



GUÍA DE CONFIGURACIÓN DE SOLICITUDES

Versión: 3.3.0.27
LICENCIA PREMIUM

16 DE ENERO DE 2019

PASO 1: Ingresar a <https://mimovil.pcsistel.com/ProductoMovil> y acceder con su “USUARIO” y “CONTRASEÑA”

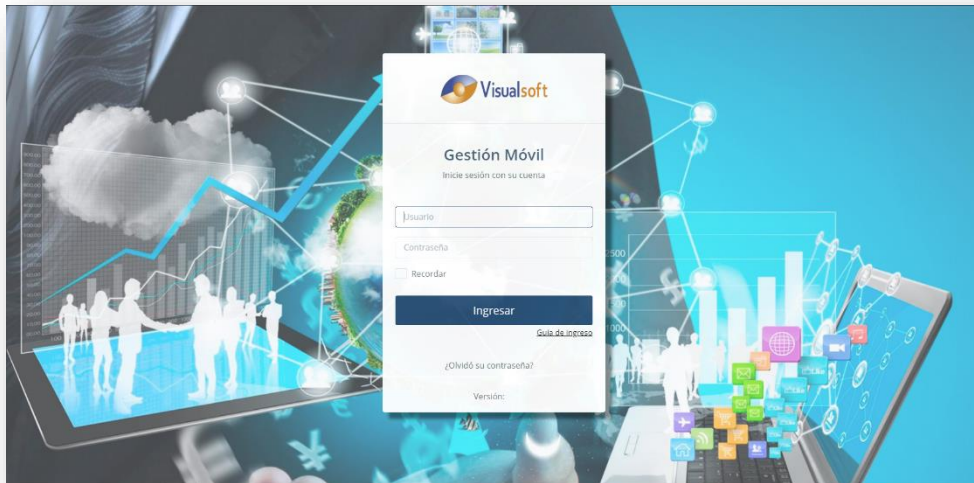


Imagen 1: Módulo de inicio de sesión

PASO 2: Ingresar al módulo “Configuración / Configuración Móvil / Solicitudes / Tipos de Solicitud”

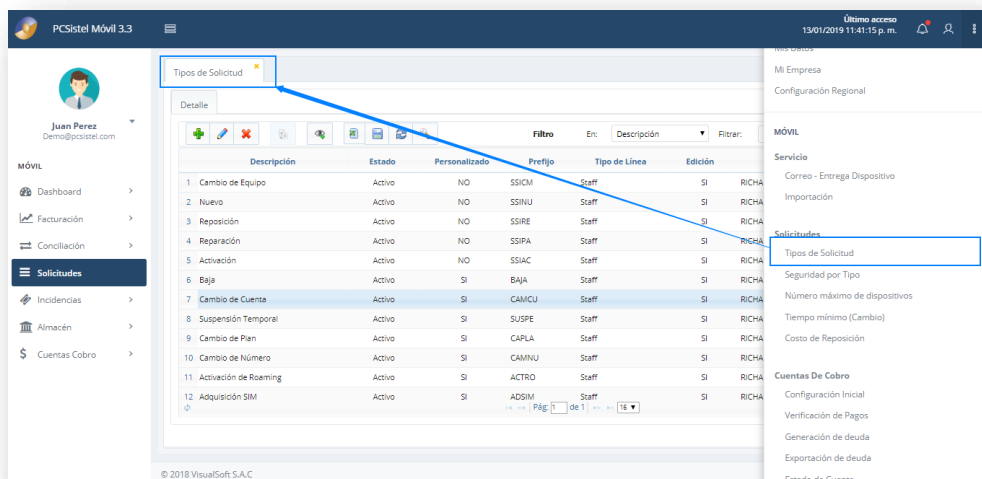



Imagen 2: Módulo de tipo de solicitudes

PASO 3: En el módulo seleccionar un registro y hacer clic en el botón  el cual abrirá una ventana llamada “**Editar**”.

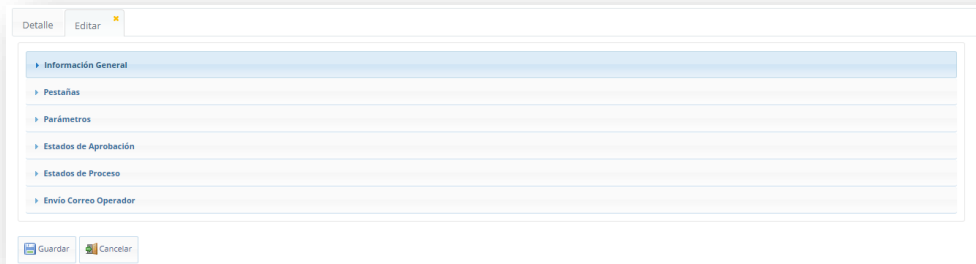


Imagen 3: Listado de opciones a editar

PASO 4: En la ventana “**Editar**” hacer clic en la opción “**Información General**”, se mostrará de la siguiente manera.

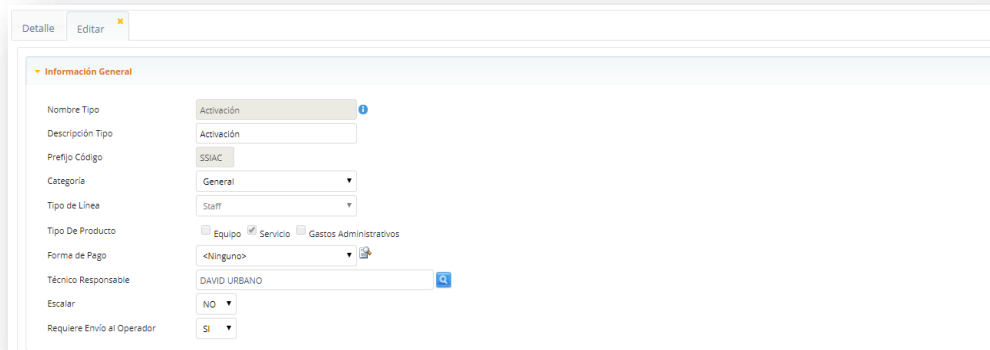
La imagen muestra la ventana 'Editar' con la opción 'Información General' seleccionada. El formulario contiene los siguientes campos: 'Nombre Tipo' (Activación), 'Descripción Tipo' (Activación), 'Prefijo Código' (SSIAC), 'Categoría' (General), 'Tipo de Línea' (Staff), 'Tipo De Producto' (con opciones de Equipo, Servicio y Gastos Administrativos), 'Forma de Pago' (<Ninguno>), 'Técnico Responsable' (DAVID URBANO), 'Escalar' (NO) y 'Requiere Envío al Operador' (SI).

Imagen 4: Ventana de edición de información general

PASO 5: Llenar los campos necesarios para la configuración con los siguientes criterios:

- ✓ **Descripción Tipo:** Ingresar una descripción de la solicitud.
- ✓ **Categoría:** Seleccionar la categoría a la cual pertenecerá la solicitud.
- ✓ **Técnico Responsable:** Ingresar al personal que será el responsable de administrar el tipo de solicitud seleccionado.

PASO 6: Hacer clic en la opción “**Pestañas**”, se mostrará de la siguiente manera.

	Título Pestaña	Visible	Obligatorio	Mostrar Refrescar	Descripción
1	Dispositivos actuales	SI	SI	SI	Muestra los dispositivos actuales del usuario seleccionado o logeado.
2	Servicios	SI	SI	SI	Muestra todos los servicios con los que cuenta la línea seleccionada, permite quitar y
3	Mensaje	SI	NO	NO	Descripción o motivo por el cual se crea la solicitud.
4	Condiciones	NO	NO	NO	Condiciones a las que se somete el usuario al crear la solicitud.
5	Adjuntos	SI	NO	NO	Permite adjuntar archivos a la creación de la solicitud.
6	Resumen	SI	SI	NO	Muestra en resumen los datos de la solicitud

Imagen 5: Ventana de edición de pestañas

PASO 7: Seleccionar las opciones con los siguientes criterios:

- ✓ **Visible:** Permite seleccionar entre dos opciones “Sí/No” para indicar si la pestaña será visible en la solicitud.
- ✓ **Obligatorio:** Permite indicar si la pestaña se mostrará de manera obligatorio en la solicitud.
- ✓ **Mostrar Refrescar:** Permite indicar si la pestaña mostrará el botón “Refrescar” el cual permite actualizar la pestaña.

NOTA: Algunas opciones tienen por defecto seleccionado la opción “Sí” y no son editables ya que son pestañas necesarias para realizar el tipo de solicitud.

PASO 8: Hacer clic en la opción “**Parámetros**”, se mostrará de la siguiente manera.

La activación de parámetros permitirá reemplazar datos de la solicitud en cualquiera de los correos a enviar. Por ejemplo, si activo el parámetro "Empleado" con clave "Empleado" y en Estados de Proceso configuro un envío de correo cada vez que una solicitud se cree con el texto: "Si (Empleado), la solicitud fue creada exitosamente" (la clave (Empleado) puede ser agregada desde la lista de parámetros que aparece en cada configuración de mensajes, o simplemente dándole el nombre real que se enviará el empleado será el mismo pero el texto "(Empleado)" será reemplazado por el nombre del empleado.

	Clave	Descripción	Descripción Detallada
1	<input type="checkbox"/> (Codigo)	Código	Mostrará el código de la solicitud.
2	<input type="checkbox"/> (Empleado)	Empleado	Mostrará el código y nombre del empleado a quien está a nombre la solicitud.
3	<input type="checkbox"/> (FechaCreacion)	Fecha Creación	Mostrará la fecha y hora de creación de la solicitud.
4	<input type="checkbox"/> (FechaModificacion)	Fecha Modificación	Mostrará la última fecha y hora de modificación de la solicitud.
5	<input type="checkbox"/> (MensajeSolicitud)	Mensaje de Solicitud	Mostrará el mensaje de la solicitud (tomando en la pestaña Mensaje).

Imagen 6: Ventana de edición de parámetros

PASO 9: Hacer clic en la opción “Estado de Aprobación”, se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 7: Ventana de edición de estados de aprobación

PASO 10: En la pestaña “Responsable” seleccionar a la persona que se encargará de aprobar o rechazar la solicitud.





- ✓ **Propietario:** Permite indicar como responsable de aprobación al mismo personal que realizó la solicitud.
- ✓ **Usuario Específico:** Permite ingresar un usuario el cual será el responsable de la aprobación de solicitudes.
- ✓ **Responsable de Área:** Esta opción permite indicar como responsable de aprobación solo a los encargados de las áreas a las cuales pertenece el empleado que realizó la solicitud.


PASO 11: Hacer clic en la opción “Umbral”, se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 8: Ventana de configuración de umbrales

NOTA: La configuración de los umbrales es opcional, no afecta en el flujo normal de las solicitudes.

PASO 12: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Valor Objetivo:** Ingresar los días aproximados para la aprobación de una solicitud.
- ✓ **Valor Máximo:** Ingresar los días máximos para la aprobación de una solicitud.
- ✓  La solicitud se mostrará con umbral de color verde cuando los días transcurridos desde su creación sean menores a los días de Valor Objetivo.
- ✓  La solicitud se mostrará con umbral de color amarillo cuando los días transcurridos desde su creación se encuentre entre los días de Valor Objetivo y Valor Máximo.
- ✓  La solicitud se mostrará con umbral de color rojo cuando los días transcurridos desde su creación hayan superado los días de Valor Máximo, así mismo cuando se llegue a esta instancia se puede configurar el envío de correos activando la opción  el cual enviará notificaciones a las personas encargadas (Ingresadas en la configuración) sobre las solicitudes que han superado los días máximos de atención.

PASO 13: Hacer clic en la opción  **Enviar Correo** para activar la configuración de correos, se mostrará de la siguiente manera.

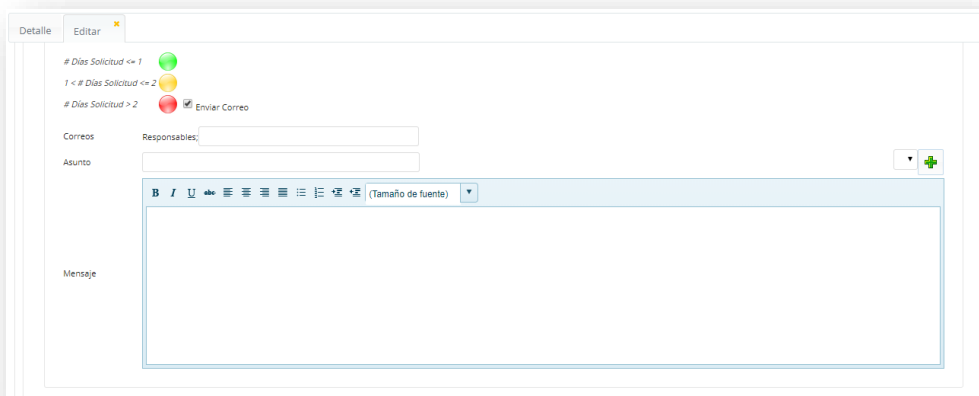


Imagen 9: Ventana de configuración de envío de correo

PASO 14: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Correos:** Ingresar los correos a los cuales irán dirigidas las notificaciones sobre las solicitudes.
- ✓ **Asunto:** Ingresar el asunto del correo.
- ✓ **Mensaje:** Detallar el contenido de la notificación.

NOTA: Se puede ingresar varios correos, pero deben ser separados con el signo “;”.

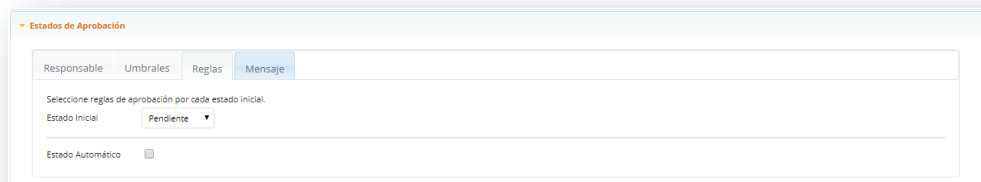
PASO 15: Hacer clic en la pestaña “Reglas” se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 10: Ventana de configuración de reglas

PASO 16: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Estado inicial:** Seleccionar el estado para el cual se desea configurar la regla de cambio automático de estado.
- ✓ **Estado Automático:** Activar el cambio de estado automático para el Estado Inicial.
- ✓ **Estado final:** Seleccionar el estado al cual se cambiará automáticamente cuando la solicitud se encuentre en el Estado Inicial.

PASO 17: Hacer clic en la pestaña “Mensaje”, se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 11: Ventana de configuración de mensajes por estado

PASO 18: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Estados:** Seleccionar el estado para el cual se desea configurar el envío de correo.
- ✓ **Correos:** Puede ingresar correos específicos o seleccionar entre las opciones a quien se enviará el correo.

PASO 19: Hacer clic en la opción “Estado de Proceso”, se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 12: Ventana de edición de estado de proceso

PASO 20: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Estados de Proceso:** Seleccionar el estado al cual se desea aplicar las configuraciones.
- ✓ **Enviar Correo:** Seleccionar si se desea enviar correos cuando una solicitud se encuentre en el estado seleccionado.

PASO 21: Configurar los campos con los siguientes criterios.

- ✓ **Valor Objetivo:** Ingresar los días aproximados para la aprobación de una solicitud.
- ✓ **Valor Máximo:** Ingresar los días máximos para la aprobación de una solicitud.

PASO 22: Hacer clic en la pestaña “Reglas” se mostrará de la siguiente manera.

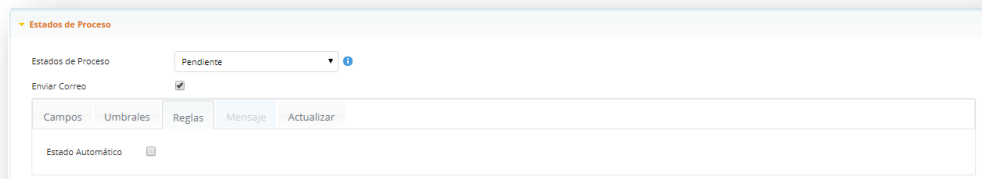


Imagen 13: Pestaña de configuración de regla

PASO 23: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Estado Automático:** Activar el cambio de estado automático para el Estado de Proceso.
- ✓ **Estado final:** Seleccionar el estado al cual se cambiará automáticamente cuando la solicitud se encuentre en el Estado de Proceso.

PASO 24: Hacer clic en la pestaña “Mensaje” (Si se tiene activada la opción “Enviar Correo”) se mostrará de la siguiente manera.

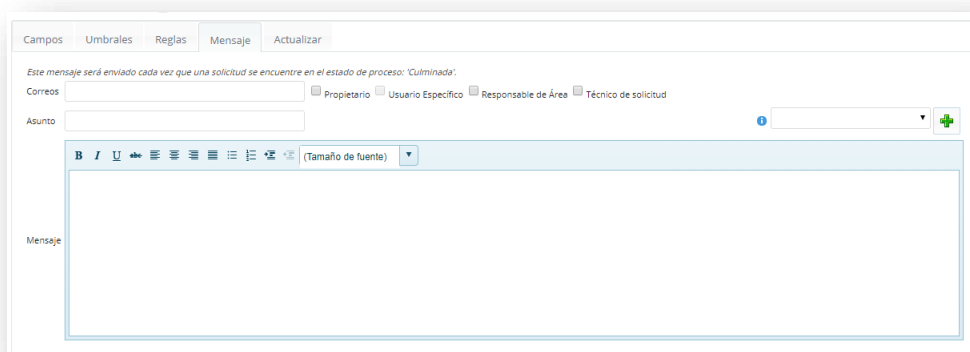


Imagen 14: Ventana de configuración de envío de mensaje

PASO 25: Configurar los campos con los siguientes criterios:

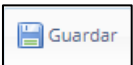
- ✓ **Correos:** Puede ingresar correos específicos o seleccionar entre las opciones a quien se enviará el correo.
- ✓ **Asunto:** Ingresar el asunto del correo.
- ✓ **Mensaje:** Describir el motivo del correo.

PASO 26: Hacer clic en la opción “Envío Correo Operador”, se mostrará de la siguiente manera.

Imagen 15: Ventana de configuración de correo a operador.

PASO 27: Configurar los campos con los siguientes criterios:

- ✓ **Enviar Correo:** Seleccionar si se quiere enviar correo al operador
- ✓ **Tipo Mensaje:** Permite seleccionar el tipo de mensaje que se enviará.
- ✓ **Destinatario:** Ingresar los correos a los cuales se enviará el correo.
- ✓ **Asunto:** Ingresar el asunto del correo.
- ✓ **Mensaje:** Describir el contenido del correo.

PASO 28: Hacer clic en el botón  para grabar todas las configuraciones realizadas. Se mostrará el siguiente mensaje cuando culmine el proceso.

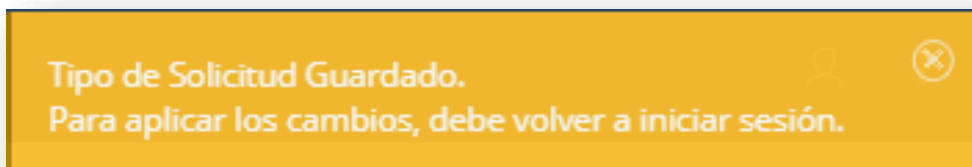


Imagen 16: Confirmación de guardado de tipo de solicitud