

Módulo de Troubleshoot



1. **Módulo de equipos de trabajo:** El administrador pueden crear grupos y subgrupos (hasta 4 niveles) para proyectos o áreas de la empresa y les asigna personal de los usuarios creados en la plataforma.
2. **Creación de tickets** con nombre, descripción, adjuntos, responsable e interesados (informados).
3. **Asignación y reasignación de tickets** con notificación a responsable e interesados.
4. **Estados de tickets:** abierto, en progreso, pendiente, resuelto, cerrado. Automáticamente se crea y asigna en "abierto". Los responsables pueden agregar notas que quedan visibles en el ticket en un historial que agrega fecha y hora. Los otros estados son seleccionados por los responsables cuando tienen el ticket. Los estados "en progreso" y "pendiente" admiten la selección de sub estados creados previamente por el administrador (opcional), con nombres personalizados que identifican las etapas del flujo de trabajo, si está bien definido y es reiterativo. El estado "resuelto" requiere que se hagan notas sobre la resolución del ticket. Estas notas pueden ser escritas o seleccionadas de un listado desplegable configurado previamente por el administrador cuando las resoluciones son conocidas y categorizables. El "cierre" solo puede seleccionarlo el mismo que creó el ticket.
4. **Estadísticas:** Para un determinado periodo: Cantidad de tickets por cada estado y subestado; por notas de resolución, por proyecto o área y por responsable.
5. **Bitácora:** Sección dentro del troubleshoot en donde se describen en texto plano todos los cambios que ha sufrido el ticket: fecha, qué y quién.
6. **Detalles descargables:** Opción para descargar el archivo con el detalle de todos los campos de todos los tickets con filtro por proyecto, área y/o tiempo.