

MANUAL INSTALACION D-INCIDENCE



d-iNcidence

04/01/2022

MANUAL DE INSTALACION PARA EL
ADMINISTRADOR DE LA APLICACION

Este manual le ayuda a:

1. configurar adecuadamente nuestra aplicación.
2. realizar una correcta instalación y puesta en marcha inicial de la misma en su organización.

MANUAL INSTALACION D-INCIDENCE

VERSION 2/2022

ANTES DE COMENZAR

¿ QUE DEBO TENER EN CUENTA?

d-iNcidence es un gestor de incidencias que le puede ayudar a gestionar un amplio espectro de incidencias en su organización debido a sus características: flexible, integral, multidispositivo y cloud.

Nuestra aplicación opera sobre la base de una organización dividida en Departamentos.

Las incidencias las abre un agente (que pertenece a un departamento que denominaremos: Departamento Origen) y se envían a un único Departamento Destino que es el responsable de solucionarla. Por tanto, la persona que apertura la incidencia, no determina la persona que debe solucionarla, únicamente la remite al departamento que deba solucionarla.

En relación a quien gestiona inicialmente la solución de dicha incidencia, dependerá de cómo esté configurada la asignación de incidencias en dicho departamento destino. (Esto lo veremos más adelante en el apartado 'Configurando la Asignación de incidencias en d-iNcidence').

Como conclusión a lo dicho, dentro de esta base 'Departamental' de la aplicación, es importante tener claro que:

- Para cada incidencia existirán, al menos inicialmente, dos únicos departamentos: el departamento del agente(usuario) que la aperture (que será el Departamento Origen) y el departamento que la deba solucionar (que sera el Departamento Destino). Es posible que el departamento origen y destino coincidan, tal y como se indica a continuación:

ALTERNATIVAS POSIBLES

- Departamento Origen <> Departamento Destino
Incidencias que detecto en mi departamento, que debe resolver otro departamento.
 - Departamento Origen = Departamento Destino
Incidencias que detecto en mi departamento, que debe solucionar mi departamento.
- De la misma forma, al momento de abrir una incidencia, sólo dos agentes tendrán conocimiento de la misma, el agente que la aperture y el agente destinatario que conste en la configuración del departamento destino. Esto último se define en el fichero de Departamentos, en el campo 'Configuración de Asignación', y es configurable por el administrador de la aplicación. Exponemos también las alternativas posibles.

ALTERNATIVAS POSIBLES

- Agente que apertura <> Agente que gestiona
- Agente que apertura = Agente que gestiona

COMO FUNCIONA LA ASIGNACIÓN DE INCIDENCIAS EN D-INCIDENCE

La aplicación es flexible a la hora de establecer como se gestionan las incidencias en la organización, al permitir elegir entre dos alternativas de configuración en cada departamento al respecto de la forma en que se asignan las incidencias que él mismo deba resolver.

Funciona así..

El fichero de Departamentos tiene, para cada departamento, los siguientes campos en relación a los usuarios:

- (a) Usuario Resp. Del Departamento
- (b) Usuario Asignador

Y tiene un campo denominado 'Configuración Asignación', que determina como operará la asignación de incidencias en dicho departamento, en el que se debe escoger entre una de las dos opciones siguientes:

1) Automática: En este caso, cuando se abra una incidencia, la aplicación designará automáticamente como gestor al usuario que conste en dicho departamento como Responsable del mismo, para que este inicie la gestión. Le estamos diciendo a la aplicación que cuando se abran incidencias cuyo departamento destino sea ese, la comunicación de la incidencia le llegue al Responsable del Departamento, y que sea este quien se ocupe de iniciar la gestión.

2) Manual: En este caso, cuando se abra una incidencia, la aplicación no designará a nadie como 'gestor' si no que la remitirá automáticamente al Agente Asignador que conste en dicho Departamento, quien se encargará manualmente de asignar al gestor de dicha incidencia, para que éste inicie la gestión. Le estamos diciendo a la aplicación que cuando se abran incidencias cuyo departamento destino sea ese, la comunicación de la misma le llegue al agente(usuario) que conste como Agente Asignador, y que sea éste quien se ocupe de asignar el agente gestor, para que inicie la gestión. Tanto el agente gestor como el agente asignador, podrán pertenecer o no al departamento destino, incluso el agente asignador se la podrá asignar a sí mismo y entonces comenzará a actuar como agente gestor.

Por tanto, esta configuración 'Manual' nos permite que una única persona reciba todas las incidencias de la organización, o de varios departamentos, o que a un departamento no le lleguen al responsable del mismo, si no a un subordinado que se considere apto para decidir quien las gestiona.

En relación a los agentes que intervienen en una incidencia, tendríamos:

Agente que apertura: Es el agente que la apertura en el sistema(en teoría quien la detecta).

Agente gestor: Es el encargado de gestionar la incidencia(o sea, de que se solucione).

- Cuando la configuración de asignación del departamento es:
 - Automática: el **agente gestor** de la incidencia es asignado automáticamente por la aplicación, designando al Responsable del Departamento como agente gestor inicial.
 - Manual: el **agente gestor** estará en blanco hasta que el agente asignador indique quien es el agente gestor.

Agente Asignador: Es el encargado de asignar la incidencia cuando la configuración de asignación del departamento es 'MANUAL'.

- Cuando la configuración de asignación del departamento es:
 - Automática: el **agente asignador** no actúa, ya que es la aplicación la que asigna al responsable del departamento como agente gestor.
 - Manual: el **agente asignador** es quien recibe la comunicación de alta de la incidencia y quien asignará al agente gestor.

Cuando abrimos una incidencia se remite una comunicación automática informando de la nueva incidencia a:

- El agente gestor, en caso de que la configuración de asignación sea automática.
- El agente asignador, en caso de que la configuración de asignación sea manual.

*Como comunicación extraordinaria, y siempre que se active en la configuración, la aplicación remitirá una comunicación en paralelo a las anteriores para las incidencias de tipo 'PROBLEMA⁽¹⁾' y 'GRAVES', a la atención de Resp. De Calidad y Gerencia respectivamente.

(1) Las incidencia de tipo 'PROBLEMA' son las graves o frecuentes.

Es importante reseñar que, posteriormente a la recepción de la comunicación inicial, el gestor de la incidencia, EN AMBOS CASOS(automática o manual) siempre podrá reasignar la misma a otro gestor(sea o no del departamento destino), quien recibirá comunicación de la nueva incidencia a gestionar por él.

QUE DEBO TENER PREPARADO Y CLARO ANTES DE INICIAR LA CONFIGURACION:

EN RELACIÓN A LOS DEPARTAMENTOS:

- Relacionar todos los departamentos de la empresa que van a tener acceso a la aplicación.
- De cada departamento relacionado, se me requerirá la siguiente información:
 - Usuario Responsable del Departamento (nombre completo).

- Tipo de Configuración de Asignación de Incidencias para el Departamento: Decidir entre Automática o Manual según lo explicado anteriormente.
- Agente Asignador (sólo en el caso de que el Tipo de Configuración del Departamento sea Manual, deberá indicar que agente es el 'Asignador').

EN RELACIÓN A LOS USUARIOS:

- Relación de usuarios de mi organización que van a usar la aplicación, en una tabla con la siguiente información para cada uno de ellos:
 - Nombre completo
 - Departamento al que pertenece (un usuario sólo podrá pertenecer a un departamento)
 - Email de contacto (que servirá para identificarse al acceder a la aplicación)
 - Roles que va a desarrollar
 - La aplicación cuenta con los siguientes roles:
 - Usuario: Tiene acceso a abrir incidencias y remitirlas a cualquier departamento, gestionar las que se le asignen y conocer el estado de todas aquellas que abrió. No puede asignar incidencias, aunque sí cambiar el gestor una vez le han sido asignadas.
 - Asignador: Puede asignar incidencias.
 - Auxiliar Administración: Puede mantener ficheros auxiliares básicos (tipos de activo / activos / clientes / proveedores / otros causantes).
 - Supergestor: Puede acceder a gestionar cualquier incidencia de la organización, tiene acceso a herramientas de control de la gestión de incidencias en la organización.
 - Administrador: Puede mantener cualquier fichero (usuarios, empresa, departamentos, tipos de activo / activos / clientes / proveedores / otros causantes).

** En el Manual de Ayuda del Administrador tendrá información más detallada de los poderes de los distintos roles.

Tiene que existir al menos un administrador y un supergestor (para operar eficientemente la aplicación), además de los usuarios de la empresa. La figura del Asignador dependerá de cómo opere la Asignación de Incidencias en la empresa, y el Auxiliar de Administración es deseable, pero no necesario, ya que va a permitir descargar al administrador de mantener ciertos ficheros sencillos. Un planteamiento bastante lógico es hacer coincidir la figura de Supergestor y Auxiliar de Administración.

- Vista Móvil: Si se indica 'sí' le estamos diciendo a la aplicación que este usuario habitualmente utilizará el teléfono móvil para acceder a la aplicación. Y la vista está

optimizada para ello. Si le indicamos 'no', este usuario accederá a la aplicación con la Vista 'Escritorio', que es la ideal para uso con ordenadores o tablets.

** En cualquier momento se puede cambiar entre una vista y otra, acceda desde el dispositivo que acceda.

EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS DEL TIPO 'PROBLEMA' O 'GRAVES'

La aplicación dá la posibilidad de dar un trato especial a estos tipos de incidencias, en lo relativo a mejorar el control y la información a los responsables de la organización al respecto de la solución de las mismas.

¿ En que se diferencian este tipo de incidencias del resto?

- Las incidencias de tipo 'PROBLEMA' serán las que sean 'GRAVES' o 'FRECUENTES'.
- Las incidencias de tipo 'GRAVE' serán las que pueden tener o tienen un efecto negativo relevante en la organización.

Por tanto, debemos:

- Decidir si activamos la figura del Resp. De Calidad

Activar la figura de Resp. De Calidad, implica que las incidencias de la organización que sean del tipo 'PROBLEMA' (esto es, las que son graves o frecuentes), serán comunicadas tanto en su apertura, cierre y al demorarse su solución al Agente(Usuario) que conste como Resp. De Calidad.

Por tanto, si queremos tener activa esta figura, deberemos indicar en el mantenimiento de empresa que usuario actúa como Resp. de Calidad.

- Decidir si activamos la figura de Gerente

Activar la figura del Gerente, implica que las incidencias de la organización que sean 'GRAVES', serán comunicadas tanto en su apertura, cierre y al demorarse su solución al Agente(Usuario) que conste como Gerente.

Por tanto, si queremos tener esta figura activa deberemos indicar en el mantenimiento de empresa que usuario actúa como Gerente.

AL RESPECTO DE LAS INCIDENCIAS CON CATEGORÍA DE 'ELEMENTO INCORRECTO' DECIDIR EL NIVEL AL QUE DESEO LLEVAR LA GESTIÓN DE LAS MISMAS

Cuando aperturamos una incidencia la aplicación distingue entre tres categorías de incidencias, y en función de dichas categorías nos va a solicitar determinada información exclusiva de la categoría. En concreto, las categorías que hay son:

- a) Elemento Incorrecto (entrarían averías, daños, roturas, robo... que sufriera un activo)
- b) Mal servicio (entrarían quejas de cliente, retrasos en servicio, confusiones de entregas..)
- c) Mala Organización (descoordinación interna, poca eficiencia productiva, falta de previsión, falta de control..)

Para las de 'Elemento Incorrecto', el Administrador debe decidir hasta que nivel querrá agrupar la información; esto es, si voy a querer a asignar la incidencia a un activo genérico o a uno detallado. Por ejemplo; si tengo varios vehículos puedo querer que la incidencia esté asignada a un vehículo general(si no me interesa filtrar la información en un futuro por vehículo), o al vehículo específico que haya generado dicha incidencia (para conocer siempre el histórico de incidencias del vehículo).

La decisión relevante del administrador es decidir que tipos de activo existirán (por ejemplo: mercaderías, inmuebles, vehículos, maquinaria, ordenadores..), y después para cada uno de estos (cuales se detallarán y cuales serán genéricos (por ejemplo: si quiero saber en el futuro que incidencias ha tenido cada vehículo, pero no cada ordenador). Para este caso, abriría ambos tipos de activo, pero a la hora de abrir activos en el fichero auxiliar correspondiente, tendría un registro para cada vehículo que tiene la empresa, pero sin embargo no para cada ordenador, ya que sólo tendría un registro de este tipo de activo, que sería genérico, por ejemplo 'ordenadores'.

Por tanto, el Administrador debe tener claro que Tipos de Activo va a manejar y que nivel de detalle va a querer en cada Tipo de Activo, para que después se mantenga un criterio y coherencia en la información con la que opere. Más aun, teniendo en cuenta que posteriormente será el Auxiliar de Administración y no el administrador quien se encargue de mantener dichos ficheros siguiendo el criterio del Administrador.

Finalmente, deberé relacionar:

- Los Tipos de Activo con los que trabajaré.
- Los Activos de cada tipo de activo con los que comenzar a operar.

INSTALANDO LA APLICACION

Si todo lo anterior lo hemos realizado correctamente, tendremos preparado lo siguiente:

- Relación de departamentos con la información requerida.
- Relación de usuarios con la relación requerida.
- Si se ha decidido activar las figuras de Resp. De Calidad y Gerencia, los agentes(usuarios) que actúan como dichas figuras.
- Relación de tipos de activo y relación de activos de cada tipo con los que voy a trabajar.

A partir de aquí deberemos seguir los siguientes pasos:

- A. **Configurar la aplicación:** Para ello accederé a la misma pinchando en el link que consta en el mail de 'Autorización de Uso de la Aplicación' que habré recibido. Me logaré con el mail y contraseña que me ha sido facilitado en dicho mail. Y accederé al menú de

Administrador, para realizar todas y cada una de las siguientes operaciones siguientes en el orden establecido:

1. Actualizo el fichero de Departamentos con los nombres de Departamentos de mi empresa que he preparado seleccionando en TODOS ELLOS 'user1 ADMIN' en el campo 'Usuario R. Dpto.' y 'Automática*' en el campo 'Configuración Asignación'. (*Si deseo que un departamento opere de forma 'Manual', lo indicaré posteriormente, no ahora, ahora en todos se indica 'Automática').
 2. Actualizo el fichero de usuarios con la información que he preparado: nombre, departamento al que pertenecen, email, rol que desarrollarán y vista móvil.
 3. Actualizo el fichero empresa: si quiero que operen las figuras de Resp. Calidad y Gerencia, seleccionaré los usuarios que desempeñarán dichas funciones.
 4. Reviso de nuevo la información del fichero de Departamentos, y ahora sí selecciono en cada departamento el usuario que corresponda como 'Usuario R. Dpto.', y si deseo establecer la 'Configuración de Asignación' de forma 'Manual', seleccionaré dicha opción e indicaré en el campo 'Asignador' el usuario* que desee. (* tenga presente que para que pueda seleccionar un usuario en el campo asignador, dicho usuario debe tener el rol de 'Asignador' en el mantenimiento de usuarios, de lo contrario no podrá seleccionarlo).
 5. Actualizo los tipos de Activo, con la información que he preparado.
 6. Actualizo los Activos, con la información que he preparado.
 7. Cambio mi contraseña de administrador, esto lo haré accediendo a los ajustes de mi cuenta de usuario en el menú de la aplicación.
- B. Comenzar a usarla:
- a. El primer paso es que los usuarios tengan una idea básica de cómo opera la aplicación y algunos conceptos fundamentales. Pueden hacerlo en el archivo [Formación Básica Usuario aplicación d-iNcidence versión Kr](#), que encontrará en la [ayudakr16](#).
 - b. Posteriormente, pueden proceder a la instalación de la aplicación en su ordenador o dispositivo móvil según se indica en el [Manual de Instalación Usuario aplicación d-iNcidence](#), que encontrará en la [ayudakr16](#).
 - c. Una vez instalada la aplicación, interesa que antes de comenzar a utilizarla den un vistazo al [Manual de Consulta de Usuario de la aplicación d-iNcidence](#), que encontrará en la [ayudakr16](#), donde se le explica en detalle los diversos apartados de la aplicación así como lo que puede hacer y como hacerlo, además de otras muchas cosas relevantes para un adecuado conocimiento sobre la misma.
 - d. **Ahora ya puede acceder a la aplicación**, para hacerlo deberá pinchar en el icono de la aplicación que aparece en la pantalla de su dispositivo u ordenador. (Tal y como se indica en el Manual de Instalación anteriormente comentado).
 - e. Verá que le lleva a la pantalla de bienvenida, donde debe logarse con el correo electrónico que le han asignado en su empresa para poder acceder a la misma.
 - f. Le faltará la contraseña, por lo que debe pulsar sobre la palabra '¿Olvidado?' le solicitarán una dirección de correo(que debe ser la misma con la que ha

accedido) para que le remitan un link que le permitirá acceder a la página de modificación de contraseña.

- g. Una vez modificada su contraseña, accederemos de nuevo a la aplicación y nos logaremos(introduciendo correo electrónico y contraseña).
- h. Ya podemos comenzar a utilizarla.
- i. Se recomienda dar un breve periodo temporal de pruebas a los usuarios para probar su funcionamiento.

C. Manuales de Ayuda de la Aplicación

A continuación relacionamos los manuales que tiene a su disposición cada uno de los roles para resolver las principales dudas que pueden surgirle a la hora de trabajar con la aplicación. Los mismos los podrá encontrar en el siguiente link: [ayudakr16](#).

Rol	Manual
Usuario	Manual de consulta Usuario
Supergestor	Manual de ayuda Supergestor
Administrador	Manual de ayuda Administrador
Auxiliar Administración	Manual de ayuda Auxiliar Administración
(Común a todos los roles)	Formación Básica de Usuario Manual Instalación Aplicación

EJEMPLO DE CONFIGURACION:0) Restaurante:

Tenemos un restaurante con estos departamentos: Sala / Cocina / Administración y Gerencia.

Queremos configurar dichos departamentos para que salvo 'SALA' las incidencias las gestione inicialmente el Jefe de Dpto. de cada departamento. Y las incidencias con departamento destino la 'SALA' sea el administrativo de la empresa quien asigne quien las gestionará.

Además, quiero que tanto el Gerente como el Administrativo puedan gestionar todas las incidencias y tener acceso a la información de gestión de la aplicación, para ello deberé darles el rol de 'supergestor'.

El administrador de la aplicación será el Gerente por lo que tendrá el rol de 'Administrador', y el Administrativo tendrá la potestad de mantener los ficheros básicos, por lo que tendrá el rol de 'Auxiliar Administración'.

En relación al tratamiento de las incidencias especiales (tipo 'PROBLEMA' y 'GRAVES'), la figura de Resp. de Calidad (que supervisa las de tipo 'PROBLEMA') la desarrollará el Administrativo. Y la figura de Gerencia (que supervisa las de tipo 'GRAVE') las supervisa el Gerente.

Los tipos de Activo que manejaré serán los siguientes: Local, Mobiliario, Vehículos y Genérico, y salvo los vehículos que se abrirán todos en el sistema, el resto funcionarán de un modo genérico.

En ese caso, esta sería la configuración que debería realizar:

1. Departamentos:

Departamento	Usuario R. Dpto.	Configuración Asignación	Asignador
Sala	Camarero1	Manual	Administrativo1
Cocina	Cocinero1	Automática	
Administración	Administrativo1	Automática	
Dirección	Gerente1	Automática	

2. Usuarios:

Nombre	Departamento	Email	Rol
Administrativo1	Administración	n1@bar.com	Usuario/Auxiliar administración/ Supergestor / Asignador
Camarero1	Sala	n2@bar.com	Usuario
Camarero2	Sala	n3@bar.com	Usuario
Camarero3	Sala	n4@bar.com	Usuario
Cocinero1	Cocina	n5@bar.com	Usuario
Cocinero2	Cocina	n6@bar.com	Usuario
Gerente	Dirección	n7@bar.com	Usuario / Supergestor / Administrador

a. Figuras especiales:

Resp. de Calidad	Administrativo1
Administrativo1	Gerente1

b. Tipos de Activo y Activos:

Tipo de Activo	Activo
Local	Local
Mobiliario	Mobiliario
Vehículos	Furgón 1, Furgón 2
Genérico	Genérico

EJEMPLO DE CONFIGURACION:

1) Empresa Concesionario de Automóviles:

Tenemos un concesionario de automóviles con estos departamentos: Ventas / Postventa / Taller / Administración / Dpto. Calidad y Dirección.

Queremos configurar dichos departamentos para que todas las incidencias de la empresa, sean gestionadas por quien determine el Dpto. de Calidad, salvo las que tengan como Departamento Destino el departamento de administración, en el que un administrativo del departamento será el que determine quien será el agente(usuario) que las gestione.

Además, el Gerente, el Responsable de Administración y el Responsable de Calidad podrán gestionar cualquier incidencia y tener acceso a la información de gestión de la aplicación, para ello deberé otorgarles el rol de 'supergestor'.

El administrador de la aplicación será el Responsable de Administración, aunque el Gerente también tendrá acceso a administrar cuando lo desee, y por lo tanto tendrá también el rol de 'Administrador'.

El administrativo que asigne las incidencias del departamento de administración tendrá la potestad de poder mantener los ficheros básicos, por lo que tendrá el rol de 'Auxiliar Administración'.

En relación al tratamiento de las incidencias especiales (tipo 'PROBLEMA' y 'GRAVES'), la figura de Responsable de Calidad (que supervisa las de tipo 'PROBLEMA') la desarrollará el Director de Calidad. Y la figura de Gerencia (que supervisa las de tipo 'GRAVE') las supervisa el Gerente.

Los tipos de activo que se aperturarán serán los siguientes: Genérico / Local / Mobiliario / Maquinaria / Vehículos para venta / Vehículos en reparación / Vehículos propios. Y sólo se detallarán por elemento los activos de vehículos propios, el resto se llevarán a nivel genérico.

En ese caso, esta sería la configuración que debería realizar:

1. Departamentos:

Departamento	Usuario R. Dpto.	Configuración Asignación	Asignador
Ventas	Vendedor1	Manual	Técnico1
Postventa	AsesorTécnico1	Manual	Técnico1
Taller	Mecánico1	Manual	Técnico1
Administración	Administrativo1	Manual	Administrativo2
Dpto. Calidad	Técnico1	Manual	Técnico1
Dirección	Gerente	Manual	Técnico1

2. Usuarios:

Nombre	Departamento	Email	Rol
Administrativo1	Administración	n1@conc.com	Usuario/Administrador Supergestor /
Administrativo2	Administración	n2@conc.com	Usuario / Asignador / Auxiliar Administración
Vendedor1	Ventas	n3@conc.com	Usuario
Vendedor2	Ventas	n4@conc.com	Usuario
Vendedor3	Ventas	n5@conc.com	Usuario
Vendedor4	Ventas	n6@conc.com	Usuario
Asesor Técnico1	Postventa	n6@conc.com	Usuario
Asesor Técnico2	Postventa	n7@conc.com	Usuario
Mecánico1	Taller	n8@conc.com	Usuario
Mecánico2	Taller	n9@conc.com	Usuario
Mecánico3	Taller	n10@conc.com	Usuario
Técnico1	Calidad	n11@conc.com	Usuario / Asignador Supergestor
Gerente	Dirección	n12@conc.com	Usuario / Supergestor / Administrador

e. Figuras especiales:

Resp. de Calidad	Administrativo1
Técnico1	Gerente

f. Tipos de Activo y Activos:

Tipo de Activo	Activo
Genérico	Genérico
Local	Local
Mobiliario	Mobiliario
Maquinaria	Maquinaria
Vehic. Venta	Vehic. Venta
Vehic. Reparación	Vehic. Repar.
Vehic. Propios	Vehic.Prop1, Vehic. Prop2, Vehic. Prop.3,..