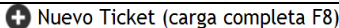

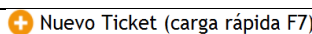





SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Guía Rápida Iconografía



ÍCONO	NOMBRE / ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Inicio	Permite desde cualquier lugar del sistema regresar a la pantalla de inicio.
	Ticket	Permite desde cualquier lugar del sistema ingresar al Módulo de Tickets, desde el cual se podrán realizar múltiples consultas y generar reportes de acuerdo a los filtros aplicados.
	Solicitantes	Permite visualizar, dar de alta, modificar o eliminar a un solicitante si no tuviese algún ticket asociado.
	Preferencias	Permite definir preferencias del usuario e ingresar y/o actualizar datos personales y laborales.
	Salir del Sistema	Permite salir del sistema.
	Detalle	Permite consultar el detalle del dato seleccionado.
	Etiqueta - Visualizar y/o agregar	Indica que el ticket tiene una o varias etiquetas y permite adjuntar nuevas.
	Etiqueta - Agregar	Indica que el ticket no tiene etiquetas y permite agregar nuevas. <i>La etiqueta es una <u>palabra clave</u> definida por cada uno de los usuarios y sólo son visibles para el usuario que lo crea. Sirven para la identificación y búsqueda de un ticket en particular o de un grupo de tickets etiquetados con el mismo nombre. Ej. Resolver 24 hs., Llamar al solicitante, Enviar mail, etc.</i>
	Ticket favorito	Indica que un ticket ha sido marcado como favorito del usuario. Estos tickets se mostrarán en su Muro y también en la grilla del módulo de tickets.
	Ticket no favorito	Indica que un ticket no ha sido marcado como favorito por el usuario
Ticket <input type="text"/>	Ir	Atajo que permite ir a un ticket en particular.
	Agregar	Permite agregar nuevos tickets, avances, solicitantes, etc.
	Agregar	Permite crear un nuevo ticket con carga completa desde el Muro.
	Agregar	Permite crear un nuevo ticket de carga completa desde el módulo de Tickets.
Tecla de función F8	Agregar	Permite crear un nuevo ticket de carga completa desde el Muro y el módulo de Tickets, sólo presionando la tecla de función F8.
	Agregar	Permite crear un nuevo ticket de carga rápida desde el Muro.
	Agregar	Permite crear un nuevo ticket de carga rápida módulo de Tickets.
Tecla de función F7	Agregar	Permite crear un nuevo ticket de carga rápida desde el Muro y el módulo de Tickets, sólo presionando la tecla de función F7.
	Recategorizar	Permite cambiar categoría y/o tema y/o tipo de un ticket en particular
	Recategorizar - Ticket ya recategorizado	Indica que un ticket ya fue recategorizado y a su vez permite una nueva recategorización.
<input type="text"/>	Ayuda	Al presionar el ícono se abre una ventana de ayuda con filtros relacionados a la información buscada.

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Guía Rápida Iconografía





ÍCONO	NOMBRE / ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Calendario	Permite ingresar manualmente o desde el calendario una fecha determinada.
	Combo	Menú desplegable que presenta varias opciones elegibles por el usuario.
	Buscar	Muestra en una grilla los resultados de una búsqueda.
	Contar	Muestra la cantidad de tickets que resultan de una búsqueda.
	Imprimir	Genera un archivo pdf con la información resultante de los filtros aplicados, el cual puede ser impreso o archivado.
	Limpiar filtros	Permite limpiar los filtros aplicados.
	Exportar a Excel	Permite la exportación de a Excel de la información visualizada en la grilla.
	Avanzar a la última página	Permite avanzar a la última página de la grilla.
	Avanzar a la siguiente página	Permite avanzar a la siguiente página de la grilla.
	Retroceder a página anterior	Permite retroceder a página anterior.
	Retroceder a primera página	Permite retroceder a primera página
	Archivos adjuntos - Agregar	Indica que el ticket no tiene archivos adjuntos y permite adjuntar uno o más archivos (avi, doc, docx, txt, pdf, xls, xlsx, ppt, pptx, pps, ppsx, mp3, jpg, png, zip, rar, kmz, kml, gps, gpx, poi).
	Archivos adjuntos - Sólo visualizar	Indica que el ticket está <u>cerrado</u> y permite visualizar archivos adjuntos.
	Archivos adjuntos - Visualizar y/o agregar	Indica que el ticket tiene archivos adjuntos y permite adjuntar nuevos archivos.
	Imprimir	Genera un archivo pdf con la información de un ticket en particular el cual puede ser impreso o archivado. El archivo o impresión generada contendrá la información detallada y completa de un ticket, si se encuentra en la pestaña General, o de un avance en particular, si se encuentra en la pestaña de Avance.
Imprimir avances:	Combo	Permite seleccionar el tipo de avance que se va a incluir al momento de la generación del archivo .pdf o su impresión, desde la pestaña General de un ticket.
	Crear avance	Permite crear un avance de un ticket.
	Limpiar datos	Permite limpiar todos los datos cargados al momento de crear un ticket.
	Copiar datos	Permite copiar los datos del solicitante del último ticket cargado. Aparece sólo en la pantalla de creación de un ticket.
	Solicitante interno	Permite indicar el tipo de solicitante durante la creación de un ticket. Interno se refiere a todas aquellas personas que trabajan para el Estado Provincial y que desde ese lugar pueden hacer algún tipo de solicitud.



SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Guía Rápida Iconografía



ÍCONO	NOMBRE / ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
 Solicitante EXTERNO	Solicitante externo	Permite indicar el tipo de solicitante durante la creación de un ticket. Externo se refiere a todas aquellas personas que realizan una solicitud como ciudadano, ya sea desde el Portal mendoza.gov.ar, vía telefónica, vía mail, redes sociales o personalmente.
 TICKETS ANTERIORES: ● Solicitados: 27 ● Abiertos: 4	Tickets anteriores	Al momento de la creación de un ticket, muestra un detalle que permite visualizar si el solicitante tiene tickets anteriores. Al presionar  se abre una ventana con el detalle de los mismos.
	Mostrar domicilio de solicitante	Al momento de la creación de un ticket, el domicilio del solicitante se encuentra colapsado, si se presiona este ícono se despliega el detalle del mismo ya sea para completar, modificar o sólo consultar.
	Examinar / Adjuntar archivos	Permite adjuntar un archivo en el momento de la creación de un ticket.
	Cambiar solicitante de un ticket	Permite cambiar el solicitante de un tickets. Esta acción queda registrada en un avance automático.
	Modificar datos del solicitante	Permite modificar los datos del solicitante. Guarda un histórico de datos del solicitante
	Enviar e-mail	Permite el envío manual de un e-mail con información detallada y completa de un ticket (si se encuentra en la pestaña General) o de un avance en particular (si se encuentra en la pestaña de Avance) a uno o varios destinatarios.
	Información	Ícono informativo que detalla información propia del ticket. Sólo se muestra en la pantalla de Información del ticket.
	Atributos extras	Ícono informativo que detalla los Atributos Extras de un ticket. Aparece sólo en la pantalla de Información del ticket.
	Solicitante principal	Ícono informativo que representa al Solicitante principal. Sólo se muestra en la pantalla de Información del ticket.
	Fechas	Ícono informativo que detalla las distintas fechas referidas a un ticket Sólo se muestra en la pantalla de Información del ticket.
	Demoras	Ícono informativo que detalla los diferentes tiempos de demora de un ticket. Aparece sólo en la pantalla de Información del ticket.
	Editar	Permite modificar información.
	Eliminar	Permite eliminar información.
	Descargar archivo	Permite descargar un archivo adjunto.
	Adjuntar archivo	Permite adjuntar un archivo para lo cual se deberá presionar el botón 
	Adjuntar Enlace / Ruta	Permite adjuntar un link
	Adjuntar un texto	Permite adjuntar un texto. Se abre una ventana de edición





SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Guía Rápida

Iconografía



ÍCONO	NOMBRE / ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Advertencia	Ícono informativo que indica que existe un dato ingresado en forma incorrecta o que falta completar algún dato obligatorio.
	Paso completado	Ícono informativo que indica que el paso ha sido completado exitosamente.