

# GESTIONATIC: Manual de usuario

## Introducción

Este manual ha sido diseñado para ser una guía en la utilización de la aplicación GESTIONATIC viendo todas y cada una de las opciones disponibles.

Para empezar, hay que destacar que la cabecera y el pie serán siempre los mismos estés en la opción que estés. Esto es así para facilitar la navegación al usuario.

En la cabecera podemos observar el título de la aplicación, que es un enlace a la página principal. Eso es muy útil por si queremos volver allí de forma rápida. También podemos observar un pequeño formulario para logearnos o registrarnos si aún no lo estamos. Una vez logeados nos dará un saludo personalizado junto con un enlace para salir.

En el pie de la página de la página podemos ver una colección de 4 botones. Estos son, respectivamente, para volver a la página principal (igual que el enlace del título antes mencionado), un enlace a este mismo manual, un enlace al manual de instalación y finalmente un enlace al repositorio github de la aplicación por si se está interesado en descargar, estudiar el código o bien realizar una aplicación similar (un branch).

## Gestión de Servicios

La gestión de servicios sirve para añadir o eliminar los servicios de los que dispone nuestra empresa. Justo al entrar, en la gestión de servicios nos encontraremos algo así:

Introducir nuevo servicio

Servicios Existentes:

Id	Nombre	Descripción	Ver	Borrar
1	e-mail	Descripción larga, muy muy ...		
2	calendario	Un ejemplo de servicio		
4	Otros	Otros servicios sin especificar...		

Podemos ver que hay un botón para insertar un nuevo servicio, un título y una tabla. Si hacemos clic en el botón, nos llevará a un formulario donde bastará rellenar los campos que se nos indican para insertar una nueva entrada en la tabla. La tabla contiene todos datos del servicio, pero la descripción tiene los caracteres limitados (para no sobrecargar la tabla con una descripción demasiado larga) de modo que si se quiere ver toda la descripción completa del servicio bastará con hacer clic en el icono de “Ver” que hay en la tabla y se desplegarán todos los datos del servicio seleccionado. Para borrar el servicio basta con hacer clic en el icono de “Borrar” y darle a aceptar en el aviso que nos saldrá. Ese estilo se repetirá a lo largo de la página, por lo que, a partir de ahora, no se describirá tan detalladamente.

# Gestión de Incidencias

## Gestión de Problemas

Los problemas disponen de 6 campos principales. Por un lado tenemos el identificador, el nombre y la descripción al igual que muchos otros sistemas, por lo que no representan ningún inconveniente en saber que significan. Por otro lado están los campos urgencia, impacto y prioridad que pueden tomar unos valores predeterminados.

Si deseamos ver los detalles del problema podemos ver unos cuantos campos más. Estos son: el estado actual, la incidencia o incidencias que pertenecen a dicho problema y el historial de modificaciones que ha sufrido dicho problema.

El estado actual solamente puede ser “creado”, “modificado” o “eliminado”. Cuando se crea el problema aparece con este estado y permanece así hasta que sea modificado o eliminado. Cuando se modifica algún campo el estado pasa a modificado y permanecerá así hasta que sea eliminado. Una vez eliminado (por dejar de ser un problema, porque nunca lo fué o bien porque ya ha sido arreglado) ya no puede cambiar de estado y no saldrá en la tabla principal. Existe, no obstante, un botón en la parte de abajo para ver los problemas que han sido eliminados, pero ya no pueden ser modificados ni, evidentemente, borrados.

En el apartado incidencias podemos ver las incidencias que pertenecen a dicho problema, que pueden ser de una a varias. Para modificar esta relación debe hacerse desde la gestión de incidencias, que podremos acceder automáticamente si pulsamos sobre la incidencia en concreto. Al crear el problema se pueden elegir las incidencias que hagan falta.

El historial nos mantiene una lista todo lo que le ha pasado a ese problema, desde su creación hasta su eliminación, pasando por las posibles modificaciones que haya podido sufrir. También nos dice quien y cuando ha realizado dicha acción.

Cuando vemos los detalles de un problema hay la opción de editarlo y borrarlo. Al editarlo nos saldrá una pantalla similar a la que nos salió en el momento de crearlo pero con todos los valores precargados, no podremos modificar sus incidencias relacionadas ya que eso se deberá hacer desde la gestión de incidencias. Si por el contrario deseamos borrar el problema se nos pedirá una confirmación igual que si pulsásemos sobre el icono de “Borrar” de la tabla.

Hay que recalcar de nuevo, que los problemas no se borran, sino que se marcan como borrados y pueden ser consultados de nuevo si se le da en el botón de debajo la tabla de problemas existentes.

## Gestión de Configuraciones

# Gestión de Cambios

## Gestión de Versiones

## Gestión de Usuarios

La gestión de usuarios es una tabla donde salen todos los usuarios de la aplicación, es decir, todos los que están registrados. Por defecto cuando alguien se registra no tiene ningún privilegio. Aquí tenemos un ejemplo de lo que podríamos encontrarnos en la gestión de usuarios:

Usuarios Existentes:

Id	Nombre	Correo	Admin.	Alertas	G.Usuarios	G.Serv.	G.Inc.	Elevar Inc.	G.Prob.	G.Conf.	G.Cambios	G.Ver.	Clave	Borrar
1	Nito		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
2	MISELLO		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
5	frontera		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
6	judit		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
9	Prueba		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
10	Algo		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×
11	Mat		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	nueva	×

Nota: Si se es administrador, se poseen todos los demás permisos de forma implícita.

Hay que decir que en esta guía se han borrado los correos, pero en la aplicación saldrán todos sin problemas.

Los botones verdes indican que el usuario tiene activada dicha funcionalidad y los botones rojos significa que no podrá ver ni acceder a la funcionalidad en cuestión. Para cambiar una funcionalidad basta con hacer clic en el botón y este cambiará de color y en la página nos saldrá un mensaje confirmando dicho cambio si este se ha realizado correctamente o un mensaje de error si no se ha producido el cambio.

Dado que los diferentes permisos están resumidos vamos a mencionar aquí el nombre completo de cada uno de ellos. De izquierda a derecha estos son: Administrador, Alertas, Gestión de Usuarios, Gestión de Servicios, Gestión de Incidencias, Elevar Incidencia a Problema, Gestión de Problemas, Gestión de Configuración, Gestión de Cambios y Gestión de Versiones.

Hay que mencionar que uno mismo no se puede quitar el permiso de administrador por seguridad y que si solo se tiene el permiso de gestión de usuarios tampoco se podrá quitar este permiso ni podrá darse ni a el ni a nadie el permiso de administración.

A la derecha de la tabla vemos 2 enlaces más. Uno es para cambiar la contraseña, en caso de que se quiera cambiar la de uno mismo o de un compañero que la ha perdido y la otra opción es para borrar el usuario en concreto, excepto a uno mismo.

Como nota final, y como podemos leer en la captura de pantalla, hay que decir que

un Administrador tiene implícitos todos los permisos aunque estos no estén marcados. Por ejemplo, el usuario con el identificador 1 tiene los mismos permisos que el usuario con identificador 2, aunque este último solo sea Administrador y el primero tenga marcados todos los permisos.

## Alertas y gráficas

Para que los altos cargos puedan ver desde la página principal el estado de todo sin tener que entrar en la gestión de cada apartado se han puesto las alertas. Que son unos avisos llamativos que nos indican (solo si estos existen) las incidencias abiertas, los problemas no solucionados y los cambios pendientes. Para las incidencias abiertas nos dice cuantas de ellas son críticas, para los problemas no resueltos nos dicen cuantos hay que son muy urgentes, cuantos tienen un gran impacto y cuantos tienen una alta prioridad. Se podría dar el caso de que todos los problemas abiertos que hay cumplan estas tres propiedades.

Al lado de cada alerta hay un botón que dice “Arreglar” y nos dirige a la gestión correspondiente de cada alerta. El icono de alerta que se pone rojo también dispone de este enlace aunque no sea tan intuitivo, de aquí la existencia del botón.

Al final de la página podemos ver una gráfica que nos indica el número de incidencias que se han detectado en los últimos 7 días agrupados por día. De esa forma podemos identificar los días más problemáticos y de un vistazo podemos ver si ha habido problemas o no.