

Contenido

OBJETIVOS REGEDIN SOFTWARE	3
Glosario	4
1. REGEDIN SOFTWARE	5
2. LOGIN	6
3. Pantalla inicial	7
4. Cambiar contraseña	7
5. Cerrar sesión	7
6. Usuario Administrador	8
6.1. Role	8
6.1.1. Nuevo	9
6.1.2. Guardar	9
6.1.3. Editar	9
6.1.4. Eliminar	10
6.2. Cliente	10
6.2.1. Nuevo	11
6.2.2. Guardar	11
6.2.3. Editar	11
6.2.4. Eliminar	12
6.3. Usuario	12
6.3.1. Nuevo	13
6.3.2. Guardar	13
6.3.3. Editar	13
6.3.4. Eliminar	14
7. Configuración	14
7.1. Usuario cliente	14
7.1.1. Guardar	15
7.1.2. Editar	15
7.1.3. Eliminar	16
7.2. Usuario Aplicación	16

7.2.1.	Guardar	16
7.2.2.	Editar	17
7.2.3.	Eliminar	17
7.3.	Operador Aplicación	17
7.3.1.	Guardar	18
7.3.2.	Editar	18
7.3.3.	Eliminar	19
7.4.	Usuario Área	19
7.4.1.	Guardar	19
7.4.2.	Editar	20
7.4.3.	Eliminar	20
7.5.	Aplicación Cliente ANS	21
7.5.1.	Guardar	21
7.5.2.	Editar	21
7.5.3.	Eliminar	22
7.6.	Aplicaciones	22
7.6.1.	Nuevo	23
7.6.2.	Guardar	23
7.6.3.	Editar	23
7.6.4.	Eliminar	24
7.7.	Áreas	24
7.7.1.	Nuevo	25
7.7.2.	Guardar	25
7.7.3.	Editar	25
7.7.4.	Eliminar	26
7.8.	Criticidad	26
7.8.1.	Nuevo	27
7.8.2.	Guardar	27
7.8.3.	Editar	27
7.8.4.	Eliminar	28
8.	Reporte Incidencias	28

OBJETIVOS REGEDIN SOFTWARE

El presente manual tiene como objetivo guiar al usuario a utilizar REGEDIN SOFTWARE para reportar y gestionar incidencias, obteniendo la información sistematizada deseada por el usuario y poder despejar todas las dudas existentes, comprendiendo lo siguiente:

- Guía para acceder al Software.
- Conocer cómo utilizar REGEDIN, mediante una descripción detallada e ilustrada de las opciones.
- Conocer el alcance de toda la información por medio de la explicación.

Glosario

Usuario: En sentido general usuario es un conjunto de permisos y recursos a los cuales se tiene acceso.

Rol: Es la lista de derechos que usuario obtiene de los grupos a los que pertenece, los derechos de usuario a la hora de acceder al sistema SISCOS.

Administrador: encargado de la creación de usuarios y configuración del Software.

Cliente: encargado de reportar las incidencias presentadas en las aplicaciones adquiridas.

Operador: encargado de gestionar las incidencias reportadas por el Cliente, el cual se le brindan el servicio de las aplicaciones.

1. REGEDIN SOFTWARE

Es un software para reportar y gestionar las incidencias en las aplicaciones que brindan sus servicios la empresa Soluciones Integrales ARE, es un software adaptable para el cliente permitiéndole reportar todo tipo de incidencia que presente la aplicación y dar soluciones en tiempo real, realizando un seguimiento sencillo de las incidencias detectadas de forma acorde con las necesidades del cliente.

Configuración Administrador:

- Role
- Cliente
- Usuario
- Áreas
- Aplicaciones
- Usuario-área
- Usuario- aplicación
- Operador- aplicación
- Usuario- cliente
- Aplicación- cliente
- Criticidad
- Consultas
- Reportes

Configuración Cliente:

- Reporte incidencia
- Consulta incidencia
- Estadísticas

Configuración Operador:

- Gestión incidencias(ticket)
- Consulta
- Estadísticas

2. LOGIN

Para poder ingresar a REGEDIN SOFTWARE se requiere que el usuario se identifique con su nombre de **Usuario** y la **Contraseña** correspondiente.

Al ingresar el usuario y la contraseña también se puede seleccionar el lenguaje que el usuario crea conveniente para su proceso en el aplicativo **Inglés o Español**, le damos clic en el icono **Ingresar** para acceder y si queremos cancelar el proceso se escoge la opción **Cancelar**.

Si al ingresar las credenciales no estén asignadas ya sea un usuario que no existe o una contraseña, mostrará un mensaje de información de usuario o clave no valida verifique por favor.

Ingresamos las credenciales asignadas damos clic en el icono **Ingresar** validará la información y permitirá el ingreso al aplicativo.

Posteriormente a la autenticación exitosa, el sistema automáticamente dirige al usuario a la pantalla inicial del aplicativo REGEDIN SOFTWARE.

3. Pantalla inicial

La pantalla inicial es el punto más importante para el uso del aplicativo REGEDIN, que le permite al usuario ser orientado de manera personalizada y en tiempo real de las funcionalidades o información que se puede llegar a necesitar o reafirmar según sea el caso para reportar o gestionar incidencias.

4. Cambiar contraseña

Se encuentra ubicada en la barra vertical superior lado derecho en el nombre del usuario clic en la flechita desplegable y se visualizan las 3 opciones ***Cambio contraseña, Descargar manual y Cerrar sesión.***

Permite al usuario dar clic en la opción ***Cambiar contraseña*** y hacer el cambio a la contraseña actual por la nueva que desea registrar.

5. Cerrar sesión

REGEDIN SOFTWARE tiene la opción para que el usuario pueda cerrar sesión en la barra vertical superior derecho. Dar clic en el ***Nombre del Usuario*** y dar clic en el botón ***Cerrar sesión.***

6. Usuario Administrador

Si el usuario ingresa como **Administrador** se debe tener claro que solo permite configurar los módulos que tiene asignado como **Cliente, Role y Usuario**. Administrador se encuentra ubicado en la barra vertical superior lado izquierdo, el usuario debe dar clic sobre el botón.

Seguidamente se visualizará las opciones accesibles, dar clic en el icono que el usuario necesite previamente configurar.

6.1. Role

Se encuentra ubicado en **Administración**, este módulo permite al usuario poder registrar los **Roles** que se crean conveniente para la administración del software, se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, el campo obligatorio en este módulo es el **Nombre** si el usuario deja este campo en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado del Rol que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no se podrá visualizar en el campo Role aparecerá vacío a la hora de crear un Usuario.

6.1.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Role.

6.1.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de Roles registrados con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Role creado correctamente”

6.1.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo **Nombre**, cambiamos el nombre por operador1 y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

6.1.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Roles agregados, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

6.2. Cliente

Se encuentra ubicado en **Administración**, este módulo permite al usuario poder registrar los **Clientes**, que se les brinda el servicio de las aplicaciones de la empresa Soluciones Integrales ARE para la administración del software, se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, los campos obligatorios en este módulo son el **NIT**, **Nombre** y **Dirección** etc. Si el usuario deja uno de estos campos en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado del Cliente que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no se podrá visualizar en los demás campos que le existan movimientos, no aparecerá.

6.2.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Cliente.

6.2.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de Clientes registrados con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Cliente creado correctamente”

6.2.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Dirección, cambiamos la dirección por calle 43#67-34 y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

6.2.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Clientes agregados, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

6.3. Usuario

Se encuentra ubicado en **Administración**, este módulo permite al usuario poder registrar **Usuarios**, para la administración del software. Se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, los campos obligatorios en este módulo son: el **Nombre, Email, Role, Nombre de usuario, Contraseña, Cambio contraseña y Estado** etc. Si el usuario deja uno de estos campos en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado del Usuario que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no podrá tener acceso al aplicativo.

6.3.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Usuario.

6.3.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de Usuarios registrados con un Id que se genera automáticamente.

6.3.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Nombre, cambiamos el nombre a Paola y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

6.3.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Usuarios agregados, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7. Configuración

Este módulo hace referencia al registro de todos los parámetros necesarios para el funcionamiento de los módulos principales de REGEDIN, permitiendo el ingreso a los parámetros **Aplicaciones, Área, Criticidad, Aplicación cliente ANS, Usuario cliente, Usuario área, Usuario aplicación y Operador aplicación** etc.

Cada módulo de REGEDIN tiene asociados unos parámetros iniciales para que se puedan realizar los procesos, el administrador del sistema se debe encargar del registro antes de que los usuarios comiencen a interactuar con los módulos habilitados.

7.1. Usuario cliente

Se encuentra ubicado en una de las acciones de **Usuario**, este módulo permite al usuario configurar a que **Cliente** pertenecer.

Se debe seleccionar el usuario que le va a realizar la configuración de asignar un cliente, dar clic sobre el icono que es un edificio y se visualizará un formulario el cual requiere de escoger los clientes que se encuentran registrados en el software REGEDIN.

Nota: tener claro a la hora de configurar que un usuario solo puede tener un cliente, pero un cliente si puede tener varios usuario y esta configuración es solo para usuario con rol cliente.

7.1.1. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra horizontal inferior lado derecho, se selecciona la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de **Usuario cliente** registrado con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Usuario cliente creado correctamente”

7.1.2. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Cliente, se selecciona el que se desea y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

7.1.3. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Usuario cliente agregado, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.2. Usuario Aplicación

Se encuentra ubicado en una de las acciones de **Usuario**, este módulo permite asignarle **Aplicación** a un usuario con **Rol cliente**.

Se debe seleccionar el usuario que le va a realizar la configuración de asignar aplicación, dar clic sobre el icono que es un pc y se visualizará un formulario el cual requiere de escoger las aplicaciones clientes ANS que se encuentran registrados en el software REGEDIN.

Nota: las aplicaciones clientes ANS que aparecen en este módulo son configuradas en su respectivo módulo, solo aparecen las aplicaciones que estén configuradas para dicho cliente y que ese cliente esté relacionado con el usuario seleccionado y configurado en el módulo usuario cliente.

Un usuario cliente solo puede reportar las aplicaciones que tenga configuradas al cliente que pertenezca.

7.2.1. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra horizontal inferior lado derecho, se selecciona la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de **Usuario aplicación** registrado con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Usuario aplicación creado correctamente”

7.2.2. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Aplicación, se selecciona el que se desea y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos del aplicativo.

7.2.3. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Usuario aplicación agregado, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.3. Operador Aplicación

Se encuentra ubicado en una de las acciones de **Usuario**, este módulo permite asignarle **Aplicación** a un usuario **con Rol Operador**.

Se debe seleccionar el usuario que le va a realizar la configuración de asignar aplicación, dar clic sobre el icono que es un pc y se visualizará un formulario el cual requiere de escoger las aplicaciones que se encuentran registrados en el software REGEDIN.

Nota: las aplicaciones que aparecen en este módulo son configuradas en su respectivo módulo Aplicaciones, aparecen todas las aplicaciones que estén configuradas a diferencia del módulo mencionado anteriormente.

Un usuario operador puede gestionar varias aplicaciones dependiendo su configuración de asignación.

7.3.1. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra horizontal inferior lado derecho, se selecciona la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de **Operador aplicación** registrado con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Operador aplicación creado correctamente”

7.3.2. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Aplicación, se selecciona el que se desea y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos del aplicativo.

7.3.3. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Operador aplicación agregado, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.4. Usuario Área

Se encuentra ubicado en una de las acciones de **Usuario**, este módulo permite asignarle **Aplicación** a un usuario con **Rol Operador**.

Se debe seleccionar el usuario que le va a realizar la configuración de asignar área, dar clic sobre el icono que es una hoja con lápiz y se visualizará un formulario el cual requiere de escoger las áreas que se encuentran registradas en el software REGEDIN.

Nota: las áreas que aparecen en este módulo son configuradas en su respectivo módulo Área.

7.4.1. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra horizontal inferior lado derecho, se selecciona la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de **Usuario área** registrado con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Usuario área creado correctamente”

7.4.2. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo Área, se selecciona el que se desea y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos del aplicativo.

7.4.3. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Usuario área agregado, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.5. Aplicación Cliente ANS

Se encuentra ubicado en una de las acciones de **Cliente**, este módulo permite asignarle a las **Aplicaciones el acuerdo de nivel de servicio** dependiendo de su cliente es decir la empresa.

Se debe seleccionar el Cliente que le va a realizar la configuración de asignar **ANS**, dar clic sobre el icono que es un reloj y se visualizará un formulario el cual requiere de escoger las aplicaciones y asignar el ANS.

Nota: un cliente (Empresa) puede tener varias aplicaciones.

7.5.1. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra horizontal inferior lado derecho, se selecciona la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de Aplicación cliente ANS, registrado con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Aplicación cliente creado correctamente”

7.5.2. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registros existentes y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso en el campo **ANS**, se selecciona el que se desea y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos del aplicativo.

7.5.3. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Aplicación cliente **ANS** agregado, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.6. Aplicaciones

Se encuentra ubicado en **Configuración**, este módulo permite al usuario poder registrar las **Aplicaciones** que se crean convenientes para la configuración del software, se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, el campo obligatorio en este módulo es el **Nombre** si el usuario deja este campo en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado de la aplicación que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no se podrá visualizar en el campo que se requiera de aplicaciones.

7.6.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Aplicaciones.

7.6.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de **Aplicaciones** registradas con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Aplicación creada correctamente”

7.6.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo **Nombre**, cambiamos el nombre por SISCOS y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

7.6.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Aplicaciones agregadas, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.7. Áreas

Se encuentra ubicado en **Configuración**, este módulo permite al usuario poder registrar las **Áreas** que se crean convenientes para la configuración del software, se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, el campo obligatorio en este módulo es el **Nombre** si el usuario deja este campo en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado del área que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no se podrá visualizar en el campo que se requiera de áreas.

7.7.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Áreas.

7.7.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de Áreas registradas con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Área creada correctamente”

7.7.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo **Nombre**, cambiamos el nombre por soporte y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

7.7.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de Áreas agregadas, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **SÍ** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

7.8. Criticidad

Se encuentra ubicado en **Configuración**, este módulo permite al usuario poder registrar las **Criticidad** que se crean convenientes para la configuración del software, se debe ingresar la información solicitada u obligatoria en los campos presentados para hacer un nuevo registro. Como se puede analizar a continuación.

El usuario ingresa la información correspondiente del nuevo registro, el campo obligatorio en este módulo es el **Nombre** si el usuario deja este campo en blanco no permite hacer el registro y mostrará mensaje de información por ejemplo.

Nota: el usuario debe tener claro cómo poner el estado de la criticidad que desee crear, porque si no selecciona el campo **Activo** es decir no tenga el chulito no se podrá visualizar en el campo que se requiera de criticidades.

7.8.1. Nuevo

Esta funcionalidad se encuentra ubicado en la barra vertical lado izquierdo, permite al usuario dar clic en el botón para realizar un nuevo registro en el módulo Criticidad.

7.8.2. Guardar

Esta opción se encuentra ubicada en la funcionalidad mencionada anteriormente **Nuevo**, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Guardar** y se hace un nuevo registro en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo, en el listado de criticidades registradas con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Criticidad creada correctamente”

7.8.3. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo **Nombre**, cambiamos el nombre por Alto y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

7.8.4. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de criticidades agregadas, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

8. Reporte Incidencias

Este módulo permite hacer un **Seguimiento de incidencias**, administra y mantiene listas de incidencias, conforme son requeridos por la organización. Los sistemas de este tipo son comúnmente usados para crear, actualizar y resolver incidencias reportadas por usuarios. Un sistema de seguimiento de incidencias también contiene una base de conocimiento que contiene información de cada cliente, soluciones a problemas comunes y otros datos relacionados.

Un **Ticket** es un archivo contenido en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones de software hechas por personal de soporte técnico o Facturación a pedidos de un usuario final que ha reportado una incidencia que está impidiéndoles trabajar en sus **Aplicaciones** cuando ellos esperaban poder hacerlo.

Típicamente el ticket tiene un número único de referencia, también conocido como un número de caso, el cual es usado para permitir al cliente o al personal de localizar, añadir o comunicar el estado de la incidencia o requerimiento.

Las incidencias pueden tener muchos aspectos, cada incidencia en el sistema puede tener un nivel de criticidad asignado, basado en la importancia total de esa incidencia. Las incidencias Altas son las más severas que deben ser resueltas en la forma más rápida posible, tomando precedencia sobre todas las demás incidencias. Las incidencias de urgencia Baja o Medio son menores, y deben ser resueltos como lo permita el tiempo. Otros detalles de las incidencias incluyen la experiencia del cliente con el incidente (sea interna o externa), fecha de registro, descripciones detalladas del problema experimentado, intentos de soluciones y otra información relevante, cada incidencia mantiene un historial de cada cambio.

El usuario al reportar solo debe presentar la información de él, que se le fue asignada al momento de realizar su configuración respectivamente.

8.1. Reportar

Esta opción se encuentra ubicada en la barra vertical inferior lado izquierdo, se ingresa la información requerida u obligatoria, cuando ya se tiene toda la información necesaria dar clic en el icono **Reportar** y se hace un nuevo reporte en el aplicativo y debe aparecer en la pantalla principal del módulo **Consultas incidencias** del usuario, en el listado de incidencias registradas con un Id que se genera automáticamente.

Seguidamente presentará mensaje de información, “Reporte enviado correctamente”.

8.2. Consulta Incidencias

Este módulo se encuentra ubicado dentro de Reporte incidencias, permite al usuario cliente realizar consultas de todas las incidencias registradas que le pertenezcan. Para llevar un seguimiento de las incidencias a la hora de ser gestionadas.

Para realizar la funcionalidad es filtrando ya sea por área o aplicación, seguidamente dar clic en icono y se visualizará la información correspondiente como se puede analizar a continuación.

8.2.1. Editar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho con el icono de un lápiz, permitiendo al usuario escoger uno de los registro existente y seleccionar el que se le necesita hacer una modificación en la información guardada, luego hacer clic en la opción **Editar**.

Cuando el usuario hace clic en el botón visualizará el formulario y debe escoger uno de los campos que va a editar.

En este caso campo **Criticidad**, cambiamos el nombre por bajo y seguidamente en el botón **Actualizar** y el registro ha sido modificado correctamente en la base de datos de la aplicación.

8.2.2. Eliminar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado derecho, permite al usuario seleccionar un registro existente y dar clic en la opción **Eliminar** y automáticamente eliminarlo del listado de consultas registradas, pero no es eliminado de la base de datos.

Hacemos clic en la opción **Sí** y confirma que si va a eliminar el registro seleccionado o **No** para cancelar el proceso.

Nota: para que un registro sea eliminado no le deben existir movimientos en el aplicativo porque de lo contrario mostrará mensaje de error.

8.3. Estadísticas

Este módulo se encuentra ubicado dentro de Reportes incidencias, permitiendo al Usuario cliente poder visualizar por medio de gráficas toda la información registrada de las incidencias que reporte. Clasificando que producto es el que más incidencia presenta, el área que más ha sido reportada entre otras.

9. Gestión Incidencias

La Gestión de incidencias es un área de procesos perteneciente a la Gestión de servicios de productos de la organización Soluciones integrales ARE. El primer objetivo de la gestión de incidencias es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan, y sus clientes se encuentren satisfechos de los productos brindados.

9.1. Consulta Reporte

Este módulo se encuentra ubicado en Gestión incidencias, permite al usuario con rol operador visualizar todas las incidencias asignadas que fueron reportadas por un usuario cliente.

9.1.1. Gestionar

Esta funcionalidad se encuentra ubicada en la barra horizontal lado izquierdo, se debe dar clic en la opción a la hora de tener claro los Tickets próximos a vencer su acuerdo de ANS.



Poco tiempo



Sobre el tiempo



Bien de tiempo