



“DigiWiz TickUp es un gran logro operativo y supone un importante ahorro de costes al permitir organizar, asignar y resolver las peticiones e incidencias de cualquier tipo que los usuarios van necesitando”

**Target:** Cualquier empresa u organización pública

**Tecnología:** Aplicación web online, ya sea en cloud, standard u on-premise

**Requerimientos mínimos:** Cualquier sistema operativo que permita operar con los navegadores web habituales, tanto del lado del usuario como del server.

**Convivencia con otras aplicaciones empresariales**

DigiWiz TickUp se puede entrelazar con otras aplicaciones:

- DigiWiz **Group2Project**, para gestionar proyectos
- DigiWiz **AssetManager**, para tener bajo control todos los recursos de la empresa, ya sean humanos o máquinas, mobiliarios o inmobiliarios, tangibles o intangibles
- Host principal de la empresa, ya sea SAP, AS/400, hp Apollo, etc., a los que se puede acceder mediante web servicios automatizados, o ERP
- Otras aplicaciones de la empresa, ya sean web o no

**La gestión de tickets de incidencias y peticiones se puede convertir en un “spaghetti”**

Hay un gran número de empresas y organizaciones públicas que deben afrontar el reto de conseguir que los procesos para gestionar las incidencias y peticiones, pero a menudo lo van dejando en la cola “porque hay otras prioridades”.

El resultado es que es habitual que este importante tema se descuide o, peor aún, se deje en manos de una aplicación obsoleta y/o mal perfilada.

En el caso de que haya una aplicación al efecto pero no esté a la altura, se puede generar un auténtico “spaghetti” de tickets, sin procedimientos

claramente estructurados, conocidos y comprendidos por los usuarios y el staff, con montones de tareas que no reciben los *feedbacks* adecuados.

Todos se benefician de un flujo de incidencias y peticiones más organizado y realista:

- La empresa obtiene un mejor rendimiento de sus recursos
- Los empleados evitan problemas previsibles y evitables
- Sus responsables pueden ser más realistas a la hora de prever inversiones y gastos, y el control y rendimiento son mayores

**Upgrading: una buena opción**

En los casos en que la sistemática de tickets existente en una empresa no funciona bien, es recomendable un upgrade: todos los datos existentes se traspasarán a DigiWiz TickUp, ya sean bases de datos o ficheros, y se realizaría un estudio de cómo reestructurarlos (agrupar tickets, cerrar los que realmente ya lo están, etc.).

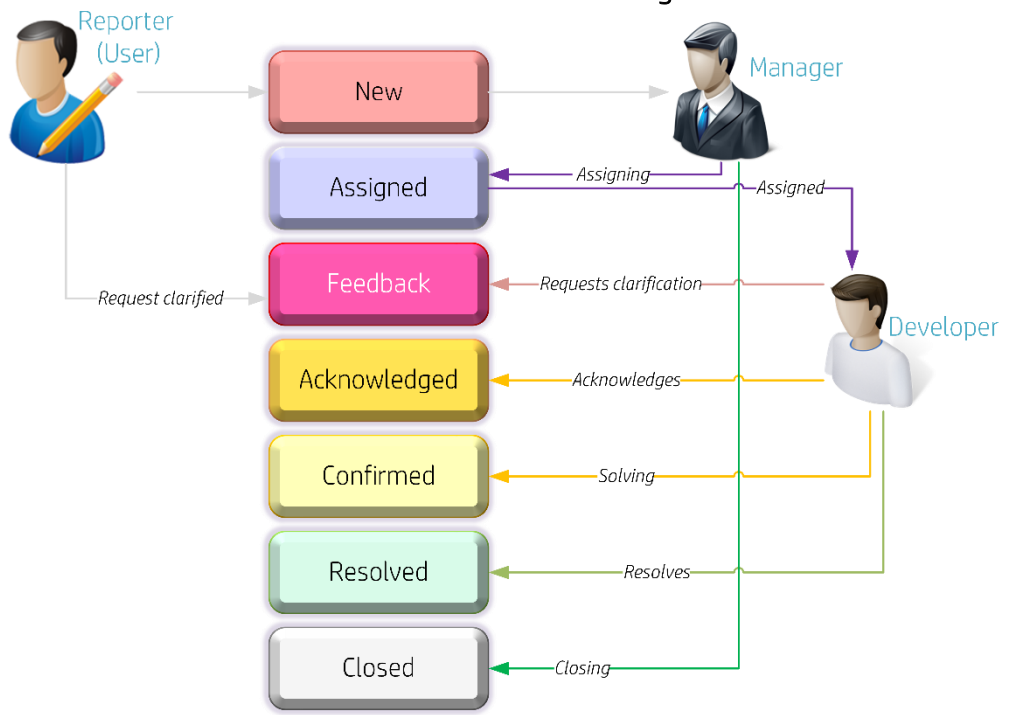
Ello requeriría de la colaboración de la empresa cliente, dado que:

- Es el cliente quien conoce cómo agrupar los tickets
- Es previsible que se encuentren tickets dudosos

ID	#	catg.	Sev.	Status	Udud.	Summary	Description
3159	2	[Adm]	minor	closed	(a.hidalgo.ql)	20.11.13	Fichero de traducciones para Inglés
3161	1	[Adm]	minor	closed	(a.hidalgo.ql)	25.11.13	Manual de usuario
4172	2	[Inf]	minor	closed	(a.hidalgo.ql)	27.2.15	Mp - Incidencia - Desde b2t no consiguen que les funcione el webserver de solicitud de Cifos en entorno calidad.
4182	9	[Inf]	minor	resolved	(g.gomez.flores)	5.3.15	Mp - Tarea - Realizar pruebas técnicas integración M+3C
5218	4	[Inf]	major	resolved	(s.garcera.casas)	28.9.15	No hay acceso al FTP
4319	1	[Adm]	minor	resolved		3.3.16	En Menu sale "Aplicaciones"
4200	2	[CRM Laboratorios]	minor	closed	(l.garcia.flores)	3.8.16	Opportunity
58	2	[General]	minor	closed	(g.caballero.bonve)	2.11.10	Ajustes web Tram Benidorm
320	1	[General]	minor	new		21.2.11	Se pide a David Casas Raiz información para acceder a Florida
423	1	[General]	minor	assigned	(laibacete_escorp)	14.2.11	Problemas de Cifos facturación electrónica
848	1	[Adm]	minor	closed	(d.salas.novas)	25.8.11	cliente: tareas pendientes
726	1	[Da]	minor	closed	(d.salas.novas)	25.8.11	GRCliente :: Ficha personal: Error al añadir Observación

**Diagrama de funcionamiento**

En este esquema se comprende con facilidad cómo es el flujo de trabajo del ticketing:





## “My tickets” y “New ticket”:

### los ejes centrales de TickUp

Cuando un usuario entra en la aplicación, lo primero que aparece es el menú “My tickets”, en el que se muestran los tickets más urgentes a realizar, así como un resumen de los demás. Entonces podrá entrar en el ticket que considere, para actualizar su estado.

Podrá añadir ficheros Office (Excel, Word, PowerPoint, etc.), PDF, imágenes (fotografías o gráficos), etc. o editar los existentes. Cuando se trate de una imagen, se mostrará un “thumb” en la misma ficha, para dar una idea visual de su contenido.

Cuando de lo que se trate sea de crear un ticket, entonces irá al menú “New ticket”.

## Lista de usuarios

Desde esta pantalla de estadísticas se pueden visualizar todos los accesos a la aplicación: quién ha entrado recientemente, qué tickets ha creado / editado un usuario, y su estado.

También vemos los usuarios bloqueados vs. los admitidos, y su jerarquía en la aplicación.

Podremos comunicarnos con ellos al instante (si tenemos derecho a ello).

Los permisos de los usuarios según su jerarquía en la aplicación se puede ver en el menú “Users permissions”.

Unassigned ^ (1 - 6 / 6)		Reported by Me ^ (1 - 14 / 14)	
4531	aleatoriamente en backoffice, y seleccionando una opción, evoluciona a la pantalla sin wireframes [All Projects] General - 2016-03-07 08:52	4986	[Mejoras no críticas] Al imprimir la fra./solicitud debe hacerlo en el idioma que se haya escogido [All Projects] General - 2017-04-27 11:40
4526	En backoffice aún sale la pantalla anterior de listado en funcionalidades [All Projects] General - 2016-03-07 08:50	5017	[Gestión TI] Tticket: no graba [All Projects] General - 2017-04-25 14:33
4544	Funcionalidad para esta fase 1 o para la fase 2 [All Projects] General - 2016-03-04 09:40	5014	[Mejoras no críticas] Solicitud: La cortina de búsqueda resulta demasiado estrecha, en especial por cuanto a algunos servicios con mucho texto [All Projects] General - 2017-04-25 14:32
4519	[aHR] En Menú sale "Aplicaciones" [All Projects] General - 2016-03-03 16:32	5000	[Estética - Ergonomía] GC: al clicar en "Entidad Bancaria - STV" nos muestra un texto diferente [All Projects] General - 2017-04-25 09:13
4534	[aHR] baja por cesión y no accede en el otro centro [All Projects] General - 2016-03-03 14:56	5002	[Gestión económica del centro (GEC)] Diagrama GEC: demasiado pequeño, con letras demasiado pequeñas [All Projects] General - 2017-04-13 13:39
		4992	[Gestión TI] Editar Tticket: en el ítem F.1.1 / F.2.1 - Masas por eje, el subform no funciona [All Projects] General - 2017-04-13 09:45
		(...)	
			[All Projects] General - 2017-04-10 15:54
		4902	[aCh] Bastidor: Cuando una matrícula está en el histórico, algunas veces ofrece el dato de bastidor y otras no [All Projects] General - 2017-04-10 11:37
Resolved ^ (1 - 46 / 46)		Recently Modified ^ (1 - 170 / 170)	
5122	[Navegación - Browsers] Problema de visualización al mostrar pop-up de añadir vehículo en lista de espera [All Projects] General - 2017-09-01 14:48	5122	[Navegación - Browsers] Problema de visualización al mostrar pop-up de añadir vehículo en lista de espera [All Projects] General - 2017-09-01 14:48

NEWS							
Capability	viewer	reporter	updater	developer	manager	executive_mgr	administrator
View private news				✓	✓	✓	✓
Manage news							
ATTACHMENTS							
Capability	viewer	reporter	updater	developer	manager	executive_mgr	administrator
View list of attachments	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Download attachments	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Delete attachments				✓	✓	✓	✓
Upload issue attachments		✓	✓	✓	✓	✓	✓
FILTERS							
Capability	viewer	reporter	updater	developer	manager	executive_mgr	administrator
Save filters				✓	✓	✓	✓
Save filters as shared				✓	✓	✓	✓
Use saved filters		✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Agrupemos los tickets

DigiWiz TickUp permite **agrupar tickets**, lo que ayuda sustancialmente en nuestra labor diaria.

A su vez, los tickets pueden tener subtickets dependiendo de ellos.

El menú **groups of tickets** es crucial: se trata de un resumen tabular,

mostrando todos los grupos, tickets y subtickets.

Ofrece un resumen de cantidades y también muestra semáforos, para mayor visibilidad.

El filtrado por letra inicial permite acceder al grupo deseado en un instante.

## Funcionamiento

La aplicación opera con rapidez, comodidad, usabilidad, seguridad y fiabilidad.

El acceso es privado (**BackOffice**), de manera que sólo los usuarios autorizados pueden acceder a ella.

## Beneficios

Facilita la fluidez en las actividades, reduciendo y controlando el volumen de incidencias.

Evita que las incidencias queden ocultas u olvidadas, así como el uso inadecuado del correo electrónico, descongestionándolo.

No se trata únicamente de una aplicación, sino de una metodología que permitirá funcionar a los diferentes departamentos de la empresa conforme a una sistemática coherente y de plena actualidad.

A:8,3 C:7,19 D:1,20 E:2,2 G:3,4 H:2, I:4,13 J:1, L:1,1 M:5,3 O:3,8 P:4,3 R:1,2 S:3, T:2, z: 47 projects, 78 subprojects

Projects		Issues legend list:							
Name	Status	On	View	Description	reported				
<b>Cf</b>	obsolete	X	private		12	377			12
> Cf_evolutivos	obsolete	X	private		252				2 248
> Cf_incidencias	obsolete	X	private		95				2 87
> G1_CSIS	obsolete	X	private		18				1 17
<b>Cf2</b>	development	✓	private	Desarrollo Fase 2 de Cf		666			
> Cf2_Desarrollo	obsolete	✓	private	Gestion de incidencias Arranque Cf2	306		38 115 143		
> Cf2_Gestion	obsolete	✓	private	Tareas Gestion de proyecto	102		2 100		
> Nuevo Cf	development	✓	private		258		20 82 150		
<b>Cf MTO</b>	development	✓	private	Evolutivos de Cf comercial			5		2 1
<b>CI</b>	development	✓	private		197	458	1		196
> CI - Fase 2	stable	✓	private	CI - Fase 2	3				3
> CI - Incidencias	stable	✓	private	CI - Incidencias	177		1 3 172		
> CI - SAP	development	✓	private	CI - SAP	25				25
> CI Mobilia	development	✓	private		19		2 3 14		
> CI Mobile Calidad	development	✓	private		6				1 5
> CI Mobile Desarrollo	development	✓	private		5				5
> CI PAI	development	✓	private		26		1 1 24		
<b>Con+</b>	development	✓	private	Listado de peticiones o cambios dentro del funcional	146	206	6		140
> ALDI - Fase 10	development	✓	private	ALDI - Incidencias - Fase 1	14				14
> Con - F2	development	✓	private	Con - F2	20				20
> Con - F3	development	✓	private	Con - Fase III	10				10
> Con - Peticiones - F1	development	✓	private	Con - Peticiones - F1	16				16
<b>CRM Auto</b>	development	✓	private	Proyecto de CRM específico para la división AUTO	24				18 3
<b>CRM Laboratories</b>	development	✓	private		86	121	4 19 61		
> CRM Lab Improvements	development	✓	private		13		5 4 2		
> CRM Laboratories - Go Live	development	✓	private		22		4 16		

DigiWiz S.L.  
[www.digi-wiz.net](http://www.digi-wiz.net)  
[info@digi-wiz.net](mailto:info@digi-wiz.net)