# Nesta Gestión

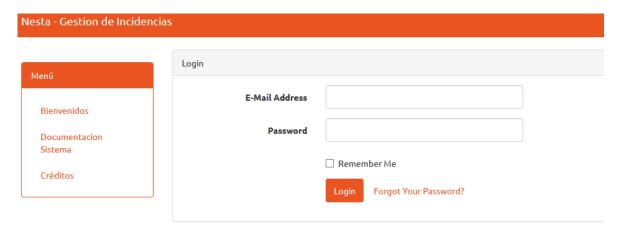
Manual de uso

**Nesta Gestión** es una aplicación web, desarrollada en PHP, MySQL, Css, Bootstrap, Laravel 5.4, JQuery, Ajax, en su funcionalidad consiste en supervisar proyectos, teniendo control entre ambas partes que lo forman, distintos tipos de usuarios, facilitando la comunicación, y el proceso de cada incidencia generada.

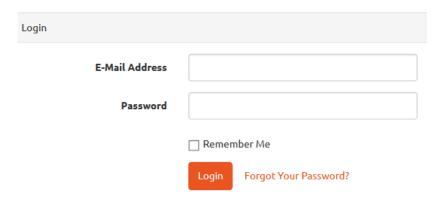
## INDICE DE CONTENIDO

Inicio de sesión al sistema	4
ADMIN	
Pantalla inicial usuario ADMIN	. 5
Dashboard y menú ADMIN	. 6
Reportar incidencia	. 7
Ver incidencia	
Registrar usuario	9
Editar usuario	
Registrar proyecto	11
Editar proyecto	
SOPORTE	
Dashboard de usuario soporte	.13
Ver incidencia	14
CLIENTE	
Dashboard e incidencia	15

## **GUIA DE USUARIO**



Pantalla inicial del sistema, con autentificación de usuario.



En el sistema estarán identificados 3 tipos de usuarios: Admin, Usuarios de soporte, y clientes.

## Accesos:

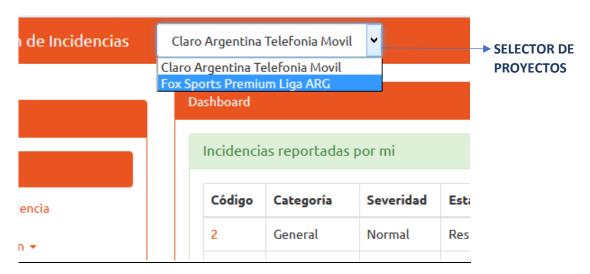
ROL	NOMBRE	EMAIL	PASSWORD
ADMIN	Admin	admin@gmail.com	123123
SOPORTE	Soporte S1	support1@gmail.com	123123
SOPORTE	Soporte S2	support2@gmail.com	123123
CLIENTE	Diego	client@gmail.com	123123

#### **ROL USUARIO - ADMIN:**



Pantalla inicial del usuario admin.

## PAGINA DE INICIO DE USUARIO ADMIN - SELECTOR DE PROYECTOS



En la parte superior de la página se encuentra un selector, donde se encuentran los proyectos que se están supervisando. Al cambiar de opción todo el sistema cargara las incidencias, usuarios que forman parte de proyecto.

#### **DASHBOARD ADMIN**



Al igual que los usuarios de tipo "Clientes", el ADMIN también puede generar incidencias, en este panel se visualizarán las mismas que él creó, teniendo cada una un código, categoría, severidad, estado, fecha de creación, resumen, responsable.

En la columna código se puede acceder a las incidencias, para ver en detalle cada una.

#### **MENU ADMIN**



En este Menú, el admin podrá generar una incidencia, administrar usuario y proyectos.

## REPORTAR INCIDENCIA

Menú	Dashboard
MEHU	Categoria
Dashboard	Category A1
Reportar Incidencia	Severidad
Administración ▼	Menor
SELECCIÓN DE CATEGORIA	Título
SELECCIÓN DE NIVEL	Descripción
	Registrar Evento

En esta sección, el admin puede generar Incidencias, que de forma predeterminada no serán asignadas a ningún operador de soporte, cada incidencia puede pertenecer a una categoría, o estar pendiente, y quedaría en <u>categoría general</u>.

Su severidad indica el grado de dificultad, de importancia de la misma, completando, además, un título y una descripción.

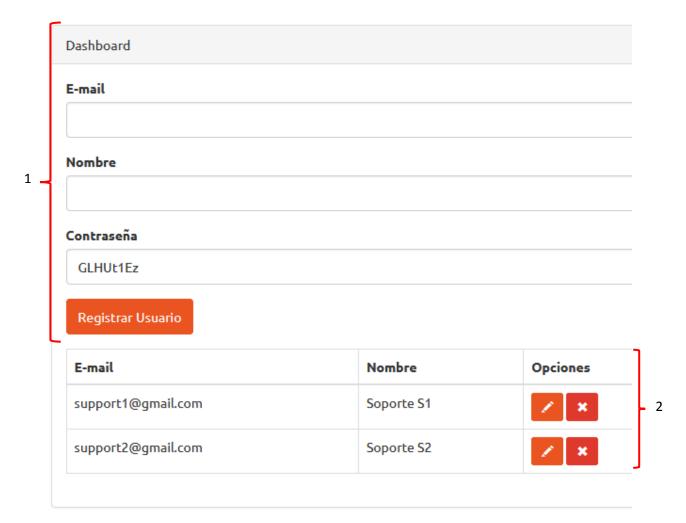
## **VER INCIDENCIA DESDE ADMIN**

Código	Proyecto		Categoría	Fecha de envío
2	Claro Argentina Telefonia Movil		General	2017-08-10 05:30:18
Asignada a	Nivel		Estado	Severidad
Sin asignar	Atencion por telefono		Resuelto	Normal
Título		test de prueba desde servidor		
<b>Descripción</b> test de prueba online				
Adjuntos No se han adjuntado		No se han adjuntado ar	chivos	

Accediendo a cada incidencia desde el dashboard se visualizan datos, del estado de cada incidencia, a que proyecto pertenece, solo los usuarios de soporte pueden tomar las incidencias a resolver, el admin puede realizar acciones, tales como:

Editar incidencia Marcar como resuelto Volver a abrir incidencia

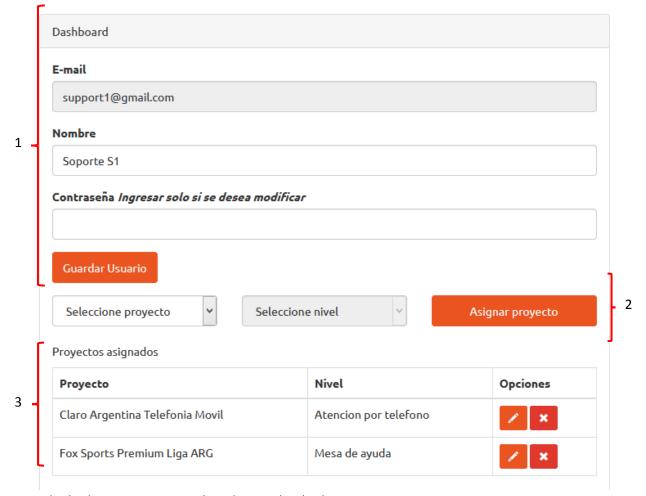
## PANEL USUARIOS - ROL ADMIN - REGISTRAR USUARIO



El usuario admin podrá registrar, modificar o eliminar usuarios.

- **1 Registro de usuario:** En este formulario se registra un usuario de tipo "Soporte", el email es único por cada usuario, todos los datos son obligatorios y se especifica un password opcional.
- **2 -Usuario registrados:** se muestran todos los usuarios registrados por el admin, con la posibilidad de editarlos (cambiar el nombre, password y asignar a proyectos) y el botón de eliminar usuario

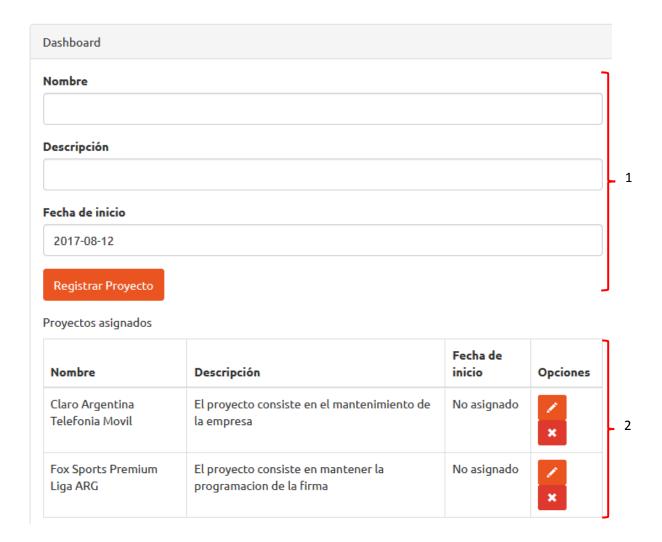
#### PANEL USUARIOS - ROL ADMIN - EDITAR USUARIO



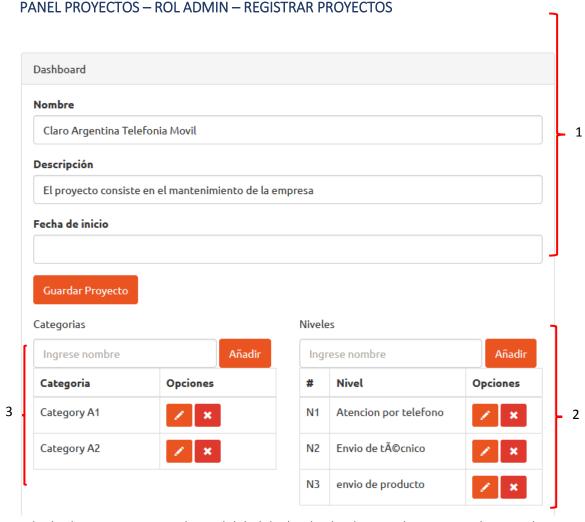
Edición de usuario, asignación o desvinculación de proyectos

- **1 Edición de usuario:** Luego de haber seleccionado en la pantalla anterior un usuario, aquí puede editar, el nombre y la contraseña, si la contraseña desea mantenerse no se ingresa texto en el campo. El email será único y no podrá cambiarse.
- **2 Asignación de usuario a proyecto:** Otra de las tareas del admin, será asignarle a cada usuario sobre que proyecto realizará sus tareas, además el nivel de cargo que tendrá, sobre cada proyecto, solo podrá ser asignado a un nivel por cada proyecto.
- 3 Editar proyecto asignado al usuario o desvincular al usuario de dicho proyecto: En esta sección, podrá visualizarse los proyectos al que pertenece, y editarse donde se mostrará un "modal" con las opciones de cambio de nivel, sobre ese mismo proyecto, Además podrá desvincular al usuario de un determinado proyecto.

## PANEL PROYECTOS – ROL ADMIN – REGISTRAR PROYECTO



- **1 Registrar un proyecto:** Se ingresará los datos para registrar la entidad u organización de los cuales se reportarán incidencias, se toman datos como nombre, descripción y fecha
- 2 Asignación de usuario a proyecto: Cada proyecto registrado se mostrará en esta tabla, donde podrán ser eliminados y editarse con más opciones internas de cada proyecto.



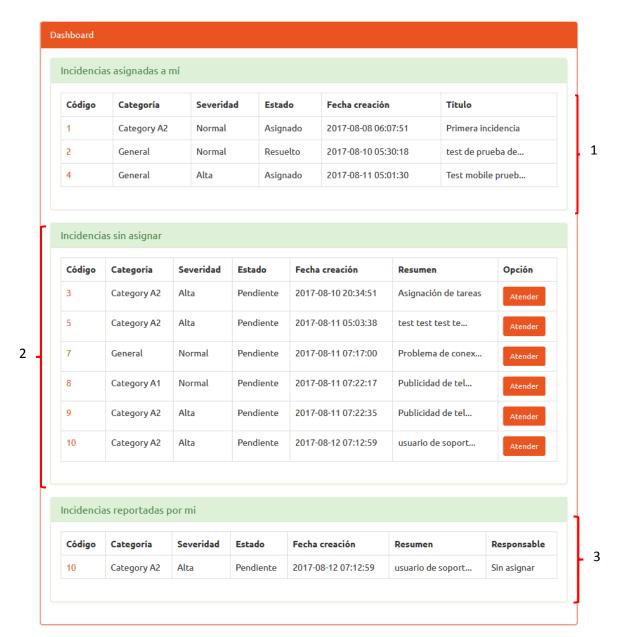
Edición de un proyecto, con la posibilidad de dar de alta, baja y editar, categorías y niveles

- **1 Editar un proyecto:** Se podrán modificar los datos de la entidad u organización tales como nombre, descripción y fecha
- **2 Alta, Edición y Baja de Categorías:** Cada proyecto registrado tendrá sus categorías, donde podrán organizarme mejor las incidencias.
- 2 Alta, Edición y Baja de Niveles: Cada proyecto registrado tendrá sus niveles, estos serán similares a cargos, al registrar una incidencia, esta se registra con el nivel más bajo, para llegar a la resolución de la incidencia. El cliente será el que dará resuelto por cada nivel, para avanzar al próximo.

## El usuario ADMIN podrá:

- \* Registrar, editar incidencias, marcar como resueltas y reabrirlas si es necesario.
- \* Registrar, editar usuarios, asignarlos a proyectos.
- \* Registrar, editar proyectos.
- \* Realizar comentarios, acerca la incidencia.

#### **USUARIO SOPORTE**



Dependiendo del tipo de usuario: Admin, Soporte o Cliente, variara el dashboard.

- 1 Incidencias asignadas al usuario soporte: En esta sección se encuentran las incidencias que el propio usuario tomo, es decir, las incidencias que el usuario acepto ser el responsable, por medio del botón "Atender"
- **2 Incidencias sin asignar:** En este caso se visualizaran las incidencias generadas por los clientes, pero con la particularidad de que solo se mostraran las incidencias que están al nivel del usuario soporte. Este nivel (cargo/tarea), es asignado por el admin a cada usuario. Cada incidencia que es derivada a su siguiente nivel, se ubicara en este panel, ya que estará libre para ser atendida por otro usuario con su nivel correspondiente.
- **3 Incidencias reportadas por el usuario:** Aquí se ubican las incidencias que el usuario soporte registro.



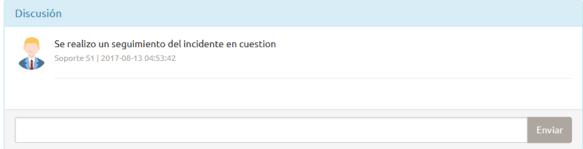


Imagen donde se muestra la incidencia que se le asigno a un usuario con sus acciones sobre la misma, en este caso el usuario podrá derivar al siguiente nivel, en la parte inferior, un sistema de comentarios para facilitar la comunicación con el cliente.

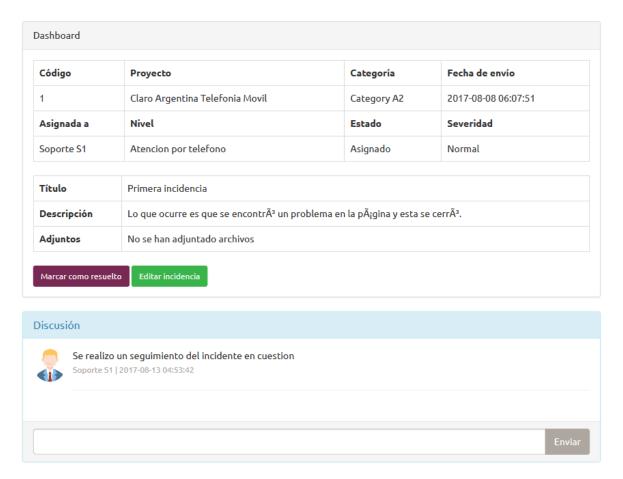
## El usuario SOPORTE podrá:

- \* Reportar incidencias.
- \* Derivar al siguiente nivel las incidencias que le fueron asignadas.
- \* Intercambiar dialogo con el cliente, por medio de comentarios.
- \* Tomar el cargo de responsable de una incidencia que este sin asignar o propia.
- \* Editar o marcar como resuelta una incidencia que el mismo registro.

## **USUARIO CLIENTE:**



Pantalla inicial de usuario de tipo cliente, menú lateral para el registro de incidencias y dashboard para el seguimiento de sus incidencias creadas.



## El usuario de CLIENTE podrá:

- \* Registrar, editar incidencias
- \* Marcar como resuelta (cerrar) o reabrir una incidencia.
- \* Realizar comentarios, acerca la incidencia.