

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 especific...		

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 desplegaran 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

La gestión de incidencias se utiliza para gestionar las incidencias que se hayan producido. La pantalla de gestión de incidencias tiene este aspecto:

Bienvenido Nito, Quizá quieras ver los [diagnósticos](#) o las [soluciones](#)

Introducir nueva incidencia

Incidencias Existentes:

Id	Nombre	Descripción	fecha de inserción	Estado	Urgencia	Nivel de escalado	Responsable	Ver	Borrar
8	Prueba	Esto es una incidencia de p...	28-12-2011 17:27:26	abierta	baja	service desk	Sin responsable		
9	Prueba 2	Esta es una incidencia de p...	28-12-2011 20:41:47	abierta	critica	service desk	Sin responsable		
11	Incidencia		30-01-2012 17:21:29	cerrada	baja	service desk	Sin responsable		
12	Con servicio	Probando una incidencia con...	08-02-2012 19:19:21	escalada	baja	service desk	Sin responsable		
13	Probar grafica	Para probar la grafica	09-02-2012 18:10:08	abierta	baja	service desk	Sin responsable		
14	Probar grafica 2	Idem anterior	09-02-2012 18:10:48	abierta	baja	service desk	Sin responsable		
15	Probar grafica 3	idem	09-02-2012 18:15:24	abierta	baja	service desk	Sin responsable		

Como podemos observar existe un botón que lleva a un formulario para introducir una incidencia nueva. Así mismo hay dos enlaces para ir a las partes de soluciones y diagnósticos, estas dos partes funcionan de manera idéntica a la pantalla de incidencias.

Si queremos ver los detalles de una incidencia seleccionamos la opción correspondiente en la tabla y ahí veremos todos los datos de la misma como en la imagen siguiente:

[Introducir nueva incidencia](#)

Incidencias Existentes:

Detalles de la incidencia "Prueba 2":

Nombre: Prueba 2
Descripción: Esta es una incidencia de prueba sin diagnóstico.
Fecha de inserción: 28-12-2011 20:41:47
Estado: abierta
Urgencia: critica
Nivel de escalado: service desk
Responsable: Nito
Aplicación: Ninguna
Diagnóstico: Equipo bloqueado
Descripción del diagnóstico: El equipo está bloqueado y no responde a las órdenes que se le da.

Soluciones:

Nombre: Reiniciar el equipo
Descripción: Apagar y volver a encender el equipo
Problema asociado: [error de algo](#)

[Editar incidencia](#)

[Eliminar incidencia](#)

[Desvincular del problema](#)

[Ocultar](#)

Id	Nombre	Descripción	fecha de inserción	Estado	Urgencia	Nivel de
8	Prueba	Esto es una incidencia de p...	28-12-2011 17:27:26	abierta	baja	service c
9	Prueba 2	Esta es una incidencia de p...	28-12-2011 20:41:47	abierta	critica	service c
11	Incidencia		30-01-2012 17:21:29	cerrada	baja	service c
12	Con servicio	Probando una incidencia con...	08-02-2012 19:19:21	escalada	baja	service c
13	Probar grafica	Para probar la grafica	09-02-2012 18:10:08	abierta	baja	service c
14	Probar grafica 2	Idem anterior	09-02-2012 18:10:48	abierta	baja	service c
15	Probar grafica 3	idem	09-02-2012 18:15:24	abierta	baja	service c

En esta pantalla se imprime una descripción completa de la incidencia y todos los datos relacionados además de los problemas y servicios asociados si los hay en forma de enlace a la página con la descripción completa del mismo. Además si la incidencia tiene un diagnóstico asociado, este se imprime, y si el diagnóstico tiene soluciones asociadas estas también se imprimen.

Gestión de Problemas

Los problemas disponen de 6 campos principales. Por un lado tenemos el identificador, el nombre i 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 i 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, sinó 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

En la gestión de configuraciones se pueden añadir, editar o eliminar elementos de configuración, así como ver los detalles de cada elemento.

Elementos de configuración:

Id	Descripción	Tipo	Estado	Padre	Ver	Borrar
17	Ventilador	Hardware	Desarrollo	15		
16	Mina	Hardware	Desarrollo	21		
15	Pentium 200	Hardware	Fuera de servicio			
21	Buscaminas	Software	Diseño			
22	El Quijote	Documentación	Operativo			

[Mostrar elementos eliminados](#)

En la tabla podemos ver una descripción de cada elemento, su tipo, su estado, el elemento al cual pertenece en caso de que pertenezca a alguno y los botones de “ver” y “borrar”. El botón borrar elimina el elemento de la tabla, pero podrá seguir consultandose su información pulsando “Mostrar elementos eliminados”. Si se pulsa “Ver” o el identificador del padre se mostrarán los datos de ese elemento o del que hereda, respectivamente:

Detalles del elemento de configuración "17":

ID: 17
Descripción: Ventilador
Tipo: Hardware
Estado actual: Desarrollo
Padre: [15](#)
Hijos:
No tiene hijos

Servicios afectados:

Id	Nombre	Ver
2	calendario	

Versiones:

Nombre	Descripción	Estado	Editar	Borrar
1.00b	Cambiando versión	Pruebas		

[Añadir versión](#)

Historial:

12-02-2012 14:15:59 Se ha añadido el nuevo elemento
13-02-2012 17:47:15 Se ha cambiado la descripción.
13-02-2012 17:56:30 Se ha cambiado la descripción.
13-02-2012 19:25:12 Se ha relacionado con un servicio.
13-02-2012 18:28:24 Se ha relacionado con un servicio.
13-02-2012 18:21:31 Se ha cambiado el tipo de "Hardware" a "Software".
13-02-2012 19:35:55 Se ha relacionado con un servicio.
13-02-2012 19:35:55 Se ha relacionado con un servicio.
14-02-2012 01:30:27 Se ha asignado un nuevo padre.
14-02-2012 11:02:24 Se ha asignado un nuevo padre.
14-02-2012 11:16:03 Se ha cambiado la descripción.
14-02-2012 11:16:03 Se ha cambiado el tipo de "Software" a "Hardware".
14-02-2012 11:16:03 Se ha asignado un nuevo padre.

[Editar elemento](#)

[Borrar](#)

[Ocultar](#)

Los detalles incluyen los datos anteriores, además de una tabla con los elementos que pertenecen a él, los servicios a los que afecta, sus distintas versiones y un historial de actividades. El botón “Editar elemento” nos permite acceder a un formulario para cambiar algunos datos del elemento seleccionado, mientras que “Ocultar” dejará visible sólo la tabla de elementos otra vez.

Gestión de Cambios

En la gestión de cambios se pueden añadir, editar o eliminar las peticiones de cambio, y las tareas o reuniones relacionadas con ellas.

Al entrar en la gestión de cambios nos encontraremos esto:

Introducir nueva peticion de cambio

Cambios Pendientes:

Id	Nombre	Descripción	Tipo	Estado	Ver	Borrar
1	cambio1	lalala	Software	pendiente		
4	Cambio lalala	Descripcion de la peticion ...	Software	en proceso		
3	Comprar ordenadores	Comprar ordenadores nuevos ...	Hardware	pendiente		
5	cambio 3	descripcion	Hardware	en proceso		

Mostrar peticiones de cambio borradas/finalizadas

En la tabla se puede ver un resumen de todas las peticiones activas o inactivas, esto puede cambiarse pulsando el botón que aparece debajo de la tabla. Con el botón que aparece en la parte superior podemos introducir una nueva peticion de cambio. Pulsando en los iconos de “ver” o “borrar” podemos consultar información detallada de una petición en concreto o eliminarla, respectivamente.

Dentro de la página de nueva petición de cambio lo que encontraremos es esto:

Introduzca los datos de la nueva peticion de cambio:

Nombre(*)

Descripción

Tipo

Problema

(*) Campo obligatorio.

En esta página, basta con rellenar los datos deseados y pulsar el botón “enviar” para crear una nueva petición de cambio.

Para editar la información de una petición de cambio es necesario consultar su información de forma detallada. Cuando esta se despliegue, se verá el botón de “editar”.

Dentro de la página de editar una petición de cambio nos encontraremos con esto:

Editar el cambio "cambio1":

Nombre(*)

Estado

Descripción

Tipo de cambio

Problema

Nueva reunión

Nueva tarea

Items de configuración(**)

Reuniones

Id	Descripción	Fecha	Ver	Borrar
6	Mira, le he puesto una descripcion que se puede l...	2012-06-12		
7	asdjfsd...	2012-02-10		

Tareas

Id	Descripción	Estado	Fecha	Ver	Borrar
5	tarea 5 edit...	pendiente	2012-02-12		

Items

Id	Descripción	Tipo	Borrar
12	El Quij...	Documentación	
13	Tamacot...	Hardware	

(*) Campo obligatorio.
(**) Usa CTRL para seleccionar/deseleccionar.

Desde esta página se puede editar la información que se inserto en la creación de la petición, y además se puede cambiar el estado de la petición de camio, crear nuevas reuniones o tareas relacionadas con la petición de cambio, especificar qué items de configuración se verán afectados y consultar la información referente a las reuniones, tareas o items de configuración ya creados.

Para editar la información de las reuniones o las tareas, igual que en el caso de las peticiones de cambio, es necesario consultar los detalles del elemento que se desa editar, lo que hará visible el correspondiente botón de edición. La edicion funciona de forma similar para todos elementos.

Editar la reunion "Reunion lalala":

Reunion lalala


Descripción

Fecha

February

12

2012



Enviar

Cancelar

Editar la tarea "tarea 5 editada":

pendiente

Estado

tarea 5 editada


Descripción

Fecha

February

12

2012



Enviar

Cancelar



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:

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 desplegaran 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 Versiones

Cada elemento de configuración puede tener varias versiones. Para su gestión hay que acceder primero a un elemento concreto, tal como se muestra en el apartado “Gestión de configuraciones”. Entre los datos del elemento veremos algo así:

Versiones:

Nombre	Descripción	Estado	Editar	Borrar
1.00b	Cambiando versión	Pruebas		


Añadir versión

Esta tabla muestra la información de todas las versiones de un elemento. Con “Editar” podemos cambiar los datos de una versión, mientras que con “Borrar” suprimimos esa versión de la base de datos. El botón de “Añadir versión” nos permitirá crear una versión nueva para ese elemento de configuración.

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.