



Manual Usuario – GESTION DE TICKETS DE MESA

Objetivo: *Carga de peticiones de la CTO a través de la Mesa de Ayuda para sus diferentes áreas, como complemento al procedimiento interno “PI 8.6 – 5 GESTION DE TICKETS DE MESA”.*

Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):	_____
<u>Se Notifican:</u>	
Mesa de Ayuda (firma y aclaración):	_____
Espacios Físicos (firma y aclaración):	_____
Seguridad (firma y aclaración):	_____
Servicios Generales (firma y aclaración):	_____
Operativa & Logística (firma y aclaración):	_____
Mantenimiento (firma y aclaración):	_____
Administración (firma y aclaración):	_____
Higiene y Seguridad de las Personas (firma y aclaración):	_____
Realizo Control & Planificación (firma y aclaración):	_____
Fecha de Emisión: _____	Fecha de Revisión: _____



1. Definiciones, alcance y generalidades:

Se genera este documento a modo de “Manual de Usuario”. Se define su alcance de uso exclusivo para la “CTO” del centro cultural. Su objetivo es ser un instructivo elemental para la carga y mantenimiento de peticiones del proyecto “Mesa de Ayuda” recibidas por medio de Mesa de Ayuda y derivadas a las diferentes áreas de la CTO.

2. Funcionalidades:

a. General

Para acceso al “Sistema de Tickets”, se debe ingresar con un navegador, con el usuario y la contraseña suministrados por el sector de Planificación y Control a la dirección <http://peticiones.cck.gob.ar:3000>. Se recomienda la utilización de los navegadores Google Chrome o Mozilla Firefox.

b. Ver Proyecto

Para ver los proyectos a los que tiene acceso la persona, debe pinchar sobre el vínculo “Proyectos” en el menú del encabezado de la aplicación.

Para acceder al proyecto “Mesa de Ayuda” solo es necesario pinchar sobre el nombre “Mesa de Ayuda” en la lista de proyectos. Esto nos lleva al menú “Vistazo” del proyecto.

La vista de proyecto presenta las siguientes opciones de menú:

- **Vistazo:** Nos presenta los datos generales del proyecto, que contiene los permisos, los miembros y la cantidad de peticiones dentro del mismo.
- **Actividad:** Muestra el listado de acontecimientos cronológicos asociados al proyecto, entre los que podremos ver creaciones de peticiones, modificaciones, agregado de notas, etc.
- **Peticiones:** Lista de peticiones del proyecto.
- **Nueva Petición:** Permite acceder a la creación de una nueva petición dentro del proyecto. Ver el procedimiento dentro de “Creación de Peticiones”.
- **Calendario:** Representación de las peticiones en un calendario mensual para visualizar la cronología de las mismas en el tiempo.

c. Lista de Peticiones

Para los usuarios del grupo Mesa de Ayuda la pantalla de acceso al sistema presenta la consulta “Entrada Mesa de Ayuda”, que muestra un estado de situación de las peticiones abiertas dentro del proyecto “Mesa de Ayuda” y sus sub-proyectos, agrupado por proyecto y prioridad. Para los usuarios de las otras áreas de la CTO se presentan las peticiones pendientes asociadas sus sectores, con el mismo formato de la consulta anterior.

Las peticiones también pueden ser consultadas a través del menú “Peticiones” del proyecto “Mesa de Ayuda”, donde se podrá además modificar las condiciones de filtro, agrupado y visualización.

Las visualizaciones generadas de esta forma, luego de modificadas, pueden ser guardadas pinchando sobre “Guardar” encima de los datos. Estas aparecerán en el menú de la derecha para su posterior utilización por ellos u otros integrantes del equipo.



d. Creación de Peticiones

Una vez ingresado a la pantalla de creación, deberemos completar los siguientes campos (los campos con un * son obligatorios):

- **Tipo ***: Define el tipo de la petición y por consiguiente el "Flujo" (Definido en "Anexo I Flujos – PI 8.6 – 5 Gestión Tickets de Mesa") que seguirá la misma, estos son:
 - **General** (por defecto)
 - **Ingreso 1 (Artistas/Visitas)**
 - **Ingreso 2 (Proveedores)**
 - **Aperturas y Cierres**
 - **Operativa y Logística**
 - **Mudanza**
 - **Mantenimiento**
- **Asunto ***: Es el título de la petición.
- **Descripción ***: Es la descripción del requerimiento que será transmitido al área ejecutora.
- **Prioridad ***: Define la prioridad en la ejecución del pedido.
- **Asignado a ***: Se deberá seleccionar la persona o grupo a la que se va a derivar la petición.
- **Medio Recepción ***: Selección del medio por el cual se recibe la petición. De acuerdo al medio seleccionado se solicitará información adicional relacionada con el mismo:
 - **EMAIL**: Se pedirá que introduzca la **Dirección Email** por la que se recibió el pedido.
 - **HANDIE**: Se deberá indicar el **Canal Handie** de la llamada.
 - **TELEFONO**: Se pedirá que ingrese el **Número Teléfono** de la llamada recibida.
 - **PERSONALMENTE**: Se podrá ingresar la **Persona Pedido** que lo solicitó.
 - **TICKET**: Se podrá indicar el **Tipo y Número Ticket** del ticket del pedido original.
 - **OTRO**: Se solicita el ingreso de **Medio y Texto Recepción** del pedido.
- **Área Origen**: Se podrá seleccionar el Área de origen del pedido que genera la petición.
- **Persona Solicitante**: Permite seleccionar la persona que solicita la petición original.

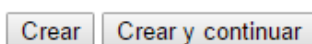
Hasta acá los campos estándar que deben ser completados en la carga de una nueva petición. Para la carga de campos adicionales se debe seleccionar el botón **Más detalles....** Ellos son:

- **Estado ***: En la carga no se podrá modificar este campo. Actualmente la petición será creada en estado "En Revisión" para las peticiones de tipo "Ingreso 2 (Proveedores)" y en estado "Asignada" para los otros tipos de peticiones.
- **Fecha fin ***: La fecha en que debe ser realizada la petición. Por defecto se carga con la fecha del día de creación.
- **Hora Fin**: Se puede especificar la hora en la que se desea que la petición sea realizada.
- **% Realizado ***: Se podrá especificar un % mayor que 0 de avance en la ejecución de la petición, para los casos en que la ejecución de la petición comenzó antes de la carga.
- **Complejidad ***: Complejidad de ejecución de la petición.
- **Espacio Físico**: Espacio Físico sobre el que será ejecutada la petición (se puede seleccionar más de uno).
- **Checklist**: Cuando la petición lleve aparejada la realización de una lista de actividades, se podrá crear una lista de comprobación para poder chequear luego la realización. Para agregar simplemente escriba el ítem en el campo y pinche sobre el símbolo (+). Para eliminar un ítem agregado pinchar sobre el ícono de papelera a la derecha del mismo.



- **Ficheros:** Se podrán adjuntar ficheros (con un tamaño máximo de 5 Mb) a la petición. Para esto se debe presionar el botón "Elegir archivos" y luego seleccionar el archivo a cargar dándole finalmente al botón "Abrir". Se podrá agregar una descripción al archivo cargado. Si se desea eliminarlo, se debe pinchar sobre el ícono de papelera que aparece a la derecha.
- **Seguidores y Grupos Seguidores:** Los seguidores son las personas o grupos que serán notificados de la creación y modificación de la petición.

Para finalizar, si se pretende continuar cargando nuevas peticiones se puede presionar el botón "Crear y continuar", caso contrario presionar simplemente el botón "Crear" para confirmar la creación de la petición.



NOTA: La petición confirmada será creada en estado "En Revisión" o "Asignada" y quedará disponible para su posterior ejecución de acuerdo a lo definido en el procedimiento interno "PI 8.6 – 5 GESTION DE TICKETS DE MESA".

e. Vista Detallada y Modificación de Peticiones

Para modificar la petición se debe acceder a la información detallada de la misma. Esto se puede hacer desde el vínculo recibido por e-mail o en la "Lista de Peticiones" pinchando en el asunto o el número de la petición, lo que nos llevará a la vista detallada de la petición en la que podremos realizar modificaciones pinchando sobre "Modificar" en el título de la misma.

Para confirmar los cambios presionaremos el botón "Aceptar" que se encuentra al final.

En esta vista además de modificaciones sobre los campos definidos en la "Creación de Peticiones", podremos realizar otras actividades, por ejemplo agregar notas, marcar ítems del checklist como realizados, agregar seguidores y alterar el estado.

Para agregar una nota a la petición deberemos Modificar la misma y agregarla en el campo "Notas".

Los ítems del "Checklist" de actividades pueden ser marcados directamente en esta vista, lo que actualizará automáticamente el "% Realizado" de la petición.

Los seguidores adicionales al evento (personas o grupos), se seleccionan del menú de la derecha, pinchando en el hipervínculo "Añadir".

El estado puede ser alterado modificando la petición o directamente pinchando sobre los hipervínculos que representan los estados en el detalle de "Estados" arriba de la "Descripción".