Aplicación de Centro de Ayuda

(Utilizar sistema de clave de ticket con la misma función que el sistema actual)

**Clientes**

El usuario debe poder acceder a un portal en el cual podrá crear un “Ticket”(incidencia) para un departamento específico (Mantenimiento, Sistemas, etc.) en alguna categoría disponible definida por el departamento (ej. Impresora, sistema, ayuda de T.I)

También tendrá acceso en el portal al historial de Tickets de su autoría como la de su área (departamento del SAH o app/proyecto ) actual.

Información que podrá ver el usuario:

* Tiempo para la primera respuesta o atención,
* Categoría del ticket
* En caso de ticket del departamento, quién de sus compañeros hizo la petición.
* Canal de comunicación - La forma en que se informó el ticket (teléfono, mail, web, etc.)
* Quién le atendió (informante)
* Prioridad
* Quién es el responsable
* Comentarios correspondientes,
  + Quien hizo el comentario
  + Cuando se hizo
* Estado en que se encuentra el ticket en el flujo de trabajo.

Al final podrá definir la satisfacción de la respuesta (Buena, Mala, Regular) junto con un comentario

**Personal encargado de las incidencias**

La aplicación deberá manejar todas las incidencias (tickets) del departamento (rol básico)

Debe estar dividida por departamento, un usuario sólo puede manejar un departamento, a menos que tenga un rol de super usuario.

Roles

* Verificador
* Super usuario
* Coordinador del departamento
* Supervisor, (Responsable general ,encargado de asignar las distintas tareas)
* Técnico (el que atiende las incidencias)

Manejo de listado

* filtros por estados, horas, prioridad, tipos. Etc.
* Las prioridades altas primero. (hasta nivel 3)

Listado debe contener (info mínima)

* Tiempo de resolución
* Clave
* Estado
* Descripción
* Fecha
* Cliente afectado
* Área

Se debe poder crear una incidencia desde el menú

Cada incidencia debe contener

* Titulo
* Descripción
* Tipo (ej.: Error, característica nueva, ayuda, Tipo Help Desk)
* Categoría (Impresora, hardware, etc)
* Canal de comunicación
* Usuario que avisó
* Informante (usuario que recibió la petición)
* Responsable
* Prioridad
* Complejidad
* Fecha de incidencia
* Registro de actividad de la incidencia
  + cambios de estado
  + registro de horas (bitácora de trabajo)
  + comentarios
  + listado de todo
  + actividad (lo último realizado primero)
* Estado
* Los cambios posibles de estado dependiendo del flujo de trabajo
* Aplicación a la que afecta (Mantenimiento puede definir otras categorías)
* ANS (tiempos estimados)
  + tiempo de primera respuesta
  + tiempo estimado de resolución
  + tiempos reales comparados con el ANS
* Satisfacción del cliente
* Posibilidad de agregar adjuntos, cualquier tipo uno o varios
* Si debe tener aprobación, definir quien aprobó

Otras consideraciones

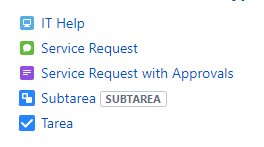
* se permite editar título, comentario, descripción, marcándolo como editado (ver historial de cambios)
* se pueden eliminar comentarios, pero sólo el usuario que lo hizo.
* Permitir el acceso por internet para revisar los tickets
* Si tiene rol de responsable general permitir cambio de asignación
  + Si no tiene asignación, permitir la asignación propia
* Botones para cambios de estado dependiendo del flujo de trabajo

**Página Principal**

* Registro de actividades
* Listado de incidencias abiertas o en progreso junto con responsable
* Gráfico de Líneas, creadas vs resueltas

**Configuración - Rol Coordinador**

* Administrar categorías
* Administrar área - definir bien el área
* Ajustes de satisfacción
  + Pregunta a responder el cliente ej: ¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?
  + Nivel de satisfacción (Buena, Regular, Mala)
* Configuración del Portal
  + Categorías
* Tipo de Incidencia
  + Ej.:



* Flujos de trabajo
* Complejidad
* Prioridades
  + nivel (ej. Super Alta y bloqueador es 1 - que son los que se deben atender primero)
* ANS
  + Calendario de trabajo
  + Tiempos de respuesta (SLA)

**Reportes - Coordinador / Verificador**

* Cantidad de incidencias, estados por día y/o por personal
* Carga de Trabajo
* Incidencias creadas vs resueltas
* Tiempos de respuesta
  + % de éxito de cierre en base a SLA, % dentro del tiempo del primer contacto y el % del tiempo en la resolución
  + Tiempo dedicado
  + Cantidad de incidencias dentro del SLA vs lo contrario.
  + Tiempo dedicado por categoría.

**A futuro:**

Investigar Etiquetas

Investigar Notificaciones, para elegir si se me notifica de cambios de una incidencia en la que no sea responsable.

Investigar acceso por móvil: limitar a

* + Ver incidencias
  + agregar comentarios
  + cambiar estados