

Implementación del Proceso

CODIGO-2014: Registrar Incidencias .

Unidad de Informatica / DIRESA CALLAO

CODIGO-2001

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Identificación de los cambios</i>	<i>Departamentos afectados</i>
1.0.0.	07/03/2014	Versión Inicial	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

<Órgano Responsable del Proceso>

Índice de Contenido

1. Generalidades del Proceso

- 1.1. Datos Generales
- 1.2. Modelo del proceso (1/X)
- 1.3. Descripción de las Fases y Pools del Proceso
- 1.4. Participantes
- 1.5. Descripción de tareas

2. Implementando el Proceso Ejecutable

- 2.2. Creando Pools (Captura de Pantalla)
- 2.3. Definiendo Interfaces de Usuario (Formularios)
- 2.3. Definiendo roles y tareas (Captura de Pantalla)
- 2.4. Definiendo asignaciones salientes (Mapper) (Captura de Pantalla)
- 2.5. Definiendo WebServices asignaciones (Captura de Pantalla)
- 2.6. Definiendo otros Servicios 1: Base de Datos (Captura de Pantalla)

3. Ejecutando el Proceso

- 3.1 Visualizando proceso ejecutable en intalio
(Adjuntar capturas de pantalla)
- 3.2 Descripción de los Archivos generados por el motor de intalio
(Adjuntar capturas de pantalla)
- 3.3 Código Fuente BPEL

4. Monitorizando los Procesos Ejecutable

- 4.1 Monitorizando el diagrama en fase de ejecución
(Adjuntar capturas de pantalla)
- 4.2 Seguimiento a la Data enviada
(Adjuntar capturas de pantalla)
- 4.3 Verificando el estado del Proceso (En progreso, suspendido, terminado, etc)
(Adjuntar capturas de pantalla)
- 4.4 Verificando los roles de los usuarios en el proceso
(Adjuntar capturas de pantalla)

5. Mejoras al Proceso Ejecutable

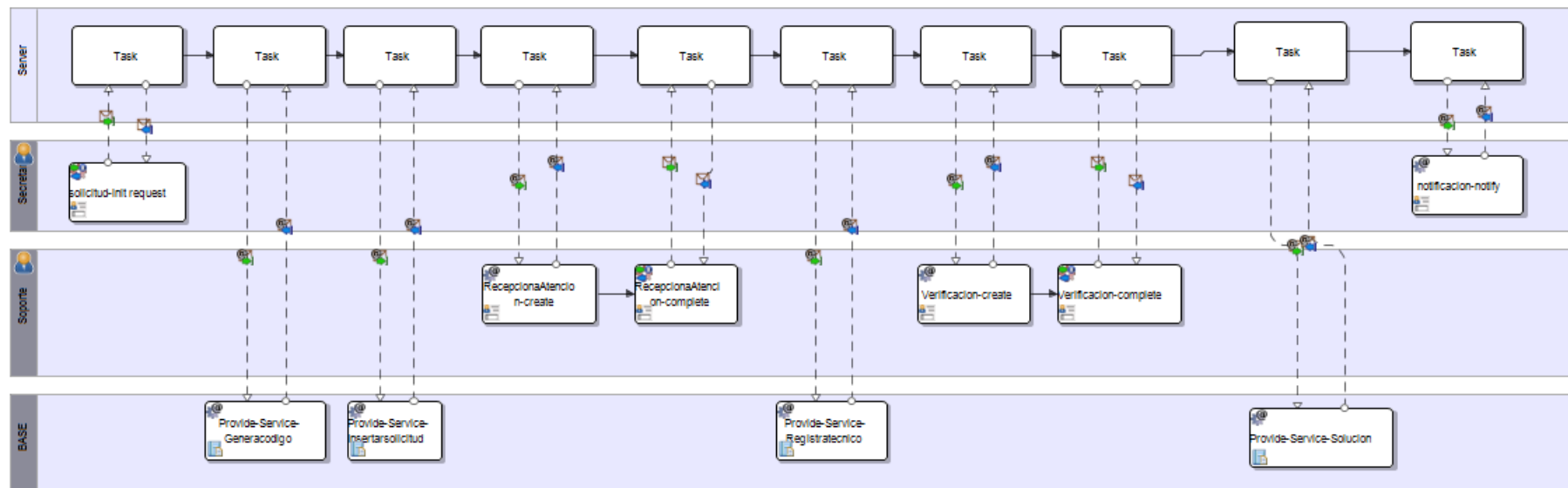
Indicar mejoras en el proceso

Conclusiones y Recomendaciones

1.1 Datos Generales

Identificador	CODIGO-2014 <i>[Indica el código del proceso a ejecutar.]</i>
Nombre del proceso	Registrar Incidencias
Objetivos	Hacer que el cliente conteste preguntas de una encuesta.
¿Proceso reutilizable?	No es reutilizable
¿Es un procedimiento Administrativo?	Es un proceso administrativo
Observaciones adicionales	Para el uso del personal de Soporte Tecnico.

1.2 Modelo del proceso (1/1)



1.3 Descripción de las Fases y Pools del Proceso

POOL 1. BD

Descripción	<Descripción> <i>Este POOL se encarga de gestionar las conexiones de Base de datos.</i>
--------------------	--

POOL 2. SECRETARIA

Descripción	<Descripción> <i>Este POOL registrar la incidencias de los usuarios de la institución.</i>
--------------------	---

POOL 3. SOPORTE

Descripción	<Descripción> <i>Este POOL administrar el resultado de las insidencia .</i>
--------------------	--

POOL 4. SERVIDOR

Descripción	<Descripción> <i>Este POOL se encarga de gestionar las tareas de nuestro sistema para este proceso.</i>
--------------------	--

1.4 Participantes

Este es un proceso administrativo del área de soporte técnico, que tiene la finalidad de atender las incidencias de los usuarios de la entidad referentes .

Nombre	Tipo Cliente	Descripción
Maria	Secretaria	Encargará de decepcionar las incidencias
Pedro	Jefe de Soporte	Encargado de resolver todas la insidencias

1.5 Descripción de tareas

Importante considerar y detallar formularios

Tarea: Recepcionar la Solicitud

Tipo de Tarea	Tarea: Invoca ventana.	
Descripción Técnica	Esta tarea la inicia el usuario cuando informa que tiene problemas con su equipo de cómputo y la secretaria registra en el sistema	
Observaciones	Se entiende que este en un primer formulario en el que el usuario acepta ser encuestado.	
Documentos o Datos de entrada	Código	Descripción
		Seleccionar la oficina a la cual pertenece, tomo nombre del personal que realiza la solicitud y registra la fecha
Documentos o Datos generados	Código	Descripción
		Se genera un numero de atención.

Tarea 2: Recepciona Insidencia

Tipo de Tarea	Continua el proceso	
Descripción Técnica	El jefe de soporte toma conocimiento de la incidencia y asigna un técnico para resolver el tema.	
Observaciones		
Documentos de entrada	Código	Descripción
		Registra el nombre del Tecnico
Documentos generados	Código	Descripción
		No genera documento

Tarea 3: Diagnostico de Tecnico

Tipo de Tarea	Invoca formulario.	
Descripción Técnica	El jefe de soporte recibe el diagnóstico del tecnico y registra el trabajo realizado para dichas incidencias	
Observaciones		
Documentos de entrada	Código	Descripción
		Recibo informe del técnico y registra el trabajo realizado
Documentos generados	Código	Descripción
		Informe tecnico

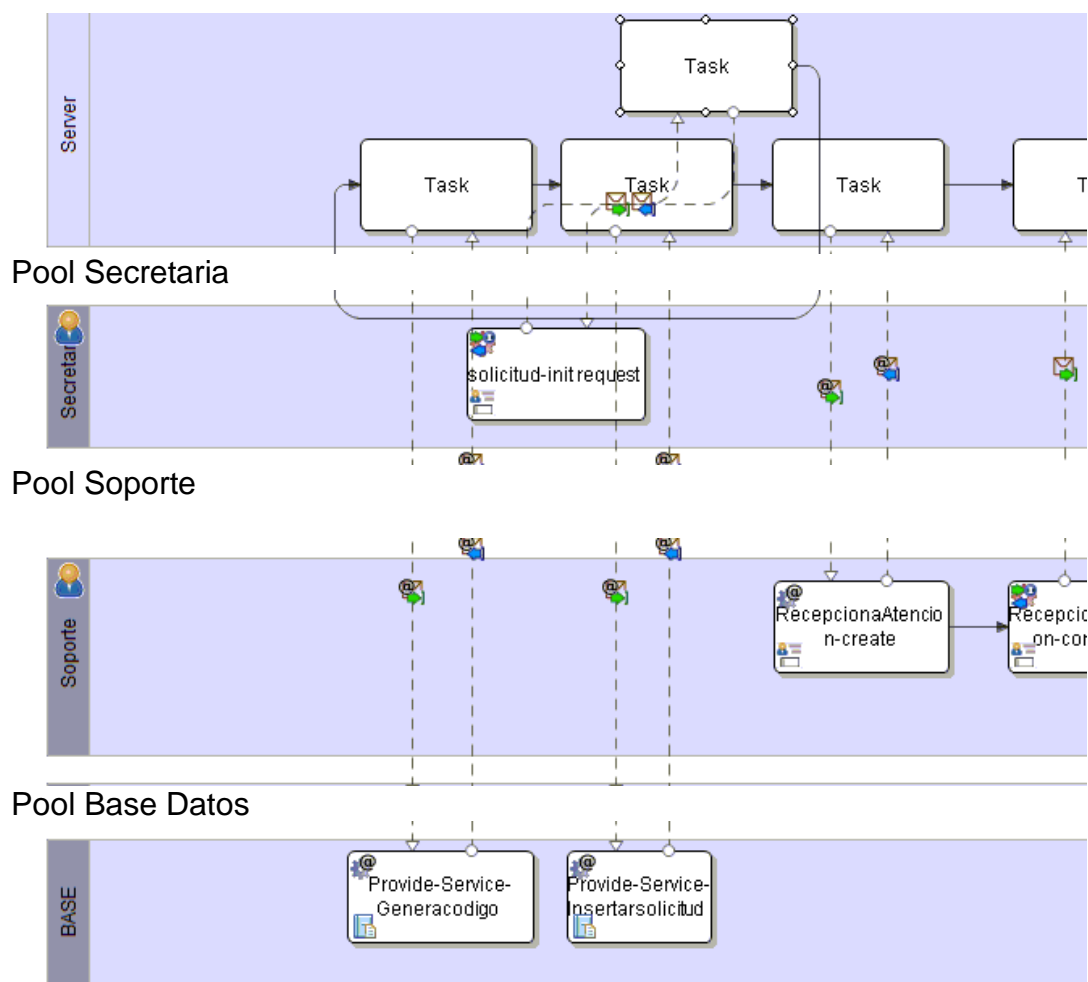
Tarea 4: Notifica Solucion

Tipo de Tarea	Fin del proceso	
Descripción Técnica	Una vez ingresada la solución por el jefe de soporte, se genera un notificación para la secretaria a fin que pueda comunicarse con el usuario para infórmale el estado de su equipo.	
Observaciones		
Documentos de entrada	Código	Descripción
		No se genera documentos
Documentos generados	Código	Descripción
		Documento de entrega de equipo

2. Implementando el Proceso Ejecutable

2.2. Creando Pools (Captura de Pantalla)

Pool Servidor:



2.3. Definiendo Interfaces de Usuario (Formularios)

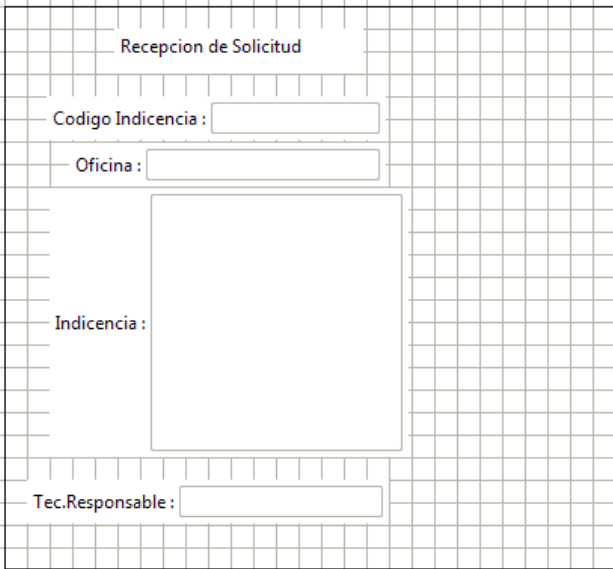
Formulario verificacion:

Atenciones	
Codigo Insidencia :	<input type="text"/>
Oficina :	<input type="text"/>
Insidencia :	<input type="text"/>
Tec Responsable :	<input type="text"/>
solucion :	<input type="text"/>

Formulario Solicitud

Registro de Insidencia de Soporte	
Oficina :	<input type="text"/>
Usuario que solicita :	<input type="text"/>
YYYY/mm/dd Fecha :	<input type="text"/>
Indicencia :	<input type="text"/>

Formulario Recepción Atención :



Recepcion de Solicitud

Codigo Indidencia :

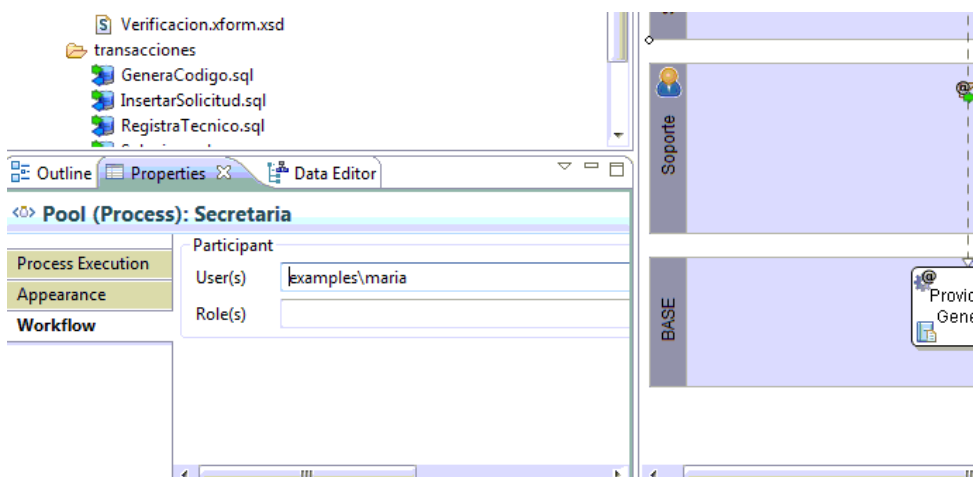
Oficina :

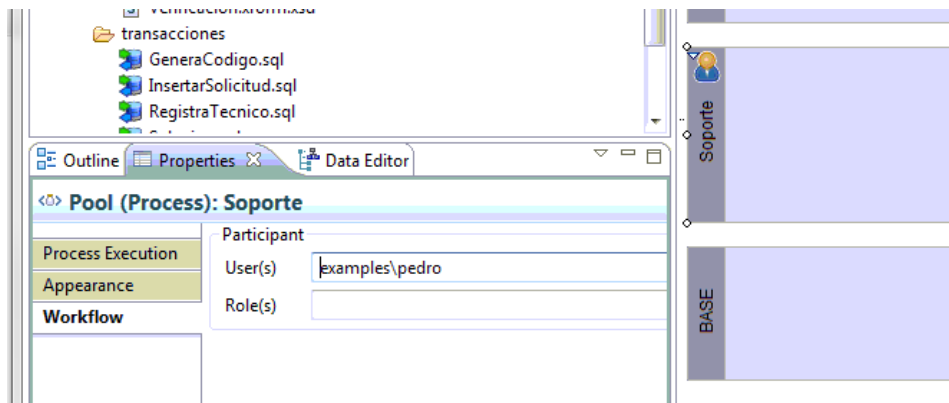
Indidencia :

Tec.Responsable :

2.3. Definiendo roles y tareas (Captura de Pantalla)

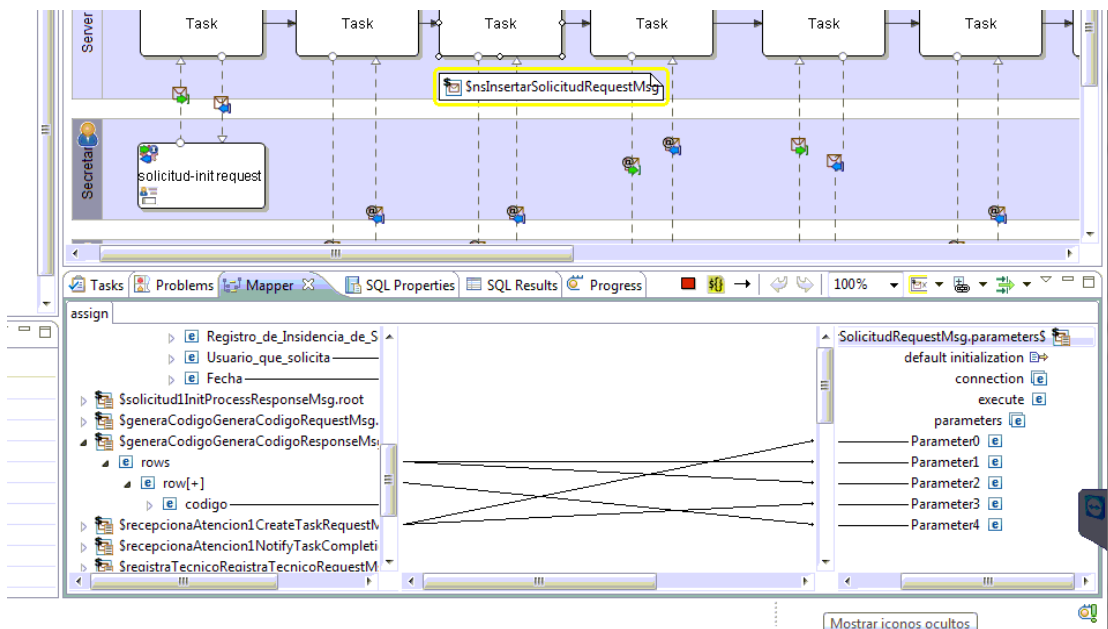
Para este proceso se definió el Rol examples\maria , examples\pedro



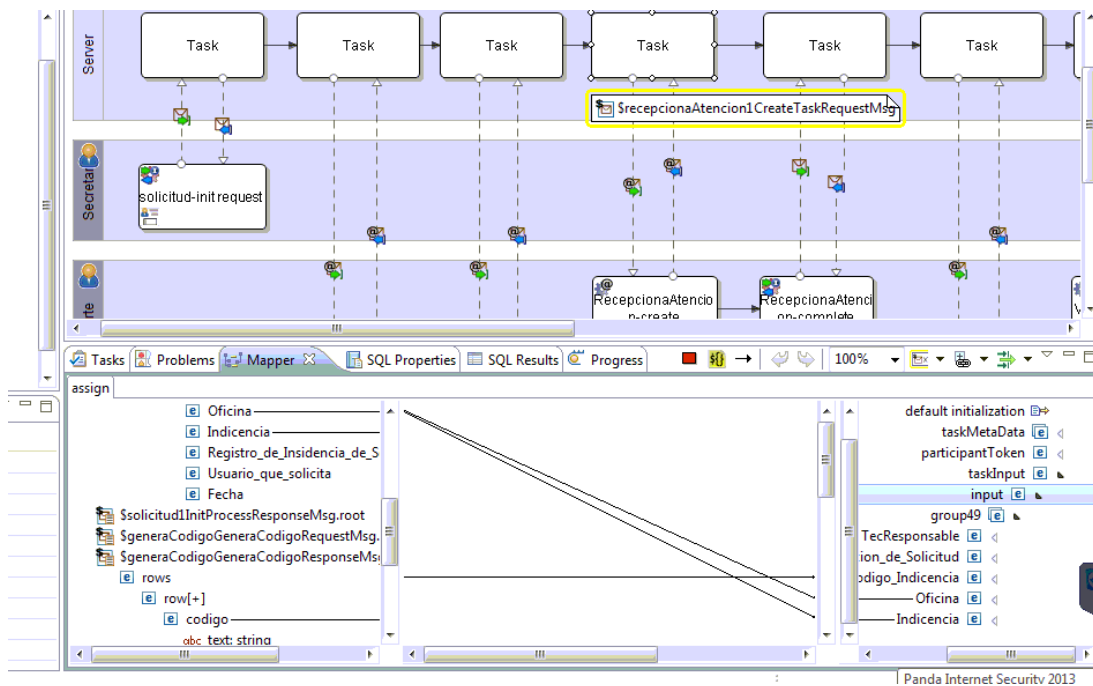


2.4. Definiendo (Mapper) (Captura de Pantalla)

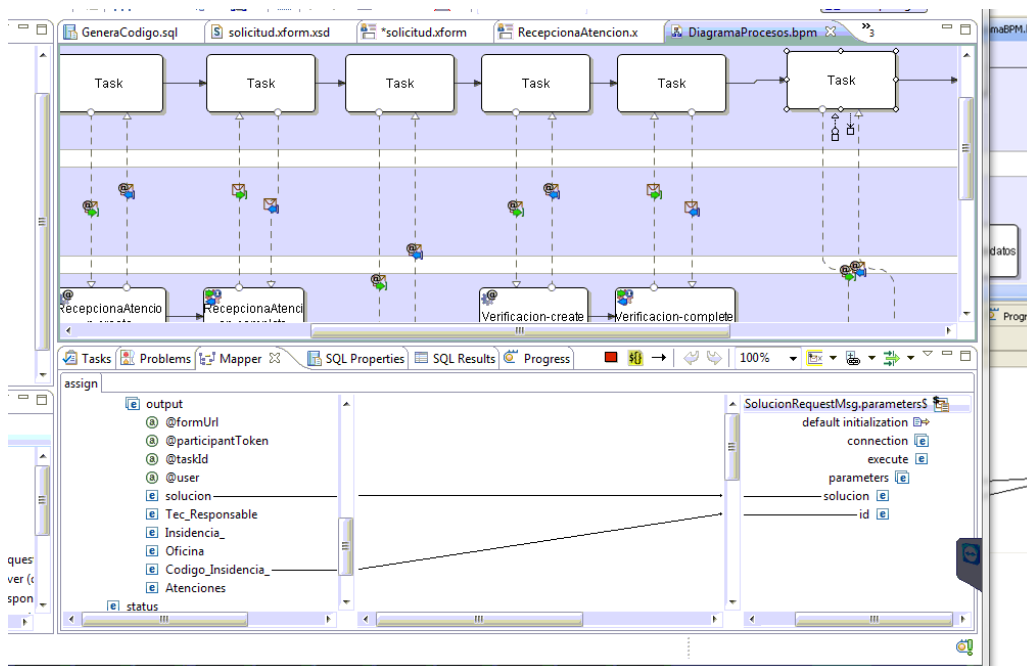
Se tiene:
Registrar Insidencias



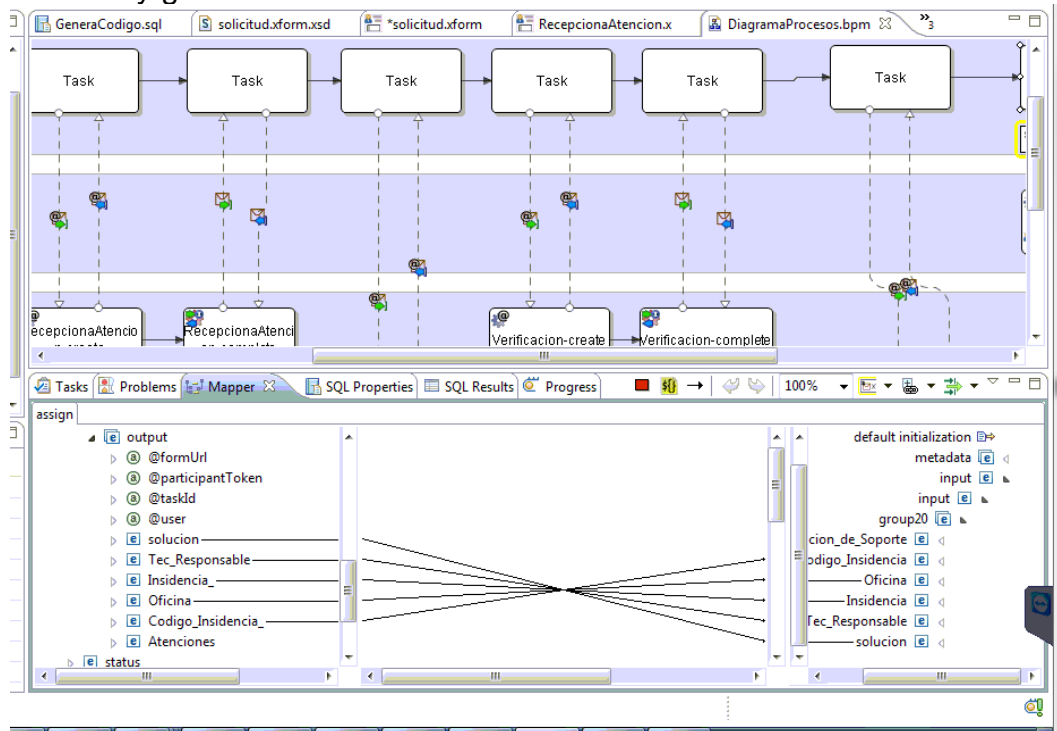
Recepcionar Incidencia



Registra Solucion



Notificar y guarda datos



2.6. Definiendo otros Servicios 1: Base de Datos (Captura de Pantalla)

Se creo la sgte: base de datos según imagen:

```

localhost > oite

-- Base de datos: 'oite'
--

-----

--
-- Estructura de tabla para la tabla `tblsolicitudatencion`
--

DROP TABLE IF EXISTS `tblsolicitudatencion`;
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `tblsolicitudatencion` (
  `id` varchar(12) NOT NULL default '',
  `oficina` varchar(255) default NULL,
  `fecha` datetime default NULL,
  `personal` varchar(255) default NULL,
  `insidencia` varchar(255) default NULL,
  `TecResponsable` varchar(255) default NULL,
  `solucion` varchar(255) default NULL,
  PRIMARY KEY (`id`)
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

--
-- Volcar la base de datos para la tabla `tblsolicitudatencion`
--

INSERT INTO `tblsolicitudatencion` (`id`, `oficina`, `fecha`, `personal`, `insidencia`, `TecResponsable`, `solucion`) VALUES
('201400000001', 'Economia', '2001-01-01 00:00:00', 'secretaria', 'no funciona el usb', NULL, NULL),
('201400000002', 'Administracion', '2001-01-01 00:00:00', 'delia', 'no se q paso con la pc', 'Diego', NULL),
('201400000003', 'Administracion', '2013-01-02 00:00:00', 'Juan Carlos', 'Error de Sistemas', NULL, NULL),
('201400000004', 'RRHH', '2010-01-02 00:00:00', 'Carla', 'sistema de tramite', 'Carlos Perez', 'Reparacion de CPU'),
('201400000005', 'Economia', '2014-01-01 00:00:00', 'Maria', 'No ensiente el CPU', 'Daniel Valdiviezo', 'Limpieza de los equipo y for'),
('201400000007', 'Administracion', '2010-01-01 00:00:00', 'Guillermo', 'error en impresora en gerencia', 'Carlos chumo', 'cambio de t'),
('201400000008', 'RRHH', '2000-01-01 00:00:00', 'Carmen Castro', 'No funciona la impresora ni el punto de red', 'Daniel Valdiviezo', ' '),
('201400000009', 'Administracion', '2010-01-01 00:00:00', 'Guillermo', 'fallo la impresora', 'Guillermo', 'reparo la impresooooero');

-----

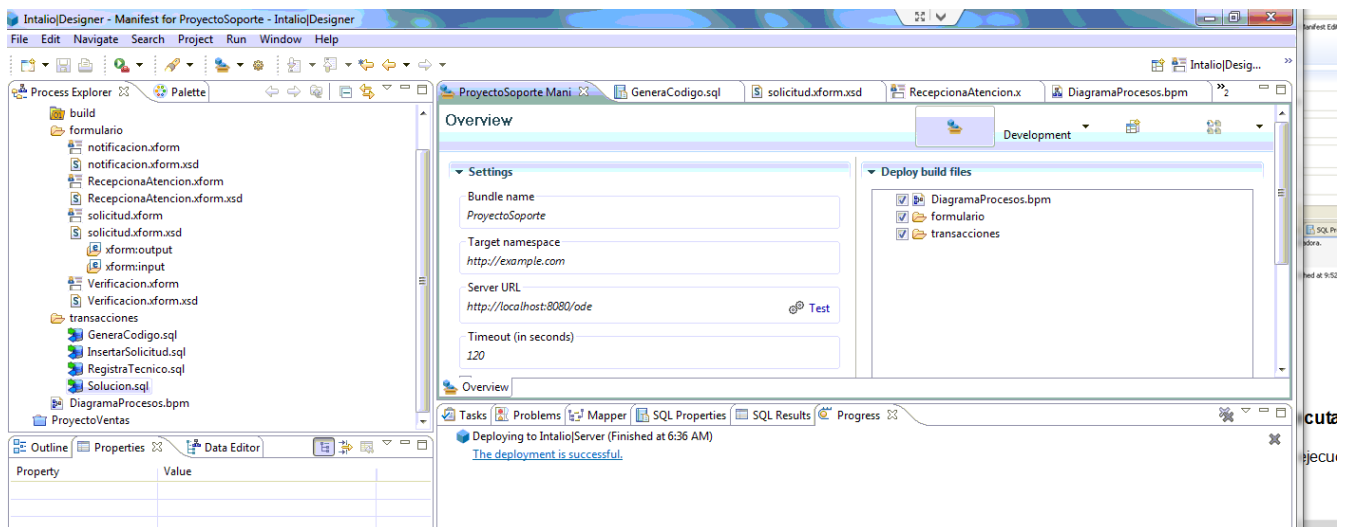
--
-- Estructura de tabla para la tabla `tb_cod`
--

DROP TABLE IF EXISTS `tb_cod`;
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `tb_cod` (
  `id` int(11) NOT NULL auto_increment,
  `myear` varchar(4) default NULL,

```

3. Ejecutando el Proceso

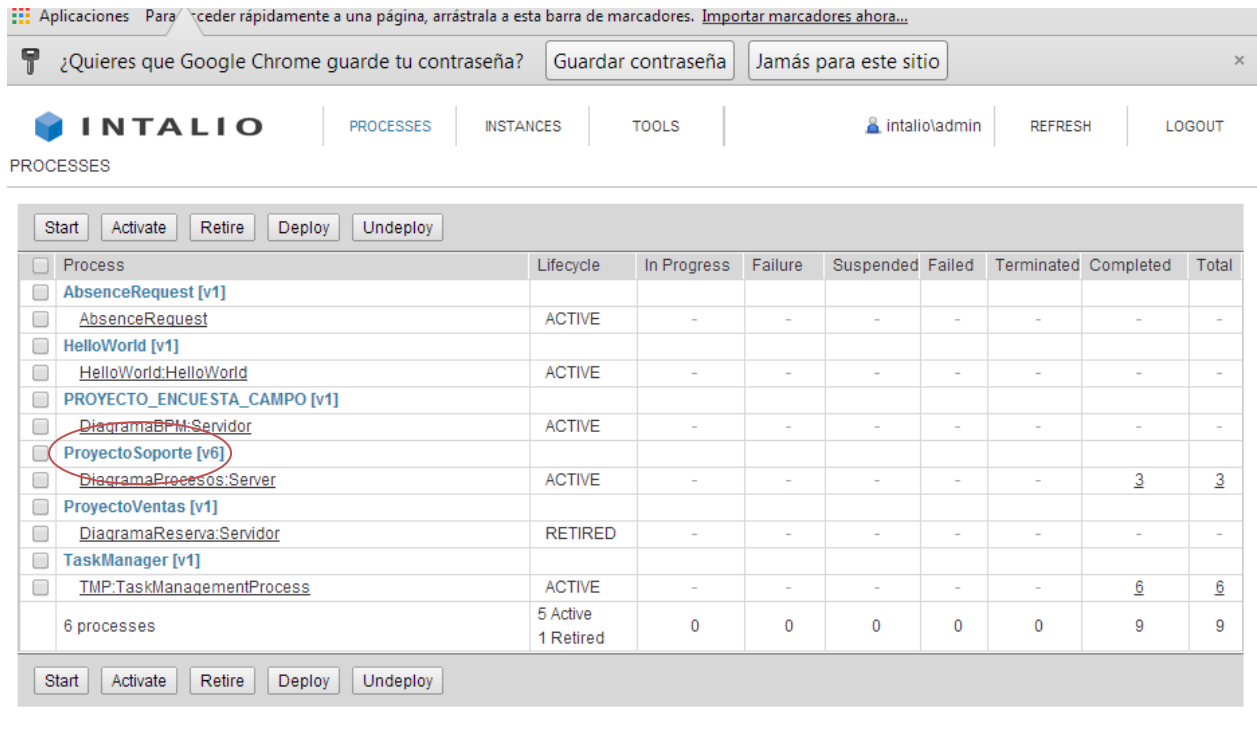
3.1 Visualizando proceso ejecutable en intalio



4. Monitorizando los Procesos Ejecutable

4.1 Monitorizando el diagrama en fase de ejecución

Monitorizando desde el usuario ADMIN:



Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. [Importar marcadores ahora...](#)

¿Quieres que Google Chrome guarde tu contraseña? [Guardar contraseña](#) [Jamás para este sitio](#)

INTALIO PROCESSES INSTANCES TOOLS [intalio/admin](#) [REFRESH](#) [LOGOUT](#)

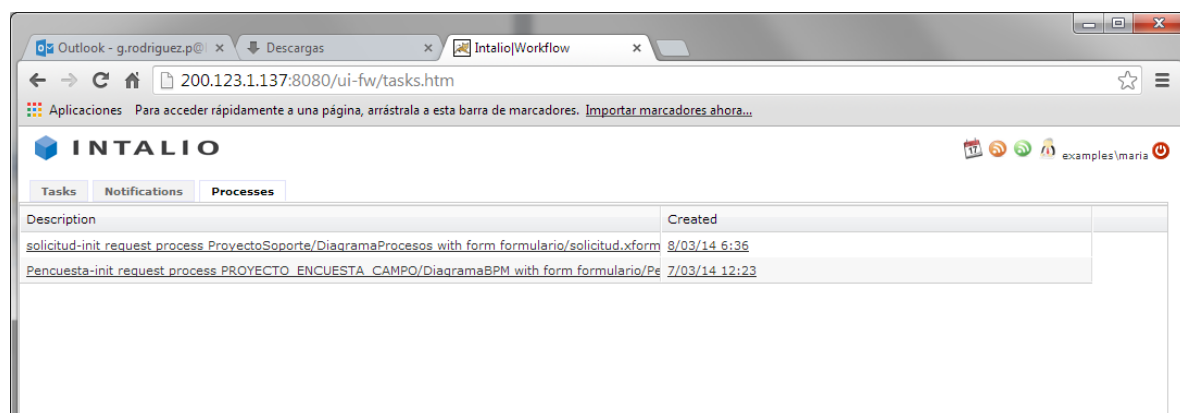
PROCESSES

Start Activate Retire Deploy Undeploy

Process	Lifecycle	In Progress	Failure	Suspended	Failed	Terminated	Completed	Total
<input type="checkbox"/> AbsenceRequest [v1]								
<input type="checkbox"/> AbsenceRequest	ACTIVE	-	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> HelloWorld [v1]								
<input type="checkbox"/> HelloWorld:HelloWorld	ACTIVE	-	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> PROYECTO_ENCUESTA_CAMPO [v1]								
<input type="checkbox"/> DiagramaBPM:Servidor	ACTIVE	-	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> ProyectoSoporte [v6]								
<input type="checkbox"/> DiagramaProcesos:Server	ACTIVE	-	-	-	-	-	3	3
<input type="checkbox"/> ProyectoVentas [v1]								
<input type="checkbox"/> DiagramaReserva:Servidor	RETIRED	-	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> TaskManager [v1]								
<input type="checkbox"/> TMP:TaskManagementProcess	ACTIVE	-	-	-	-	-	6	6
6 processes	5 Active 1 Retired	0	0	0	0	0	9	9

Start Activate Retire Deploy Undeploy

Ingresando con el usuario maria:



Outlook - g.rodriquez.p@ x Descargas x IntalioWorkflow x

200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. [Importar marcadores ahora...](#)

INTALIO [examples/maria](#)

Tasks Notifications **Processes**

Description	Created
solicitud-init request process ProyectoSoporte/DiagramaProcesos with form formulario/solicitud.xform	8/03/14 6:36
Pencuesta-init request process PROYECTO_ENCUESTA_CAMPO/DiagramaBPM with form formulario/Pe	7/03/14 12:23

Registra una Insidencia

← → ↻ 🏠 200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. [Importar r](#)

INTALIO

Tasks Notifications **Processes**

Registro de Insidencia de Soporte

Oficina :

Usuario que solicita :

YYYY/mm/dd Fecha :

Indidencia :

No funciona el equipo para imprimir

Recepcionar insidencia usuario Pedro

INTALIO     examples\pedro 

Tasks Notifications **Processes**



Recepcion de Solicitud

Codigo Indidencia :

Oficina :

Indidencia :

No funciona el equipo para imprimir

Tec.Responsable :

Asigna Tecnico

Outlook - g.rodri... x Descargas x IntalioWorkflow x

200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. Importar marca...

¿Quieres que Google Chrome gu... Guardar contraseña Jamás para este sitio x

INTALIO 17 17 17 examples\pedro

Tasks Notifications Processes

Recepcion de Solicitud

Codigo Indidencia : 201400000010

Oficina : Administracion

No funciona el equipo para imprimir

Indidencia :

Tec.Responsable : Carlos Ramos

Registra Solucion

The screenshot shows a web browser window with the Intalio Workflow application. The browser's address bar shows the URL `200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm`. The application has a header with the Intalio logo and a user profile for 'examples\pedro'. Below the header, there are tabs for 'Tasks', 'Notifications', and 'Processes'. The 'Tasks' tab is active, showing a task titled 'Atenciones'. The task details include a 'Codigo Insidencia' of '201400000010', an 'Oficina' of 'Administracion', and a description of the problem: 'No funciona el equipo para imprimir'. The 'Tec Responsable' is 'Carlos Ramos'. A large text area for the solution is currently empty. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Claim', 'Save', and 'Complete'. The footer of the application states 'Powered by Intalio/BPMS (version 6.0.3 build 038) Bug/Feature Request' and shows a download bar with files 'oite (2).sql' and 'oite (1).sql'.

Outlook - g.rodriguez.p@ x Descargas x IntalioWorkflow x

200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. [Importar marcadores ahora...](#)

¿Quieres que Google Chrome guarde tu contraseña? [Guardar contraseña](#) [Jamás para este sitio](#)

INTALIO examples\pedro

Tasks Notifications Processes

Atenciones

Codigo Insidencia : 201400000010 Oficina : Administracion

Insidencia : No funciona el equipo para imprimir

Tec Responsable : Carlos Ramos

solucion :

[Claim](#) [Save](#) [Complete](#)

Powered by [Intalio/BPMS \(version 6.0.3 build 038\)](#) [Bug/Feature Request](#)

oite (2).sql oite (1).sql [Mostrar todas las descargas...](#)

Outlook - g.rodriguez.p@i x Descargas x IntalioWorkflow x

200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. Importar marcadores ahora...

¿Quieres que Google Chrome guarde tu contraseña? Guardar contraseña Jamás para este sitio

INTALIO 17 RSS examples\pedro

Tasks Notifications Processes

Atenciones

Codigo Insidencia : 201400000010 Oficina : Administracion

Insidencia : No funciona el equipo para imprimir

Tec Responsable : Carlos Ramos

solucion : Se uso cambio de partes

Claim Save Complete

Powered by **Intalio|BPMS (version 6.0.3 build 038)** [Bug/Feature Request](#)

oite (2).sql oite (1).sql Mostrar todas las descargas...

Notifica la solucion al usuario secretaria maria

Outlook - g.rodriguez.p@ x Descargas x IntalioWorkflow x

200.123.1.137:8080/ui-fw/tasks.htm

Aplicaciones Para acceder rápidamente a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. Importar marcadores ahora...

¿Quieres que Google Chrome guarde tu contraseña? Guardar contraseña Jamás para este sitio

INTALIO

Tasks Notifications Processes

Notificacion de Soporte

Codigo Insidencia : 201400000010 Oficina : Administracion

Insidencia : No funciona el equipo para imprimir

Tec Responsable : Carlos Ramos

solucion : Se uso cambio de partes

Dismiss

Registro en la Base de Datos
Tabla Insidencias

phpMyAdmin interface showing the results of a SQL query on the 'oite' database. The query is:

```
SELECT *
FROM 'tbsolicitudatencion'
LIMIT 0, 30
```

The results are displayed in a table with 8 columns: **Id**, **oficina**, **fecha**, **personal**, **insidencia**, **TecResponsable**, and **solucion**. The table shows 10 records.

	Id	oficina	fecha	personal	insidencia	TecResponsable	solucion
<input type="checkbox"/>	201400000001	Economia	2001-01-01 00:00:00	secretaria	no funciona el usb	NULL	NULL
<input type="checkbox"/>	201400000002	Administracion	2001-01-01 00:00:00	delia	no se q paso con la pc	Diego	NULL
<input type="checkbox"/>	201400000003	Administracion	2013-01-02 00:00:00	Juan Carlos	Error de Sistemas	NULL	NULL
<input type="checkbox"/>	201400000004	RRHH	2010-01-02 00:00:00	Carla	sistema de tramite	Carlos Perez	Reparacion de CPU
<input type="checkbox"/>	201400000005	Economia	2014-01-01 00:00:00	Maria	No ensiente el CPU	Daniel Valdiviezo	Limpieza de los equipo y formateo
<input type="checkbox"/>	201400000007	Administracion	2010-01-01 00:00:00	Guillermo	error en impresora en gerencia	Carlos chumo	cambio de toner
<input type="checkbox"/>	201400000008	RRHH	2000-01-01 00:00:00	Carmen Castro	No funciona la impresora ni el punto de red	Daniel Valdiviezo	se contacto con el proveedor y se realizo el cambi...
<input type="checkbox"/>	201400000009	Administracion	2010-01-01 00:00:00	Guillermo	fallo la impresora	Guillermo	reparo la impreroeroero
<input type="checkbox"/>	201400000010	Administracion	2014-01-04 00:00:00	Diana Molina	No funciona el equipo para imprimir	Carlos Ramos	Se uso cambio de partes

Tabla Generadores de Codigos

phpMyAdmin interface showing the results of a SQL query on the 'oite' database. The query is:

```
SELECT *
FROM 'tb_cod'
LIMIT 0, 30
```

The results are displayed in a table with 4 columns: **Id**, **myear**, **nro**, and **tabla**. The table shows 1 record.

	Id	myear	nro	tabla
<input type="checkbox"/>	1	2014	10	tbsolicitudatencion

Operations available for the query results:

- Vista de impresión
- Previsualización para imprimir (documento completo)
- Exportar
- CREATE VIEW

Script de la Base de Datos

```
create Database oite;
```

```
use oite
```

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `tbsolicitudatencion` (  
  `Id` varchar(12) NOT NULL default "",  
  `oficina` varchar(255) default NULL,  
  `fecha` datetime default NULL,  
  `personal` varchar(255) default NULL,  
  `insidencia` varchar(255) default NULL,  
  `TecResponsable` varchar(255) default NULL,  
  `solucion` varchar(255) default NULL,  
  PRIMARY KEY (`Id`)  
) ;
```

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `tb_cod` (  
  `Id` int(11) NOT NULL auto_increment,  
  `myear` varchar(4) default NULL,  
  `nro` int(11) default NULL,  
  `tabla` varchar(255) default NULL,  
  PRIMARY KEY (`Id`)  
)
```

```
CREATE PROCEDURE `GeneraCodigo` (in NomTabla varchar(255),out retorno int )  
begin  
  declare YearActual varchar(10) ; declare Contador int ;  
  set YearActual = year(CURDATE()) ;  
  if not exists(select * from tb_cod where tabla = NomTabla ) THEN  
    insert into tb_cod (myear,nro,tbla)values(year(CURDATE()) , 1 ,NomTabla);  
    select 1 into retorno;  
  else  
    if exists(select * from tb_cod where myear = YearActual and tabla = NomTabla ) THEN  
      select (nro + 1) as Contador from tb_cod where myear = YearActual and tabla = NomTabla into retorno  
FOR UPDATE ;  
      update tb_cod set nro = (nro + 1) where myear = YearActual and tabla = NomTabla ;  
    else  
      update tb_cod set nro = 1 , myear = YearActual where tabla = NomTabla ;  
      select 1 into retorno;  
    end if;  
  end if;  
end;  
end;
```

```
CREATE FUNCTION fuc_codigo( )  
RETURNS varCHAR(50) DETERMINISTIC  
begin  
  declare codigo varchar(12);  
  set @nomtabla = 'tbsolicitudatencion';  
  CALL GeneraCodigo( @nomtabla, @nro );  
  set codigo =( concat(year(CURDATE()),RIGHT(concat('00000000',@nro),8)) ) ;  
  
RETURN codigo;  
end;
```

5. Mejoras al Proceso Ejecutable

Se observa el ahorro de un proceso de gestión de incidencias

Conclusiones y Recomendaciones

Con la ayuda del software de automatización se agiliza el proceso de gestión de incidencias en un área de soporte tecnico