



**Manual de Usuario de**  
**AT Manager**  
**Versión 2.0**

**2014**

## Introducción

At Manager es un sistema de solicitud, seguimiento y evolución de pedidos de asistencias técnicas. Fue diseñado como trabajo académico para presentar en la Universidad ORT de Uruguay. Actualmente su campo de acción es el Hospital Masvernat de la provincia de Entre Ríos, que lo utiliza como canal de pedido de atención para solucionar cualquier inconveniente de tipo técnico.

La versión que aquí se presenta es la 2.0, la versión anterior nunca fue formalizada dado que no pasó de ser un prototipo de pruebas, aun así fue una primera aproximación a este sistema, por ende respetamos sus propósitos continuando el versionado.

Los autores.

## Índice

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 3. Frontend del sistema..... | 4 |
| 3.1 Solicitud de AT.....     | 4 |
| 3.2 Consultar AT.....        | 7 |
| 6. Notas de autores.....     | 8 |

### 3. Frontend del sistema.

El Frontend del sistema es un módulo diseñado para ser utilizado por usuarios anónimos, o sea, cualquier persona que tenga acceso al sistema y desee solicitar asistencia técnica (AT) o realizar un seguimiento a su pedido.

Desde el menú principal picar en la solapa Solicitar AT. Nos llevará a la página inicial del Frontend.



Imagen 3.1

Desde esta podrá escoger: Solicitud de AT. Consultar AT. (Ver menú lateral derecho).

#### 3.1 Solicitud de AT.

Complete los datos obligatorios (\*) y luego presione [Aceptar]. Ver imagen 3.2.

##### Nuevo Pedido de Asistencia técnica

Ingrese número de Patrimonio

Consultar

[\*] Sector de origen :

ADMINISTRACION

[\*] Apellido y Nombre del Solicitante :

[\*] Para sector técnico :

BIOINGENIERIA (Soporte)

[\*] Describa cual es el sintoma/problema observado:

Escoja una prioridad

SIN ESPECIFICAR

Aceptar

Imagen 3.2

### Nuevo Pedido de Asistencia técnica

Ingrese número de Patrimonio

Consultar

[\*] Sector de origen :

ADMINISTRACION ▼

[\*] Apellido y Nombre del Solicitante :

Este valor no debería estar vacío.

[\*] Para sector técnico :

BIOINGENIERIA (Soporte) ▼

[\*] Describa cual es el sintoma/problema observado:

Este valor no debería estar vacío.

Escoja una prioridad

SIN ESPECIFICAR ▼

Aceptar

Imagen 3.3

Como ven en la imagen 3.3, la validación de faltan ingresar datos obligatorios, está presente al igual que en los capítulos anteriores. También se deben seleccionar obligatoriamente: el sector de origen en donde trabaja el usuario solicitante; el sector técnico, a quien le solicita que resuelva el problema; la prioridad, que indica que tan urgente es para el usuario su pedido. Por último se debe ingresar el Id del patrimonio para el que se solicita soporte, aunque a veces no es necesario y se lo puede dejar vacío. En el caso que ingrese el ID del patrimonio en conflicto, puede consultar si existe y le muestre su descripción presionando el botón [Consultar]. Veremos los siguientes casos en las imágenes que ejemplificaran mejor esta funcionalidad:

Ingresamos el número de patrimonio (15 en este caso) y verificamos si existe:

### Nuevo Pedido de Asistencia técnica

Ingrese número de Patrimonio

15

Consultar

PORTA SUERO C/ PIE

Imagen 3.4

Si no existe...

### Nuevo Pedido de Asistencia técnica

Ingrese número de Patrimonio

30000

Consultar

No existe patrimonio...

Imagen 3.5

Se puede dar el caso en que se ingrese un número de patrimonio y no se compruebe su existencia, entonces podría ocurrir dos casos: El Id será validado por el sistema al intentar agregar un nuevo pedido, si es correcto no habrá inconvenientes, caso contrario nos mostrará el mensaje de la imagen 3.6 (el patrimonio ID 456789 no existe)

**Ingrese número de Patrimonio**

**Este valor no es válido.**

Imagen 3.6

Una vez que el sistema compruebe que los datos obligatorios están presentes y las validaciones cumplen sus especificaciones, se generará una nueva AT, mostrando el siguiente comprobante:

Solicitud Aceptada X

### Ver Asistencia técnica

[\[Volver\]](#)

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Numero de Solicitud         | 39   |
| Fecha Solicitud             | 12-09-2014 23:37   |
| Falla declarada             | El carro no reanima más                                    |
| Solicitante                 | Juan Perez   |
| Sector de Solicitante       | ANESTESIOLOGIA Interno/Mail: [] []                         |
| Sector técnico destinatario | ELECTRICIDAD Interno/Mail: [279] [electricidad@hdc.gov.ar] |
| Patrimonio Involucrado      | 20 CARRO DE REANIMACION C/ CARDIODESFIBRILADOR             |
| Terminal de pedido          | 127.0.0.1  |
| Nombre de Terminal          | detectivejd-acer   |

Imagen 3.7

Vea como se agregan datos no solicitados por formulario de ingreso: Fecha; Ip del Terminal de pedido y el nombre del mismo.

### 3.2 Consultar AT.

Esta funcionalidad les permite a los usuarios consultar la evolución de su pedido. Ingresando algunos de los datos solicitados en el formulario de filtro (imagen 3.8). En este caso se ingresa el número de AT 32, pero podría cargar el apellido y nombre de solicitante, o el sector que solicita soporte o una combinación de todos o algunos.

#### Buscar Asistencias Técnicas

[\[Solicitar Nueva\]](#)

Numero

[\*] Apellido y Nombre del Solicitante :

[\*] Sector de origen :

Filtrar

Imagen 3.8

Presione [Filtrar] y aparece una pantalla con estos resultados (imagen 3.9)

Resultado búsqueda AT

[\[Volver a buscar\]](#)

| Acciones                |                               | AT n° | Solicitante     | Sector Solicitante | Sector Destino        | Estado Actual  |
|-------------------------|-------------------------------|-------|-----------------|--------------------|-----------------------|----------------|
| <a href="#">Detalle</a> | <a href="#">Ver evolución</a> | 32    | MARCELA FERRARI | LABORATORIO        | INFORMATICA (Soporte) | EN DIAGNOSTICO |

Imagen 3.9

Podemos escoger las opciones de Detalle o Ver Evolución, el primer link nos mostrará una pantalla similar a la imagen 3.7, el segundo a la 3.10:

#### Historico/Evolución de AT: 32

[\[Volver\]](#)

| At | Estadio        | Fecha          | Descripción  |
|----|----------------|----------------|--|
| 32 | INICIAL        | 13/08/14 11:39 | Inicializado   |
| 32 | EN DIAGNOSTICO | 05/09/14 10:36 | At Aceptada. Agregada a la agenda de: ALLASINA DARIO |

Imagen 3.10

De este módulo también es posible [\[Solicitar Nueva\]](#) asistencia, ver link en imagen 3.8.

## 6. Notas de autores.

Rogamos nos envíe su consulta o comentarios acerca de las inexactitudes o errores que encontró en este manual a:

[atmanager@gmail.com](mailto:atmanager@gmail.com)

[soporte.masvernata@gmail.com](mailto:soporte.masvernata@gmail.com)

corajejd@gmail.com

Con asunto: Manual At Manager.

Si Ud. no comprendió cabalmente algunos de los procesos explicados en este manual, puede escribir a las direcciones de correo mencionadas. Le responderemos como mucho gusto.

Este manual fue generado con la intención de convertirse a formato PDF para que pueda ser descargado del mismo sitio de At Manager.

At Manager es software libre y puede ser descargado para utilizarse con fines no lucrativos.

At Manager está disponible en <https://github.com/atmanager/atmanager>

AT Manager es propiedad intelectual de Juan Diego Ocampo y Darío Allasina partiendo de la idea y visión de Alejandro Ferrando.

Gracias.

Los autores.