



SISTEMA GESTOR F1

GUIA DE USUARIO

Fecha de elaboración:

Mayo de 2012

CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	MANEJO DE LA HERRAMIENTA.....	3
2.1	INICIO	3
2.2	DATOS DE USUARIO	4
2.3	REGISTRAR UNA ORDEN DE TRABAJO	5
2.4	ORDENES DE TRABAJO	9

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1:	Interfaz del Sistema.....	3
Figura 2:	Datos de Usuario.....	4
Figura 3:	Cambio de Contraseña	4
Figura 4:	Lista de Usuarios.....	5
Figura 5:	Registro del Requerimiento	5
Figura 6:	Orden de Trabajo Asignada y No Asignada.....	6
Figura 7:	Detalle del Seguimiento descrito por el Técnico Asignado	6
Figura 8:	Orden de Trabajo Con y Sin Seguimiento.....	6
Figura 9:	Orden de Trabajo Con y Sin Solución	7
Figura 10:	Detalle de la Solución de la Solución descrita por el Técnico	7
Figura 11:	Descripción de la Conformidad del Cliente.....	8
Figura 12:	Descripción de la Disconformidad del Cliente.....	8
Figura 13:	Detalle de Conformidad y Observaciones del Cliente	9
Figura 14:	Nueva Orden de Trabajo creada después de Anidar la Orden de Disconformidad	9
Figura 15:	Estados de las Ordenes de Trabajo	9

1. INTRODUCCION

El Sistema GESTOR F1 es una herramienta de Mesa de Ayuda y un Administrador de Tecnologías de la Información que está potenciada para realizar el manejo de requerimientos y que permite la comunicación entre los actores del negocio: Cliente, Técnico y Administrador.

2. MANEJO DE LA HERRAMIENTA

En la interfaz inicial, se tienen 4 menús que se detallan a continuación:

2.1 INICIO

Al ingresar con el USUARIO y CONTRASEÑA que se le es asignado por el administrador visualizará la siguiente pantalla:



Figura 1: Interfaz del Sistema

Se describen el número de órdenes de trabajo pendientes de solución y conformidad, con el objetivo de que usted pueda hacer la gestión correspondiente.

2.2 DATOS DE USUARIO

a) Ver Datos

Se muestran sus datos personales, en caso de solicitar un cambio o actualización de datos debe contactarse con el administrador



DATOS DE USUARIO

Login : cliente
 Tipo : Cliente
 Cliente : Interno ☒ Externo ☐

Email : cliente@correo.com

Datos del Cliente:
 NOMBRES : Cliente
 ENTIDAD : YanapTI
 CARGO : Cliente

Ubicacion Fisica :
 CIUDAD : La Paz

Visualizar Ordenes de Trabajo por:
 GENERAL ☒

Visualizar Registro de Ordenes:
 CON CLIENTE/TITULAR ☒

AP. PATERNO : Mesa de
 AREA : Sistemas
 TELEFONO : 0

AP.MATERNO : Ayuda
 ESPECIALIDAD : Sistemas
 CELULAR :

DIRECCION : La Paz

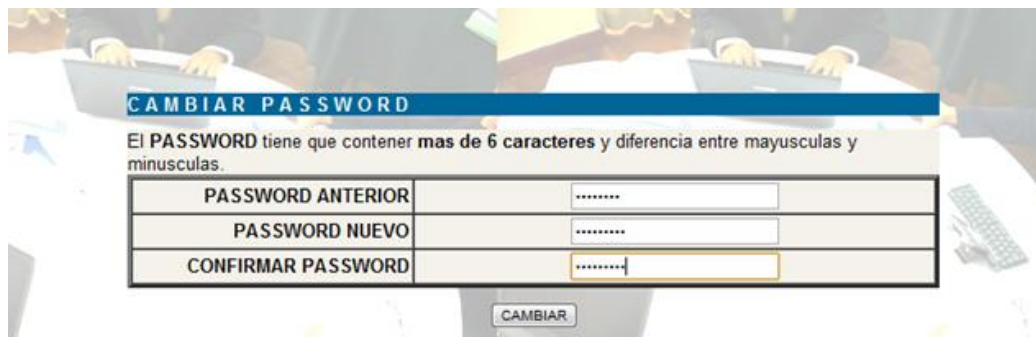
NO SOLUCIONADOS ☒

SIN CLIENTE/TITULAR ☐

Figura 2: Datos de Usuario

b) Cambiar Contraseña

Al momento de ingresar por primera vez debe elegir esta opción para cambiar su contraseña y de esta manera evitar que su cuenta sea bloqueada por el sistema



CAMBIAR PASSWORD

El PASSWORD tiene que contener **mas de 6 caracteres** y diferencia entre mayusculas y minusculas.

PASSWORD ANTERIOR	<input type="password"/>
PASSWORD NUEVO	<input type="password"/>
CONFIRMAR PASSWORD	<input type="password"/>

Figura 3: Cambio de Contraseña

c) Lista de Directorio

Mediante esta opción podrá visualizar todos los usuarios registrados en el sistema

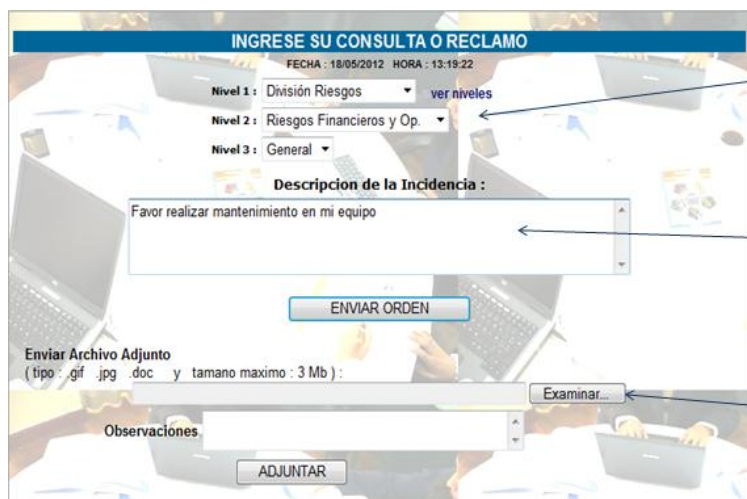
LISTA DE USUARIOS							
TIPO	NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	CARGO	TELE	DIRECCION	IMPRIMIR	
A	Administrador de Sistemas	Sistemas	Gerente de Sistemas	2443232	Calle Montevideo No. 142		
C	Cliente Mesa de Ayuda	Sistemas	Cliente	0	La Paz		
A	Oficial de Seguridad	Externa	OSI	2730402	Achumani		
T	Personal Yanapí Consultores	Consultores	Consultores	2152273	Achumani		

Figura 4: Lista de Usuarios

2.3 REGISTRAR UNA ORDEN DE TRABAJO

Este es el menú más importante ya que mediante esta opción el usuario podrá realizar la solicitud y la gestión para sus requerimientos. La misma está conformada por 5 pasos los cuales se describen a continuación:

PASO 1 - Registro del requerimiento: Primeramente se debe tipificar el requerimiento, seleccionando los niveles del área de donde proviene el mismo, seguidamente se debe describir la solicitud o requerimiento. Finalmente si el usuario necesita adjuntar algún archivo, lo puede realizar en la parte de final de la ventana, y colocar alguna observacion acerca del mismo. Por ultimo enviar la orden.



The screenshot shows a web form titled "INGRESE SU CONSULTA O RECLAMO" with a date and time stamp. It includes three dropdown menus for "Nivel 1", "Nivel 2", and "Nivel 3". A text area for "Descripción de la Incidencia" contains the text "Favor realizar mantenimiento en mi equipo". Below this is an "ENVIAR ORDEN" button. At the bottom, there is a section for "Enviar Archivo Adjunto" with a file type and size limit, an "Examinar..." button, and an "Observaciones" text area with an "ADJUNTAR" button. Annotations on the right side point to these elements:

- Niveles de tipificación, área de donde proviene el requerimiento (pointing to the level dropdowns)
- Descripción del requerimiento o solicitud (pointing to the description text area)
- Adjuntar archivo (pointing to the file upload section)

Figura 5: Registro del Requerimiento

PASO 2 - Asignación: Después de registrar su orden, el administrador le asignará un técnico que atenderá su solicitud considerando la carga de trabajo, para que atienda su requerimiento. Podrá verificar que su solicitud ya fue asignada ingresando al menú de Ordenes de trabajo.

ORDENES DE TRABAJO																
Nº	ANIDADO A	FECHA Y HORA	ENVIADO POR	TIPO	CLIENTE / TITULAR	INCIDENCIA	ASIGNACION	FECHA SOLUCION	SEGU	SOLU	CONF	IMPRIMIR INTERNO	IMPRIMIR EXTERNO	ARCHIVO	ADJUNTO	ORIGEN
4	X	18/05/2012 09:48:58	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora			0	1	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
3	X	17/05/2012 20:30:48	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	18/05/2012	1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
2	X	17/05/2012 20:30:11	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Oficial de Seguridad	17/05/2012	0	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
1	X	17/05/2012 19:22:20	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	17/05/2012	1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA

Orden de Trabajo sin asignar

Orden de Trabajo asignada a un Técnico

Figura 6: Orden de Trabajo Asignada y No Asignada

PASO3 - Seguimiento: En la columna SEGUI, podrá visualizar si el técnico a quien le fue asignada su orden está atendiendo la misma poniendo seguimientos. Al hacer clic sobre el “1” podrá visualizar la siguiente pantalla:

SEGUIMIENTO						
Nro : 1						
Descripción: Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora						
Nro	REALIZADO POR	ESTADO	OBSERVACIONES	ARCH. ADJ.	FECHA	HORA
1	Cliente Mesa de Ayuda	Cumplida en fecha	Favor atender el requerimiento a la brevedad por tema normativo	Ninguno	17/05/2012	19:28:03
RETORNAR						

Figura 7: Detalle del Seguimiento descrito por el Técnico Asignado

Cuando una orden tiene seguimientos, el número de la columna SEGUI cambia de 0 a 1, dependiendo del número de seguimientos que este tenga.

ORDENES DE TRABAJO																
No	ANADADO A	FECHA Y HORA	ENVIADO POR	TIPO	CLIENTE / TITULAR	INCIDENCIA	ASIGNACION	FECHA SOLUCION	SEGUI	SOLU	CONF	IMPRIMIR INTERNO	IMPRIMIR EXTERNO	ARCHIVO	ADJUNTO	ORIGEN
5	X	18/05/2012 19:23:31	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora			1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
4	X	18/05/2012 19:48:58	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora			1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
3	X	17/05/2012 20:30:48	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	18/05/2012	1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
2	X	17/05/2012 20:30:11	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Oficial de Seguridad	17/05/2012	0	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA
1	X	17/05/2012 19:22:20	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	17/05/2012	1	0	0	0	0	0	NINGUNO	MESA

Orden de Trabajo sin seguimiento

Orden de Trabajo con 1 seguimiento

Figura 8: Orden de Trabajo Con y Sin Seguimiento

PASO4 - Solución: Cuando el Técnico asignado le haya dado solución a su requerimiento en la columna SOLU tendrá la siguiente imagen:

ORDENES DE TRABAJO															
Nº	ANIDADO A	FECHA Y HORA	ENVIADO POR	TIP	CLIENTE / TITULAR	INCIDENCIA	ASIGNACION	FECHA SOLUCION	RESOL	SOLU	CONF	IMPRIMIR INTERNO	IMPRIMIR EXTERNO	ARCHIVO ADJUNTO	Califica
6	J	19/05/2012 12:48:55	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora con urgencia			2					NINGUNO	MESA
5	X	19/05/2012 19:20:31	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora			1					NINGUNO	MESA
4	X	19/05/2012 09:48:58	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora	Personal Yanapti Consultores	20/05/2012	1					NINGUNO	MESA
3	X	17/05/2012 20:30:48	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapti Consultores	19/05/2012	2					NINGUNO	MESA
2	X	17/05/2012 20:30:11	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Oficial de Seguridad	17/05/2012	2					NINGUNO	MESA
1	X	17/05/2012 19:22:20	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapti Consultores	17/05/2012	1					NINGUNO	MESA

Orden de Trabajo con solución

Orden de Trabajo sin solución

Orden de Trabajo con solución

Orden de Trabajo sin solución

Figura 9: Orden de Trabajo Con y Sin Solución

Al hacer click sobre la imagen podrá visualizar la solución que describe el técnico

SOLUCION

Orden Nro. : 1

Descripcion: Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora

Solucionado por: Personal Yanapti Consultores

Fecha de Ejecucion de Solucion: 17/05/2012

Fecha de solucion: 17/05/2012 Hora: 19:31:08

Detalles de la Solucion :

Se cambio el cartidge y se imprimio una hoja de prueba sin inconvenientes

Medidas Preventivas Recomendadas

Ninguna

ARCHIVO ADJUNTO : Ninguno

RETORNAR

Figura 10: Detalle de la Solución descrita por el Técnico

PASO 5 - Conformidad: Debe ingresar su conformidad en la columna CONF. Primero calificar su conformidad o disconformidad con los tres estados que son: Tiempo de Solución (*Malo, Bueno, Excelente*), Calidad de Atención (*Malo, Bueno, Excelente*) y el punto más importante Tipo de Conformidad (*Conforme o Disconforme*)

Si está *Conforme* con la solución de su requerimiento, simplemente debe escribir las observaciones y Guardar

CONFORMIDAD Y OBSERVACIONES DEL CLIENTE

Nro Orden de Trabajo : 4
 Descripción: Favor realizar el mantenimiento de la impresora

SEGUIMIENTO					
Nro	REALIZADO POR	ESTADO	OBSERVACIONES	FECHA	HORA
1	Cliente Mesa de Ayuda	Cumplida en fecha	Aun no se tiene un tecnico asignado	18/05/2012	09:12:35

SOLUCION				
FECHA DE EJECUCION	FECHA Y HORA DE REGISTRO	SOLUCIONADO POR	DETALLES DE LA SOLUCION	MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDADAS
19/05/2012	19/05/2012 12:42:10	Personal Yanap Consultores	Se cambio el cartidge y se hizo una hoja de prueba	Ninguna

ARCHIVO ADJUNTO : Ninguno

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

FECHA : 19/05/2012 HORA : 12:43:44

Tiempo de solución: 2 (Bueno) Calidad de atención: 2 (Bueno) Tipo de conformidad: 1 (Conforme) 2 (Disconforme)

Observaciones del Cliente

Todo esta bien muchas gracias

GUARDAR ANIDAR ORDEN RETORNAR

Tiempo de Solución

Calidad de Atención

Tipo de Conformidad - Conforme

Descripción de la conformidad

Figura 11: Descripción de la Conformidad del Cliente

Si está disconforme con la solución de su requerimiento debe elegir la opción *Disconforme*, describir la razón de su disconformidad y elegir la opción Anidar Orden, la misma se guardará como una nueva orden de trabajo para que pueda volver a ser atendido y repetir el procedimiento desde el paso 2

CONFORMIDAD Y OBSERVACIONES DEL CLIENTE

Nro Orden de Trabajo : 4
 Descripción: Favor realizar el mantenimiento de la impresora

SEGUIMIENTO					
Nro	REALIZADO POR	ESTADO	OBSERVACIONES	FECHA	HORA
1	Cliente Mesa de Ayuda	Cumplida en fecha	Aun no se tiene un tecnico asignado	18/05/2012	09:12:35

SOLUCION				
FECHA DE EJECUCION	FECHA Y HORA DE REGISTRO	SOLUCIONADO POR	DETALLES DE LA SOLUCION	MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDADAS
19/05/2012	19/05/2012 12:42:10	Personal Yanap Consultores	Se cambio el cartidge y se hizo una hoja de prueba	Ninguna

ARCHIVO ADJUNTO : Ninguno

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

FECHA : 19/05/2012 HORA : 12:43:44

Tiempo de solución: 2 (Bueno) Calidad de atención: 2 (Bueno) Tipo de conformidad: 1 (Conforme) 1 (Conforme) 2 (Disconforme)

Observaciones del Cliente

El Problema persiste

GUARDAR ANIDAR ORDEN RETORNAR

Descripción de la disconformidad

Tipo de conformidad - Disconforme

Anidar Orden

Figura 12: Descripción de la Disconformidad del Cliente

CONFORMIDAD Y OBSERVACIONES DEL CLIENTE

Nro Orden de Trabajo : 1

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

Fecha: 17/05/2012
Tiempo de solucion: 2 (Bueno)

Hora: 19:36:56
Calidad de atencion: 2 (Bueno) Tipo de Conformidad: 2 (Disconforme)

OBSERVACIONES DEL CLIENTE
El problema persiste

RETORNAR

Figura 13: Detalle de Conformidad y Observaciones del Cliente

ORDENES DE TRABAJO												
No	ANIDADO A	FECHA Y HORA	ENVIADO POR	TIPO	CLIENTE / TITULAR	INCIDENCIA	ASIGNACION	FECHA SOLUCION	SEGU	SOLU	CONF	ARCHIVO ADJUNTO
6	X	19/05/2012 12:49:55	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora con urgencia			2	0	0	NINGUNO
5	X	19/05/2012 19:20:31	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora			1	0	0	NINGUNO
4	X	19/05/2012 09:48:58	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora	Personal Yanapí Consultores	20/05/2012	1	1	0	NINGUNO
3	X	17/05/2012 20:30:48	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	19/05/2012	0	1	0	NINGUNO
2	X	17/05/2012 20:30:11	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Oficial de Seguridad	17/05/2012	0	0	0	NINGUNO
1	X	17/05/2012 19:22:20	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora	Personal Yanapí Consultores	17/05/2012	1	1	0	NINGUNO

Nueva Orden creada de la Orden Anidada

Figura 14: Nueva Orden de Trabajo creada después de Anidar la Orden de Disconformidad

2.4 ORDENES DE TRABAJO

Podrá visualizar todas las órdenes de trabajo y los estados en el que se encuentran

- No Asignados
- No solucionados
- Solucionados
- Vencidos

ORDENES DE TRABAJO

Seleccionar Todo

Cerrar Ordenes

No	ANIDADO A	FECHA Y HORA	ENVIADO POR	TIPO	CLIENTE / TITULAR	INCIDENCIA	OPCIÓN	ASIGNACION	FECHA SOLUCION	SEGU	SOLU	CONF	IMPRIMIR INTERNO	IMPRIMIR EXTERNO	ARCHIVO ADJUNTO	ORIGEN
4	X	19/05/2012 09:48:58	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el mantenimiento de la impresora				1	0	0			NINGUNO	MESA
3	X	17/05/2012 20:30:48	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora		Personal Yanapí Consultores	19/05/2012	0	1	0			NINGUNO	MESA
2	X	17/05/2012 20:30:11	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora		Oficial de Seguridad	17/05/2012	0	0	0			NINGUNO	MESA
1	X	17/05/2012 19:22:20	Cliente Mesa de Ayuda	C		Favor realizar el cambio de cartidge de la impresora		Personal Yanapí Consultores	17/05/2012	1	1	0			NINGUNO	MESA

Página(s) : 1

NO ASIGNADOS

NO SOLUCIONADOS

SOLUCIONADOS

VENCIDOS

No Asignado

No Solucionado

Vencido

Solucionado

No Asignado

No Solucionado

Vencido

Solucionado

Figura 15: Estados de las Ordenes de Trabajo