

1-1-2015

PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y REALIZACIÓN DE TICKETS

PROCESO CALIDAD

shareppy
INNOVATIVE AND PROFITABLE
TECHNOLOGY SOLUTIONS

BUCARAMANGA

	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y REALIZACIÓN DE TICKETS	PR-01
		03-FEB-2015
		VERSIÓN: 01

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ESPECIFICACIONES GENERALES.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. PROCEDIMIENTO.....	2

shareppy	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y REALIZACIÓN DE TICKETS	PR-01
		03-FEB-2015
		VERSIÓN: 01

1. OBJETIVO

Dar una correcta respuesta a los requerimientos asignados por el cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde la asignación del ticket al profesional de aseguramiento de calidad hasta que se realiza la entrega al proveedor.

3. ESPECIFICACIONES GENERALES

Quien se encuentre a cargo de la asignación de los tickets, se encuentra a cargo de dar cumplimiento al presente documento.

4. DEFINICIONES

ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS: Se dice que se tienen que actualizar programas cuando los desarrolladores han realizado modificaciones en el sistema Xiscoop, por lo cual es necesario correr estas actualizaciones para que se evidencien las mejoras en los servidores y así iniciar de nuevo las pruebas en los mismos, con el fin de reportar su funcionamiento.

MOCHA: Sistema de consulta masiva ligado a la base de datos del Xiscoop.

PLAN DE PRUEBAS: Secuencia de actividades que se realizarán para evaluar el comportamiento del sistema, las cuales serán evaluadas por el proveedor o un superior según sea el caso.

REQUERIMIENTO: Solicitud que realiza el cliente que debe ser probada en el aplicativo

SERVIDOR: Cada uno de los canales en donde se encuentra instalado el Xiscoop para ejecutar las pruebas pertinentes a cada ticket.

TICKET: Tarea asignada al profesional de aseguramiento de calidad por medio de la herramienta tecnológica OS-ticket.

VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK): Comunicación virtual para conectar un dispositivo a la red privada de un cliente con el objetivo de simular las mismas condiciones de manejo a las que se encuentran sujetos los operarios de dicho cliente.

XISCOOP: Herramienta sistemática desarrollada por Taylor & Jphnson, utilizada por el cliente Financiera Comultrasan para el desarrollo de sus procesos misionales.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad de poner en marcha este procedimiento recae sobre el Jefe de Calidad.

REALIZADO: PROFESIONAL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	REVISADO: WILSON GARCÍA	APROBADO: DANIEL HOYOS	Página 2 de 4
---	-------------------------	------------------------	---------------

	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y REALIZACIÓN DE TICKETS	PR-01
		03-FEB-2015
		VERSIÓN: 01

6. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO ASOCIADA
1	Entrega de ticket	El cliente hace entrega del ticket con el requerimiento.	Cliente	Sarges asignado en el OS-ticket
2	Evaluación de ticket	Se evalúa la prioridad del ticket, su dificultad y quien puede desarrollarlo, asignando las responsabilidades, junto con fechas de entrega.	Jefe de Calidad	
3	Asignación ticket	Por medio de la herramienta OS-Ticket se asigna el ticket	Jefe de Calidad	
4	Evaluación de la problemática	El profesional a quien se asignó el ticket evaluará el requerimiento y las posibles pruebas ya realizadas (si el ticket tiene más de una prueba) o realizará el plan de pruebas (si el ticket es nuevo).	Profesional de aseguramiento de Calidad	
5	Ejecución del plan de pruebas	El profesional de calidad ejecutará el plan de pruebas registrando lo que se encuentra como no conformidad según lo descrito en el requerimiento, realizando observaciones o documentando todo lo que encuentra en la realización de las pruebas. Terminado el plan de pruebas realiza las conclusiones que se hallaron y asigna el estado al ticket (conformidad o no conformidad) según las fallas encontradas.	Profesional de aseguramiento de Calidad	
6	Entrega para evaluación	Una vez termina el desarrollo del ticket se devuelve al Jefe de calidad quien evaluará dicha ejecución y decidirá si se deben realizar mas pruebas sobre el mismo ticket o realizar la entrega al proveedor del sistema.	Jefe de Calidad	
7	Cargue del documento	Cuando el Jefe de calidad de el aval se debe cargar a la plataforma de Os-ticket el documento con las pruebas desarrolladas.	Profesional de aseguramiento de Calidad	
8	Respuesta del proveedor	Según la respuesta del proveedor, el Jefe de calidad debe decidir si se ejecutan nuevamente, esto implica volver a empezar con el		

REALIZADO: PROFESIONAL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	REVISADO: WILSON GARCÍA	APROBADO: DANIEL HOYOS	Página 3 de 4
--	--------------------------------	-------------------------------	----------------------

	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y REALIZACIÓN DE TICKETS	PR-01
		03-FEB-2015
		VERSIÓN: 01

		procedimiento desde el punto 3. Si no se encuentran fallas y todo se encuentra correcto frente a lo solicitado en el requerimiento se llegará a consenso con el cliente para dar por finalizado el ticket y cerrar su proceso en la herramienta Os-ticket.		
9	Entrega de funcionalidad y finalización	Una vez aceptado por el cliente se debe realizar el formato de funcionalidad, cerrando el ticket.	Profesional de aseguramiento de Calidad	Formato 003

7. DIAGRAMA DE FLUJO

REALIZADO: PROFESIONAL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	REVISADO: WILSON GARCÍA	APROBADO: DANIEL HOYOS	Página 4 de 4
--	--------------------------------	-------------------------------	----------------------