierra la ventana del detalle e historial.

Paso V Eliminar Incidencia

Al dar clic en el icono se muestra una alerta que pregunta si estamos seguros de eliminar la incidencia y solicita una justificación de la acción que se hará, al dar clic en “Si” este procede a eliminarse, al dar clic en “No” se cierra la alerta y continua el flujo normal. **Ver Imagen 5.1.**



Imagen 5.1 Alerta de Confirmación

No.	Elemento	Descripción
1	Justificación	Área donde se ingresara la justificación
2	Botón “Si”	Proceder a eliminar la incidencia
3	Botón “No”	Cancelar la eliminación

Paso VI Limpiar campos y Ver todos

En la sección de filtros de búsqueda tenemos dos opciones más, una llamada “Ver Todos” para listar todas las incidencias registradas y el icono Limpiar el cual se encarga de vaciar todos los campos seleccionados o marcados. **Ver Imagen 6.1.**

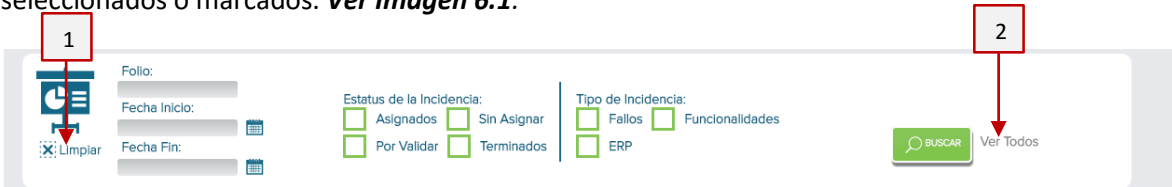


Imagen 6.1 Limpiar Campos y Ver todos los registros

No.	Elemento	Descripción
1	Icono Limpiar	Se encarga de vaciar todos los campos seleccionados o marcados.
2	Ver Todos	Listar todas las incidencia registradas

Sección “Reportes de Acceso”

Paso I Clic en apartado “Reportes de Acceso”

Al iniciar sesión el Administrador correctamente, el sistema direcciona al usuario a la pantalla de inicio en la cual se muestran un menú con la sección “Reportes de Accesos”.

Ver imagen 1.1.



Imagen 1.1 Menú Reporte de Accesos

No.	Elemento	Descripción
1	Menú	Re-direccionará a la sección de reportes de accesos

Paso II Llenado de parámetros/filtros e inicio de búsqueda



El Administrador procede a indicar en la sección de filtros mediante que parámetros de búsqueda desea obtener la información y da clic en el botón . **Ver Imagen 2.1.**



Imagen 2.1 Apartado para llenar filtros de búsqueda

No.	Elemento	Descripción
1	Sección de Filtros	Aparecen los diferentes filtros/parámetros para poder iniciar una búsqueda detallada
2	Botón “Buscar”	Botón que iniciará la búsqueda de la información según los parámetros de búsqueda especificados

Una vez se dio clic en  aparece una gráfica que muestra los resultados encontrados o no encontrados por los parámetros indicados, además de mostrar la misma información que en la gráfica pero en una tabla. **Ver Imagen 2.2.**

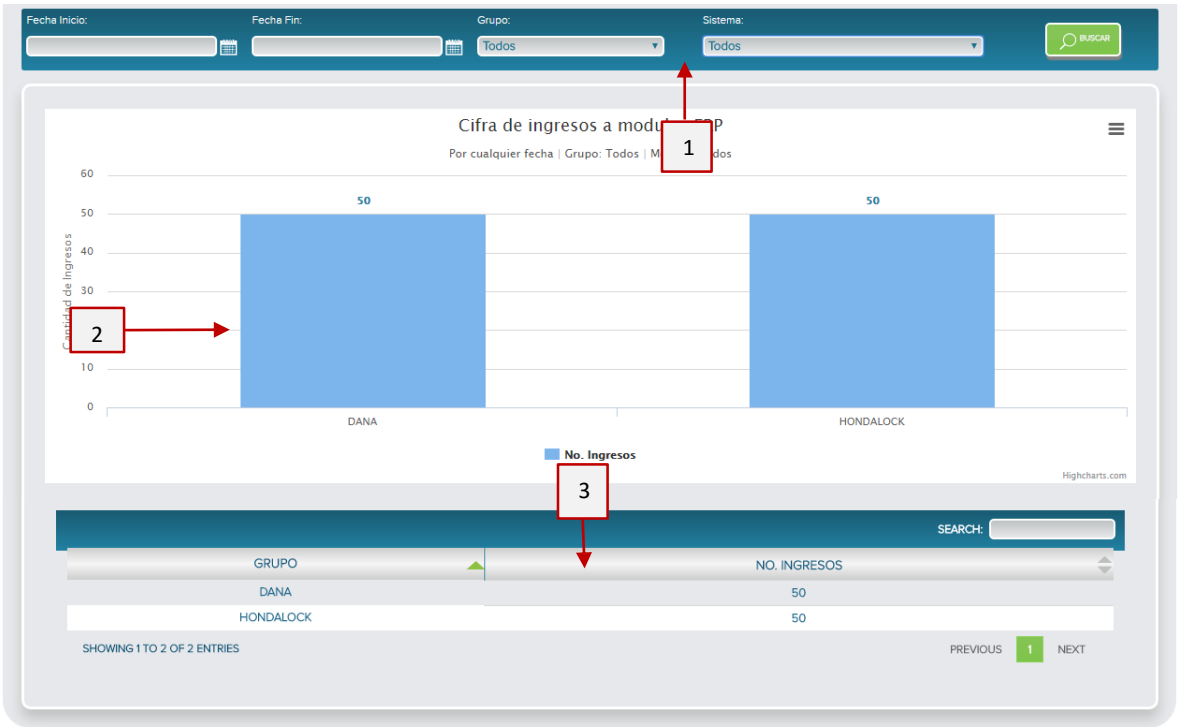


Imagen 2.2 Resultados de búsqueda

No.	Elemento	Descripción
1	Filtros/Parámetros	Llenado de Filtros/Parámetros
2	Gráfica	Gráfica de resultados
3	Tabla	Tabla de Resultados