

4. Instructivo para administradores

Índice

Índice..... 2

1. Introducción 3

2. Pantalla principal 3

 2.1 Búsqueda de tickets nuevos 3

 2.2 Cerrar sesión 4

 2.3 Mi perfil 4

 2.4 Categorías 4

 2.5 Usuarios (asignación de roles) 5

3. Asignación de tickets 6

4. Reportes 7

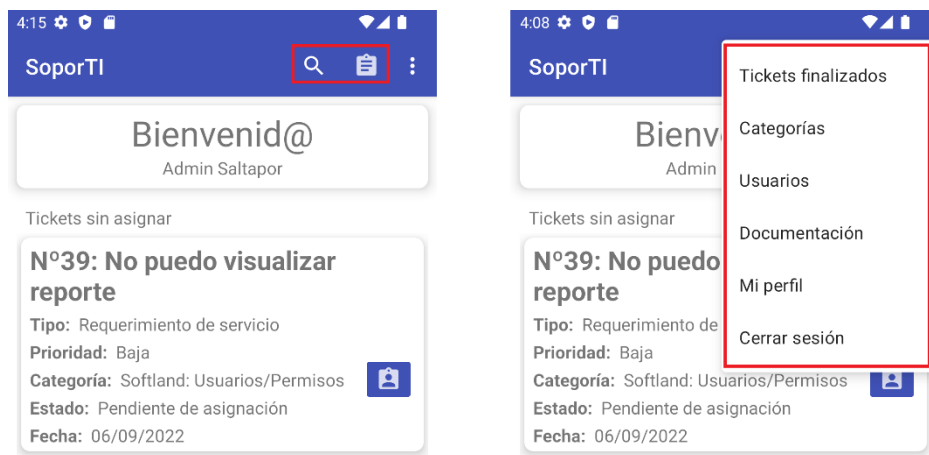
5. Consola de *Firebase* 8

6. Otros 9

1. Introducción

El presente instructivo explica y detalla cómo utilizar todas las funcionalidades disponibles para el rol de tipo administrador en la aplicación. Se recomienda seguir los manuales en el orden propuesto para un mejor entendimiento de la aplicación.

2. Pantalla principal



1. Pantalla principal del rol administrador

Desde la pantalla principal del rol de usuario se tiene acceso a varias funcionalidades:

- Búsqueda de tickets nuevos (barra de tareas).
- Cerrar sesión (opciones adicionales).
- Mi perfil (opciones adicionales).
- Categorías (opciones adicionales).
- Usuarios o asignación de roles (opciones adicionales.)
- Reportes (barra de tareas).

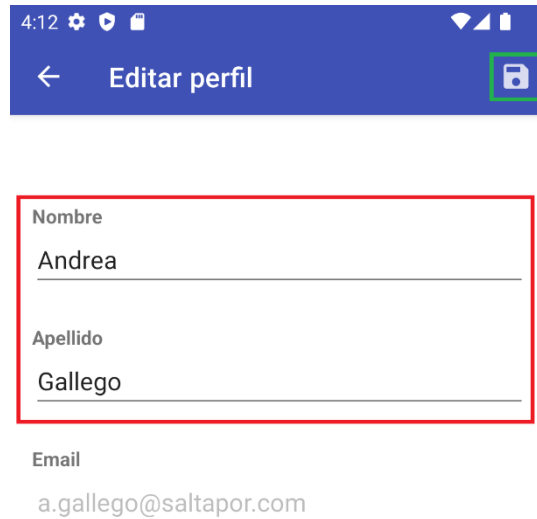
2.1 Búsqueda de tickets nuevos

Seleccionando la lupa de la barra superior (resaltada en rojo en la imagen de la izquierda), la misma se convierte en un campo tipo texto en donde el usuario podrá ingresar las palabras a buscar para filtrar el título, descripción o estado de los tickets que se observan en esta pantalla (resaltados en verde), los cuáles son todos los tickets sin un Profesional de TI asignado.

2.2 Cerrar sesión

Seleccionando el botón cerrar sesión de la pantalla principal, la sesión activa del usuario se desconectará de la app.

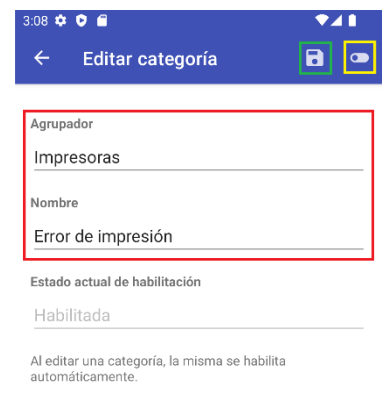
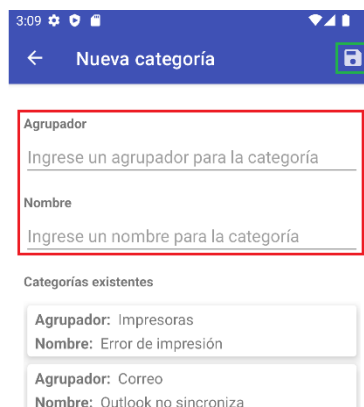
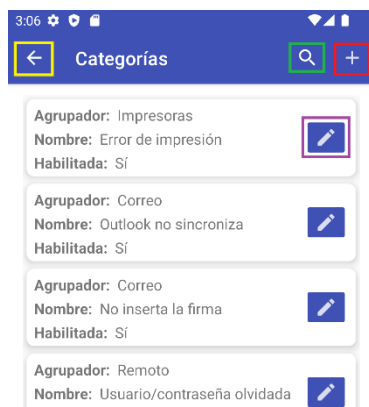
2.3 Mi perfil



2. Editar perfil

Desde esta opción el administrador podrá acceder a visualizar su nombre, apellido (resaltados en rojo) e email, permitiendo editar las primeras dos opciones en caso de ser necesario. Luego de editar, puede guardar los cambios presionando en el botón de guardado de la barra superior (resaltado en verde). El usuario administrador principal no tiene acceso a esta opción.

2.4 Categorías



3. Categorías

Al acceder a la pantalla de categorías, a la izquierda de la imagen, el administrador visualiza las categorías existentes, pudiendo filtrarlas por palabras clave, crear categorías nuevas o editar las ya existentes. Para crear una categoría se debe:

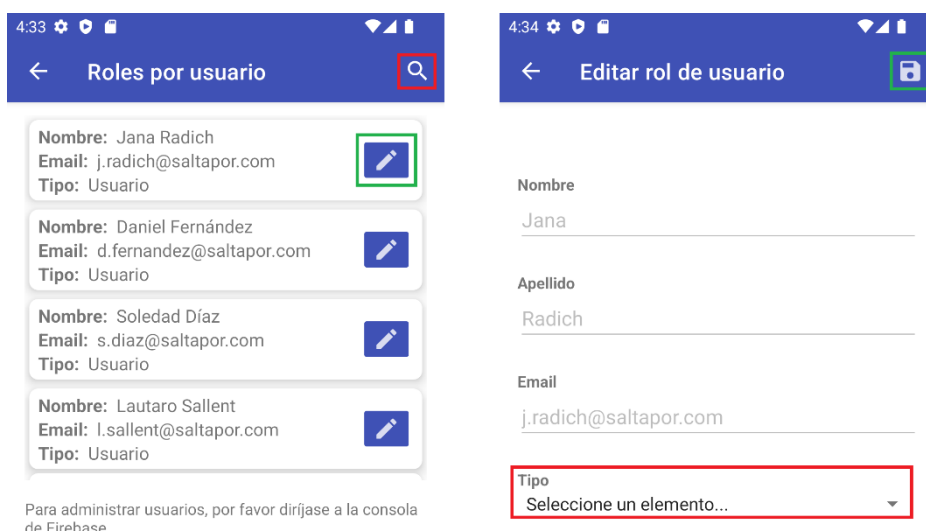
1. Seleccionar el botón “+” de la barra superior. Esto abrirá la pantalla de “Nueva categoría” del centro de la imagen.
2. En esta pantalla, donde también se visualizan las categorías existentes, se debe ingresar el agrupador de esa categoría y un nombre para la misma (resaltados en rojo).
3. Una vez ingresados estos campos, se puede guardar la nueva categoría desde el ícono de guardado de la barra superior (resaltado en verde).

Para editar una categoría, desde la pantalla de categorías:

1. Presionar el botón del lápiz de la categoría deseada (resaltado en violeta). Esto abrirá la pantalla de “Editar categoría” de la derecha de la imagen.
2. Desde esta pantalla, si el administrador desea editar el agrupador o nombre de la categoría, puede hacerlo en sus respectivos campos (resaltados en rojo) y luego guardar los cambios desde el botón de guardado (resaltado en verde).
3. Si el administrador desea deshabilitar la categoría en cuestión, debe seleccionar el botón de *switch* de la barra superior (resaltado en amarillo).

Al crear o editar una categoría, la aplicación valida que no exista una idéntica, antes de guardar los cambios. Las categorías deshabilitadas no permiten ser utilizadas al crear, asignar o concluir tickets, pero sí pueden utilizarse para filtrarlos.

2.5 Usuarios (asignación de roles)



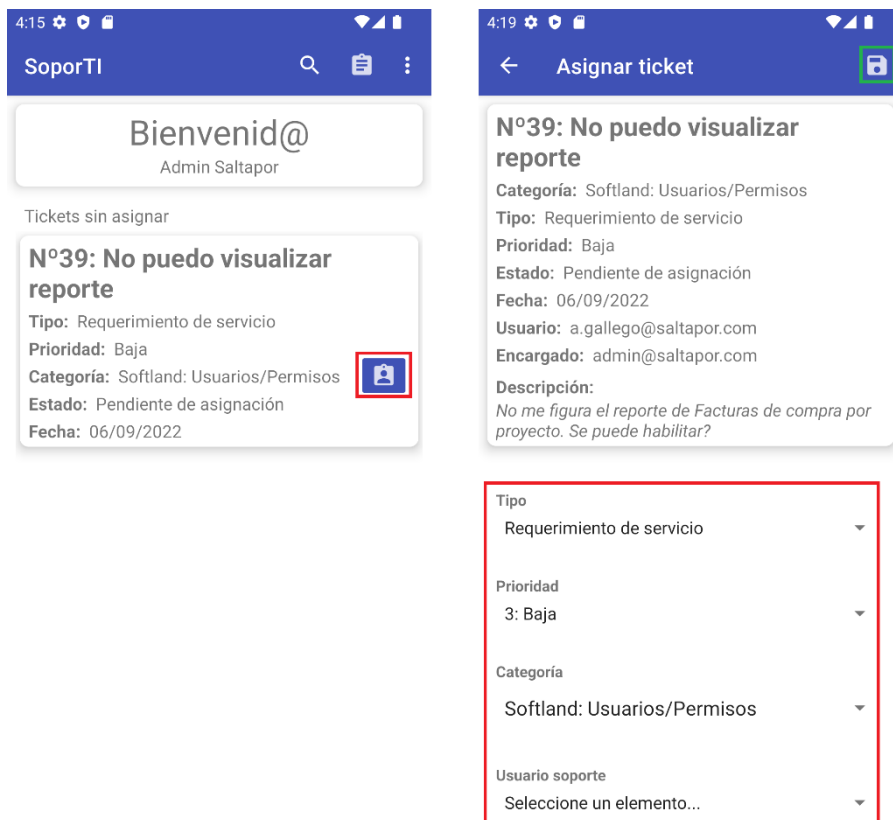
4. Usuarios (roles)

Desde esta sección de la app, el administrador puede asignar o cambiar los roles de cualquier usuario. El único rol que no puede ser editado es el del administrador principal. Los usuarios listados pueden filtrarse por nombre, apellido o email, utilizando la lupa de la barra superior en la pantalla de la izquierda (resaltada en rojo).

1. Para editar el rol de un usuario, en la pantalla de la izquierda, se debe presionar el botón del lápiz del usuario elegido (resaltado en verde).
2. Esto llevará a la pantalla de edición del usuario, en la derecha de la imagen, en la cual se debe seleccionar el tipo (resaltado en rojo).
3. Una vez seleccionado el tipo, se guardan los cambios presionando en el botón de guardado (resaltado en verde).

Apenas se registran, los usuarios no tienen un rol asignado, para evitar que usuarios no autorizados accedan a la app.

3. Asignación de tickets

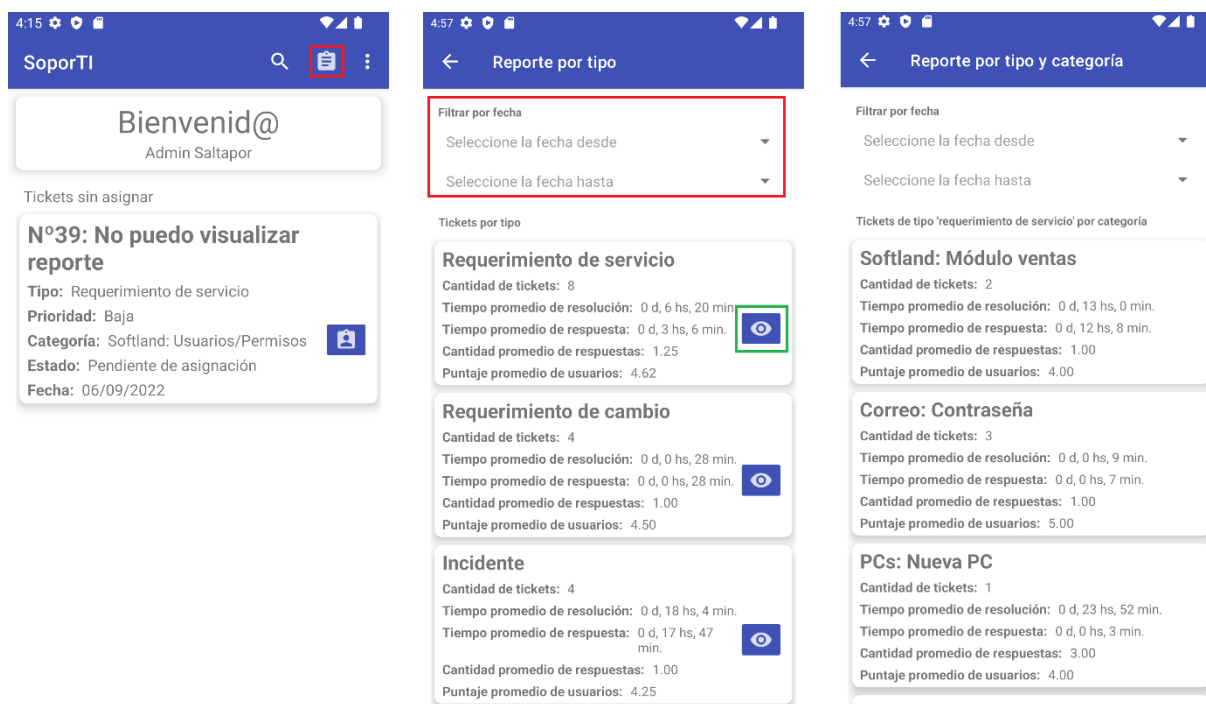


5. Asignación de tickets

1. Para asignar un ticket, desde la pantalla principal, en la izquierda de la imagen, se debe seleccionar el botón de asignación (resaltado en rojo) del ticket que se quiere asignar.
2. Esto abrirá la pantalla de asignación, a la derecha de la imagen, en donde se podrá visualizar la información del ticket seleccionado, incluidos el tipo, prioridad y categoría seleccionados por el usuario que lo creó. La aplicación permite al administrador editar estos datos y seleccionar el Profesional de TI al cual será asignado el ticket (resaltados en rojo).
3. Una vez completados estos datos, se pueden guardar los cambios desde el botón de guardado (resaltado en verde).

Cuando el ticket es asignado, su estado cambia a “Pendiente respuesta de soporte”.

4. Reportes



6. Reportes

Desde la pantalla principal, a la izquierda de la imagen, seleccionando el ícono de reportes de la barra superior (resaltado en rojo), se accede a la sección de reportes de la app. En esta sección, el administrador puede ver ciertos KPIs, recolectados a partir de los tickets con estado “Finalizado”, que le permiten conocer cómo está siendo el desempeño del área.

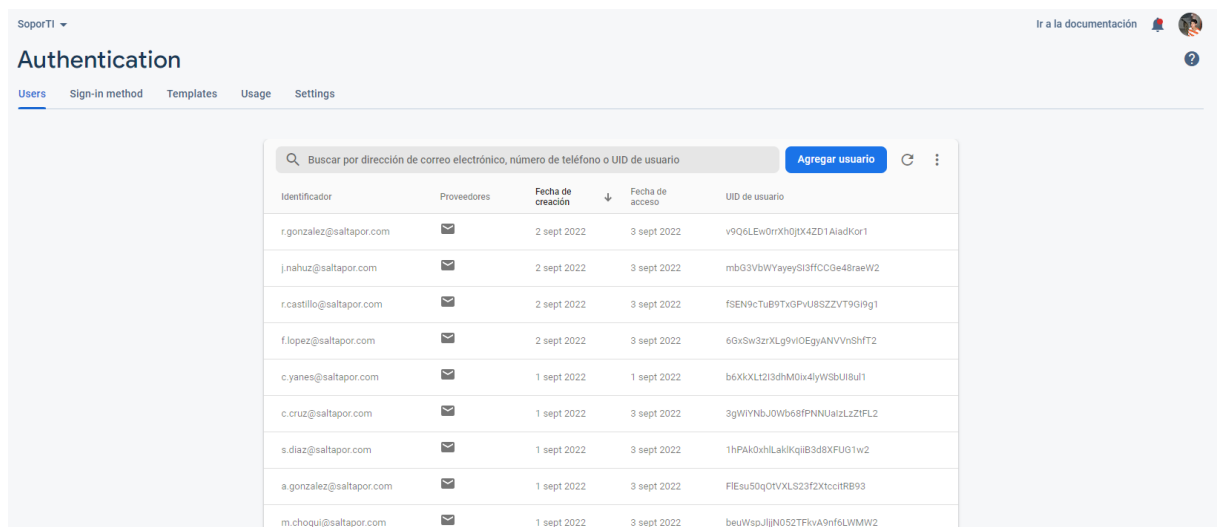
En la primera pantalla, la del centro de la imagen, se agrupan todos los tickets finalizados por tipo y se calcula la cantidad de cada uno, el tiempo promedio de resolución, de respuesta, la cantidad promedio de respuestas y el puntaje promedio de los usuarios.

Si se presiona el botón de visualización (resaltado en verde) de un tipo, se visualizará esta misma información, pero agrupada por categoría, para ese tipo de tickets. Como se ve en la pantalla de la derecha.

En ambas pantallas se pueden filtrar los tickets entre dos fechas, para ver la información por períodos.

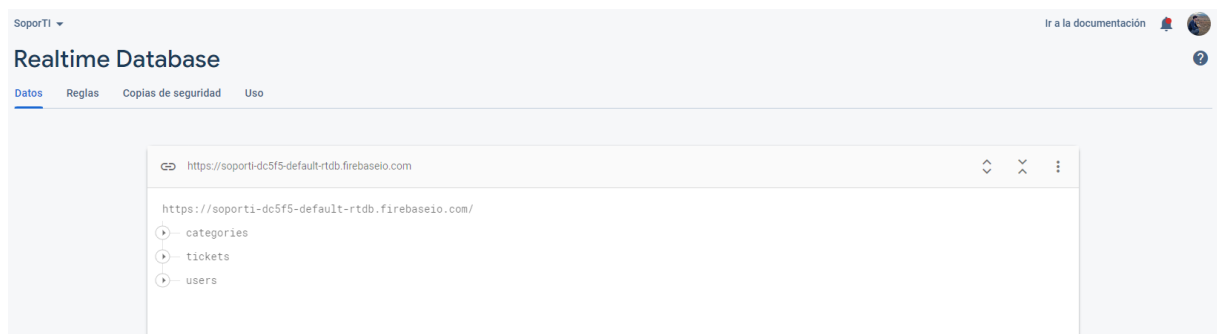
5. Consola de *Firebase*

El usuario administrador principal tiene acceso a la consola de *Firebase*, desde donde podrá reestablecer la contraseña de los usuarios, inhabilitarlos o borrarlos:



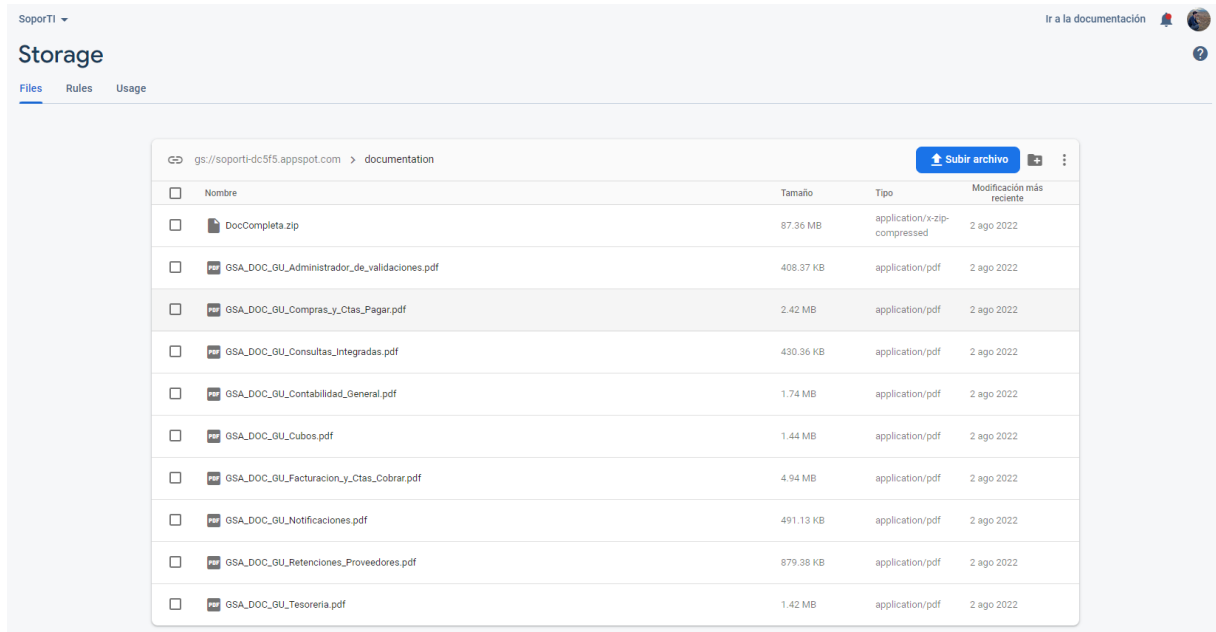
7. Usuarios desde la consola de *Firebase*

Desde esta consola también tiene acceso a la base de datos:



8. Base de datos desde la consola de *Firebase*

Otra funcionalidad importante es que desde aquí puede gestionar los archivos que se visualizan en la pantalla de documentación, y gestionar todos los archivos adjuntos:



9. Storage desde la consola de Firebase

6. Otros

De la misma manera en que lo hace el usuario, el administrador puede entrar a las secciones “Documentación” y “Tickets finalizados” de la app. Para más información dirigirse al “Instructivo para usuarios”.