

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	8
Registrar usuario	9
Editar usuario	10
Registrar proyecto	11
Editar proyecto	12
SOPORTE	
Dashboard de usuario soporte	13
Ver incidencia	14
CLIENTE	
Dashboard e incidencia	15

GUIA DE USUARIO

Nesta - Gestion de Incidencias

Menú

Bienvenidos
Documentacion Sistema
Créditos

Login

E-Mail Address

Password

☐ Remember Me

Login
Forgot Your Password?

Pantalla inicial del sistema, con autenticación de usuario.

Login

E-Mail Address

Password

☐ Remember Me

Login
Forgot Your Password?

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:

The screenshot shows the admin dashboard for 'Nesta - Gestión de Incidencias'. The top navigation bar includes the system name, a dropdown menu for 'Claro Argentina Telefonía Movil', and a user profile 'Admin'. A sidebar menu on the left contains 'Dashboard', 'Reportar Incidencia', and 'Administración'. The main dashboard area is titled 'Dashboard' and features a section 'Incidencias reportadas por mi' containing a table of incidents.

Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Resumen	Responsable
2	General	Normal	Resuelto	2017-08-10 05:30:18	test de prueba de...	Soporte S1
3	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-10 20:34:51	Asignación de tareas	Sin asignar
4	General	Alta	Asignado	2017-08-11 05:01:30	Test mobile prueb...	Soporte S1
5	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-11 05:03:38	test test test te...	Sin asignar

Pantalla inicial del usuario admin.

PAGINA DE INICIO DE USUARIO ADMIN – SELECTOR DE PROYECTOS

This screenshot highlights the 'Claro Argentina Telefonía Movil' dropdown menu in the top navigation bar, which is labeled 'SELECTOR DE PROYECTOS'. The dropdown menu is open, showing two options: 'Claro Argentina Telefonía Movil' and 'Fox Sports Premium Liga ARG'. The rest of the dashboard interface is visible in the background.

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

Dashboard						
Incidencias reportadas por mi						
Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Resumen	Responsable
2	General	Normal	Resuelto	2017-08-10 05:30:18	test de prueba de...	Sin asignar
3	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-10 20:34:51	Asignación de tareas	Sin asignar
4	General	Alta	Pendiente	2017-08-11 05:01:30	Test mobile prueb...	Sin asignar
5	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-11 05:03:38	test test test te...	Sin asignar

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

The screenshot shows a web interface for reporting an incident. On the left is a sidebar menu with three items: 'Dashboard', 'Reportar Incidencia' (highlighted in orange), and 'Administración' with a dropdown arrow. The main content area is titled 'Dashboard' and contains a form with the following fields: 'Categoria' (with a dropdown menu showing 'Category A1'), 'Severidad' (with a dropdown menu showing 'Menor'), 'Título' (a text input field), and 'Descripción' (a larger text input area). At the bottom of the form is an orange button labeled 'Registrar Evento'. Two blue arrows point from text labels to the form fields: one from 'SELECCIÓN DE CATEGORIA' to the 'Categoria' dropdown, and another from 'SELECCIÓN DE NIVEL' to the 'Severidad' dropdown.

Menú

Dashboard

Reportar Incidencia

Administración ▾

SELECCIÓN DE CATEGORIA

SELECCIÓN DE NIVEL

Dashboard

Categoria

Category A1

Severidad

Menor

Título

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 categoría general.

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

VER INCIDENCIA DESDE ADMIN

Dashboard

Código	Proyecto	Categoría	Fecha de envío
2	Claro Argentina Telefonía 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
Descripción	test de prueba online
Adjuntos	No se han adjuntado archivos

Volver a abrir incidencia

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

1

Dashboard

E-mail





Nombre

Contraseña

GLHUt1Ez

Registrar Usuario

2

E-mail	Nombre	Opciones
support1@gmail.com	Soporte S1	 
support2@gmail.com	Soporte S2	 

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

Dashboard

E-mail
support1@gmail.com

Nombre
Soporte S1

Contraseña *Ingresar solo si se desea modificar*

Guardar Usuario

Seleccione proyecto ▼ Seleccione nivel ▼ Asignar proyecto

Proyectos asignados

Proyecto	Nivel	Opciones
Claro Argentina Telefonía Movil	Atencion por telefono	
Fox Sports Premium Liga ARG	Mesa de ayuda	

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

Dashboard

Nombre


Descripción

Fecha de inicio

2017-08-12

Registrar Proyecto

Proyectos asignados

Nombre	Descripción	Fecha de inicio	Opciones
Claro Argentina Telefonia Movil	El proyecto consiste en el mantenimiento de la empresa	No asignado	 
Fox Sports Premium Liga ARG	El proyecto consiste en mantener la programacion de la firma	No asignado	 

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.

PANEL PROYECTOS – ROL ADMIN – REGISTRAR PROYECTOS

Dashboard

Nombre

Claro Argentina Telefonía Móvil

Descripción

El proyecto consiste en el mantenimiento de la empresa

Fecha de inicio

Guardar Proyecto

Categorías

Ingrese nombre

Añadir

Categoría	Opciones
Category A1	<div><div></div><div></div></div>
Category A2	<div><div></div><div></div></div>

Niveles

Ingrese nombre

Añadir

#	Nivel	Opciones
N1	Atención por teléfono	<div><div></div><div></div></div>
N2	Envío de técnico	<div><div></div><div></div></div>
N3	Envío de producto	<div><div></div><div></div></div>

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 reabrir las si es necesario.
- * Registrar, editar usuarios, asignarlos a proyectos.
- * Registrar, editar proyectos.
- * Realizar comentarios, acerca la incidencia.

USUARIO SOPORTE

Dashboard

Incidencias asignadas a mí

Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Título
1	Category A2	Normal	Asignado	2017-08-08 06:07:51	Primera incidencia
2	General	Normal	Resuelto	2017-08-10 05:30:18	test de prueba de...
4	General	Alta	Asignado	2017-08-11 05:01:30	Test mobile prueb...

Incidencias sin asignar

Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Resumen	Opción
3	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-10 20:34:51	Asignación de tareas	Atender
5	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-11 05:03:38	test test test te...	Atender
7	General	Normal	Pendiente	2017-08-11 07:17:00	Problema de conex...	Atender
8	Category A1	Normal	Pendiente	2017-08-11 07:22:17	Publicidad de tel...	Atender
9	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-11 07:22:35	Publicidad de tel...	Atender
10	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-12 07:12:59	usuario de suport...	Atender

Incidencias reportadas por mi

Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Resumen	Responsable
10	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-12 07:12:59	usuario de suport...	Sin asignar

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.

Dashboard


Su mensaje se ha enviado con éxito.

Código	Proyecto	Categoría	Fecha de envío
1	Claro Argentina Telefonía Movil	Category A2	2017-08-08 06:07:51
Asignada a	Nivel	Estado	Severidad
Soporte S1	Atencion por telefono	Asignado	Normal

Título	Primera incidencia
Descripción	Lo que ocurre es que se encontrÃ³ un problema en la pÃ¡gina y esta se cerrÃ³.
Adjuntos	No se han adjuntado archivos

Derivar al siguiente nivel

Discusión



Se realizo un seguimiento del incidente en cuestion
Soporte S1 | 2017-08-13 04:53:42

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:

Nesta - Gestion de Incidencias Claro Argentina Telefonía Movil diego ▾

Menú

Dashboard

Reportar Incidencia

Dashboard

Incidentes reportados por mí

Código	Categoría	Severidad	Estado	Fecha creación	Resumen	Responsable
1	Category A2	Normal	Asignado	2017-08-08 06:07:51	Primera incidencia	Soporte S1
7	General	Normal	Pendiente	2017-08-11 07:17:00	Problema de conex...	Sin asignar
8	Category A1	Normal	Pendiente	2017-08-11 07:22:17	Publicidad de tel...	Sin asignar
9	Category A2	Alta	Pendiente	2017-08-11 07:22:35	Publicidad de tel...	Sin asignar

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


Dashboard

Código	Proyecto	Categoría	Fecha de envío
1	Claro Argentina Telefonía Movil	Category A2	2017-08-08 06:07:51

Asignada a	Nivel	Estado	Severidad
Soporte S1	Atencion por telefono	Asignado	Normal

Título	Primera incidencia
Descripción	Lo que ocurre es que se encontró un problema en la página y esta se cerró.
Adjuntos	No se han adjuntado archivos

Discusión


 Se realizó un seguimiento del incidente en cuestión
 Soporte S1 | 2017-08-13 04:53:42

El usuario de CLIENTE podrá:

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