

d-iNcidence

OMEGA



Sistema de Gestión de Incidencias, Asuntos y Recordatorios

Desarrollado por



Manual Básico de Usuario

d-iNcidence OMEGA

Módulos Asuntos



Indice

- El módulo de Asuntos en la versión OMEGA
- Aspectos básicos del Módulo de Asuntos
 - El concepto de Horizonte Temporal
 - Proceso lógico en el módulo de asuntos
 - Los módulos de Asuntos Pc y Móvil
 - La tabla de consulta 'Asuntos a Gestionar'
 - Herramientas automáticas de la aplicación
- Trabajando con el módulo Asuntos
- Planificando la gestión con el módulo de Asuntos

El módulo de ASUNTOS como base del sistema d-iNcidence OMEGA

El módulo ASUNTOS nos ayuda a gestionar los asuntos que manejamos en el día a día en nuestro puesto de trabajo. Además, permite integrar la información del módulo de incidencias y recordatorios como asuntos, lo que nos facilita el poder realizar un desempeño óptimo de nuestro trabajo.

Para integrar ambos módulos, incidencias y recordatorios, con asuntos, debemos:

- Conectar el módulo de Incidencias con el de Asuntos: esto lo haremos activando dicha conexión en la Configuración de la Conexión de dichos módulos que se encuentra en los menús OMEGA, tanto PC como MOVIL.
- Generar asuntos de recordatorios al dar de alta estos últimos: esto lo haremos seleccionando dicha opción cada vez que demos de alta un recordatorio.

Aspectos básicos del MODULO ASUNTOS

Que conceptos y criterios conforman el sistema de gestión en el módulo de ASUNTOS.

Tratamiento de los Asuntos en d-iNcidence OMEGA



DATOS QUE RECOGE EL ASUNTO CUANDO LO ABRIMOS

- Fecha de apertura
- Agente que apertura el asunto
- Categoría del asunto
- Asunto

ASUNTO

- Horizonte temporal en el que se gestionará
- Urgente (opcional)
- Fecha vencimiento (opcional)
- Descripción Asunto (opcional)

ESTADOS DE LOS ASUNTOS

| ESTADO | CUANDO |
|------------|--|
| Pendiente | No se ha iniciado la gestión del asunto |
| En gestión | Se ha iniciado la gestión pero no se ha concluido. |
| Gestionado | Se ha concluido la gestión del asunto. |

El concepto de HORIZONTE TEMPORAL en el Módulo Asuntos

HORIZONTES TEMPORALES (1)

- El sistema nos permite indicar para cada asunto el horizonte temporal en el que tenemos previsto gestionarlo.
- La idea es que este horizonte temporal es una forma de priorizar los asuntos: los 'S A realizar esta semana' serán los primeros a realizar, los 'M- A realizar este mes no se refiere a un mes concreto si no a las próximas cuatro semanas' serán los segundos a realizar. Y así con todos.
- Imaginemos que por cuestiones externas a nosotros, no hemos podido trabajar en dos meses, la clasificación de asuntos que tendríamos nos valdría, ya que primero deberíamos de gestionar los asuntos con horizonte temporal 'S', después 'M'....

HORIZONTES TEMPORALES (2)

Por supuesto, siempre podremos reclasificar el horizonte temporal de un asunto si así lo entendemos. Por ejemplo, pasar de 'S' a 'T' un asunto, porque ya no deseamos gestionarlo la semana actual('S'), y lo podemos gestionar durante los *próximos* tres meses ('T'). Hemos marcado en cursiva los 'próximos tres meses' y no el trimestre. Ya que 'T' realmente hace referencia siempre a los 'próximos tres meses', da igual la fecha en que me encuentre.

- ** En caso de que el asunto tenga fecha de vencimiento la aplicación diaria y automáticamente reclasificará el horizonte temporal en función de la cercanía de la fecha de vencimiento con la fecha actual.
- En la siguiente tabla se puede ver como se distribuirían, temporalmente los asuntos, según su horizonte.

HORIZONTES TEMPORALES (3)

| ASUNTO | 'S' | 'M' | ' T' | ' A' | 'Χ' |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------|----------------------------|--------------------------------|-----|
| Preparar informe (T) | | | Preparar informe | | |
| Comprar material papelería (S) | Comprar material papelería | | | | |
| Comprobar pólizas seguro (A) | | | | Comprobar pólizas seguro | |
| Contratar asesor (M) | | Contratar asesor | | | |
| Fijar precios repuestos (T) | | | Fijar precios repuestos | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

HORITONTES TEMPORALES



Proceso lógico módulo Asuntos

Al trabajar con d-iNdidence para la gestión de asuntos

Paso 1. Asuntos

Apertura del asuntos



Cuando Aperturamos un Asunto:

- •La damos de alta en el sistema.
- •La aplicación nos remite un mail automático del mismo.

Paso 2. Asuntos

Podemos consultar y gestionar dicho asunto en la tabla de 'Asuntos a Gestionar'.

Gestión del

asunto

* La aplicación nos notificará automáticamente, por mail, el día que un asunto vence y no está gestionado, un aviso al respecto.

Apertura

asunto

Paso 3. Asuntos



El 'módulo de Asuntos PC'

Dando un vistazo al 'Módulo Asuntos'

| (9) DEV DIF Kr16 | × - | ŀ | | | | | | | | - C |
|------------------|---------------------------|--------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------|---------------|------------------------------|-------------------------|------------|------------------|
| ightarrow C | https://www.trec-c | onsulting.co | m /kr16-develop | | | | | <i>₽</i> А [№] | ★ ל | InPrivate |
| d-iNcidence | | | | | | | | | | |
| Imprimir Conec | tado como user ADN | /ION 01 - [| Perfil Usuario - <u>Administrac</u> | dor - <u>Supergestor</u> - <u>Mer</u> | nú OMEGA PC - Me | enú OMEGA M | <u>OVIL</u> - <u>Finaliz</u> | <u>zar la sesión</u> | | |
| | | | Nuevo Asunto | ➔ Asuntos Gestie | onados Gest | ión de Catego | orías | | | |
| | | | | ASUNTOS A | GESTIONA | R | | | | |
| | TODOS | HOY | NO HOY S M T | A X URGENTES | ASUNTOS INC | IDENCIAS R | ECORDATOR | RIOS NO REVISAI | 00 | |
| | | | | buscar por palab | ora clave bus | car | | | | |
| Mostrando 1-16 | de 16 🖹 Export | | | | | | | | | |
| Categoría | Fecha Apertura | #ID.In | Asunto | | Estado | Horizonte | Hoy↓₹ | F. Vencimiento | Visto | Ult. Fecha Visto |
| \$Profesional | 25/03/2022 | | 🙆 hh300 | | Pendiente | S | 🛗 Sí | 08/03/2022 | | 25/03/2022 |
| \$Profesional | 25/03/2022 | | 🕑 Cambiar alarma | | Pendiente | S | 🛄 No | 25/03/2022 | ۲ | |
| \$dg | 25/03/2022 | | Reparar radiador | | Pendiente | S | 🛅 No | | | 25/03/2022 |
| \$dg | 25/03/2022 | | 🙆 prueba pp1 | | Pendiente | S | 🛅 No | | | 25/03/2022 |
| | 25/03/2022 | | 🛃 Incidencia 207: Verifi | cación errónea control | Pendiente | S | 💾 No | | | 25/03/2022 |
| 6.4 | *: | * Dis | posición vi | sual de la i | informa | ción se | ncilla | y clara. | | - |

El 'Módulo Asuntos PC': Apartados

| Apartado | Previsto para |
|-----------------------|--|
| Nuevo Asunto | Apertura de asuntos. |
| Asuntos Gestionados | Consulta de los asuntos gestionados. Así como la exportación e impresión de los datos. |
| Gestión de Categorías | Permite la consulta y el alta de categorías que se utilizarán en los módulos de Asuntos y Recordatorios. |
| Asuntos a Gestionar | Tabla de consulta de los asuntos 'vivos' que nos permite el control, la consulta, organización y planificación de la gestión de los mismos. Así como la exportación e impresión de los datos. |

El 'Módulo Asuntos MOVIL': Apartados

| Apartado | Previsto para |
|--|--|
| Nuevo Asunto | Apertura de asuntos. |
| Asuntos Gestionados | Consulta de los asuntos gestionados. |
| Visión Global Asuntos | Tabla de consulta rápida de asuntos para conocer su estado, fecha de vencimiento, y así poder gestionarlos. |
| Planificación Asuntos (dentro de Visión Global de Asuntos) | Tabla de consulta de los asuntos 'vivos' que nos permite organizar nuestro trabajo planificando la gestión de los mismos, a través del filtrado de la información y la asignación de horizontes temporales. |
| Gestión de Categorías (dentro de Visión Global de Asuntos) | Permite la consulta y el alta de categorías que se utilizarán en los módulos de Asuntos y Recordatorios. |

La tabla de consulta 'Asuntos a Gestionar'

Pantalla 'Asuntos a Gestionar'

| → C A https://www.trec-consulting.com/kr16-develop | | | | | A* 🛧 | <u>₽</u> , { | 3 🖆 🕀 🥊 | | |
|--|----------------------------|----------|--|-------------------------------|---------------|------------------------------------|-----------------|-------|------------------|
| d-iNcidence | | | | | | | | | |
| n <mark>primir</mark> Cone | ctado como user ADI | MON 01 - | <u> Perfil Usuario</u> - <u>Administrador</u> - <u>Supergestor</u> - <u>Menú (</u> | <u> OMEGA PC</u> - <u>M</u> e | enú OMEGA M | <u> OVIL</u> - <mark>Finali</mark> | zar la sesión | | |
| | | | Nuevo Asunto + Asuntos Gestiona | ados Gest | ión de Catego | orías | | | |
| | | | ASUNTOS A G | ESTIONA | R | | | | |
| | TODOS | HOY | NO HOY S M T A X URGENTES A | SUNTOS INC | IDENCIAS R | ECORDATO | RIOS NO REVISAI | DO | |
| | | | buscar por palabra | clave bus | car | | | | |
| ostrando 1-20 | de 20 Export | | | | | | | | |
| Categoría | Fecha Apertura | #ID.In | Asunto | Estado | Horizonte | Hoy↓₹ | F. Vencimiento | Visto | Ult. Fecha Visto |
| Profesional | 25/03/2022 | | left hh300 | Pendiente | S | 🛗 Sí | 09/03/2022 | ۲ | 25/03/2022 |
| Profesional | 25/03/2022 | | PRUEBA RECORD MOVIL FREVISION | Pendiente | S | 🛗 No | 25/03/2022 | ۲ | 25/03/2022 |
| dg | 25/03/2022 | | PRUEBA PC RECORD FREVISION | Pendiente | S | 🛗 No | 25/03/2022 | ۲ | 25/03/2022 |
| Profesional | 25/03/2022 | | Overificar functionamiento ascensor | Pendiente | S | M No | 25/03/2022 | ۲ | 25/03/2022 |

Cambiar alarma

Reparar radiador

\$Profesional

\$dg

25/03/2022

25/03/2022

🛗 No

🛗 No

۲

٢

25/03/2022

25/03/2022

S

S

Pendiente

Pendiente

Campos de la Tabla 'Asuntos a Gestionar' (1)

| Apartado | Previsto para |
|----------------|---|
| Categoría | Corresponde a la categoría que tiene asignada el asunto. Si no muestra nada, no tiene categoría asignada, al haberse generado automáticamente dicho asunto a partir de una incidencia. No obstante, podremos asignar una categoría a estos asuntos si lo deseamos. |
| Fecha Apertura | Es la fecha en que se aperturó el asunto. No se puede modificar. |
| #ID. In | Sólo tendrá valor(que será el número de incidencia) en caso de ser una incidencia que deba gestionar yo. Podré pinchar en el icono y gestionar la incidencia. |
| Asunto | Describir el mismo. Nos muestra en primer lugar, mediante un icono el tipo de asunto (recordatorio, asunto standard o incidencia – que puede ser a gestionar, en cuyo caso mostrará el icono en naranja – o a controlar su solución, en cuyo caso nos mostrará el icono en gris -). |

Campos de la Tabla 'Asuntos a Gestionar'(2)

| Apartado | Previsto para |
|------------|---|
| Asunto (2) | En el campo de asunto pinchando sobre el icono podremos acceder a la ficha del asunto (donde se mostrarán todos los datos del asunto) y podremos editar su descripción y urgencia (*la urgencia no se puede editar para los asuntos del tipo incidencia, ya que se supone que si se aperturó como urgente debe mantener dicha consideración). En caso de ser una incidencia, nos aparecerá el número de la incidencia y pinchando podremos acceder a la ficha de la incidencia. Si el asunto es urgente el fondo lo mostrará en amarillo. |
| Estado | Estado del asunto. (Pendiente, En gestión ó Gestionado). * Los asuntos del tipo incidencia sólo permiten la modificación del estado del asunto, modificando el estado de la incidencia (según se gestione la misma). |
| Horizonte | Es el horizonte temporal en el cual tenemos previsto gestionar dicho asunto (S,M,T,A,X) Ver apartado ayuda horizontes temporales |

Campos de la Tabla 'Asuntos a Gestionar'(3)

| Apartado | Previsto para |
|----------------|---|
| Hoy | Poder planificar la gestión de los asuntos a tratar cada día. Por defecto su valor es 'No', por lo que deberemos modificar su valor a 'Sí' para aquellos asuntos que deseemos gestionar en el día. De forma que pasarán a mostrarse en primer lugar en la tabla de asuntos, además de que podremos seleccionarlos fácilmente mediante el filtro 'Hoy', para su perfecto control y gestión. |
| F. Vencimiento | Es la fecha de vencimiento del asunto (si tiene). Los asuntos standard (los que se abren desde el módulo de asuntos, pueden o no tener fecha de vencimiento), las incidencias no tienen fecha de vencimiento y los recordatorios si que tienen fecha de vencimiento (que es la fecha de inicio del aviso del recordatorio). Si la fecha de vencimiento es hoy o anterior a hoy se mostrará la fecha en fondo negro. |

Campos de la Tabla 'Asuntos a Gestionar'(4)

| Apartado | Previsto para |
|------------------|---|
| Visto | poder saber que nuevos asuntos se han incorporado provenientes de: incidencias (no abiertas por nosotros) y recordatorios. Poder saber que asuntos hace tiempo que no he visto. Nos mostrará el icono que tendrá un color más intenso, si hace tiempo que no hemos visto el asunto, según la fecha que muestre el campo 'Ult. Fecha Visto'. pulso sobre el icono, se actualiza el campo 'Ult. Fecha Visto' con la fecha actual. Y desaparece el icono. |
| Ult. Fecha Visto | Poder controlar la última fecha en que tuve 'teóricamente' conocimiento de este asunto. Esta fecha, se genera inicialmente de forma automática para aquellos asuntos standard, los que provienen de incidencias que he generado yo, y para los asuntos generados a partir del primer aviso del recordatorio. |

Herramientas automáticas de la aplicación

Notificaciones vía mail Módulo ASUNTOS (1)

La aplicación remite AUTOMATICAMENTE distintas notificaciones vía mail, en distintos momentos, según la siguiente tabla:

| A QUIEN | CUANDO | EN CASO DE QUE |
|-------------------------------------|--|---|
| A Usuario Propietario del Asunto | Se apertura un asunto desde el módulo de asuntos | Siempre |
| A Usuario Propietario del Asunto | Venza un asunto | Siempre que el asunto tenga fecha de vencimiento |

Actualizaciones automáticas de la información en el Módulo Asuntos

- Actualización del Horizonte Temporal de los Asuntos:
 - Si un asunto tiene fecha de vencimiento, desde la fecha actual:
 - En los próximos 6 días: Cambiará su horizonte temporal a semanal (S).
 - En las próximas 4 semanas: Cambiará su horizonte temporal a mensual (M).
 - En las próximas 12 semanas: Cambiará su horizonte temporal a anual (T).
 - En los próximos 12 meses: Cambiará su horizonte temporal a anual (A).
 - Posterior a los 12 próximos meses: No modificará su horizonte temporal – que debería ser 'X' -.
- Actualización de la intensidad del icono en el campo Visto
 - Si la fecha en que se vio por última vez un asunto es anterior a la actual, cuanto más lejos esté de la actual, más intenso se mostrará el icono .

Trabajando con el módulo de Asuntos

Trabajando con Asuntos(1)

| Como puedo | Explicación |
|-------------------------------|--|
| Abrir un asunto | Acceda al módulo de asuntos, y pulse sobre el botón 'Nuevo Asunto' |
| Filtrar un tipo de asuntos | Encima de la tabla de 'Asuntos a Gestionar' tiene los siguientes botones para filtrar los asuntos: TODOS: Está seleccionado por defecto, y nos mostrará todos los asuntos VIVOS. HOY: Nos mostrará los asuntos que tengan 'SI' en el campo hoy. No HOY: Nos filtrará los asuntos que tengan 'NO' en el campo hoy. S: Filtrará los asuntos con horizonte temporal 'S'. M: Filtrará los asuntos con horizonte temporal 'M'. T: Filtrará los asuntos con horizonte temporal 'M'. A: Filtrará los asuntos con horizonte temporal 'A'. X: Filtrará los asuntos con horizonte temporal 'X'. URGENTES: Filtrará los asuntos urgentes. |

Trabajando con Asuntos(2)

| Como puedo | Explicación |
|-------------------------------|--|
| Filtrar un tipo de asuntos | ASUNTOS: Filtrará los asuntos standard (o sea, los abiertos desde el módulo de asuntos – que no vendrán de incidencias ni recordatorios -). INCIDENCIAS: Filtrará los asuntos del tipo 'incidencia' que se han generado automáticamente (si tengo conectados los módulos de incidencias y asuntos) desde el módulo de incidencias. Bien sea que he aperturado yo la incidencia, bien sea que yo soy el agente gestor de dicha incidencia. RECORDATORIOS: Filtrará asuntos del tipo 'recordatorio'. Estos asuntos se generan automáticamente, si se determina así en el recordatorio, en el momento de la apertura de éste, y conforme se vayan cumpliendo las fechas de aviso especificadas en el recordatorio. NO VISTO: Filtrará aquellos asuntos que no tengan ninguna fecha en el campo 'Ult. Fecha Visto'. Que serán, los asuntos de generados automáticamente de recordatorios e incidencias en las que yo soy agente gestor. |
| | generados automáticamente de recordatorios e incidencias en las que yo soy agente gestor. |

Trabajando con Asuntos (3)

| Como puedo | Explicación |
|---|---|
| Filtrar una categoría de asunto | En el cuadro 'buscar' justo arriba de la tabla de asuntos a gestionar, puede filtrar una categoría indicando el nombre de la categoría en la tabla(que siempre tendrá un '\$' al comienzo). |
| Ver la información del asunto | En las tablas de 'Asuntos a Gestionar' y 'Asuntos Gestionados' puede pinchar sobre el campo 'Asunto' del registro en cuestión, y se le abrirá en una pantalla, que podrá imprimir, la ficha del asunto. |
| Cambiar el estado, horizonte, la fecha de vencimiento y el valor del campo 'Hoy' | 'En la tabla de 'Asuntos a Gestionar'', podrá modificar los distintos valores, pinchando sobre el valor en cuestión. |
| Modificar la urgencia del asunto o añadir una descripción | Pinchando en el campo 'Asunto' del asunto en cuestión, podrá acceder a la Ficha de la Incidencia, donde podrá Modificar la 'urgencia del asunto' así como 'añadir o modificar la descripción del mismo'. |

Trabajando con Asuntos (4)

| Como puedo | Explicación |
|--|---|
| Borrar un asunto | No se puede borrar un asunto. Si no desea gestionarlo, modifique su estado a gestionado. |
| Buscar un asunto por palabra que contenga en cualquier campo | Tanto en el cuadro 'buscar por palabra clave' que aparece justo encima de las tablas 'Asuntos a Gestionar' como 'Asuntos Gestionados' puede introducir la palabra por la que desea filtrar, a continuación pulse 'buscar'. Seguidamente se seleccionarán los registros que contengan dicha palabra, que a su vez podrá filtrar con los filtros predefinidos que tengo. |
| Exportar datos | Pulse el botón 'Export' que aparece justo arriba a la izquierda tanto de la tabla 'Asuntos a Gestionar' como de la tabla 'Asuntos Gestionados', según la información que desee exportar. |
| Imprimir las tablas de Asuntos a Gestionar y Asuntos Gestionados | En el módulo de Asuntos del Menú Omega PC, en la parte izquierda de la barra de Usuario, verá un link de 'imprimir', púlselo y podrá imprimir la información mostrada en pantalla. |

Trabajando con Asuntos (5)

| Como puedo | Explicación |
|--|--|
| Gestionar una incidencia desde el módulo de asuntos. | Desde el módulo de asuntos únicamente se pueden gestionar las incidencias en las que yo sea el agente gestor. Estas tendrán el icono de una ambulancia en naranja antes del asunto, y en el campo '#ID.In' tendrán el número de incidencia y un icono de lápiz. Pinchando sobre el número, accederá a la pantalla de gestión de la incidencia. Además, si pincha sobre el asunto, accederá a la ficha del asunto, y desde aquí a la ficha de la incidencia también(pero en esta ficha no podré gestionarla, si no únicamente ver la información de la incidencia asociada). |

Planificando la gestión con el módulo Asuntos

Planificando la gestión con el módulo Asuntos (1)

| Objetivo | Forma de llevarlo a cabo |
|--|--|
| Planificar nuestra gestión de asuntos de forma eficiente | A tener en cuenta: Al dar de alta los asuntos estableceré el horizonte temporal más idóneo para su ejecución (S,M,T,A,X * Ver horizontes temporales en este documento). La aplicación generará automáticamente nuevos asuntos con origen en recordatorios, si se ha configurado así, cuyos horizontes temporales podrán ser S o M, según sea el plazo desde que se genera el asunto (revisar automatizaciones del módulo asuntos 'generación de asuntos desde recordatorios' en este documento). Otros usuarios al aperturar nuevas incidencias en la aplicación pueden generar nuevos asuntos, relativos a dichas incidencias, en nuestro módulo de asuntos, siempre que tengamos conectados los módulos de Incidencias y Asuntos. |

Planificando la gestión con el módulo Asuntos (2)

| Objetivo | Forma de llevarlo a cabo |
|--|---|
| Planificar nuestra gestión de asuntos de forma eficiente | Por tanto, en el módulo de asuntos tendremos diferentes tipos de asuntos (recordatorios, incidencias y asuntos standard) con sus respectivos horizontes temporales. Se propone el siguiente modelo de planificación: El primer día de mes, revisar todos los asuntos, comenzando por los más lejanos temporalmente (filtrando por horizontes temporales), y reclasificando el horizonte temporal de los mismos según precisemos. (Esto nos ayudará a tener una visión general, y tener 'frescos' los asuntos). Semanalmente, cuando voy a planificar la semana, lo primero que haré será chequear los asuntos que no he visto, y para ello filtraré en el botón 'NO VISTO' de forma que tendré conocimiento de los nuevos asuntos, pudiendo reasignar su horizonte temporal si lo deseo. |

Planificando la gestión con el módulo Asuntos (3)

| Objetivo | Forma de llevarlo a cabo |
|--|---|
| Planificar nuestra gestión de asuntos de forma eficiente | Cada día de trabajo, filtraré los asuntos semanales ('S'), y modificaré el valor del campo 'HOY' a ' Sí'. Para aquellos asuntos que desee hacer ese día. Una vez haya terminado este proceso, filtraré por asuntos de 'HOY, para comenzar la gestión de los mismos. Una vez gestionados, modificaré su estado a gestionado y desparecerá de la tabla. Al día siguiente, los asuntos con valor del campo 'HOY' 'Sí', que no hubiera gestionado el día anterior los tendría para ejecutar. No obstante, volveré a revisar los asuntos 'S' para confirmar si deseo agregar algún asunto más a los asuntos a realizar 'HOY' o quitar alguna de los que ya tenía 'HOY'. De tal forma que cuando finalice pueda volver a filtrar los asuntos de 'HOY' y gestionarlos. |

fiN de la ayuda general del Módulo Asuntos de la webapp d-iNcience