

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	
6. Notas de autores	

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 pichar 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.

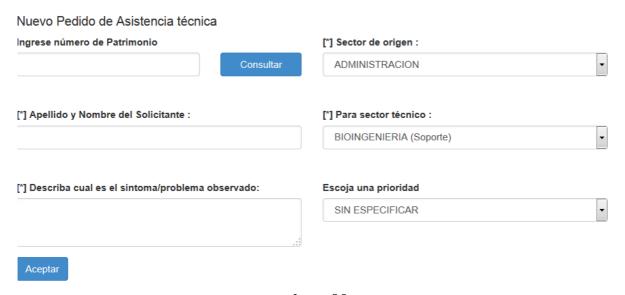


Imagen 3.2



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:



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)

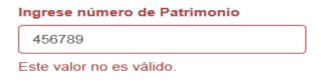


Imagen 3.6

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:



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

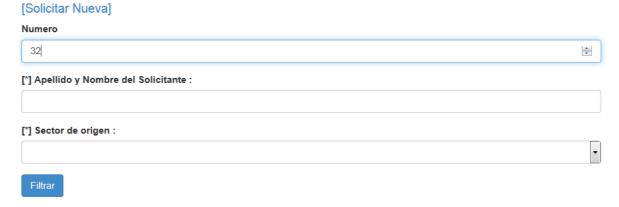


Imagen 3.8

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



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

atmanager@gmail.com

soporte.masvernat@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.