



55 5322 0500



asae_contactanos@asae.com.mx



www.asae.com.mx

ASAE SERVICE DESK (ASD)

Guía Perfil Supervisor Salud Digna

Julio, 2024

Versión: 1.0

El contenido de esta guía es confidencial y propiedad de ASAE CONSULTORES S.A. de C.V. No puede ser revelado, parcial o totalmente, sin autorización escrita de ASAE CONSULTORES. Está prohibido fotocopiarlo o reproducirlo en cualquier forma y mediante cualquier tecnología. Este documento debe ser utilizado exclusivamente para comprender el funcionamiento del sistema ASAE SERVICE DESK (ASD), propiedad de ASAE CONSULTORES S.A. de C.V.



55 5322 0500



asae_contactanos@asae.com.mx



www.asae.com.mx

Introducción

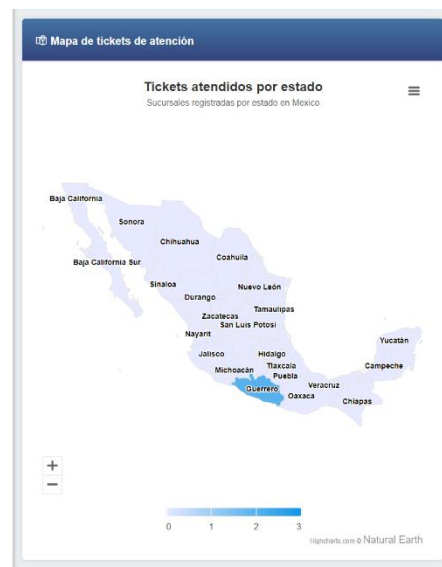
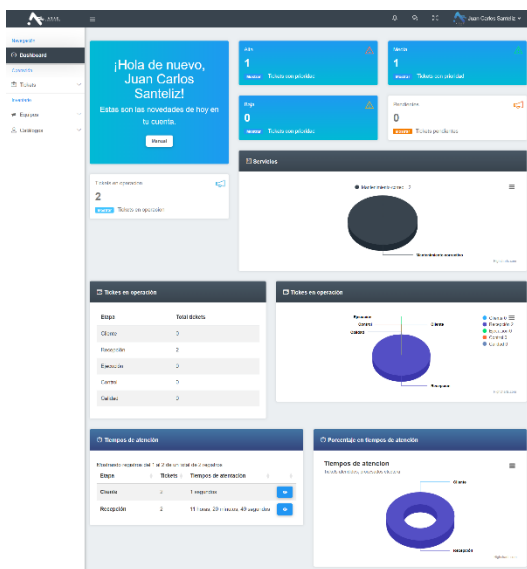
Bienvenido a la guía de supervisor del sistema de ASD de Salud Digna. Este documento está diseñado para proporcionar al supervisor una guía detallada sobre la supervisión, gestión y optimización de las operaciones dentro del sistema. El objetivo de esta guía es asegurar que los supervisores puedan operar y supervisar el sistema de manera eficiente y segura, adhiriéndose a los estándares de calidad y procedimientos establecidos por la organización.

Esta guía actúa como una referencia central para todas las tareas de supervisión relacionadas con el sistema. Incluye instrucciones para la creación, revisión y aprobación de tickets, seguimiento del rendimiento del equipo, generación de informes, identificación de áreas de mejora y mantenimiento de la calidad en las operaciones diarias. Al ofrecer una guía clara y precisa, esta guía ayuda a los supervisores a mantener altos estándares de desempeño y a contribuir al éxito general del sistema y de la organización.

Dashboard

En este apartado, puedes ver todos los detalles de tu cuenta, incluyendo:

- **Tickets por Prioridad:** Visualiza los tickets clasificados por prioridad (alta, media y baja).
- **Tickets Pendientes y en Operación:** Consulta todos los tickets pendientes y aquellos que están en operación, junto con el total de estos últimos.
- **Tiempos de Atención:** Revisa los tiempos de atención y su porcentaje correspondiente.
- **Mapa de Tickets:** Observa un mapa que muestra la ubicación de los tickets en atención.
- **Calificación del Servicio:** Visualiza la calificación del servicio de los tickets.
- **Estatus de los Tickets:** Revisa el estatus actual de los tickets.
- **Lista de Tickets Registrados:** Consulta una lista de tickets registrados que aún no han sido cerrados.





55 5322 0500
asae_contactanos@asae.com.mx
www.asae.com.mx

Tickets en operación

Esta lista muestra los tickets pendientes de registro que aún no están cerrados. Incluye la fecha de creación, la fecha de atención (día en que debía ser atendido), el tiempo de atención, el tipo de servicio, la sucursal y el Status. Además, se indica la prioridad del ticket.

Colores de retraso en los folios

1 día de retraso 2 días de retraso Mayor o igual a 3 días de retraso

Folio	Creación	Fecha atención	Tiempo de atención	Tipo de servicio	Sucursal	Status	Prioridad
SD240716000002	2024-07-16	2024-07-15	1 días, 12 minutos, 32 segundos	Mantenimiento correctivo	Acapulco Diamante	Planeado	Alta
SD240715000001	2024-07-15	2024-07-17	En espera	Mantenimiento correctivo	Acapulco	Planeado	Medio

Ilustración 1 Tickets en operación

Se proporciona un botón para ver más detalles del ticket y otro para editarlo.

Editar Ticket

Detalles del Ticket

Folio	Fecha atención	Tiempo de atención	Tipo de servicio	Sucursal	Status	Prioridad	Mostrar	Editar
SD240716000002	5	1 días, 51 minutos, 38 segundos	Mantenimiento correctivo	Acapulco	Planeado	Alta		
SD240715000001	7	En espera	Mantenimiento correctivo	Acapulco	Planeado	Medio		



55 5322 0500
asae_contactanos@asae.com.mx
www.asae.com.mx

En 'Mostrar Ticket' accedes a más detalles y podrás seguir el proceso en el que se encuentra el ticket.

Folio : SD240716000002

Ticket / SD240716000002

Información del ticket

Titulo (Asunto) Prueba
Tipo de servicio Mantenimiento correctivo
Folio SD240716000002
Prioridad Alta
Detalle Del Ticket

Información del equipo

Lista de equipos atendidos en el ticket:

76543werfg

Linea de tiempo

1. Cliente
Estatus: Procesado, Fecha termino: 16/07/2024 12:06:15 a. m.
2. Recepción
Estatus: Registro, Fecha registro: 16/07/2024 12:06:15 a. m.
3. Ejecución
Etapa pendiente.
4. Control
Etapa pendiente.
5. Calidad
Etapa pendiente.

Tiempo de atención

Ilustración 2 Detalles del ticket

Tickets Validados

En esta sección, encontrarás una lista de tickets que han sido validados por el supervisor. Además, puedes ver el tiempo de atención y otros detalles simplemente haciendo clic en "Detalles".

Tickets validados

Tickets / Validados por supervisor

Tickets validados por supervisor

Lista de tickets validados por supervisores, selecciona el registro para mostrar mas detalles y tiempos de atencion

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Buscar:

Folio	Creación	Fecha atención	Tiempo de atención	Cuadrilla	Usuario (asignado)	Status	Prioridad	Tiempos de atención
TSK240424000003		2024-04-20	4 días, 4 horas, 38 minutos, 37 segundos			Validado por asae	Baja	

Ilustración 3 Tickets Validados por el supervisor de ASAE



55 5322 0500



asae_contactanos@asae.com.mx



www.asae.com.mx

Nuevo ticket

Para asignar un nuevo ticket, asegúrate de completar todos los campos necesarios, aquellos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

- (1) **Seleccionar o Añadir Sucursal:** Puedes seleccionar una sucursal existente de la lista o, si no se encuentra en la lista, añadir una nueva sucursal.
- (2) **Seleccionar o Añadir Equipo:** En el campo del equipo, puedes seleccionar un equipo que ya esté registrado en la sucursal o agregar un nuevo equipo si es necesario.
- (3) **Agregar al Ticket:** Una vez que hayas seleccionado la sucursal y el equipo, podrás agregarlos al ticket para visualizarlos mejor. También tendrás la opción de eliminarlos si la sucursal o el equipo seleccionados no son correctos.
- (4) **Describir Detalles del Ticket:** Puedes añadir cualquier observación o detalle relevante al ticket en el campo de descripción.

Nuevo ticket

Completa los campos marcados *

Tipo de servicio
Mantenimiento correctivo

Tipo de servicio Correctivo
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE TUBERÍA CONDU

*** Metros**
8

*** Titulo (Asunto)**
Prueba 3

*** Prioridad**
Alta

*** Fecha programada**
19/07/2024

Completa los campos marcados *, agrega equipos al ticket para poder continuar

*** Sucursal**
Acapulco Coloso

*** Equipo**
SELECCIONAR

3 Agregar equipo al ticket

Sucursal
Acapulco Coloso

Equipo
SDW3E445RE - CISCO CATALYST 9300

4 Detalle del ticket

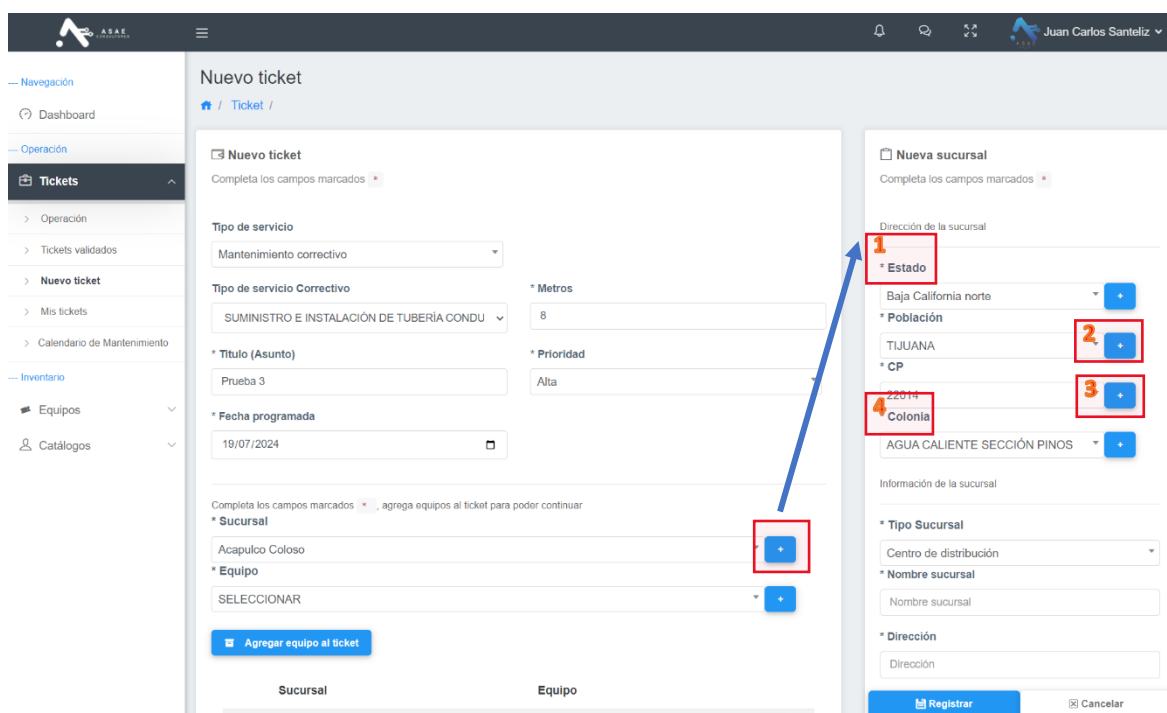
Registrar ticket

Ilustración 4 Agregar Nuevo Ticket

Agregar una Nueva Sucursal

Cuando desees agregar una nueva sucursal, es importante seguir un orden específico:

1. **Seleccionar o Agregar el Estado:** Primero, elige el estado correspondiente de la lista o agrégalo si no existe.
2. **Seleccionar o Agregar la Población:** Después de seleccionar el estado, elige la población. Se desplegarán todas las poblaciones disponibles en ese estado. Si la población no se encuentra en la lista, puedes agregarla. Asegúrate de haber seleccionado el estado primero para poder agregar la nueva población.
3. **Seleccionar o Agregar el Código Postal (CP):** Selecciona el CP de la lista disponible. Si el CP no está en la lista, puedes agregarlo, pero asegúrate de haber seleccionado primero la población y el estado correspondientes.
4. **Seleccionar o Agregar la Colonia:** Selecciona la colonia de la lista o agrégala. Debes haber seleccionado previamente el estado, la población y el CP para poder agregar una nueva colonia.



Nuevo ticket

Completa los campos marcados *

Tipo de servicio
 Mantenimiento correctivo

Tipo de servicio Correctivo
 SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE TUBERÍA CONDU

* Metros
 8

* Título (Asunto)
 Prueba 3

* Fecha programada
 19/07/2024

* Prioridad
 Alta

Completa los campos marcados *, agrega equipos al ticket para poder continuar

* Sucursal
 Acapulco Coloso

* Equipo
 SELECCIONAR

Agregar equipo al ticket

Sucursal Equipo

Nueva sucursal

Completa los campos marcados *

Dirección de la sucursal

1 * Estado
 Baja California norte

2 * Población
 TIJUANA

3 * CP
 22014

4 * Colonia
 AGUA CALIENTE SECCIÓN PINOS

Información de la sucursal

* Tipo Sucursal
 Centro de distribución

* Nombre sucursal
 Nombre sucursal

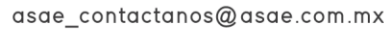
* Dirección
 Dirección

Registrar **Cancelar**

Ilustración 5 Nueva sucursal



55 5322 0500



Agregar un Nuevo Equipo

1. **Tipo de Equipo:** Selecciona un tipo de equipo. Si no está en la lista, puedes agregar uno nuevo.
2. **Categoría:** Después de seleccionar el tipo de equipo, elige una categoría. Si no está en la lista, agrégala, pero primero selecciona el tipo de equipo.
3. **Modelo:** Elige un modelo de la lista. Si no está, agrégalo, pero asegúrate de haber seleccionado el tipo de equipo y la categoría primero.

Al seleccionar un tipo de equipo, se cargarán automáticamente las rutinas y las imágenes obligatorias específicas para ese equipo. Esto se aplica solo a algunos tipos de equipo.

- **Agregar Rutinas:** Si necesitas agregar una nueva rutina, asegúrate de que no sea duplicada. El sistema no permitirá agregar rutinas existentes.
- **Visualizar y Eliminar:** Puedes ver y eliminar las rutinas e imágenes asociadas al equipo en cualquier momento.

Recuerda, las rutinas y las imágenes se cargan en función del tipo de equipo seleccionado.

Nuevo ticket

Completar los campos marcados *

Tipo de servicio

Mantenimiento correctivo

Tipo de servicio Correctivo

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE TUBERÍA CONDU

* Título (Asunto)

Prueba 3

* Fecha programada

19/07/2024

Completar los campos marcados *

agrega equipos al ticket para poder continuar

* Sucursal

Acapulco Coloso

* Equipo

SDW3E445RE - CISCO CATALYST 9300

Agregar equipo al ticket

Sucursal

Equipo

Acapulco Coloso

SDW3E445RE - CISCO CATALYST 9300

Detalle del ticket

Registrar ticket

Nuevo equipo

Completar los campos marcados *

Administración del equipo

1 Tipo Equipo

Categoría

IMPRESORA

* Categoría

OFICINA

* Modelo

HP LASERJET PRO M404

* Estado equipo

Activo

* Número de serie

SDW3E445RE

* Fecha de apertura

25/07/2024

* Fecha de adquisición

25/07/2024

* Fecha caducidad

26/07/2024

* Fecha garantía

29/08/2024

Rutina de la solución

Imágenes obligatorias

Observaciones

Registrar

Cancelar

Ilustración 6 Nuevo equipo



55 5322 0500
asae_contactanos@asae.com.mx
www.asae.com.mx

Una vez seleccionada la sucursal y el equipo, al hacer clic en "Registrar ticket", se mostrará una alerta con el número de folio de seguimiento, que se refiere a:

18/07/2024

Completa los campos marcados *, agrega equipos al ticket para poder continuar

* Sucursal
Acapulco

* Equipo
SELECCIONAR

Agregar equipo al ticket

Sucursal
Acapulco

Detalle del ticket
Urge

Registrar ticket

Nuevo ticket registrado.

Folio de seguimiento: SD240716000003

Aceptar

SD = Salud Digna
24 = Año
07 = Mes
16 = Día
000003 = Número consecutivo del ticket

Mis tickets

Se muestra la lista de tickets registrados por tu usuario. Para obtener más detalles sobre un ticket en particular, puedes seleccionar el icono azul correspondiente.

Mis Tickets

Proyecto / Tickets

Mis tickets

Lista de tickets registrados por tu usuario, selecciona el registro para mostrar mas detalles

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Folio	Tipo de servicio	Sucursal	Creación	Fecha atención	Tiempo de solución	Status
SD240716000002	Mantenimiento correctivo	Acapulco Diamante	2024-07-16	2024-07-15	1 días, 1 horas, 59 minutos, 50 segundos	Planeado
SD240715000001	Mantenimiento correctivo	Acapulco	2024-07-15	2024-07-17	En espera	Planeado

Buscar:

Detalles del ticket

Ilustración 7 Mis tickets registrados



55 5322 0500
asae_contactanos@asae.com.mx
www.asae.com.mx

Calendario de mantenimiento

El calendario de mantenimiento presenta los tickets pendientes y completados, mostrando la prioridad de cada uno junto con la hora en que fueron registrados. Los puedes visualizar ya sea por semana, mes o año.

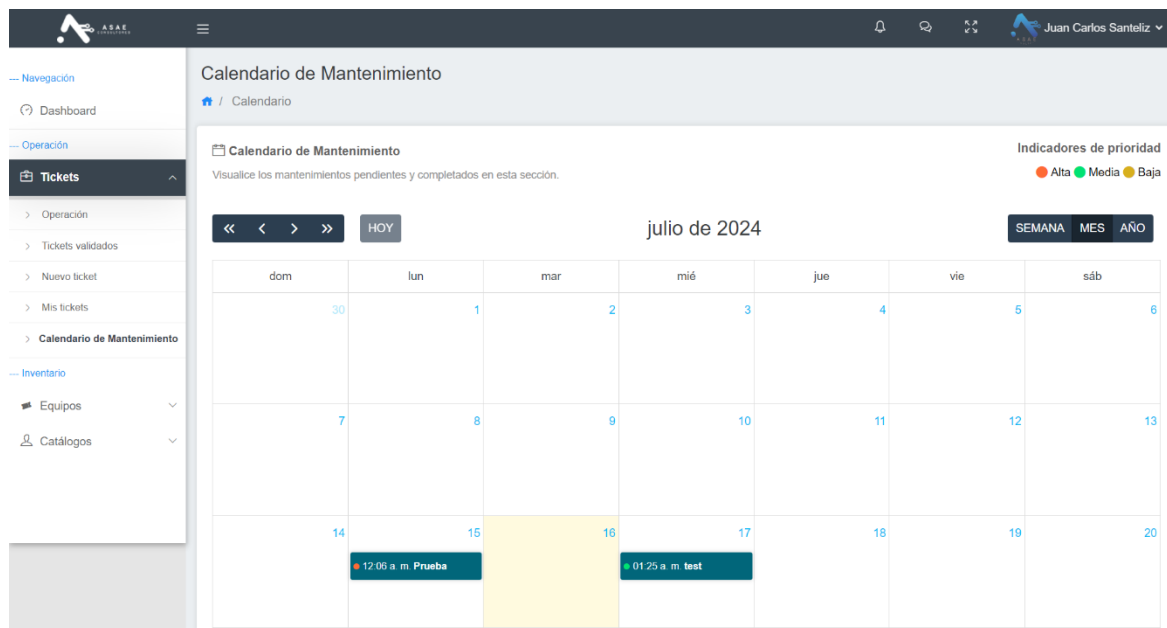


Ilustración 8 Calendario de mantenimiento

Lista de Equipos

Es importante seleccionar tanto la empresa como la sucursal antes de agregar un equipo, para garantizar que permanezca asociado a ambas entidades seleccionadas.

Equipo Lista

Empresa: Salud Digna (1)

Sucursal: Acapulco (2)

+ Agregar (3)

Mostrar: 5 entradas

Buscar: Buscar Equipos

Modelo	Tipo Equipo	Categoría	Estatus Equipo	Número De Serie
Cisco Catalyst 9300	Cableado	Switch	Activo	123
HP LaserJet Pro M404	Impresora	Oficina	Activo	HPLJ-M404-202307

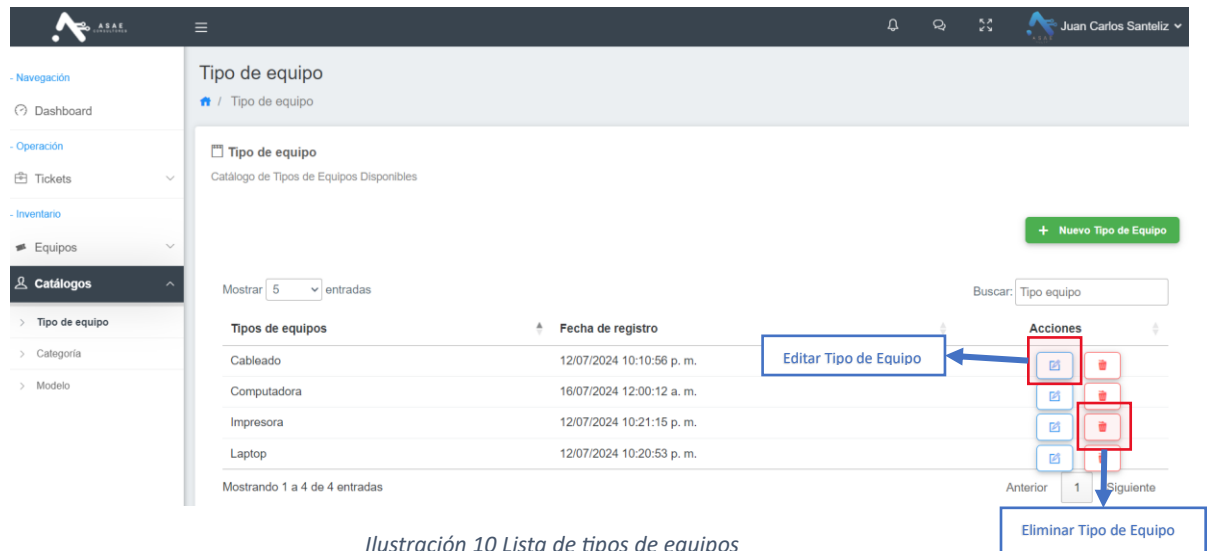
Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

Anterior 1 Siguiente

Ilustración 9 Vista de lista de equipos

Tipo de Equipo

Se presenta una lista de los tipos de equipos disponibles, con la posibilidad de añadir, editar o eliminar tipos según sea necesario.



Mostrar 5 entradas

Tipos de equipos	Fecha de registro
Cableado	12/07/2024 10:10:56 p. m.
Computadora	16/07/2024 12:00:12 a. m.
Impresora	12/07/2024 10:21:15 p. m.
Laptop	12/07/2024 10:20:53 p. m.

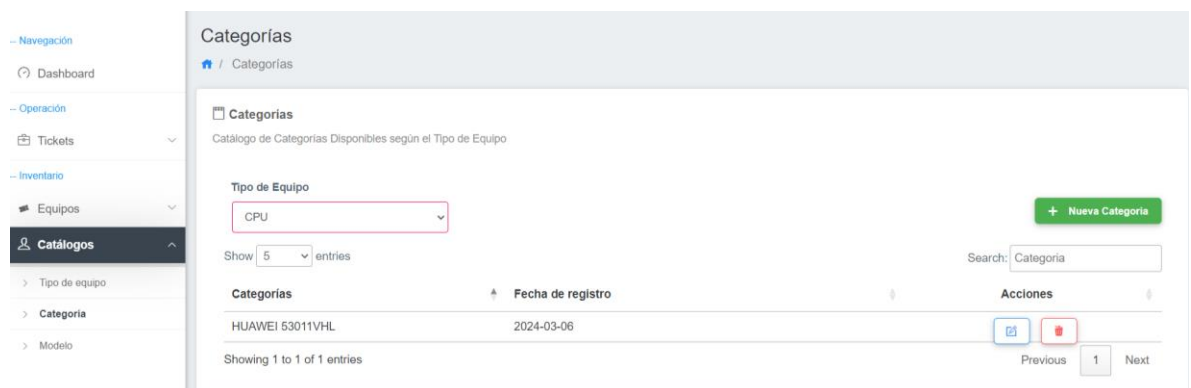
Mostrando 1 a 4 de 4 entradas

Acciones: [Editar Tipo de Equipo](#), [Eliminar Tipo de Equipo](#)

Ilustración 10 Lista de tipos de equipos

Categorías

Para agregar una nueva categoría, es fundamental seleccionar primero el tipo de equipo correspondiente. Posteriormente, tendrás la opción de editar o eliminar la categoría según sea necesario. Además, se muestra una lista de categorías junto con la fecha de registro de cada una.



Mostrar 5 entradas

Categorías	Fecha de registro
HUAWEI 53011VHL	2024-03-06

Showing 1 to 1 of 1 entries

Acciones: [Editar Categoría](#), [Eliminar Categoría](#)

Ilustración 11 Categorías



55 5322 0500
asae_contactanos@asae.com.mx
www.asae.com.mx

Modelo

Para ver los modelos disponibles, selecciona primero el tipo de equipo y luego la categoría. Esto te mostrará la lista de modelos existentes, y si así lo deseas, tendrás la opción de agregar uno nuevo. También cuenta con un apartado de acciones ya sea que quieras editar o eliminar el modelo que se encuentra en la lista.

Ilustración 12 Catálogo de modelos disponibles