



d-iNcidence

Sistema de Gestión de Incidencias

Desarrollado por



Manual de Ayuda al Supergestor





d-iNcidence

La pantalla de 'SUPERGESTOR'


Pantalla Supergestor

Apartado	Previsto para..
Tabla de TODAS las incidencias	Muestra todas las incidencias de la organización, y permite la gestión de las mismas así como su borrado. (La posibilidad de borrar una incidencia es exclusiva del supergestor).
Botón de Acceso al Control de Situación	Permite acceder a la pantalla de Control de Situación, que muestra de forma gráfica y resumida, las incidencias VIVAS de la organización, con objeto de que se pueda supervisar por parte de los responsables de la organización la gestión de las incidencias de los diferentes departamentos y agentes.
Botón de Acceso a la pantalla de Usuario	Permite al supergestor acceder a su pantalla propia de usuario, para poder operar con la aplicación como cualquier otro usuario: abrir incidencias, gestionar las suyas...


Trabajando con la aplicación (Supergestor)

Como puedo	Explicación
Saber si tengo el rol de Supergestor	En mi menú veré la opción de 'Supergestor' y pulsando sobre ella me llevará a la pantalla de Supergestor.
Gestionar y borrar incidencias	En la pantalla de 'Supergestor' tendré una tabla con TODAS las incidencias de la organización. En cada incidencia, tendré los iconos de: a) gestionar la incidencia  , b) ver la incidencia  y c) borrar la incidencia  . Pulsando sobre ellos, podré realizar cada una de las acciones.
Asignar incidencias	Gestionando la incidencia, según lo indicado en el apartado anterior, podremos Asignarle el agente que la gestionará, y a partir de aquí, ya le saldrá a él. Además, el sistema una vez se le asigna el gestor, le remite a éste un mail comunicándole que se le ha asignado una nueva incidencia.
Cambiar el gestor, gestionar y cerrar incidencias	Desde la pantalla de Supergestor, podré acceder a realizar todas estas actuaciones, siempre desde la pantalla de 'Gestión de Incidencias' a la que se accede pulsando el icono  .

Trabajando con la aplicación (Supergestor)

Como puedo	Explicación
Ver la información de una incidencia	En todas las tablas a las que puede acceder un usuario hay un campo con el siguiente icono  . Pulsando sobre el mismo accedemos a la ficha de la incidencia.
Conocer como está gestionando la organización las incidencias	En la pantalla de 'Supergestor' al final hay un botón que indica 'Control de Situación', pulsando sobre él accederé a dicha pantalla. En ella se mostrará la información de las incidencias VIVAS , en forma de gráfico y tabla. En el gráfico, pulsando sobre las barras, accederé al listado de las incidencias que forman parte de la información a la que hace referencia la barra. Lo mismo ocurre con la tabla, pulsando sobre los números de cada casilla, accederé a la relación de incidencias que conforman dicha información. Y accediendo a la ficha de cada incidencia, veré el mail del gestor, al que podré escribir para que me informe si lo preciso. Además podré filtrar la información que me muestra la pantalla de 'Control de situación', para que me muestre sólo incidencias que sean 'PROBLEMAS' ó 'URGENTES'.

Trabajando con la aplicación (Supergestor)

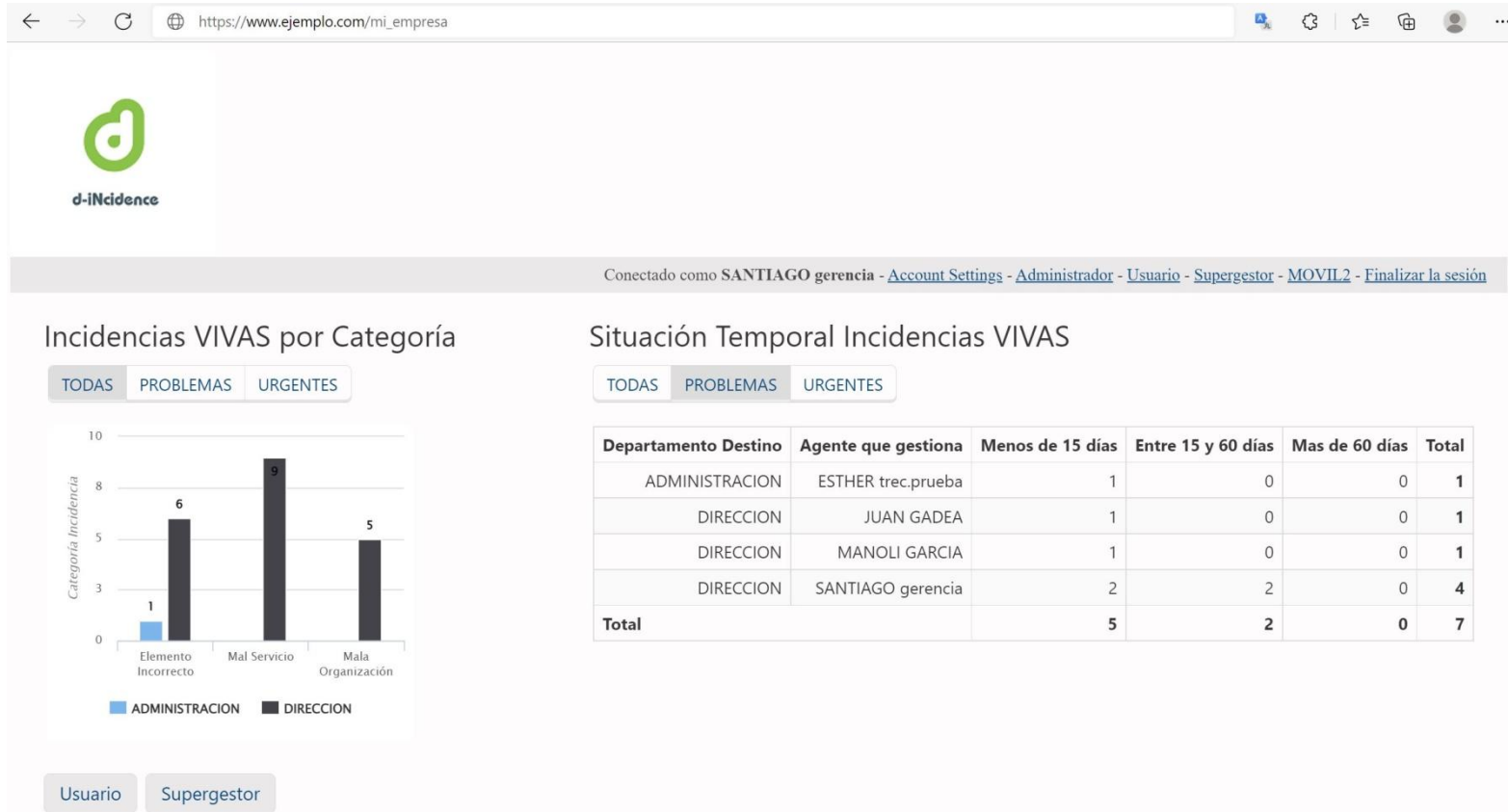
Como puedo	Explicación
Imprimir relaciones de incidencias	En las distintas pantallas, existe en el menú una opción de 'Imprimir' que imprimirá la información que se muestra en la misma.
Imprimir una incidencia	Desde la 'Ficha de la Incidencia' a la que podemos acceder desde el icono siguiente  que se encuentra en las distintas tablas. En dicha ficha, veremos que nos muestra la opción de 'Imprimir' en la línea de menú.

Supervisión de la gestión de incidencias

El 'Control de Situación' (1)

- La pantalla de 'Control de Situación' es la que permite un mayor control de gestión de las incidencias a nivel global.
- Está pensada para su uso por los máximos responsables de la organización.
- Para poder acceder a la misma, se debe disponer del rol de 'Supergestor'.

El 'Control de Situación' (2)



**** La sencillez de la disposición de la información y sus posibilidades de filtrado permiten un eficaz control por parte de los responsables de la organización.**

El 'Control de Situación' (3)

- Nos permite visualizar:
 - Gráficamente el volumen de las incidencias VIVAS por categoría, problema y urgencia.
 - De forma resumida el estado de retraso en la gestión de las incidencias VIVAS de los diferentes agentes gestores por departamento, problema y urgencia.

**** En ambos casos, podemos acceder fácilmente al detalle de las incidencias que integran cada uno de los diferentes grupos.**

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

Operando con la aplicación

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 supergestor de la
webapp d-iNcidence