



d-iNcidence

Sistema de Gestión de Incidencias

Desarrollado por



Manual de Ayuda al Auxiliar de Administración

d-iNcidence

Operando con la aplicación

Trabajando con la aplicación (Aux. Administración)

Como puedo	Explicación
Acceder a los distintos mantenimientos	Si tienes rol de Aux. de Administración, en tu menú te aparecerá una opción llamada Auxiliar Admon., pulsando sobre ella accederás a la pantalla del Auxiliar de Administración, en la que podrás gestionar los ficheros de: Clientes, Proveedores, Otros Causantes, Tipos de activo y Activos.
Agregar registros	En la pantalla de Auxiliar de Administración, verás diferentes botones que se muestran de cada uno de los ficheros (Clientes, Proveedores..) podrás acceder a la pantalla de Mantenimiento del fichero en cuestión, y allí podrás agregar registros.
Modificar registros	En la pantalla de Auxiliar de Administración, verás diferentes botones que se muestran de cada uno de los ficheros (Clientes, Proveedores..) podrás acceder a la pantalla de Mantenimiento del fichero en cuestión, y allí verás una tabla con todos los registros dados de alta, allí podrás modificarlos.
Borrar registros	No esta permitido el borrar registros.

Herramientas automáticas de la aplicación

Notificaciones vía mail

Notificaciones vía mail(1)

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

A QUIEN	CUANDO	EN CASO DE QUE
A Gerencia	Se apertura o cierra una incidencia grave	Se configure(es opcional)
Al Responsable de Calidad	Se apertura o cierra una incidencia 'PROBLEMA'	Se configure(es opcional)
Al Agente Responsable del Departamento Destino	Se apertura una incidencia	La asignación del departamento esté configurada como automática.
Al Agente Asignador del Departamento Destino	Se apertura una incidencia	La asignación del departamento esté configurada como manual.

Notificaciones vía mail(2)

A QUIEN	CUANDO	EN CASO DE
Al nuevo gestor	Se cambia de gestor	Siempre
Al agente que la apertura	Se cierra la incidencia	Siempre

Recordatorios vía mail

Recordatorios vía mail (1)

Es una herramienta ideal tanto para el responsable de gestionar las incidencias, como para la dirección de la empresa. Ya que permite estar informado de las incidencias que no están solucionadas en un plazo.

¿ Como funciona ?

La aplicación envía alertas en forma de recordatorio en caso de que no se gestionen las incidencias en un plazo. El mail que se envía especifica concretamente la incidencia de la que se trata, así como los días que lleva excedida.

Los diferentes recordatorios que la aplicación gestiona automáticamente, se detallan en las tablas que se muestran a continuación.

Recordatorios vía mail (2)

A QUIEN	EN CASO DE QUE	PERIODICIDAD
Al Administrador de la aplicación	No está asignado en la aplicación quien es el Gerente o el Resp. De Calidad.	DIARIA
A cada usuario	Le falte algún campo relevante en su configuración en la aplicación	DIARIA
Al agente que gestiona	La incidencia NO SEA URGENTE y lleve más de 14 DÍAS abierta sin solucionar	MENSUAL
Al agente que gestiona	La incidencia SI SEA URGENTE y lleve más de 3 DÍAS abierta sin solucionar	DIARIA
Al Resp. De Calidad	La incidencia SEA DEL TIPO PROBLEMA y lleve más de 30 DÍAS sin solucionar	SEMANTAL
A Gerencia	La incidencia SEA DE A GRAVE y lleve más de 30 DÍAS sin solucionar	SEMANTAL

Como opera la aplicación con los
distintos roles

Roles posibles y funciones previstas

ROL	FUNCIONES PREVISTAS
Usuario	Puede abrir y gestionar las incidencias que le hayan sido asignadas. En caso de que gestione la incidencia, puede asignar un nuevo gestor.
Responsable de Departamento	Gestiona por defecto las incidencias de su departamento (si la configuración de asignación del Dpto.es automática).
Asignador	Asigna por defecto las incidencias de los departamentos en los que sea Asignador (si la config.de asig. Del Dpto. es manual).
Supergestor	Puede gestionar cualquier incidencia de la organización, tiene acceso al 'Control de situación'.
Aux. de Administración	Puede acceder al mantenimiento de: clientes, proveedores, otros causantes, tipos de activo y activos.
Administrador	Puede acceder al mantenimiento de cualquier fichero auxiliar de la aplicación: usuarios, departamentos... Y configurar el funcionamiento de asignación de la aplicación.

Roles posibles y funciones previstas

ROL	FUNCIONES PREVISTAS
Resp. De Calidad	Será informado de las incidencias del tipo PROBLEMA, cuando se den de alta las mismas y cuando se solucionen. Además, si se demora su solución recibirá recordatorios para estar informado.
Gerente	Será informado de las incidencias GRAVES cuando se den de alta las mismas y cuando se solucionen. Además, si se demora su solución recibirá recordatorios para estar informado.

La Configuración de la Asignación en la aplicación

Configuración de la Asignación

Tipo	Como funciona..
Automática	Cuando se abra una incidencia, la aplicación asignará como agente gestor de la incidencia al agente responsable del departamento destino de la incidencia.
Manual	Cuando se abra una incidencia, la aplicación NO asignará a nadie como agente gestor de la misma. Sin embargo, indicará al agente asignador del departamento destino que tiene una incidencia pendiente de asignar gestor.
Tipo	Previsto para..
Automática	Cuando se desea que en un departamento, sea siempre el responsable del mismo el primero que tiene constancia de la incidencia y quien se ocupará de que se gestione, ya sea por él o por otro agente.
Manual	Cuando se desea que no sea el responsable del departamento, quien tenga constancia por primera vez de la incidencia, e indique quien gestiona la incidencia. Si no que lo haga otro agente, que puede o no ser del departamento destino.

fin del Manual de Ayuda
al auxiliar de administración de la
webapp d-iNcidence