Manual de Usuario GPSSD 2.0

INFORMACIÓN PROPIEDAD DE Rumboitil.com.

Autor: Gabriel Pereira Santiago – g.pereira907@gmail.com

Cuadro de control de firmas

EDICIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
20-12-2012		Rumboitil.com	Rumboitil.com	Rumboitil.com
18-05-2013		Gabriel Pereira	Gabriel Pereira	Rumboitil.com

Control de cambios

APARTADOS QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Índice

1 Introducción.....5
2 Casos.....6
2.1 Alta de casos.....6
2.1.1 Pantalla de Inicio GPSSD Login.....6
2.1.2 Registro de un caso.....6
2.1.3 Consulta de un caso.....11
2.1.4 Histórico de un caso.....15
2.1.5 Reclamación de un caso.....16
2.2 Gestión de Adjunto.....19

1 Introducción

GPSSD (Gestión de Procesos ServiceDesk) es un Gestor de procesos ITIL. En este manual especificamos el proceso de Gestión de Incidencias. Este interfaz de usuario permite al mismo el envío, consulta, reclamación, gestión de adjunto y consulta del histórico de un caso.
Para acceder a GPSSD puede hacerlo desde http://gpssd.rumboitil.com

2 Casos

2.1 Alta de casos

2.1.1 Pantalla de Inicio GPSSD Login

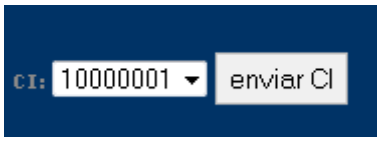
Para acceder a GPSSD escribimos el nombre de usuario y el password y pinchamos en Entrar.

2.1.2 Registro de un caso

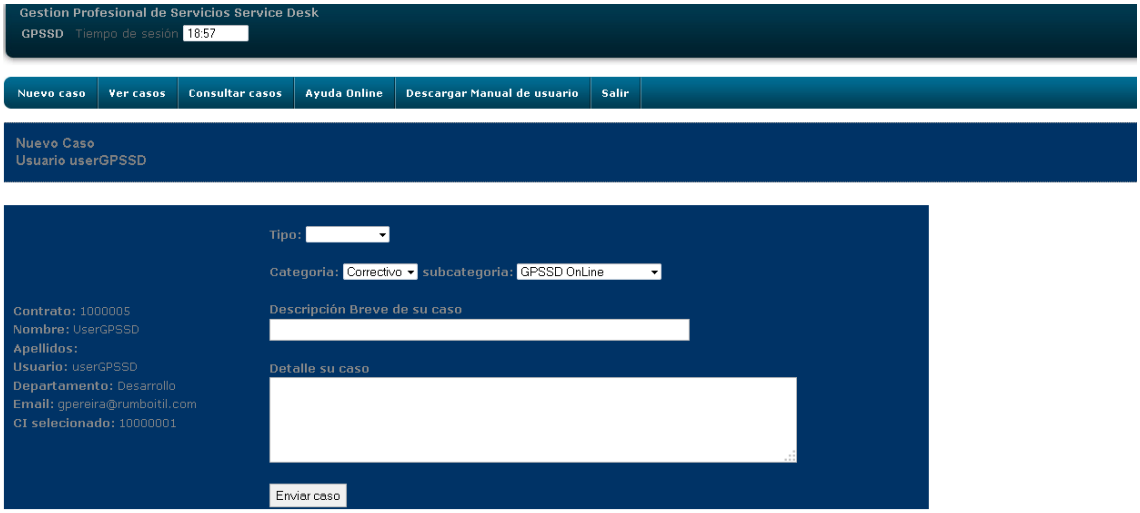
Una vez que hemos entrado en el Sistema, nos aparecerá una pantalla con todos los casos que hemos enviado. Existe la paginación para un vistazo rápido.

Para registrar un caso, pinchamos en el Menú, en la pestaña “Nuevo Caso”, y nos aparecerá la siguiente pantalla.

En ella, seleccionaremos el CI sobre el cual queremos enviar el caso. Para ello pincharemos en el combo de selección de CI y pincharemos en “Enviar CI”.

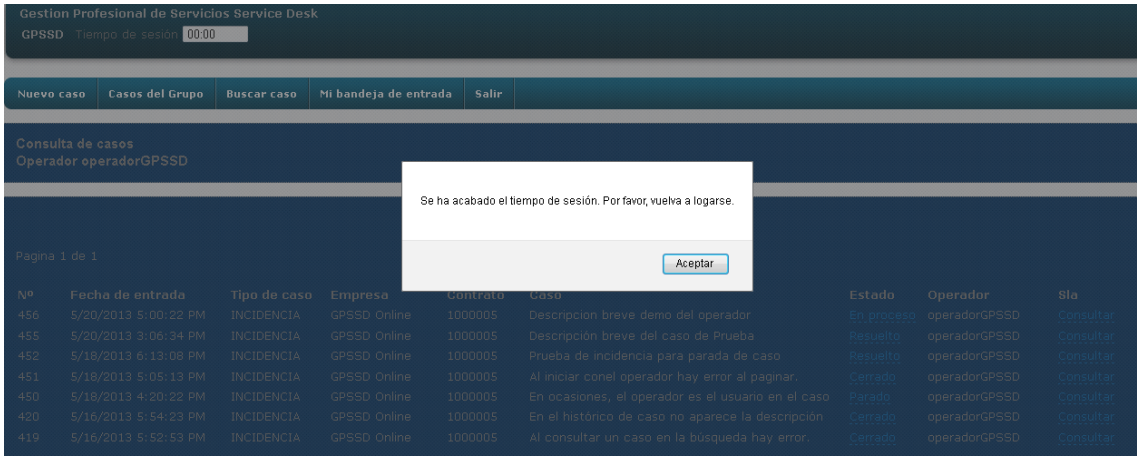


Nos aparecerá la siguiente pantalla:

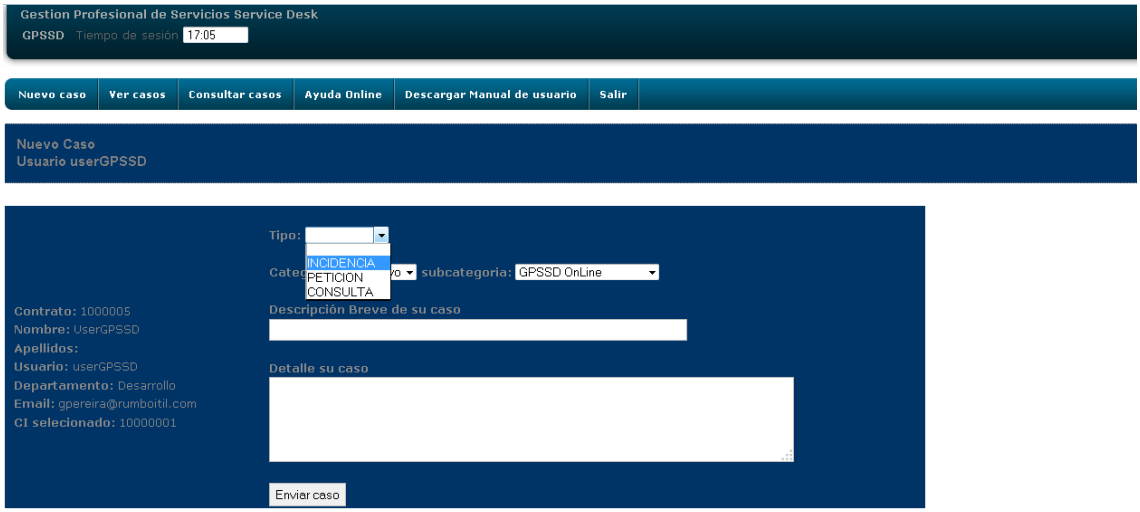


Esta pantalla, nos muestra:

- El tiempo de sesión. El tiempo de sesión nos indica la inactividad o actividad en la sesión. Depende de la configuración del IIS del Servidor el tiempo de sesión puede variar. Si durante este tiempo no existe actividad en la máquina cliente, cuando finalice la sesión, aparecerá la siguiente pantalla.

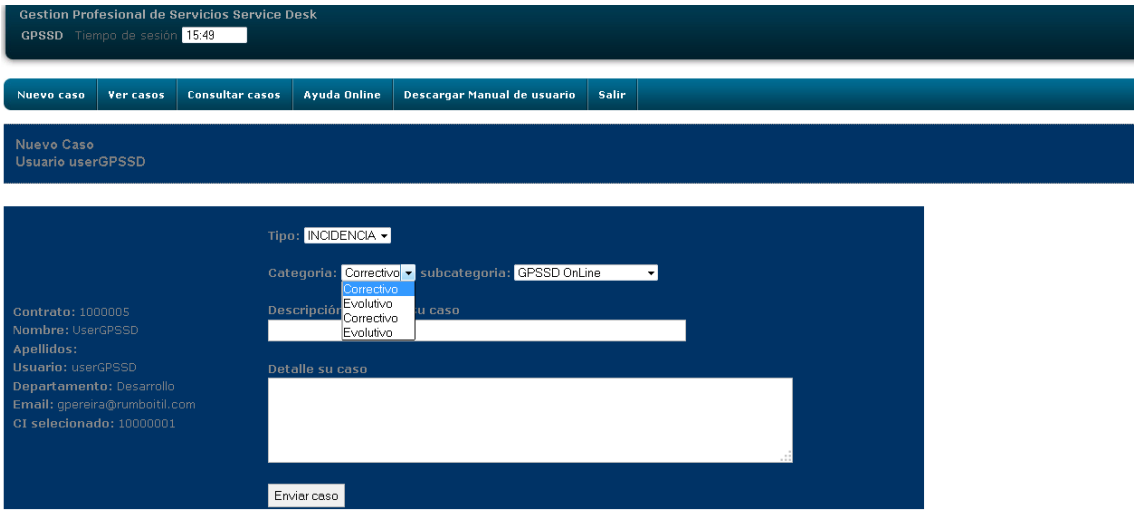


- Nuestros datos de usuario
- Formulario de envío de un caso.



Seleccionamos el tipo de caso.

- Incidencia
- Petición
- Consulta

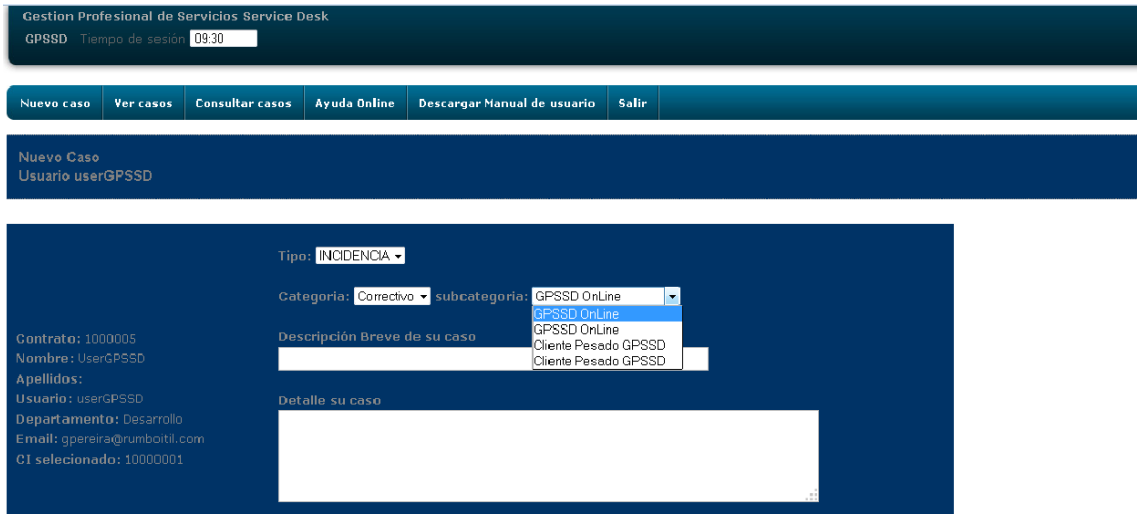


Seleccionamos la Categoría: En este caso aparecen unas categorías previamente configuradas en el sistema, y que son propias del cliente Demo en cuestión. (Podrán observar en el manual de administración que si un cliente tiene tipificaciones propias, puede configurar sus categorías y subcategorías dependiendo de sus necesidades.

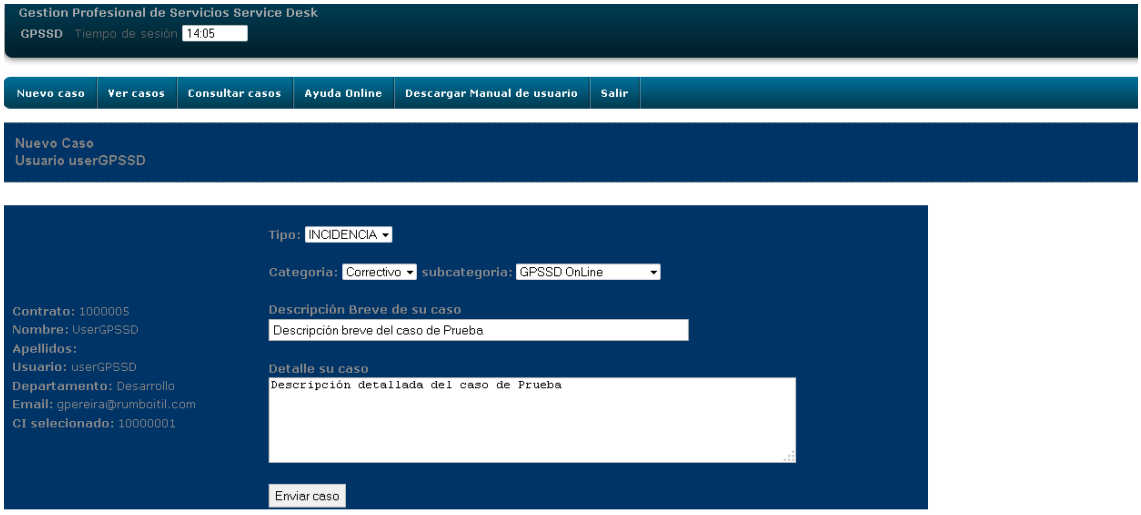
En este caso de Ejemplo:

- Correctivo (Siempre que se trate de una funcionalidad que no satisface el objetivo de su función) Ej. No funciona la fotocopiadora.
- Evolutivo (Siempre que se trate de una nueva funcionalidad) Ej. Más memoria para la Impresora.

Al igual que las categorías, Seleccionamos una Subcategoría.



Tras esto, escribimos una descripción breve del caso y una descripción detallada del caso.



Pinchamos en “Enviar Caso”.

Una vez enviado el caso, le llegará un correo con la descripción del mismo tanto al usuario, como al CAU.(El CAU es el grupo al que por defecto llegan todos los casos).

2.1.3 Consulta de un caso

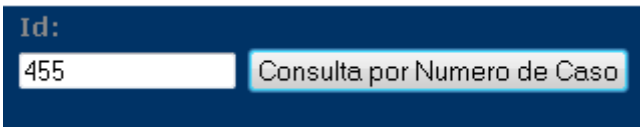
Podemos ver todos los casos que hemos enviado y su estado pinchando en el Menú en la pestaña “Ver Casos”

Nos aparecerá la siguiente pantalla, con todos los casos:

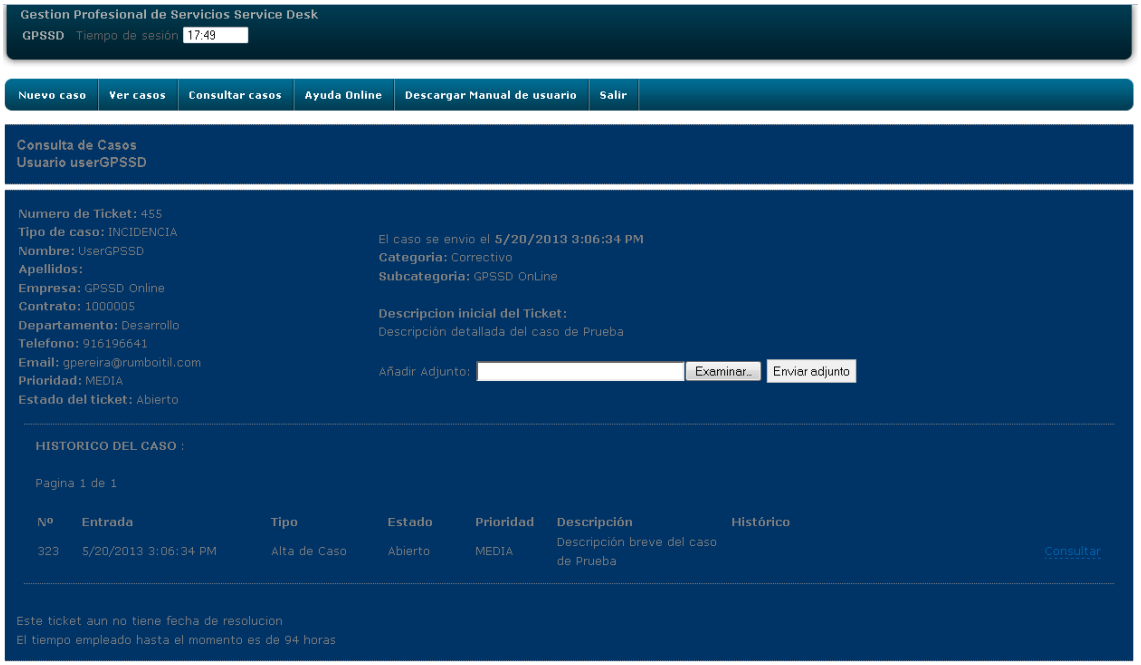
A la derecha de cada caso, tenemos la palabra “Consultar”. Pinchando en ella, podemos consultar el caso en cuestión.

Podemos consultar un caso específico pinchando en el Menú en la pestaña “Consultar caso”

Escribimos el número de caso que buscamos y pinchamos en “Consulta por Numero de caso”.



En ambos casos nos aparecerá la siguiente pantalla.



En ella tenemos:

Datos del caso:

- Número de Caso
- Tipo de Caso
- Prioridad del caso
  (La prioridad por defecto cuando un usuario envía un caso es MEDIA. De esta manera, serán los operadores, los que viendo la información decidirá, el impacto y urgencia de la misma, obteniendo así la prioridad.)
- Categoría y Subcategoría del caso
- Datos del usuario
- Estado del caso.

- Posibilidad de añadir un archivo adjunto
  (Si el usuario dispone de información adicional en documento o pantallazo, puede adjuntarlo al caso a través de esta opción.)
- Histórico del caso.
- Tiempo empleado en cada momento para la resolución de su caso.

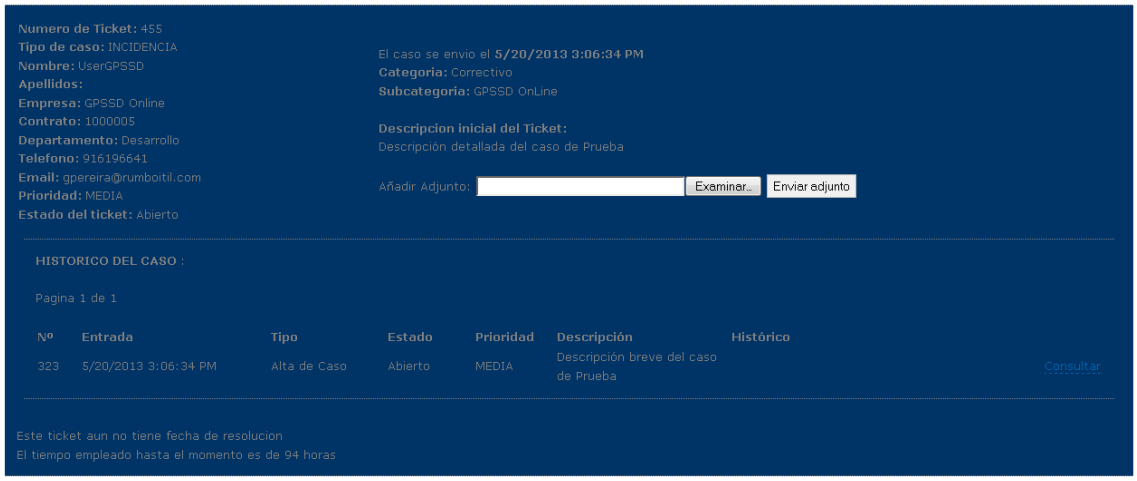
También podemos consultar los casos dependiendo de su Estado:

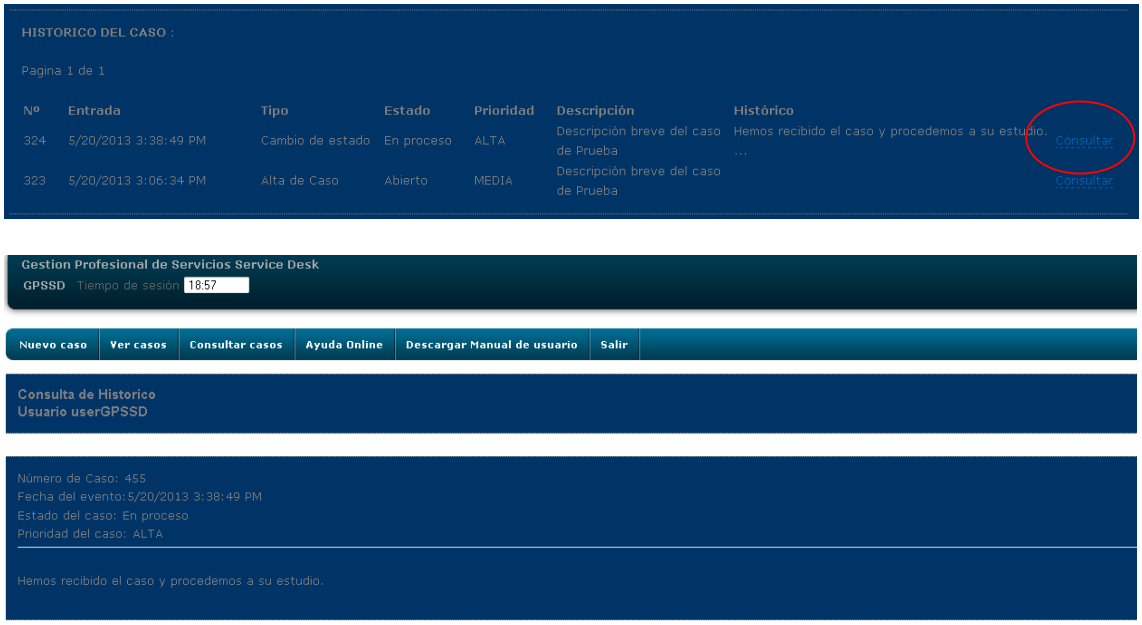
Pinchamos en la flecha del combo y seleccionamos el estado a través del cual queremos buscar casos.

Pinchamos en Consulta por Estado y nos aparecerán los caso cuyo estado es el que hemos seleccionado: En este caso “Abierto”.

2.1.4 Histórico de un caso

El usuario podrá consultar en todo momento el histórico de sus casos.
Para ello, tendrá que consultar el caso y en la parte de abajo, podrá observar el histórico.
Podrá pinchar en cualquiera de ellos y consultarlo.



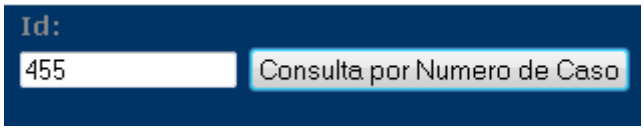


2.1.5 Reclamación de un caso

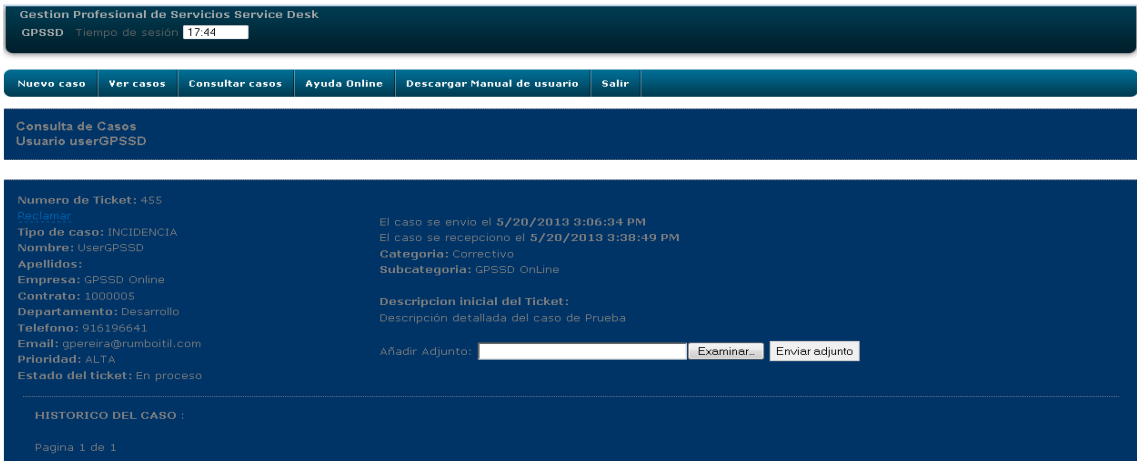
Cuando un caso que hemos enviado, ha sido resuelto pero no estamos de acuerdo con su resolución, se puede reclamar ese caso. Es posible la reclamación cuando el caso está en estado “En proceso” o “Resuelto”.

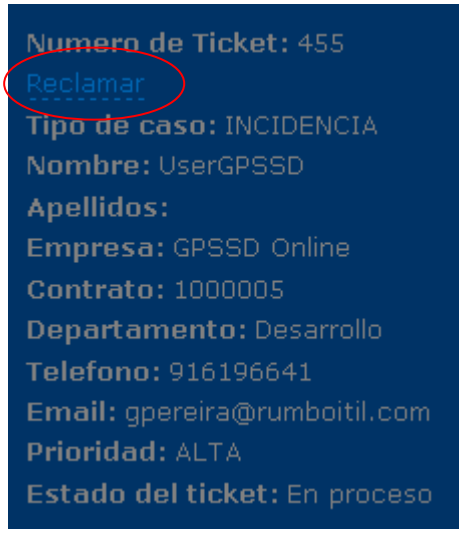
Para ello, buscamos el caso que queremos reclamar:

Escribimos el número de caso y pinchamos en “Consulta por número de caso”.



Nos aparecerá la pantalla de consulta del caso.
Si el caso está “En proceso” o “Resuelto”, nos aparecerá “Reclamar” debajo del Número de Caso.

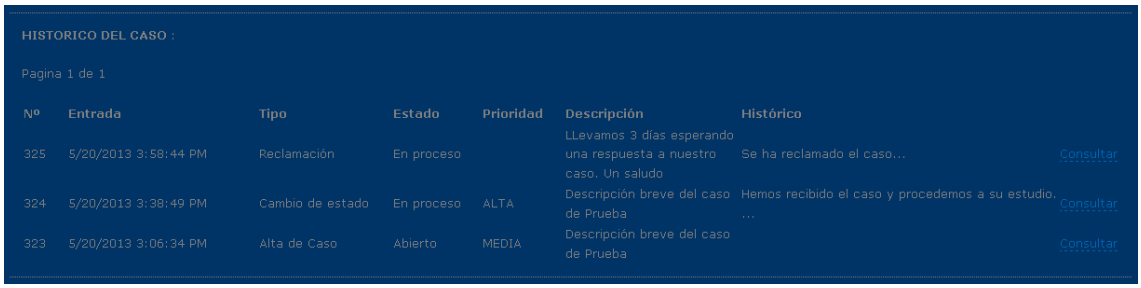




Pinchamos en “Reclamar” y nos aparece la siguiente pantalla.

Seleccionamos un motivo de reclamación, y detallamos brevemente el porqué de la reclamación.
Pinchamos en “Enviar Reclamación”.
Nos aparecerá la siguiente pantalla con el Número de reclamación.

Si consultamos el histórico del caso, observamos que figura la reclamación.

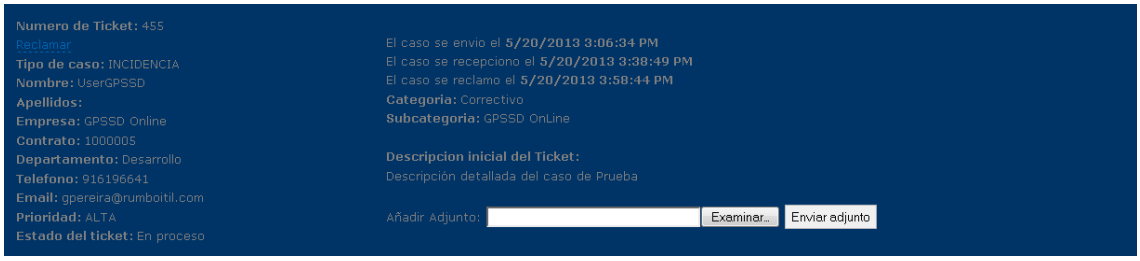


En el caso de que la reclamación se haga con el estado “Resuelto”, el caso volverá al estado “En proceso” una vez realizada la Reclamación.

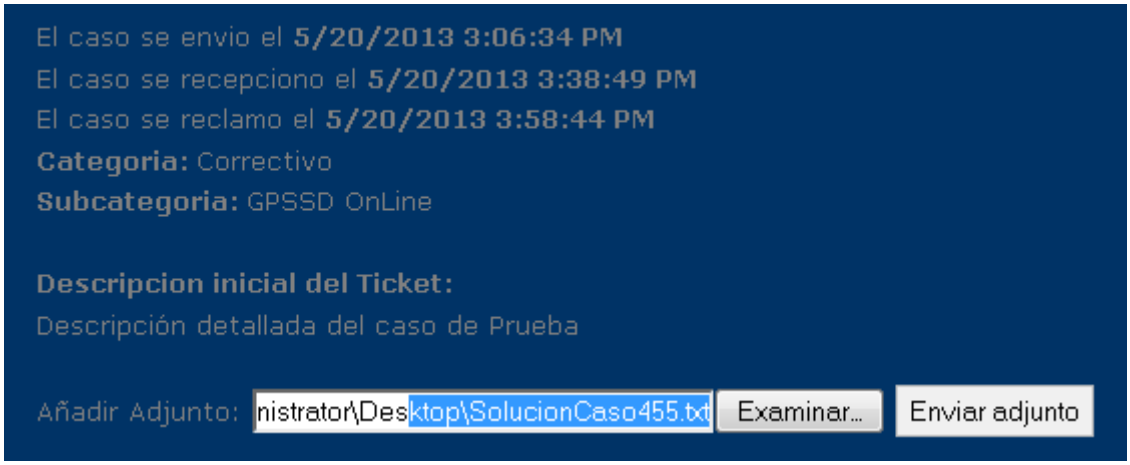
Al reclamar un caso, llega notificación de la misma tanto al usuario como al operador que atiende el caso. Existe la posibilidad de que sea enviado al grupo.

2.2 Gestión de Adjunto

Para enviar un archivo adjunto con un pantallazo, consultamos el caso que abrimos y al que queremos adjuntar el archivo.



En la parte superior, observamos la posibilidad de añadir un archivo adjunto.



Seleccionamos el archivo pinchando en examinar y pinchamos en “Enviar adjunto”.

Si volvemos a consultar el caso, observaremos que aparece nuestro adjunto.

El caso se envio el **5/20/2013 3:06:34 PM**
El caso se recepciono el **5/20/2013 3:38:49 PM**
El caso se reclamo el **5/20/2013 3:58:44 PM**
Categoria: Correctivo
Subcategoria: GPSSD OnLine

Descripcion inicial del Ticket:
Descripción detallada del caso de Prueba

Hay un Archivo Adjunto

Numero de Ticket: 455
Reclamar
Tipo de caso: INCIDENCIA
Nombre: UserGPSSD
Apellidos:
Empresa: GPSSD Online
Contrato: 1000005
Departamento: Desarrollo
Telefono: 916196641
Email: gpereira@rumboitil.com
Prioridad: ALTA
Estado del ticket: En proceso

El caso se envio el **5/20/2013 3:06:34 PM**
El caso se recepciono el **5/20/2013 3:38:49 PM**
El caso se reclamo el **5/20/2013 3:58:44 PM**
Categoria: Correctivo
Subcategoria: GPSSD OnLine

Descripcion inicial del Ticket:
Descripción detallada del caso de Prueba

Hay un Archivo Adjunto

HISTORICO DEL CASO :

Pagina 1 de 1

Nº	Entrada	Tipo	Estado	Prioridad	Descripción	Histórico	
325	5/20/2013 3:58:44 PM	Reclamación	En proceso		LLevamos 3 días esperando una respuesta a nuestro caso. Un saludo	Se ha reclamado el caso...	Consultar
324	5/20/2013 3:38:49 PM	Cambio de estado	En proceso	ALTA	Descripción breve del caso de Prueba	Hemos recibido el caso y procedemos a su estudio. ...	Consultar
323	5/20/2013 3:06:34 PM	Alta de Caso	Abierto	MEDIA	Descripción breve del caso de Prueba		Consultar