

Quinci es la herramienta de gestión de incidencias que mejorará la productividad de su departamento de IT.

Introducción

Los departamentos no técnicos de las empresas de hoy en día, necesitan un método de comunicar las incidencias que surgen día a día. Estas pueden ser de tipo hardware, software o simplemente de gestión. Es importante que la información que se ha empleado para resolver una incidencia en el pasado esté disponible en el futuro. Así mismo la herramienta debe ser extremadamente fácil de manejar.

Quinci facilita la gestión de Incidencias, desde que estas se producen hasta que se cierran para su futura consulta, incorporando estándares internacionales de buenas practicas como ITIL¹.

El uso de una herramienta de gestión de incidencias como **Quinci** tiene unos objetivos básicos:

- Registrar las incidencias de manera rápida y efectiva
- Mantener informados a los usuarios y a los departamentos de soporte en todo momento del estado de las incidencias.

Solución aportada por **Quinci**

La aplicación de gestión de incidencias **Quinci**, es una herramienta que nos permite seguir el flujo de una incidencia, desde la apertura de la misma hasta el cierre completo de ella.

Quinci dispone de tipos de usuarios diferenciados para la creación y resolución de incidencias, pudiendo organizar a estos últimos en diferentes grupos de Soporte.

Quinci almacena y notifica cualquier cambio en una incidencia, enviando mensajes de correo electrónico o de mensajería instantánea a los usuarios o grupos implicados.

Quinci le permite anexar comentarios, capturas de pantalla y archivos de cualquier tipo a la incidencia, para facilitar su resolución.

Quinci le permite ver de una ojeada las incidencias que tiene vd asignadas, tanto si pertenece al grupo de soporte, como si es el emisor de la incidencia.

Quinci le permite ver el estado de las incidencias que tiene abiertas, y el grupo de usuarios que están trabajando en ella.

De toda esta información, **Quinci** le permite elaborar informes detallados de las incidencias en formato PDF, XML y Excel entre otros.

Y la gran ventaja de **Quinci** es que debido a su facilidad de uso y a su agradable interface, los usuarios no tendrán excusa para no usarlo.

Principales Beneficios

- Mejora en los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Incremento en la productividad de su departamento de atención al usuario.
- Reutilización del conocimiento.
- Realización de estadísticas y capacidad de anticipación a posibles incidencias.
- Extremadamente configurable

Id	Estado	Tipo	De	Resumen	Creada
202	Nueva	Comunicaciones (Telefono,Fax)	03-Moraleja	WALKI- TALKI PARA MORALEJA	17/04/07
200	Nueva	Compras y Logistica	05-Vigo	Puntilla.	11/04/07
199	En proceso	Cocina	05-Vigo	Croquetón de Bacalao	09/04/07
198	En proceso	Comunicaciones (Telefono,Fax)	04-Cuatro caminos	telefono de la oficina	06/04/07
194	Nueva	Mantenimiento y Reparaciones	05-Vigo	Mosquitos en zona grto	19/03/07
192	Nueva	Cocina	Calidad (D+I)	calidad de entrecot y pulpo	19/03/07
191	Nueva	Equipos Informaticos	Calidad (D+I)	Iniciacion de cámaras y copias de seguridad	19/03/07
189	En proceso	Cocina	04-Cuatro caminos	Incidencias con proveedores	12/03/07
187	En proceso	Comunicaciones (Telefono,Fax)	Direccion General	Guia de contactos	28/02/07
182	En proceso	Equipos Informaticos	Sistemas	Monitor para los locales	26/02/07

Modificar Incidencia

Propiedades:
Tipo: Cocina Estado: En proceso
De: 05-Vigo Para: Central-I+D+i

Enviar copia a: Usuarios

Detalle:
Resumen: Croquetón de Bacalao
Descripción: Nos están enviando croquetones de bacalao mas pequeños. Los pesos han disminuido gradualmente y se han hecho notar a simple vista.

Comentarios Anteriores:

Comentario Descripción:

Guardar incidencia

Enviar comentario

Página principal

¹ ITIL es una colección de las mejores prácticas observadas en el sector de TI que se ha convertido en un estándar.

Arquitectura

Quinci se ha construido empleando únicamente especificaciones JSR, de modo que queda garantizada la portabilidad de la aplicación a cualquier sistema operativo y a cualquier servidor de aplicaciones.

De hecho uno de los puntos fuertes de **Quinci** es la modularidad del sistema gracias a la cual es extremadamente sencillo añadir funcionalidad.

Características Específicas

- Introducción simplificada de incidencias
- Asignación de Incidencias a grupos de Soporte
- Reasignación de Incidencias
- Varios niveles de estado de las incidencias
- Clasificación de las incidencias en categorías
- Envío de alertas por correo
- Personalización de los correos mediante plantillas
- Envío de copias de Incidencias por correo
- Listados de Incidencias
- Listado extendido de incidencias aplicando filtros
- Exportación del listado de incidencias a PDF
- Exportación del detalle de las incidencias a PDF
- Integración con los usuarios y grupos del portal
- Mantenimiento de categorías, estados y áreas de las incidencias mediante interface web.

Próximas Acciones

- Todas las capturas de la aplicación están disponibles a través de nuestras [WEB](#).
- Está disponible una demo de funcionalidad en la web de Queres.
- Bajo demanda es posible la solicitud de una demo on-line.
- Solicite mas información en la dirección de correo info@ques.es

Tecnología empleada

- Spring Framework
- Hibernate 3.0
- Spring MVC
- DisplayTag 1.1
- Jasperreports 1.3
- OSCache 2.1
- JUnit 4.3
- JSR-168

Requisitos Mínimos

Sistema Operativo

- Linux
- Microsoft Windows 2000/NT, XP, 2003
- Unix

Base de Datos

- Cualquiera soportada por Hibernate, incluyendo:
 - MySQL
 - Oracle

Servidor de Aplicaciones

- Liferay 3.6
- Jboss Portal
- Cualquiera compatible con JSR-168

