# Manual de la Herramienta de Soporte CGB





## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SOPORTE	4
2.1. Clientes	6
2.1.1. Crear un parte	7
2.2. Cliente que asigna prioridad (Gerente)	10
2.2.1. Crear un parte	11
2.2.2. Asignar prioridad a un parte	14
2.3. Empleado	15
2.3.1. Crear un parte	16
2.3.2. Asignar parte	19
2.4. Administrador	22
2.4.1. Crear un parte	23
2.4.2. Asignar prioridad a un parte	26
2.4.3. Asignar parte	27



## 1. INTRODUCCIÓN

La herramienta de soporte CGB pone a su disposición un sencillo sistema por el que podrá indicarnos cualquier tipo de problema, sugerencia o mejora que tenga nuestra aplicación. Esta incidencia será recibida por el personal de CGB una vez asignada la prioridad de la misma por la persona responsable (Gerente).

Una vez asignada dicha prioridad, podrá estar informado del estado de su incidencia a través de la aplicación o del correo electrónico, una vez resuelta.

Igualmente, la herramienta le permite:

- Obtener ayuda de un profesional de soporte a través de la Web.
- Introducir sus propios casos y realizar su seguimiento.
- Encontrar soluciones a los problemas técnicos más comunes.
- Localizar fácilmente la solución a los problemas más frecuentes (FAQ).
- Información actualizada para resolver sus dudas sobre el uso de nuestros productos y servicios.
- Resolver sus problemas a través de la experiencia de otros usuarios.

Para acceder a la aplicación tiene dos opciones que procedemos a explicar detalladamente.

1. Poniendo en la barra de direcciones del navegador de Internet <u>soporte.esla.com</u>.





Desde CGB **RECOMENDAMOS** que acceda desde esta opción por ser más rápido y fácil.

2. Poniendo en la barra de direcciones de navegador de Internet <u>www.esla.com</u>: una vez en la página principal de CGB, tendrá que hacer en "Soporte" y, dentro del desplegable, seleccionar "Soporte".

La pantalla principal de la aplicación tiene diferentes puntos de menú, como podemos ver en la imagen.



- **Soporte:** a continuación explicaremos paso a paso la funcionalidad de este punto.
- Solución de problemas (F.A.Q.): aglutina las soluciones a partes que se repiten con frecuencia. Este punto es actualizado por la persona que corresponda (Administrador). Podrá acceder a éste haciendo clic en "F.A.Q.", en la columna de la izquierda, o en la imagen "Solución de problemas (F.A.Q.)" a la derecha.

## 2. SOPORTE

Para acceder a la herramienta debe introducir su "Clave de acceso" y su "Contraseña", haciendo clic en "Acceder" para terminar. En el caso de no estar registrado aun, debe hacer clic en "Si no está registrado haga clic aquí".



Empresa:		
Email:		
Persona de contacto:	Nombre y apellidos	
Teléfono:		
Teléfono móvil:		
Clave de acceso:	Nombre de usuario	
Contraseña:		
Repita la contraseña:		

Para registrarse debe rellenar los datos de la ficha:

Una vez rellenos, haga clic en "Aceptar". Para poder tener acceso a la aplicación debe solicitar los permisos al Administrador llamando al teléfono 902 303 301 o enviando un email a <u>cgb@esla.com</u>.

Así pues, como acabamos de señalar, debe introducir su "Clave de acceso" y su "Contraseña", haciendo clic en "Acceder" para entrar en la aplicación.

CGB Soporte CGB Siniciar sesión				
Inicio				
F.A.Q.	Iniciar sesión			
	Clave de acceso:			
	Contraseña:			
	✓ Acceder			
	* Si no está registrado haga clic <u>aquí.</u>			

Si el acceso ha sido correcto le aparecerá la pantalla de inicio que corresponde a su perfil (dependiendo de los permisos concedidos): cliente, cliente que asigna prioridad (Gerente), Empleado o Administrador. En los



siguientes puntos desarrollaremos las funcionalidades que cada perfil tiene a su disposición.

## 2.1. Clientes

En el caso de que sus permisos correspondan a "Cliente", emergerá esta ventana una vez registrado:

CGB Soporte CGB > Partes							ပံ Cerrar sesión
CajaQuero	Filtros						
OAGER	Departamento:	Todos	•	Esta	do: Todos	•	
	Producto / servicio:	Todos	•	Tipo de incider	ia: Todas	•	
🖬 6 vis. 🛛 (no disp.) 📞 923279100	Validados:	Sin validar	•	Usua	io: Todos	•	
Inicio	Desde:	dd/mm/aaaa		На	ta: dd/mm/aaaa		
Mis datos	Texto:	Referencia, descripción, u	usuario				
Partes 🕕	Ordenar por:	Prioridad OReferencia					
F.A.Q.	<b>Q</b> Buscar						
	No se encontraron partes						
	+ Nuevo parte	r resultados					

A continuación explicaremos detalladamente cada punto.

En la parte izquierda encontramos los campos que vemos en la imagen:

CGB	Soporte CGB 🔸 Part	es
C	CajaDuero	
4	OAGER	
📶 6 vis.	🛙 (no disp.) 💪 923279100	
Inicio		
Mis da	tos	
Partes	• 🔘	
F.A.Q.		

• **Inicio:** para volver a la pantalla principal de la aplicación.

• **Mis datos:** podrá modificar la información que introdujo cuando se dio de alta en la aplicación.

• **F.A.Q.:** partes frecuentes y solución a estos que podrá consultar. Estos partes, como ya hemos dicho, son introducidos como F.A.Q. por el Administrador.

• **Partes:** podrá introducir buscar un parte concreto, crear uno nuevo o imprimirlo. Nos detendremos en la explicación de este punto.



## 2.1.1. Crear un parte

	Todos •	Estado: Todos
Producto / servicio:	Todos •	Tipo de incidencia: Todas
Validados:	Sin validar 🔹	Usuario: Todos
Desde:	dd/mm/aaaa	Hasta: dd/mm/aaaa
Texto:	Referencia, descripción, usuario	
Ordenar por:	🖲 Prioridad 🔍 Referencia	
car		

- **Filtros:** podrá buscar el parte que desee filtrando por diferentes variantes:
  - Departamento: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Producto/servicio: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Validados: podrá seleccionar del desplegable el estado del parte.
  - **Desde:** podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
  - Texto: podrá insertar las palabras claves para hallar el parte que corresponda.
  - **Ordenar por:** podrá ordenar los partes bien por prioridad (alta, media o baja) o por referencia (número del parte).
  - *Estado:* podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda.
  - **Usuario:** podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Hasta: podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.



Finalmente, haremos clic en "Buscar" para localizar el parte que estimemos oportuno utilizando los filtros que deseemos. Debe recordar que los filtros que introduzcamos seguirán fijos hasta que los cambiemos por otros, por ello, desde CGB recomendamos que compruebe si los filtros son los adecuados antes de hacer clic en "Buscar". Para eliminar todos los filtros introducidos, deberá eliminar todas las cookies del navegador.

• **Nuevo parte:** podrá introducir un parte nuevo seleccionando este punto, lo que provocará que emerja la siguiente ventana:



En cualquier caso, seleccionando cualquier opción (podrá ver la explicación debajo del título), le surgirá la pantalla donde podrá introducir el parte:



Datos del parte	×
Tipo incidencia: Incidencia técnica 🔹	
Producto: OAGER	
Descripción servicio:	11
Remitido Caja Duero:	
Entrada por Web    Prioridad: Sin asignar	
Observaciones:	
Archivos adjuntos (máx. 10 MB): Elegir archivos Ningún archivo seleccionado	
✓ Aceptar	

- Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda (Incidencia técnica, Petición de explotación, Incidencia operativa o Incidencia de seguridad).
- Producto: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- Descripción servicio: podrá introducir la incidencia.
- *Remitido Caja Duero:* podrá marcar esta opción si procede.
- Entrada por: podrá seleccionar la que corresponda.
- Prioridad: esté campo no está habilitado para el perfil de "Cliente".
- Observaciones: podrá exponer todas las cuestiones que estime oportunas.
- Archivos adjuntos (máx. 10 MB): podrá insertar uno o varios archivos desde su ordenador, hasta un máximo de 10 MB. Para adjuntar los archivos podrá hacerlo pulsando la tecla "Control" y haciendo clic en los archivos seleccionados o bien podrá arrastrarlos. Para acabar el proceso debe hacer clic en "Abrir". La herramienta comprimirá dichos archivos en ZIP.

Para finalizar el proceso debe hacer clic en "Aceptar".

Inmediatamente, le llegará un email al "Cliente que asigna la prioridad" (Gerente). En el momento que éste asigne la prioridad, le llegará un email a la persona que ha insertado el parte para que conozca que su parte está en proceso de resolución. Cuando la incidencia sea resuelta, también recibirá un correo electrónico con



esta información, así como informándole que si en 7 días no hay ninguna observación, será validado automáticamente.

• **Imprimir resultados:** podrá imprimir el parte que desee, surgiendo el documento en PDF.

Si desea finalizar la sesión, debe hacer clic en "Cerrar sesión".

## 2.2. Cliente que asigna prioridad (Gerente)

En el caso de que sus permisos correspondan a "Cliente que asigna prioridad" (Gerente), emergerá esta ventana una vez registrado:

Soporte CGB > Partes						<b>ပံ</b> Cerrar sesión
CajaDuero	Filtros					
OAGER	Departamento:	Todos	•	Estado	Todos •	
	Producto / servicio:	Todos	•	Tipo de incidencia	: Todas	•
M 76 vis.	Validados:	Sin validar	•	Usuario	C Todos	•
Inicio	Desde:	dd/mm/aaaa		Hasta	dd/mm/aaaa	
Mis datos	Texto:	Referencia, descripcie	ón, usuario	Cargar no procede	2	
Partes 👩	Ordenar por:	Prioridad OReference	cia			
Partes sin prioridad ①	Q Buscar 1 parte encontrado (mostra + Nuevo parte 🖨 Imprim 0509/2014, 1437 Apunto Reimo E LISTA De NOTRICACIONES PARA 71516	ando 1 al 1) ir resultados Do De Notificaciones PROCEDER A SU ALTA EN Rada por Web 🔺 Belén Gir(	DEL SV6/2014 DE INCLUSIÓN EN FEL CENSO TELEMÁTICO GAGER, Y OAGER.Mantenimiento y	Ertado: Abierto Validado: No Priorida EL SISTEMA TELEMÁTICO (Exploración	ad:	

A continuación explicaremos detalladamente cada punto.

En la parte izquierda encontramos los campos que vemos en la imagen:



CGB	Soporte CGB > Partes
C	ajaQuero
4	OAGER
📶 76 vis.	
Inicio	
Mis dat	05
Partes	69
Partes	sin prioridad 🕕 💦
F.A.Q.	

• **Inicio:** para volver a la pantalla principal de la aplicación.

• **Mis datos:** podrá modificar la información que introdujo cuando se dio de alta en la aplicación.

• **F.A.Q.:** partes frecuentes y solución a estos que podrá consultar. Estos partes, como ya hemos dicho, son introducidos como F.A.Q. por el Administrador.

• **Partes:** podrá introducir buscar un parte concreto, crear uno nuevo o imprimirlo. Nos detendremos en la explicación de este punto.

 Partes sin prioridad: podrá asignar la prioridad en la lista de partes ubicados en este punto. Nos detendremos en la explicación de dicho punto.

### 2.2.1. Crear un parte

	Tida		C-to do.	Today -
Departamento:	lodos		Estado:	Todos •
Producto / servicio:	Todos	•	Tipo de incidencia:	Todas
Validados:	Sin validar	•	Usuario:	Todos
Desde:	dd/mm/aaaa		Hasta:	dd/mm/aaaa
Texto:	Referencia, descripción, usuar	rio		
Ordenar por:	Prioridad O Referencia			
car				
ncontraron partes				

- **Filtros:** podrá buscar el parte que desee filtrando por diferentes variantes:
  - Departamento: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Producto/servicio: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Validados: podrá seleccionar del desplegable el estado del parte.



- **Desde:** podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
- Texto: podrá insertar las palabras claves para hallar el parte que corresponda.
- **Ordenar por:** podrá ordenar los partes bien por prioridad (alta, media o baja) o por referencia (número del parte).
- *Estado:* podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda.
- Usuario: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- Hasta: podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
- *Cargar no procede:* podrá marca esta opción si procede.

Finalmente, haremos clic en "Buscar" para localizar el parte que estimemos oportuno utilizando los filtros que deseemos. Debe recordar que los filtros que introduzcamos seguirán fijos hasta que los cambiemos por otros, por ello, desde CGB recomendamos que compruebe si los filtros son los adecuados antes de hacer clic en "Buscar". Para eliminar todos los filtros introducidos, deberá eliminar todas las cookies del navegador.

• **Nuevo parte:** podrá introducir un parte nuevo seleccionando este punto, lo que provocará que emerja la siguiente ventana:



En cualquier caso, seleccionando cualquier opción (podrá ver la explicación debajo del título), le surgirá la pantalla donde podrá introducir el parte:



Datos del parte	×
Tipo incidencia: Incidencia técnica 🔹	
Producto: OAGER 🔹	
Descripción servicio:	
Remitido Caja Duero:	
Entrada por: Web 🔹 Prioridad: Sin asignar 🔹	
Observaciones:	
	- 11
Archivos adjuntos (máx. 10 MB): (Elegir archivos) Ningún archivo seleccionado	
✓ Aceptar	

- Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda (Incidencia técnica, Petición de explotación, Incidencia operativa o Incidencia de seguridad).
- Producto: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- *Descripción servicio:* podrá introducir la incidencia.
- *Remitido Caja Duero:* podrá marcar esta opción si procede.
- *Entrada por:* podrá seleccionar la que corresponda.
- Prioridad: esté campo no está habilitado.
- Observaciones: podrá exponer todas las cuestiones que estime oportunas.
- Archivos adjuntos (máx. 10 MB): podrá insertar uno o varios archivos desde su ordenador, hasta un máximo de 10 MB. Para adjuntar los archivos podrá hacerlo pulsando la tecla "Control" y haciendo clic en los archivos seleccionados o bien podrá arrastrarlos. Para acabar el proceso debe hacer clic en "Abrir". La herramienta comprimirá dichos archivos en ZIP.

Para finalizar el proceso debe hacer clic en "Aceptar".



#### 2.2.2. Asignar prioridad a un parte

El Gerente podrá asignar la prioridad del parte (No procede, Baja, Media o Alta) de dos formas.

• Asignar prioridad a un parte a través del email: el Gerente recibirá un email inmediatamente después de que el "Cliente" haya introducido la incidencia.

Parte nº 0071387 El caso ha sido creado por el cliente, debe es Para ver más detalles haga clic aquí.	tablecer su prioridad.
Establecer prioridad	Madia
	Media Aila
Datos del caso	Fecha: 04/06/2014 8-22-13
Cliente: OAGER	Persona contacto:
Producto / Servicio: OAGER, Recaudación	Movil: Departamento producto: Programacion Windows
Tipo incidencia: Incidencia operativa	Prioridad: Sin asignar
Estado: Abierto	Usuario asignado: Sin asignar
Remitido Caja Duero: No	L-man

Si el Gerente asigna la prioridad al parte "Baja", "Media" o "Alta", se enviará un email, por una parte, a la persona que ha interpuesto el parte para informarle de que se está tramitando y, por otra, a la persona que tiene permisos de "Empleado" para que realice los trámites oportunos para la resolución de ese parte. Si el parte es calificado como "No procede", no se tramitará.

• Asignar prioridad a un parte a través de la aplicación: simplemente arrastrando el cursor sobre los niveles.



Podrá cambiar de nivel si así lo desea, emergiendo un mensaje en la parte de arriba a la derecha de la pantalla, indicándole que se los cambios se han realizado con éxito.



## La prioridad se ha modificado correctamente

Una vez asignada la prioridad, el "Empleado" recibirá un correo electrónico y comenzará a realizar los procesos para resolver la incidencia.

• **Imprimir resultados:** podrá imprimir el parte que desee, surgiendo el documento en PDF.

Si desea finalizar la sesión, debe hacer clic en "Cerrar sesión".

## 2.3. Empleado

En el caso de que sus permisos correspondan a "Empleado", emergerá esta ventana una vez registrado:

CGB Soporte CGB > Partes								ပံ Cerrar sesión
CGB	Filtros							
🖬 672 vis. 🛛 🔍	Departamento:	Todos	•		Esta	o: Todos 🔹		
Inicio	Producto / servicio:	Todos		•	Tipo de inciden	ia: Todas	•	
Mis datos	Validados:	Sin validar	٠		Usua	o: Todos	•	
Partes 66	Desde:	dd/mm/aaaa			Ha	a: dd/mm/aaaa		
EAO	Texto:	Referencia, descripción, u	usuario					
La rege	Ordenar por:	🖲 Prioridad 💿 Referencia						
	<b>Q</b> Buscar							
	66 partes encontrados (mo	strando 1 al 25)						
	+ Nuevo parte	ir resultados						

A continuación explicaremos detalladamente cada punto.

En la parte izquierda encontramos los campos que vemos en la imagen:



• **Inicio:** para volver a la pantalla principal de la aplicación.

• **Mis datos:** podrá modificar la información que introdujo cuando se dio de alta en la aplicación.

• **F.A.Q.:** partes frecuentes y solución a estos que podrá consultar. Estos partes, como



ya hemos dicho, son introducidos como F.A.Q. por el Administrador.

• **Partes:** podrá introducir buscar un parte concreto, crear uno nuevo o imprimirlo. Nos detendremos en la explicación de este punto.

#### 2.3.1. Crear un parte

Filtros					
	Departamento:	Todos	•	Estado:	Todos 🔹
	Producto / servicio:	Todos	•	Tipo de incidencia:	Todas 🔻
	Validados:	Sin validar	•	Usuario:	Todos 🔹
	Desde:	dd/mm/aaaa		Hasta:	dd/mm/aaaa
	Texto:	Referencia, descripción,	usuario	)	
	Ordenar por:	Prioridad OReferencia			
<b>Q</b> Busca	r				
No se end	contraron partes				
+ Nuevo	parte 🔒 Imprim	ir resultados			

- **Filtros:** podrá buscar el parte que desee filtrando por diferentes variantes:
  - Departamento: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Producto/servicio: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Validados: podrá seleccionar del desplegable el estado del parte.
  - Desde: podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
  - Texto: podrá insertar las palabras claves para hallar el parte que corresponda.
  - Ordenar por: podrá ordenar los partes bien por prioridad (alta, media o baja) o por referencia (número del parte).
  - *Estado:* podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda.
  - Usuario: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.



- *Hasta:* podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
- *Cargar no procede:* podrá marca esta opción si procede.

Finalmente, haremos clic en "Buscar" para localizar el parte que estimemos oportuno utilizando los filtros que deseemos. Debe recordar que los filtros que introduzcamos seguirán fijos hasta que los cambiemos por otros, por ello, desde CGB recomendamos que compruebe si los filtros son los adecuados antes de hacer clic en "Buscar". Para eliminar todos los filtros introducidos, deberá eliminar todas las cookies del navegador.

• **Nuevo parte:** podrá introducir un parte nuevo seleccionando este punto, lo que provocará que emerja la siguiente ventana:



En cualquier caso, seleccionando cualquier opción (podrá ver la explicación debajo del título), le surgirá la pantalla donde podrá introducir el parte:



Datos del parte	×
Tipo incidencia: Incidencia técnica 🔹	
Producto: OAGER	
Descripción servicio:	1,
Remitido Caja Duero:	
Entrada por: Web 🔹 Prioridad: Sin asignar 🔹	
Observaciones:	
Archivos aujuntos (max. 10 MB): Legir archivos, Ningún archivo seleccionado	
Acentar	

- Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda (Incidencia técnica, Petición de explotación o Incidencia operativa).
- Producto: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- *Descripción servicio:* podrá introducir la incidencia.
- *Remitido Caja Duero:* podrá marcar esta opción si procede.
- *Entrada por:* podrá seleccionar la que corresponda.
- Prioridad: esté campo no está habilitado.
- Observaciones: podrá exponer todas las cuestiones que estime oportunas.
- Archivos adjuntos (máx. 10 MB): podrá insertar uno o varios archivos desde su ordenador, hasta un máximo de 10 MB. Para adjuntar los archivos podrá hacerlo pulsando la tecla "Control" y haciendo clic en los archivos seleccionados o bien podrá arrastrarlos. Para acabar el proceso debe hacer clic en "Abrir". La herramienta comprimirá dichos archivos en ZIP.

Para finalizar el proceso debe hacer clic en "Aceptar".



## 2.3.2. Asignar parte

El usuario con permisos de "Empleado" debe determinar la persona que dará solución a la incidencia, haciendo clic en "Asignar":

	05/06/2014, 18:57	Estado: Abierto	Validado: No	Prioridad: Alta	နာ Asignar
	RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA FACTURACIÓN 5/6. EN EL INFORME GENERADO DE PENDIENTE DE FACTURAR A FECHA 3/6 (FECH- 4004 (TOTAL APUNTE 49,337,95) CON UN IMPORTE PENDIENTE DE FACTURAR DE 165,006. EN EL INFORME DE APUNTES FACTURADO 2004 AS 2015 SE UNU ILINATABUA 256 AZ 65 EN ELECITIVA O DI LA GUENTE DE CASTOR SE TUTAL DE LA BUINTES FACTURADO	A DE CONCILIACI	ÓN) APARECE 04 APARECE FA	EL APUNTE CTURADO	TV2IBLIGI
71526	EVISAR POR QUE APARECE EN EL INFORME DE PENDIENTE DE FACTURAR, POR QUE ESTO PRODUCE UNA DIFERENCIA EN LA REVISIO ES CIERTA, LA DIFERENCIA DE LA CONCILIACIÓN ES 0,00 EN EL INFORME DE APUNTES FACTURADO	ÓN DE LA FACTUR	RACIÓN DE 16	5,00€, QUE NO	
	📾 Incidencia operativa 🛭 🖌 Entrada por Web 💧 Belén Gil (OAGER) 👹 OAGER, Recaudación				

#### Seleccionará a la persona adecuada del desplegable:

Asigna	ar parte 71526	×
Asignar a	Joan Campan González (Joan)	
ē	Ana García Camino (Ana) Carlos Hernández Delgado (carloshd) Constantino Fradejas Montalvo (Constan) Cristina Herreros Ferreres (c.herreros)	
e Imprin	Eduardo Rodríguez (edurod83) Fco. Javier Hdez. Colmenero (colme)	
18:57	Joan Campan González (Joan) José Mª Ciudad Martin (chemacgb) Juan Barbero (juanbarbero)	
DE CA REVISI - ALUNTE 49. 52 IN VOLUN R QJE APARE A D FERENCI	Marta Tardón (martatardon) Pilar Hernández (pilar hernandez) Rodrigo Parrón (r.parron) Santiago Escribano (santie)	O DE PENDIENTE DE FACTURAR À FECHA 3/6 (FECH 165.00€. EN EL INFORME DE APUNTES FACTURAD IE 49.337.95. EL TOTAL DEL APUNTE Y POR TANTO I QUE ESTO PRÓDUCE UNA DIFERENCIA EN LA REVIS INTES FACTURADO
	Sheila Santos (sheila)	

Una vez realizado esto, se le enviará automáticamente un email al "Cliente que asigna prioridad" (Gerente), así como al profesional que se encargará de dar solución a la incidencia.

Una vez esté resuelto, seleccionando dicho parte, podremos ver todos los datos del proceso:



### 늘 Parte número 0071441



Cliente: OAGER	N° de parte: <b>0071441</b>	
Persona de contacto:	Fecha: 04/06/2014 14:33:21	
Teléfono:	Departamento: Mantenimiento	
Teléfono movil:	Producto / servicio: OAGER, Mantenimiento y Explotacion	
Email:	Prioridad: Alta	
Tipo de incidencia: Incidencia operativa	Estado: Cerrado	
Usuario asignado:	Entrada por: Web	
Remitido Caja Duero: <b>No</b>		
Descripción del servicio:		
ADJUNTO REMITO LOS AUSENTES Y DESCONOCID	DS DE LA REMESA A011, PARA PROCEDER A SU PUBLICACIÓN EN EL BOP	
Descargar archivo adjunto		
Solución		
Solution		
Técnico: Fecha solución: 05/06/2014 9:51:16	Fecha posible solución: 05/06/2014 Tiempo empleado: 15 min	
Restore: No	Restore aprobado por:	
Descripción de la solución:		
ADJUNTO REMITO LOS AUSENTES Y DESCONOCIDOS DE L	REMESA A011, PARA PROCEDER A SU PUBLICACIÓN EN EL BOP	
Observaciones a la solución:		
Hecho el anuncio y mandado a la firma		
Validación		
Validado: No		

🛗 Histórico 🛛 🗲 Volver



El parte se puede imprimir (la aplicación lo convierte en PDF, con lo que también puede guardarlo si así lo desea). Igualmente, si selecciona "Histórico", podrá conocer el proceso del parte:

Histo	Śrico	
<u>##</u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio de la fecha de solución	
	Descripción anterior: 05/06/2014 9:51:00	
	•	
<u>ee</u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio del estado de la incidencia	
	Descripción anterior: Abierto	
	<u>د</u>	
<u>##</u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio de la fecha de posible solución	
	<u>د</u>	
<u>##</u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Introducción de la solución de la incidencia	
	04/06/2014, 16:11	Modificación del parte
	Cambio de prioridad	
	Descripción anterior:	
	Sin asignar	
	*	
<b>#</b>	04/06/2014, 14:33	Alta parte
	Alta del caso número 0071441 con los siguientes datos: Producto: OAGER.Mantenimiento y Explotacion	
	Incidencia: ADJUNTO REMITO LOS AUSENTES Y DESCONOCIDOS DE LA REMESA A011, PARA PROCEDER A SU PUBLICACIÓN EN EL BOP Prioridad: Sin asignar	
	Tipo de incidencia: Incidencia operativa Entrada por: Web	
_		
i 🛗 H	listórico 🗲 Volver	

• **Imprimir resultados:** podrá imprimir el parte que desee, surgiendo el documento en PDF.

Si desea finalizar la sesión, debe hacer clic en "Cerrar sesión".



## 2.4. Administrador

En el caso de que sus permisos correspondan a "Administrador", emergerá esta ventana una vez registrado:

C Soporte CGB → Partes				😃 Cerrar sesión
4	Filtros			
🖼 644 vis. 🛛 📞	Departamento: Todos	•	Estado:	Todos •
Inicio	Producto / servicio: Todos	٣	Tipo de incidencia:	Todas •
Mis datos	Validados: Sin valid	ar 🔹	Usuario:	Todos •
INIS GALOS	Desde: dd/mm/a	aaa	Hasta:	dd/mm/aaaa
Partes 66	Texto: Reference	ia, descripción, usuario	Cargar no procede	
Partes sin prioridad 📵	Ordenar por:   Priorida	ud 🔍 Referencia		
Usuarios	Q Buscar			
Productos				
Departamentos				
Credenciales email	3 partes encontrados (mostrando	1 al 3)		
F.A.Q.	+ Nuevo parte 🔒 Imprimir result	ados		

A continuación explicaremos detalladamente cada punto.



En la parte izquierda encontramos los campos que vemos en la imagen:

• **Inicio:** para volver a la pantalla principal de la aplicación.

• **Mis datos:** podrá modificar la información que introdujo cuando se dio de alta en la aplicación.

• **F.A.Q.:** partes frecuentes y solución a estos que podrá consultar. Estos partes, como ya hemos dicho, son introducidos como F.A.Q. por el Administrador.

• **Partes:** podrá introducir buscar un parte concreto, crear uno nuevo o imprimirlo. Nos detendremos en la explicación de este punto.

• **Partes sin prioridad:** podrá asignar la prioridad en la lista de partes ubicados en este punto. Nos detendremos en la explicación de dicho punto.

• **Usuarios:** podrá consultar los usuarios, así como modificar sus datos o eliminarlo.



- **Productos:** podrá consultar los productos, así como modificar sus datos, añadir un nuevo producto o eliminarlo.
- **Departamentos:** podrá consultar los departamentos, así como modificar su nombre, añadir un nuevo departamento o eliminarlo.
- **Credenciales email:** podrá consultar dichas credenciales, así como modificar sus datos, añadir una nueva credencial o eliminarla.

#### 2.4.1. Crear un parte

Producto / servicio:	Todos	•	Estat Tipo de incidenc	o: Todas
Validados:	Sin validar	•	Usuar	o: Todos
Desde:	dd/mm/aaaa		Has	a: dd/mm/aaaa
Texto:	Referencia, descripción, u	isuario		
Ordenar por:	Prioridad O Referencia			
uscar				

- **Filtros:** podrá buscar el parte que desee filtrando por diferentes variantes:
  - Departamento: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Producto/servicio: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Validados: podrá seleccionar del desplegable el estado del parte.
  - **Desde:** podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
  - *Texto:* podrá insertar las palabras claves para hallar el parte que corresponda.
  - Ordenar por: podrá ordenar los partes bien por prioridad (alta, media o baja) o por referencia (número del parte).
  - *Estado:* podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
  - Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda.



- **Usuario:** podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- *Hasta:* podrá seleccionar en el calendario la fecha que corresponda.
- *Cargar no procede:* podrá marca esta opción si procede.

Finalmente, haremos clic en "Buscar" para localizar el parte que estimemos oportuno utilizando los filtros que deseemos. Debe recordar que los filtros que introduzcamos seguirán fijos hasta que los cambiemos por otros, por ello, desde CGB recomendamos que compruebe si los filtros son los adecuados antes de hacer clic en "Buscar". Para eliminar todos los filtros introducidos, deberá eliminar todas las cookies del navegador.

• **Nuevo parte:** podrá introducir un parte nuevo seleccionando este punto, lo que provocará que emerja la siguiente ventana:



En cualquier caso, seleccionando cualquier opción (podrá ver la explicación debajo del título), le surgirá la pantalla donde podrá introducir el parte:



Datos del parte	×
Tipo incidencia: Incidencia técnica 🔹	
Producto: OAGER	
Descripción servicio:	
Remitido Caja Duero:	
Observaciones:	
Archivos adjuntos (máx. 10 MB): Elegir archivos) Ningún archivo seleccionado	h
✓ Aceptar	

- Tipo de incidencia: podrá seleccionar del desplegable la que corresponda (Incidencia técnica, Petición de explotación o Incidencia operativa).
- Producto: podrá seleccionar del desplegable el que corresponda.
- *Descripción servicio:* podrá introducir la incidencia.
- *Remitido Caja Duero:* podrá marcar esta opción si procede.
- *Entrada por:* podrá seleccionar la que corresponda.
- *Prioridad:* esté campo no está habilitado.
- Observaciones: podrá exponer todas las cuestiones que estime oportunas.
- Archivos adjuntos (máx. 10 MB): podrá insertar uno o varios archivos desde su ordenador, hasta un máximo de 10 MB. Para adjuntar los archivos podrá hacerlo pulsando la tecla "Control" y haciendo clic en los archivos seleccionados o bien podrá arrastrarlos. Para acabar el proceso debe hacer clic en "Abrir". La herramienta comprimirá dichos archivos en ZIP.

Para finalizar el proceso debe hacer clic en "Aceptar".



#### 2.4.2. Asignar prioridad a un parte

El Administrador podrá asignar la prioridad del parte (No procede, Baja, Media o Alta) de dos formas.

• Asignar prioridad a un parte a través del email: el Administrador recibirá un email inmediatamente después de que el "Cliente" haya introducido la incidencia.

Parte nº 0071387 El caso ha sido creado por el cliente, debe es Para ver más detalles haga clic aquí.	stablecer su prioridad.
Establecer prioridad	
No procede Baja	Media Alta
Datos del caso	
N° caso: 0071387 Cliente: OAGER Teléfono: 923270100	Fecha: 04/06/2014 8:22:13 Persona contacto:
Producto / Servicio: OAGER, Recaudación	Departamento producto: Programacion Windows
Tipo incidencia: Incidencia operativa	Prioridad: Sin asignar
Estado: Abierto	Usuario asignado: Sin asignar
Remitido Caja Duero: No	C-man.

Si el Administrador asigna la prioridad al parte "Baja", "Media" o "Alta", se enviará un email, por una parte, a la persona que ha interpuesto el parte para informarle de que se está tramitando y, por otra, a la persona que tiene permisos de "Empleado" para que realice los trámites oportunos para la resolución de ese parte. Si el parte es calificado como "No procede", no se tramitará.

• Asignar prioridad a un parte a través de la aplicación: simplemente arrastrando el cursor sobre los niveles.



Podrá cambiar de nivel si así lo desea, emergiendo un mensaje en la parte de arriba a la derecha de la pantalla, indicándole que se los cambios se han realizado con éxito.



# La prioridad se ha modificado correctamente

Una vez asignada la prioridad, el "Empleado" recibirá un correo electrónico y comenzará a realizar los procesos para resolver la incidencia.

#### 2.4.3. Asignar parte

El usuario con permisos de "Administrador" debe determinar la persona que dará solución a la incidencia, haciendo clic en "Asignar". El "Administrador" también podrá borrar el parte:



Seleccionará a la persona adecuada del desplegable:



Una vez realizado esto, se le enviará automáticamente un email al "Administrador", así como al profesional que se encargará de dar solución a la incidencia.



Una vez esté resuelto, seleccionando dicho parte, podremos ver todos los datos del proceso:





El parte se puede imprimir (la aplicación lo convierte en PDF, con lo que también puede guardarlo si así lo desea). Igualmente, si selecciona "Histórico", podrá conocer el proceso del parte:

Histć	irico	
<u>##</u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio de la fecha de solución	
	Descripción anterior: 05/06/2014 9:51:00	
	•	
<u></u>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio del estado de la incidencia	
	Descripción anterior: Abierto	
	2	
<b>611</b>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Cambio de la fecha de posible solución	
	1	
<b>611</b>	05/06/2014, 9:51	Modificación de la solución
	Introducción de la solución de la incidencia	
	04/06/2014, 16:11	Modificación del parte
	Cambio de prioridad	
	Descripción anterior: Sin asignar	
	<u>د</u>	
<b>##</b>	04/06/2014, 14:33	Alta parte
	Alta del caso número 0071441 con los siguientes datos: Producto: OAGER.Mantenimiento y Explotacion Incidencia: ADJUNTO REMITO LOS AUSENTES Y DESCONOCIDOS DE LA REMESA A011, PARA PROCEDER A SU PUBLICACIÓN EN EL BOP Prioridad: Sin asignar Tipo de incidencia: Incidencia operativa Entrada por: Web	
	4	
m I	Histórico 🗲 Volver	

• **Imprimir resultados:** podrá imprimir el parte que desee, surgiendo el documento en PDF.

Si desea finalizar la sesión, debe hacer clic en "Cerrar sesión".