

*“DigitalWiz 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

DigitalWiz TickUp se puede entrelazar con otras aplicaciones:

- **WizPilot**, para gestionar proyectos
- DigitalWiz **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

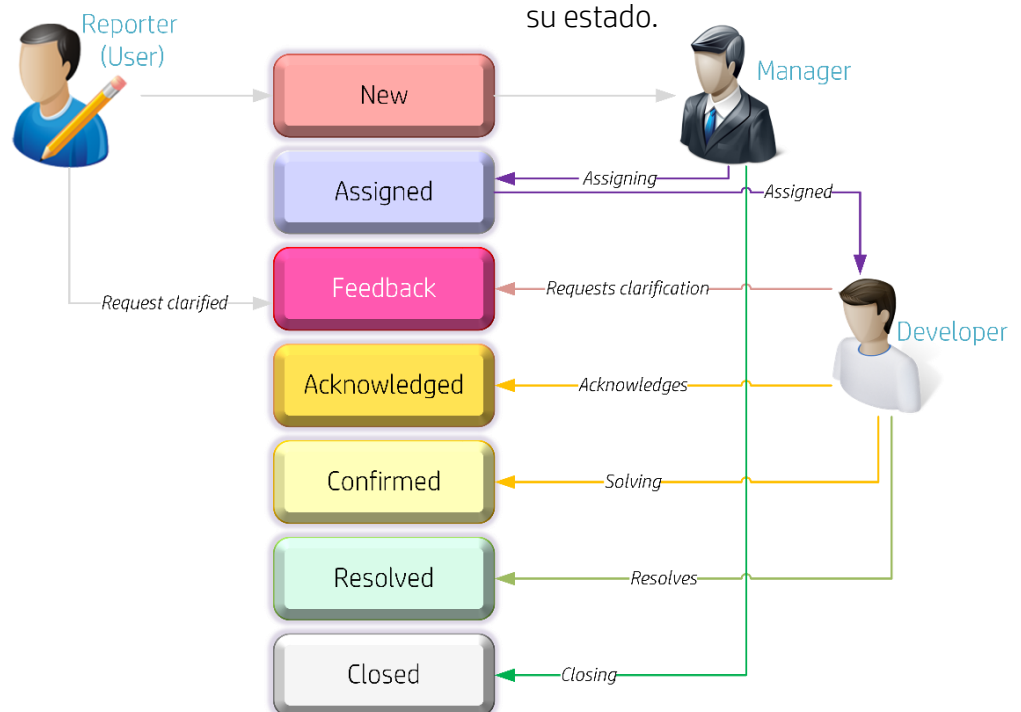
claramente estructurados, conocidos y comprendidos por los usuarios y el staff, con montones de tareas que no reciben los *feedbacks* adecuados.

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

Diagrama de funcionamiento

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



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 traspasarían a DigitalWiz 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

“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”.

Agrupemos los tickets

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

A su vez, los tickets pueden tener subtickets pendiendo 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.

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”.

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.

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	Create New Project	Issues legend list:			new	assigned	feedback	acknowledged	confirmed	resolved	closed			
		Name	Status	On								View	Description	reported
Cf		obsolete	X	private							12	377		12
» Cf evolutivos		obsolete	X	private							252		2	248
» Cf Incidencias		obsolete	X	private							95			2 87
» GL CSIS		obsolete	X	private							18		1	17
Cf2		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
Cf MTO		development	✓	private	Evolutivos de Cf comercial						5		2	1
CI		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 Mobile		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
Con+		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
CRM Auto		development	✓	private	Proyecto de CRM específico para la división AUTO						24		18	3
CRM Laboratories		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	

NEWS

Capability	viewer	reporter	updater	developer	manager	executive_mgr	administrator
View private news				✓	✓	✓	✓
Manage news					✓	✓	✓

ATTACHMENT(S)

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		✓	✓	✓	✓	✓	✓

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.

Digital Wizard

www.digitalwiz.net

info@digitalwiz.net