MANUAL DE SOPORTE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datos generales del proyecto | | | |
| **Nombre del Proyecto:** | ATENEA | **Código:** | 1787 |
| **Patrocinador:** | Área Joyería I&D | **Fecha:** | 18/02/2015 |
| **Gerente de Proyecto:** | Roberto Munarriz | **Versión:** | 1.0 |
| **Resumen:** | Gestión y seguimiento del desarrollo de Joyas | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Distribución | |
| **Nombre** | **Rol** |
| Roberto Munarriz | Analista de Negocio |
| Denis Encina | Analista Funcional |
| James Huiza | Analista Soporte |

Contenido

[Datos generales del proyecto 1](#_Toc412108249)

[Distribución 1](#_Toc412108250)

[1. Diagrama funcional del proceso (TO BE) 3](#_Toc412108251)

[2. Configuraciones 4](#_Toc412108252)

[2.1. Funcionales – Políticas y parámetros 4](#_Toc412108253)

[2.2. Técnicas – Componentes e interfaces 7](#_Toc412108254)

[3. Errores frecuentes 7](#_Toc412108255)

[1 Firmas de aprobación 21](#_Toc412108256)

[2 Control de versiones del documento 21](#_Toc412108257)

|  |
| --- |
| 1. Diagrama funcional del proceso (TO BE) |
| **Diagrama** |
|  |
| **Descripción** |
| En la plataforma ATENEA se cubren los procesos de Desarrollo de Joyas y la Gestión de Materiales los cuales se relacionan en el análisis de material de un producto y en la liberación a demanda de los productos.  **DESARROLLO DE JOYAS**  En este proceso se realiza el desarrollo de Productos de Joyería, en la cual podrán interactuar las personas según la actividad y estado del Producto.   1. **Revisión de Technical**: El Auxiliar I&D se encarga de reservar los códigos de desarrollo, los cuales son utilizados por las Diseñadoras que envían los Technical de los productos los cuales son validados y enviados al equipo de I&D para su desarrollo. 2. **Desarrollo de Working Sample**: El Equipo de I&D realiza el desarrollo del Working Sample para los productos aprobados en la Revisión de technical, en esta actividad se dan tres sub-actividades importantes:    1. **Análisis de Costo**: El Analista de Costo realiza el análisis de costo en base al technical recibido y a la experiencia obteniendo como resultado el Costo Estimado.    2. **Desarrollo de Patrón**: Los Especialistas de Diseño se encargan de realizar inicialmente el diseño del producto en Blueprint para luego afinarlo en un primer Working Sample (blanco, con primeros baños)    3. **Análisis de Materiales**: El Analista de Material realiza el análisis de los materiales requeridos para el desarrollo del producto, inicialmente se registra en base al B.O.M del technical luego se actualiza con el desarrollo del producto 3. **Revisión de viabilidad**: El Jefe de Diseño & Desarrollo registra la revisión de los Working Sample, tanto de los aprobados, rechazados y los que requieren cambio. Los productos aprobados son enviados a la etapa de Prueba Piloto. 4. **Desarrollo de Prueba Piloto**: Los Especialistas de Productos Nuevos se encargan de elaborar el Esquema LDM y Ficha de Ruta los cuales son enviados a SAP. El Coordinador Desarrollo registra los costos preliminares enviados por Finanzas y realiza la Liberación a Demanda (previamente validado por el Especialista Material). El Supervisor de Primeras Piezas se encarga del registro del desarrollo de Primeras piezas de los productos. 5. **Ajustes de Prueba Piloto**: Los Especialistas de Productos Nuevos son los encargados de realizar ajustes de Esquema LDM y Ficha de Ruta de los productos, dichos ajustes se realizan si en el transcurso de Desarrollo de Prueba Piloto se evidencio algún cambio, dichos ajustes son enviados a SAP para la actualización respectiva. 6. **Liberación de Producto**: El Coordinador Desarrollo se encargan de enviar el Paquete de Transferencia a los países donde se realizara la producción de los productos, registra los costos definitivos alcanzados por Finanzas para luego proceder con la liberación a producción   **GESTIÓN DE INVENTARIOS**  En este proceso se podrá realizar la gestión de materiales desde su requerimiento hasta el registro en SAP o rechazo, mediante la interacción del personal. También se podrá realizar el control de inventarios mediante el ingreso de nuevas compras o la distribución dentro de I&D.   1. **Alta de Material**: En esta actividad el Especialista de Material, Especialista de Calidad, Jefe Diseño Y Desarrollo se encargan de la atención de las actividades requeridas para el alta del material y su respectivo registro en SAP, esta actividad se compone de las siguientes actividades:    1. **Requerimiento de Material**: Primera actividad donde el Especialista de Material registra el material a gestionar.    2. **Completar especificación**: Actividad donde el Especialista de Material registra la información de la especificación de la MP o Ardal.    3. **Registro de pruebas de calidad**: Actividad donde el Especialista de Calidad registra la información obtenida como resultados de los test de calidad.    4. **Aprobación de Equipo I&D**: Actividad donde el Jefe de Diseño & Desarrollo aprueba el material en base a los resultados de los test de calidad.    5. **Envió & Registro a SAP**: Actividad donde el Especialista de Material envía la información registrada a SAP para su alta en Base de datos. 2. **Control de Material**: El Responsable de Inventario se encarga de registrar los ingresos de nuevo stock de materiales así como la distribución de los materiales al equipo de I&D |

|  |
| --- |
| 1. Configuraciones |
| * 1. Funcionales – Políticas y parámetros |
| A continuación se detallan las configuraciones a realizar en la web ATENA para su buen funcionamiento:   1. **ADMINISTRACIÓN DE PARÁMETROS** 2. **Evidencia**:     **Pantalla: Bandeja de Administración de Parámetros**   1. **Dependencias**: Carga correcta de data inicial (de los registros de “Tipo Parámetro”) en el despliegue de la Web ATENEA 2. **Descripción**: Mediante esta pantalla se realiza la administración (creación, edición, eliminación) de los parámetros de la aplicación los cuales son utilizados como listas desplegables o factores en cálculos principalmente dentro de los formularios de Technical, Producto, Materiales. La descripción completa de la pantallas (opciones y comandos) se encuentra en el Manual de Usuario (Sección "3.2.5 Parámetros" del archivo "Proyecto Atenea Manual de Usuario.docx"). 3. **CONFIGURACIÓN DE NOTIFICACIONES** 4. **Evidencia**:      1. **Dependencias**: Carga correcta de data inicial (de los registros de “Notificaciones”) en el despliegue de la Web ATENEA 2. **Descripción**: Mediante esta pantalla se puede actualizar el Asunto, Mensaje, Destinos de las notificaciones que se envían durante el Desarrollo de Joyas y Gestión de materiales, así como también la activación o no del envió. La descripción completa de las pantallas (opciones y comandos) se encuentra en el Manual de Usuario (Sección "3.2.3 Notificación" del archivo "Proyecto Atenea Manual de Usuario.docx"). 3. **CONFIGURACIÓN DE ROLES** 4. **Evidencia**:      1. **Dependencias**: Creación correcta de los roles en el Directorio Activo de la organización (realizado por TI Yanbal), carga correcta de data inicial (de los registros de “Opciones”) en el despliegue de la Web ATENEA. 2. **Descripción**: Mediante esta pantalla se puede otorgar permisos a las opciones de ATENEA, cada ítem del árbol representan las opciones del menú principal de la Web ATENEA. La descripción completa de las pantallas (opciones y comandos) se encuentra en el Manual de Usuario (Sección "3.2.4 Roles" del archivo "Proyecto Atenea Manual de Usuario.docx"). 3. **CONFIGURACIÓN DE CÓDIGOS PARA PRODUCTOS Y MATERIALES** 4. **Evidencia**:      1. **Dependencias**: Carga correcta de data inicial (del registro “Códigos y correlativos”) en el despliegue de la Web ATENEA. 2. **Descripción**: Mediante esta pantalla se puede configurar los correlativos de desarrollo y SAP tanto para Productos y Materiales, dichos códigos y correlativos serán asignados a los Technicals, Productos y Materiales y se incrementara cuando se creen nuevos registros de los elementos mencionados anteriormente. La descripción completa de las pantallas (opciones y comandos) se encuentra en el Manual de Usuario (Sección "3.2.2 Códigos" del archivo "Proyecto Atenea Manual de Usuario.docx"). |
| * 1. Técnicas – Componentes e interfaces |
| A continuación se detallan las configuraciones a realizar a nivel de configuración, soporte y despliegue de ATENEA para su buen funcionamiento:   1. **CONFIGURACIÓN DE VARIABLES EN ARCHIVOS PROPERTIES** 2. **Evidencia**:     **Pantalla: Archivo properties de configuración**   1. **Dependencias**: Configuración inicial en donde se deberán implementar los valores correctos según la distribución de carpetas y configuraciones del usuario. 2. **Descripción:** Mediante este archivo podremos identificar las diversas configuraciones, como la ruta donde se guardarán los reportes al realizar envíos o rechazos de los estados, el endPoint para poder conectarnos al servicio que permitirá el envío de los correos, el tiempo límite de espera en la conexión al servicio web, etc. |

|  |
| --- |
| 1. Errores frecuentes |
| A continuación se enumeran los errores frecuentes encontrados durante la etapa de construcción y pruebas y el procedimiento de como poder atenderlos.   1. **CONFIGURACIÓN DE MENSAJES EN LA NOTIFICACIÓN** 2. **Uso incorrecto de las variables de Notificación**    1. **Descripción**: En la configuración de los mensajes de las notificaciones de ATENEA solo se puede hacer uso de variables las cuales hacen referencia a Lista de Productos, Materiales, Referencia a archivos, las cuales detallaremos a continuación.    2. **Evidencia**: A continuación se muestra un ejemplo del uso de variables de notificación.     En los casos que se haya configurado una variable no existente por ejemplo “**${MiVariable}**” cuando la notificación se envié la variable se mostrara como parte del texto del mensaje.     * 1. **Solución**: Usted puede consultar las variables utilizadas en la aplicación al seleccionar el botón “Ver Variables”     Esta lista de variables se complementan con el siguiente cuadro en el cual se indican cuáles pueden ser usadas en los mensajes individuales y masivos:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Variable** | **Descripción** | **Mensaje Individual** | **Mensaje Masivo** | | ${saludo} | Mensaje del saludo en cuestión del tiempo de envío. | SI | SI | | ${codSap} | Código SAP del registro. | SI |  | | ${codCampania} | Código de la campaña. | SI | SI | | ${cantTechnical} | Cantidad de Technicals especificados en el proceso de Separación de códigos. | SI |  | | ${cantSeleccionados} | Cantidad de registros seleccionados para el envío masivo. |  | SI | | ${cantTotal} | Cantidad total de registros por campaña de los consultados desde la Bandeja de trabajo. |  | SI | | ${codDesarrollo} | Código de Desarrollo del registro. | SI |  | | ${anexoGenerado} | Archivos generados en los diferentes procesos según por estado. |  | SI | | ${notaIngresada} | Comentario registrado en el momento de realizar el envío masivo. |  | SI | | ${rutaAplicacion} | Ruta para acceder a la aplicación Atenea Web. | SI | SI | | ${listaElementos} | Lista con los datos de los registros seleccionados en el envío masivo. |  | SI |  1. **Error al agregar destinos de Notificación**    1. **Descripción**: En la configuración de los mensajes de las notificaciones de ATENEA se requiere que se agrega a usuarios de la organización como destinos de la notificación (destinos y copias), al momento de ingresar el usuario se está ingresando el nombre del usuario.    2. **Evidencia**: A continuación se muestra el error al momento de agregar un destino de notificación      * 1. **Solución**: Al momento de ingresar un usuario de la organización como destino o copia de la notificación se debe ingresar el usuario de red concatenado con su dominio correspondiente de lo contrario se mostrara el mensaje de error mostrado anteriormente.      1. **¿Cómo desactivar una Notificación?**    1. **Descripción**: Describir el procedimiento para poder desactivar el envió de una notificación en la Web ATENEA.    2. **Evidencia**: Se requiere que no se envié una notificación automática al realizar una operación en la Web. Tomemos como ejemplo la notificación de “Registros de Technicals”      * 1. **Solución**: Se debe ingresar a la notificación asociada a esta operación y cambiar el estado de la notificación a “Inactivo”     El listado completo de las notificaciones y la configuración inicial se encuentra en el siguiente anexo “Atenea.Notificaciones.xlsx”   1. **CONFIGURACIÓN DE ROLES** 2. **¿Cómo crear nuevos roles?** 3. **Descripción**: Durante el uso de la aplicación se requerirán nuevos roles de usuario para la Web ATENA, desde el aplicativo no existe la opción para poder crear nuevos roles. 4. **Evidencia**: A continuación se muestra la pantalla de Configuración de Notificaciones, donde se puede evidenciar que no existe la opción para crear un nuevo Rol.      1. **Solución**: Para la creación de un nuevo Rol este debe ser gestionado previamente por el “Administrador del sistema” con el área de TI (para la creación respectiva del nuevo grupo en el Directorio Activo), cuando se haya confirmado el paso anterior se debe ingresar al formulario de “Formulario de Roles” y activar las opciones según lo requerido por el “Administrador del sistema”     La configuración inicial de los roles y sus respectivas opciones se encuentra en el siguiente anexo “Atenea.RolesSistema.xlsx”   1. **ATENCIÓN DE TAREAS PENDIENTES** 2. **¿Cómo atender una tarea pendiente?** 3. **Descripción**: Describe el procedimiento para la atención de una tarea pendiente 4. **Evidencia**: Cuando el usuario ingresa a la Bandeja de Trabajo evidencia las tareas pendientes asignadas a su rol, pero no las puede completar hasta no asignárselas previamente.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Seleccione el Código SAP o Código Desarrollo de un registro en la Bandeja de Trabajo de Productos, se muestra la ventana “Registro de Producto“o “Registro de Technical”. 5. Seleccione el botón Atender, acepte el mensaje de confirmación.   Una vez ejecutado los pasos previos el formulario quedara habilitado para que pueda ingresar la información requerida.     1. **¿Cómo identificar registros incompletos?** 2. **Descripción**: Describe el procedimiento para poder identificar tareas pendientes con información incompleta 3. **Evidencia**: Cuando el usuario ingresa a la “Bandeja de trabajo” tiene la necesidad de poder identificar que tareas aun no cuentan con toda la información requerida según el estado.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda.   Una vez ejecutados los pasos descritos anteriormente usted podrá visualizar lo siguiente:     1. **¿Cómo enviar registros en forma masiva?** 2. **Descripción**: Procedimiento para realizar envió de tareas pendientes con información completa 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de realizar envió de un grupo de tareas pendientes con información completa (liberaciones parciales)      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Active las Casillas de selección de los registros de Tareas pendiente con información completa. 5. Seleccione el botón "Enviar seleccionados", se muestra la ventana de confirmación de envió. 6. Complete los campos solicitados y seleccione el botón Enviar, acepte el mensaje de confirmación.     Una vez ejecutado los pasos descritos anteriormente las tareas pendientes se actualizarán en el siguiente estado del proceso de desarrollo (si el siguiente estado es responsabilidad de un rol distinto al suyo las tareas pendientes ya no se mostraran en la Bandeja de trabajo)     1. **¿Cómo ingresar información de forma completa?** 2. **Descripción**: Descripción del procedimiento para ingresar información de forma completa 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de saber cómo completar la información de una tarea pendiente para poder enviarlo hacia el estado siguiente.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Seleccione el Código SAP o Código Desarrollo de un registro en la Bandeja de Trabajo de Productos, se muestra la ventana “Registro de Producto “o “Registro de Technical”. 5. Complete los datos solicitados… 6. Seleccione el botón Aceptar, acepte el mensaje de confirmación.     Una vez que se ejecuten los pasos anteriores se visualizara lo siguiente:     1. **¿Cómo diferenciar el indicador en la Bandeja de trabajo?** 2. **Descripción**: Descripción del procedimiento para diferenciar los indicadores en la Bandeja de trabajo 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de poder diferenciar los indicadores en la Bandeja de trabajo      1. **Solución**: Los indicadores manejados en la bandeja de trabajo son los siguientes  |  |  | | --- | --- | | **Indicador** | **Descripción** | |  | Con atraso de atención, se ha sobrepaso el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Próximo a tener atraso de atención, está a pocos días de sobrepasar el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Actividad a ejecutar por debajo a sobrepasar el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Actividad que no tiene plazos de atención programado en la campaña |  1. **EN GENERAL** 2. **¿Cómo seleccionar donde guardar un archivo descargado?** 3. **Descripción**: Procedimiento para configurar el navegador y seleccionar la ubicación de descarga de un archivo 4. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de seleccionar la ubicación donde almacenara el archivo a descargar      1. **Solución**: Se debe ejecutar los siguientes pasos en el navegador: 2. En el navegador, se debe ir a la opción de "Configuraciones" 3. Ubíquese en la sección "Descargas" 4. Activar la opción “Preguntar dónde se guardara cada archivo antes de descargarlo”   Al ejecutar los pasos anteriormente descritos se mostrara la siguiente ventana.     1. **¿Cómo acceder a archivos compartidos mediante notificación?** 2. **Descripción**: Describir el procedimiento para acceder a los archivos compartidos mediante una notificación de ATENEA 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de acceder a los archivos compartidos mediante un enlace dentro de la notificación enviada por ATENEA      1. **Solución**: Se debe hace clic sobre el enlace y si el usuario tiene acceso al File Server podrá abrir el archivo.     En el caso que no se cuente con acceso al File Server, se deberá realizar coordinaciones con el Administrador de Sistema y TI Yanbal para otorgar permisos sobre el archivo   1. **¿Qué hacer ante el bloqueo por inactividad?** 2. **Descripción**: Procedimiento ante bloqueo por inactividad en la Web ATENEA 3. **Evidencia**: Cuando se sobrepasa el tiempo de inactividad permitido por PlumTree la Web ATENEA se bloquea      1. **Solución**: La Web ATENEA mostrara un mensaje indicando que ha expirado la sesión por inactividad ante esto se debe aceptar el mensaje, la aplicación se cerrara y se debe volver a ingresar al PlumTree |
|  |

|  |
| --- |
| 1. Anexos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Nro. | Nombre y descripción del archivo | Archivo | | 1 | Lista de notificaciones de la aplicación |  | | 2 | Lista de Roles y opciones de la aplicación |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Firmas de aprobación | | |
|  |  |  |
| Gerente de Proyecto | Analista de Proyectos | Gerente de Proyecto Implementación y Soporte |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Control de versiones del documento | | | | |
| **Versión** | **Elaborado por** | **Aprobado por** | **Fecha** | **Motivo** |
| 1.0 | Edwin Madueño | Roberto Munarriz  James Huiza | 16/02/2015 | Versión inicial para revisión y aprobación |
|  |  |  |  |  |

Este documento ha sido preparado para Yanbal International S.A. y es propiedad única de la empresa, no puede ser copiado en forma total o parcial, o, distribuido sin previo consentimiento por escrito de Yanbal International S.A.