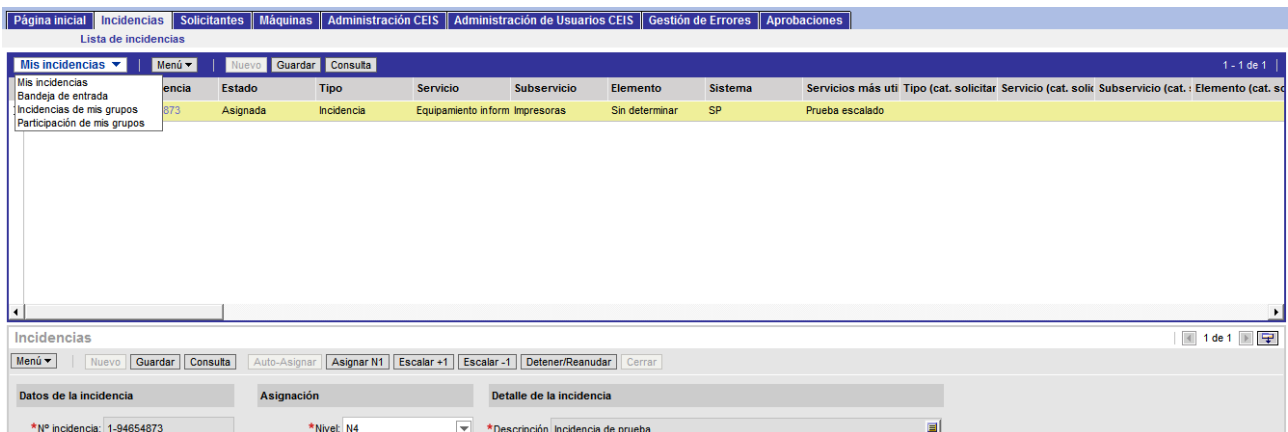


# CEIS: vistas simplificadas para N3, N4 y N5

Con el objetivo de facilitar el trabajo a los usuarios de los niveles 3, 4 y 5 de CEIS, se ha desarrollado una versión simplificada de las pantallas de incidencias. A continuación se detallan los principales cambios respecto a las actuales.

## 1 Listados

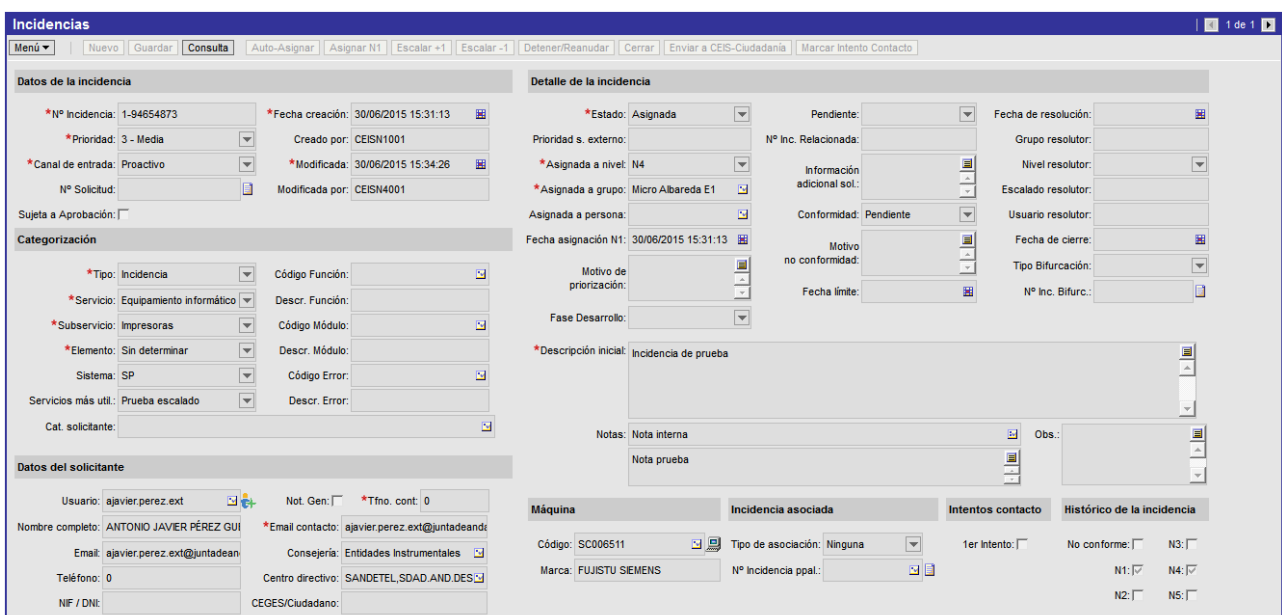
Al acceder a la pantalla de incidencias, lo primero que vemos es un listado. Esta parte no se ha modificado, y seguiremos teniendo acceso a los mismos listados que hasta ahora: mis incidencias, bandeja de entrada, incidencias de mis grupos, etc.:




## 2 Detalle

La parte que se ha modificado es la ficha de detalle de las incidencias, es decir, la que aparece debajo de los listados, o a la que se accede cuando pulsamos en el enlace de una incidencia.

Hasta ahora, el aspecto de dicha sección de detalle era el siguiente:



En la nueva versión simplificada se han eliminado algunos campos y se han reorganizado los demás, con lo que el aspecto final es mucho más compacto y sencillo:

Inicialmente se muestran solo los campos más relevantes. En la barra de título azul aparecerá el botón *Mostrar más* () , podemos pulsarlo para alternar entre la vista normal y una versión expandida que muestra algunos datos adicionales:

## 3 Nueva distribución de la información

### 3.1 Datos de la incidencia

El primer bloque que encontrábamos en la pantalla de detalle es el de *Datos de la incidencia*. Los campos más importantes (número de incidencia, prioridad, estado y fecha de creación) se han dejado donde estaban, en el lugar más prominente de la pantalla. Los demás (canal de entrada, creada por, fecha de modificación y modificada por) se han movido al bloque de *Información adicional*, que solo es visible si expandimos la pantalla usando el botón indicado anteriormente.

**Incidencias**

Menú | Nuevo | Guardar | Consulta | Auto-Asignar | Asignar N1 | Escalar +1 | Escalar -1 | Detener/Reanudar | Cerrar

<b>Datos de la incidencia</b> *Nº incidencia: 1-94654873 *Prioridad: 3 - Media *Estado: Asignada *Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13	<b>Asignación</b> *Nivel: N4 *Grupo: Micro Albareda E1 Persona: CEISN4002 Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26	<b>Detalle de la incidencia</b> *Descripción inicial: Incidencia de prueba Notas: Nota interna Nota prueba
<b>Categorización</b> *Tipo: Incidencia *Servicio: Equipamiento informático *Subservicio: Impresoras *Elemento: Sin determinar Sistema: SP	<b>Datos del solicitante</b> Usuario: ajavier.perez.ext *Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea *Tfno. contacto: 0 Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G Ciudadano CGES:	Pendiente: Información adicional sol.: Conformidad: Pendiente Motivo no conformidad: Fecha límite: Motivo de priorización: No conforme: Sujeta aprob.: Fase desa.:
<b>Incidencia asociada</b> Tipo asociación: Ninguna Nº inc. ppal.:	<b>Información adicional</b> *Canal entrada: Proactivo Creada por: CEISN1001 *Modificada: 30/06/2015 15:40:25 Modificada por: CEISN4002 Cat. solicitante:	<b>Otros datos del solicitante</b> Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia Teléfono: 0 Consejería: Entidades Instrumentales Centro dir.: SANDETEL,SDAD.AND.DES.TEL Notif. gen.: NIF:
		<b>Resolución</b> Fecha: Nivel: Grupo: Escalado: Usuario:
		<b>Hº inc.</b> N1: <input checked="" type="checkbox"/> N2: <input type="checkbox"/> N3: <input type="checkbox"/> N4: <input checked="" type="checkbox"/> N5: <input type="checkbox"/>

## 3.2 Categorización

A continuación, en la pantalla original teníamos el bloque de *Categorización*, que contiene la categoría técnica o interna de CEIS, la del solicitante, y los campos de módulo, función y error.

La categoría técnica se ha mantenido en su sitio, mientras que la del solicitante se ha movido al bloque de *Información adicional*. Los campos de módulo, función y error se han suprimido. En caso de que fuese necesario consultar estos u otros campos que se hayan eliminado de la pantalla de detalle, siempre podremos acceder al listado, en el cual se muestra toda la información disponible.

**Incidencias**

Menú | Nuevo | Guardar | Consulta | Auto-Asignar | Asignar N1 | Escalar +1 | Escalar -1 | Detener/Reanudar | Cerrar

<b>Datos de la incidencia</b> *Nº incidencia: 1-94654873 *Prioridad: 3 - Media *Estado: Asignada *Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13	<b>Asignación</b> *Nivel: N4 *Grupo: Micro Albareda E1 Persona: CEISN4002 Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26	<b>Detalle de la incidencia</b> *Descripción inicial: Incidencia de prueba Notas: Nota interna Nota prueba
<b>Categorización</b> *Tipo: Incidencia *Servicio: Equipamiento informático *Subservicio: Impresoras *Elemento: Sin determinar Sistema: SP	<b>Datos del solicitante</b> Usuario: ajavier.perez.ext *Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea *Tfno. contacto: 0 Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G Ciudadano CGES:	Pendiente: Información adicional sol.: Conformidad: Pendiente Motivo no conformidad: Fecha límite: Motivo de priorización: No conforme: Sujeta aprob.: Fase desa.:
<b>Incidencia asociada</b> Tipo asociación: Ninguna Nº inc. ppal.:	<b>Información adicional</b> *Canal entrada: Proactivo Creada por: CEISN1001 *Modificada: 30/06/2015 15:40:25 Modificada por: CEISN4002 Cat. solicitante:	<b>Otros datos del solicitante</b> Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia Teléfono: 0 Consejería: Entidades Instrumentales Centro dir.: SANDETEL,SDAD.AND.DES.TEL Notif. gen.: NIF:
		<b>Resolución</b> Fecha: Nivel: Grupo: Escalado: Usuario:
		<b>Hº inc.</b> N1: <input checked="" type="checkbox"/> N2: <input type="checkbox"/> N3: <input type="checkbox"/> N4: <input checked="" type="checkbox"/> N5: <input type="checkbox"/>

### 3.3 Datos del solicitante

El bloque con los datos del solicitante también se ha dividido en dos partes. Los datos más relevantes (el ID de usuario, el nombre completo y los datos de contacto) se han colocado en una posición más visible que antes. Los demás (NIF, consejería y centro directivo, email y teléfono de la agenda, etc.) se han ocultado y tendremos que expandir la pantalla para verlos:

The screenshot shows the 'Incidencias' application interface. The 'Datos del solicitante' section is highlighted with a red box. It contains the following fields:

- Usuario: ajavier.perez.ext
- \*Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea
- \*Tfno. contacto: 0
- Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G
- Ciudadano CGES:

Other visible sections include:

- Datos de la incidencia:** \*Nº incidencia: 1-94654873, \*Prioridad: 3 - Media, \*Estado: Asignada, \*Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13.
- Asignación:** \*Nivel: N4, \*Grupo: Micro Albareda E1, Persona: CEISN4002, Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26.
- Detalle de la incidencia:** \*Descripción inicial: Incidencia de prueba, Notas: Nota interna, Nota prueba.
- Categorización:** \*Tipo: Incidencia, \*Servicio: Equipamiento informático, \*Subservicio: Impresoras, \*Elemento: Sin determinar, Sistema: SP.
- Incidente asociada:** Tipo asociación: Ninguna, Nº inc. ppal:.
- Información adicional:** \*Canal entrada: Proactivo, Fecha pendiente:, Creada por: CEISN1001, Fecha de cierre:, \*Modificada: 30/06/2015 15:40:25, Prioridad sist. ext., Modificada por: CEISN4002, Inc. relacionada:, Cat. solicitante:.
- Otros datos del solicitante:** Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia, Teléfono: 0, Consejería: Entidades Instrumentales, Centro dir.: SANDETEL, SDAD. AND. DES. TELEF., Notif. gen.: ☐, NIF:.
- Resolución:** Fecha:, Nivel:, Grupo:, Escalado:, Usuario:.
- Hº inc.:** N1: ☒, N2: ☐, N3: ☐, N4: ☒, N5: ☐.

### 3.4 Detalle de la incidencia

La siguiente sección que encontrábamos en la pantalla original es *Detalle de la incidencia*, que contiene información muy variada: el estado, a qué nivel, grupo y persona se encuentra asignada, varios campos relacionados con las incidencias en estado pendiente, otros para la conformidad, diversas fechas, la descripción de la incidencia, las notas, etc.

Los campos relativos a la *Asignación* se han movido a una nueva sección, en la parte superior de la pantalla.

La descripción, las notas, y los campos referentes a incidencias pendientes, conformidad y priorización, se han conservado todos dentro del bloque *Detalle de la incidencia*, pero ordenados y agrupados de forma que sea más fácil identificarlos.

Los campos relativos a la *Resolución* de la incidencia (fecha de resolución, nivel, grupo, escalado y usuario resolutor) se han movido a una sección aparte, que no será visible si no expandimos antes la pantalla.

Por último, otros campos que se utilizarán con menos frecuencia se han movido al bloque de *Información adicional*, y también será necesario expandir la pantalla para verlos:

**Incidencias**

Menú | Nuevo | Guardar | Consulta | Auto-Asignar | Asignar N1 | Escalar +1 | Escalar -1 | Detener/Reanudar | Cerrar

<b>Datos de la incidencia</b> *Nº incidencia: 1-94654873 *Prioridad: 3 - Media *Estado: Asignada *Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13	<b>Asignación</b> *Nivel: N4 *Grupo: Micro Albareda E1 Persona: CEISN4002 Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26	<b>Detalle de la incidencia</b> *Descripción inicial: Incidencia de prueba Notas: Nota interna, Nota prueba Pendiente: Fecha límite: Información adicional sol.: Motivo de priorización: Conformidad: Pendiente No conforme: Motivo no conformidad: Sujeta aprob.: Fase desa.:
<b>Categorización</b> *Tipo: Incidencia *Servicio: Equipamiento informático *Subservicio: Impresoras *Elemento: Sin determinar Sistema: SP	<b>Datos del solicitante</b> Usuario: ajavier.perez.ext *Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea *Tfno. contacto: 0 Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G Ciudadano CGES:	
<b>Incidencia asociada</b> Tipo asociación: Ninguna Nº inc. ppal.:		
<b>Información adicional</b> *Canal entrada: Proactivo Creada por: CEISN1001 *Modificada: 30/06/2015 15:40:25 Modificada por: CEISN4002 Cat. solicitante:	<b>Otros datos del solicitante</b> Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia Teléfono: 0 Consejería: Entidades Instrumentales Centro dir.: SANDETEL,SDAD.AND.DES.TELE Notif. gen.: NIF:	<b>Resolución</b> Fecha: Nivel: Grupo: Escalado: Usuario:
		<b>Hº inc.</b> N1: <input checked="" type="checkbox"/> N2: <input type="checkbox"/> N3: <input type="checkbox"/> N4: <input checked="" type="checkbox"/> N5: <input type="checkbox"/>

### 3.5 Máquina

La sección *Máquina* solo contenía dos campos, el código CRIJA y la marca de la máquina en cuestión. Ambos han sido suprimidos, en caso de ser necesario consultarlos para una incidencia en concreto, podremos hacerlo desde la pantalla de listado.

### 3.6 Incidencia asociada

Los dos campos de la sección *Incidencia asociada* muestran información relativa a la incidencia principal, si se trata de incidencias relacionadas. Se han mantenido los dos campos, pero en una nueva ubicación dentro de la pantalla:

**Incidencias**

Menú | Nuevo | Guardar | Consulta | Auto-Asignar | Asignar N1 | Escalar +1 | Escalar -1 | Detener/Reanudar | Cerrar

<b>Datos de la incidencia</b> *Nº incidencia: 1-94654873 *Prioridad: 3 - Media *Estado: Asignada *Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13	<b>Asignación</b> *Nivel: N4 *Grupo: Micro Albareda E1 Persona: CEISN4002 Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26	<b>Detalle de la incidencia</b> *Descripción inicial: Incidencia de prueba Notas: Nota interna, Nota prueba Pendiente: Fecha límite: Información adicional sol.: Motivo de priorización: Conformidad: Pendiente No conforme: Motivo no conformidad: Sujeta aprob.: Fase desa.:
<b>Categorización</b> *Tipo: Incidencia *Servicio: Equipamiento informático *Subservicio: Impresoras *Elemento: Sin determinar Sistema: SP	<b>Datos del solicitante</b> Usuario: ajavier.perez.ext *Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea *Tfno. contacto: 0 Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G Ciudadano CGES:	
<b>Incidencia asociada</b> Tipo asociación: Ninguna Nº inc. ppal.:		
<b>Información adicional</b> *Canal entrada: Proactivo Creada por: CEISN1001 *Modificada: 30/06/2015 15:40:25 Modificada por: CEISN4002 Cat. solicitante:	<b>Otros datos del solicitante</b> Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia Teléfono: 0 Consejería: Entidades Instrumentales Centro dir.: SANDETEL,SDAD.AND.DES.TELE Notif. gen.: NIF:	<b>Resolución</b> Fecha: Nivel: Grupo: Escalado: Usuario:
		<b>Hº inc.</b> N1: <input checked="" type="checkbox"/> N2: <input type="checkbox"/> N3: <input type="checkbox"/> N4: <input checked="" type="checkbox"/> N5: <input type="checkbox"/>

### 3.7 Intentos de contacto e Histórico de la incidencia

Las dos últimas secciones de la pantalla de detalle eran las de *Intentos de contacto* y el *Histórico de la incidencia*:

Intentos contacto	Histórico de la incidencia
1er Intento: <input type="checkbox"/>	No conforme: <input type="checkbox"/> N3: <input type="checkbox"/>
	N1: <input checked="" type="checkbox"/> N4: <input checked="" type="checkbox"/>
	N2: <input type="checkbox"/> N5: <input type="checkbox"/>

El check de intento de contacto se ha suprimido (se puede consultar en el listado).

El check que indica si la incidencia ha pasado anteriormente por una no conformidad, se ha subido al bloque *Detalle de la incidencia*, para que aparezca junto con los otros campos relacionados con la conformidad.

Por último, los checks que indican por cuáles de los 5 niveles ha pasado la incidencia, se han mantenido donde estaban, en el bloque *Histórico de la incidencia*:

Incidencias			
Menú <input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Consulta"/> <input type="button" value="Auto-Asignar"/> <input type="button" value="Asignar N1"/> <input type="button" value="Escalar +1"/> <input type="button" value="Escalar -1"/> <input type="button" value="Detener/Reanudar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>			
<b>Datos de la incidencia</b>		<b>Asignación</b>	
*Nº incidencia: 1-94654873		*Nivel: N4	
*Prioridad: 3 - Media		*Grupo: Micro Albareda E1	
*Estado: Asignada		Persona: CEISN4002	
*Fecha creación: 30/06/2015 15:31:13		Asignación grupo: 30/06/2015 15:34:26	
<b>Categorización</b>		<b>Datos del solicitante</b>	
*Tipo: Incidencia		Usuario: ajavier.perez.ext	
*Servicio: Equipamiento informático		*Email contacto: ajavier.perez.ext@juntadea	
*Subservicio: Impresoras		*Tfno. contacto: 0	
*Elemento: Sin determinar		Nombre completo: ANTONIO JAVIER PÉREZ G	
Sistema: SP		Ciudadano CGES:	
<b>Incidencia asociada</b>		<b>Detalle de la incidencia</b>	
Tipo asociación: Ninguna		*Descripción inicial: Incidencia de prueba	
Nº inc. ppal:		Notas: Nota interna	
<b>Información adicional</b>		Nota prueba	
*Canal entrada: Proactivo		Pendiente:	
Creada por: CEISN1001		Información adicional sol:	
*Modificada: 30/06/2015 15:40:25		Fecha límite:	
Modificada por: CEISN4002		Motivo de priorización:	
Cat. solicitante:		Conformidad: Pendiente	
Fecha pendiente:		No conforme: <input type="checkbox"/>	
Fecha de cierre:		Motivo no conformidad:	
Prioridad sist. ext.:		Sujeta aprob.: <input type="checkbox"/>	
Inc. relacionada:		Fase desa:	
<b>Otros datos del solicitante</b>		<b>Resolución</b>	
Email: ajavier.perez.ext@juntadeandalucia		Fecha:	
Teléfono: 0		Nivel:	
Consejería: Entidades Instrumentales		Grupo:	
Centro dir.: SANDETEL,SDAD.AND.DES.TEL		Escalado:	
Notif. gen.: <input type="checkbox"/> NIF:		Usuario:	
		<b>Hº inc.</b>	
		N1: <input checked="" type="checkbox"/>	
		N2: <input type="checkbox"/>	
		N3: <input type="checkbox"/>	
		N4: <input checked="" type="checkbox"/>	
		N5: <input type="checkbox"/>	