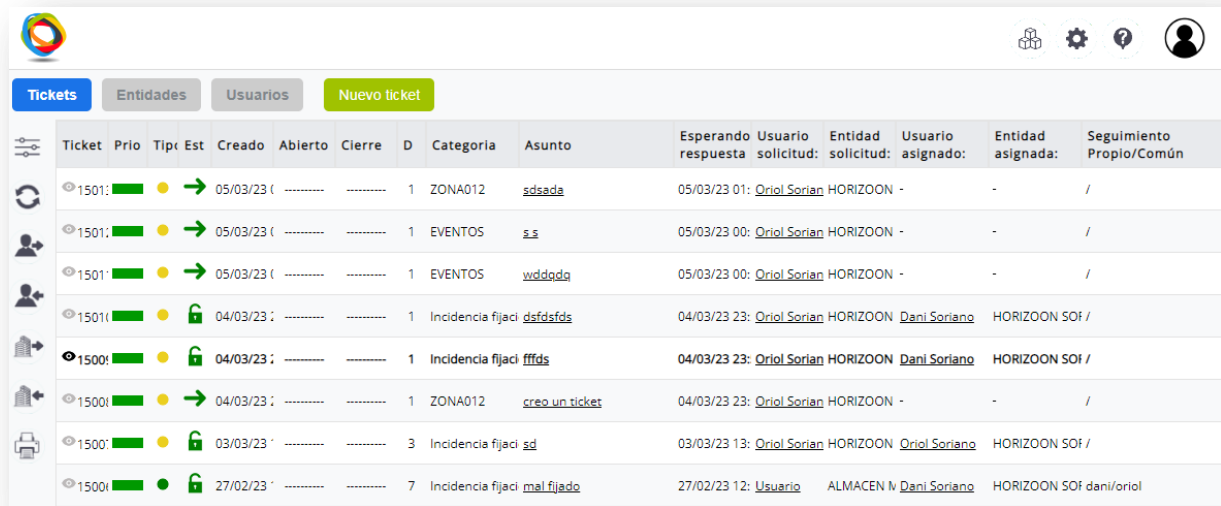


## Cambios nueva versión 4 de tickets horizon - 06 Marzo 2023

La nueva versión 4 de horizon incluye cambios en la interface gráfica de usuarios internos. De momento la interface de usuarios externos no se ha modificado. A continuación se explican los cambios:

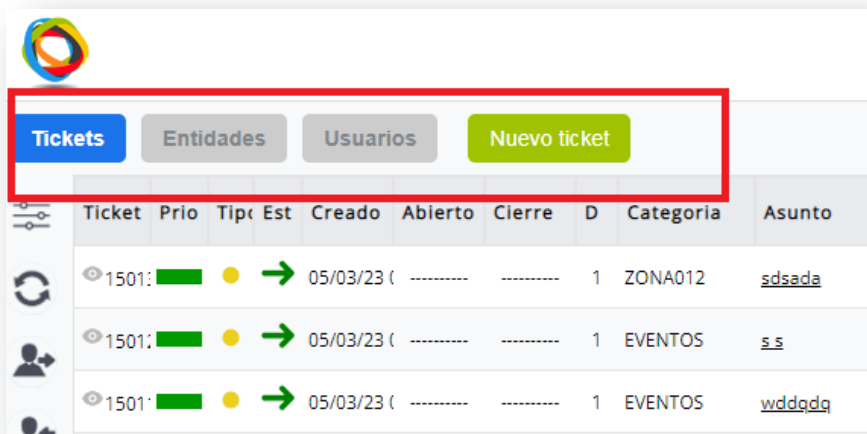
La navegación se ha simplificado:



The screenshot shows the Horizon ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Tickets', 'Entidades', 'Usuarios', and 'Nuevo ticket'. Below the navigation bar is a table of tickets. The table has columns for Ticket, Prio, Tip, Est, Creado, Abierto, Cierre, D, Categoria, Asunto, Esperando respuesta, Usuario solicitud, Entidad solicitud, Usuario asignado, Entidad asignada, and Seguimiento Propio/Común.

Ticket	Prio	Tip	Est	Creado	Abierto	Cierre	D	Categoria	Asunto	Esperando respuesta	Usuario solicitud	Entidad solicitud	Usuario asignado	Entidad asignada	Seguimiento Propio/Común
1501	1	1	1	05/03/23			1	ZONA012	sdsada	05/03/23 01	Oriol Sorian	HORIZOON	-	-	/
1501	1	1	1	05/03/23			1	EVENTOS	s_s	05/03/23 00	Oriol Sorian	HORIZOON	-	-	/
1501	1	1	1	05/03/23			1	EVENTOS	wddqdg	05/03/23 00	Oriol Sorian	HORIZOON	-	-	/
1501	1	1	1	04/03/23			1	Incidencia fijaci	dsfdsfds	04/03/23 23	Oriol Sorian	HORIZOON	Dani Soriano	HORIZOON SOF	/
1500	1	1	1	04/03/23			1	Incidencia fijaci	fffd	04/03/23 23	Oriol Sorian	HORIZOON	Dani Soriano	HORIZOON SOF	/
1500	1	1	1	04/03/23			1	ZONA012	creo un ticket	04/03/23 23	Oriol Sorian	HORIZOON	-	-	/
1500	1	1	1	03/03/23			3	Incidencia fijaci	sd	03/03/23 13	Oriol Sorian	HORIZOON	Oriol Soriano	HORIZOON SOF	/
1500	1	1	1	27/02/23			7	Incidencia fijaci	mal fijado	27/02/23 12	Usuario	ALMACEN IV	Dani Soriano	HORIZOON SOF	dani/oriol

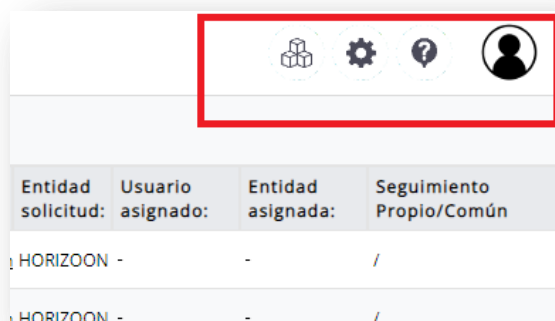
Los menús anteriores se han simplificado en dos zonas. Una para Tickets, Tareas, Entidades y Usuarios:



The screenshot shows the simplified navigation bar of the Horizon ticket management interface. The navigation bar has tabs for 'Tickets', 'Entidades', 'Usuarios', and 'Nuevo ticket'. The 'Tickets' tab is highlighted in blue. Below the navigation bar is a table of tickets.

Ticket	Prio	Tip	Est	Creado	Abierto	Cierre	D	Categoria	Asunto
1501	1	1	1	05/03/23			1	ZONA012	sdsada
1501	1	1	1	05/03/23			1	EVENTOS	s_s
1501	1	1	1	05/03/23			1	EVENTOS	wddqdg

Y otra para acceder a módulos, configuración y ayuda:



The screenshot shows the simplified navigation bar of the Horizon ticket management interface. The navigation bar has icons for 'Módulos', 'Configuración', 'Ayuda', and 'Usuario'. The 'Módulos' icon is highlighted in blue. Below the navigation bar is a table of tickets.

Entidad solicitud:	Usuario asignado:	Entidad asignada:	Seguimiento Propio/Común
HORIZOON	-	-	/
HORIZOON	-	-	/

Respecto a la zona de Tickets, Tareas y Usuarios, estas pantallas comparten la misma estructura: una zona de filtros/opciones y una zona de datos:

Ticket	Prio	Tip	Est	Creado	Abierto	Cierre	D	Categoría	Asunto	Esperando respuesta	Usuario solicitud:	Entidad solicitud:	Usuario asignado:	Entidad asignada:	Seguimiento Propio/Común
1501:	●	→	→	05/03/23 (	-----	-----	1	ZONA012	sdsada	05/03/23 01:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	-	-	/
1501:	●	→	→	05/03/23 (	-----	-----	1	EVENTOS	s_s	05/03/23 00:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	-	-	/
1501:	●	→	→	05/03/23 (	-----	-----	1	EVENTOS	wddada	05/03/23 00:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	-	-	/
1501:	●	→	→	04/03/23 (	-----	-----	1	Incidencia fijaci	dsfsdfsds	04/03/23 23:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	<a href="#">Dani Soriano</a>	HORIZOON SOF	/
1500:	●	→	→	04/03/23 (	-----	-----	1	Incidencia fijaci	ffids	04/03/23 23:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	<a href="#">Dani Soriano</a>	HORIZOON SOF	/
1500:	●	→	→	04/03/23 (	-----	-----	1	ZONA012	crea un ticket	04/03/23 23:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	-	-	/
1500:	●	→	→	03/03/23 (	-----	-----	3	Incidencia fijaci	sd	03/03/23 13:	<a href="#">Oriol Sorian</a>	HORIZOON	<a href="#">Oriol Soriano</a>	HORIZOON SOF	/
1500:	●	→	→	27/02/23 (	-----	-----	7	Incidencia fijaci	mal fijado	27/02/23 12:	<a href="#">Usuario</a>	ALMACEN N	<a href="#">Dani Soriano</a>	HORIZOON SOF	dani/oriol

Para acceder a los filtros, hay que clicar en el icono de filtros. Volviendo a hacer click sobre dicho icono, se ocultaran los filtros de nuevo:

**Filtros personalizados:**

Estado:

Tipo:

Ticket (Id/Textos):

Categoría:

Solicitado por:

Asignado a:

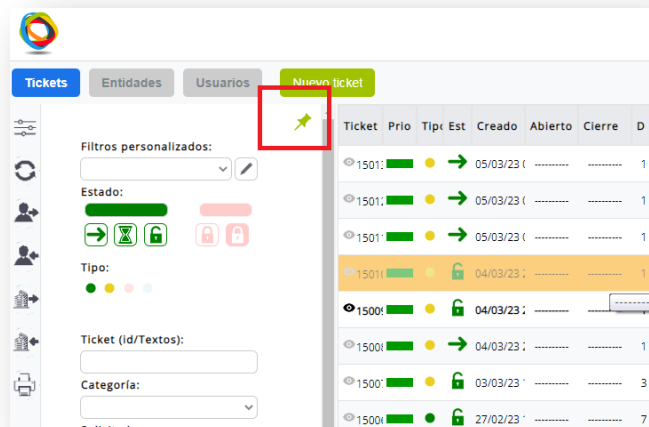
Creado por:

Fechas:

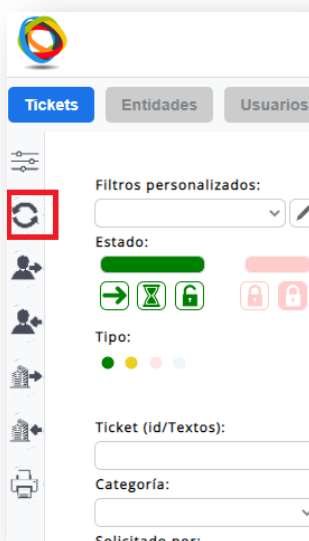
Desde... Hasta...

Texto seguimiento:

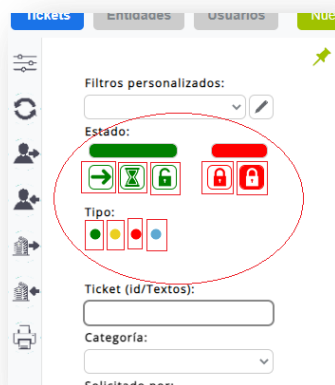
Es posible dejar fijados los filtros para que aparezcan siempre visibles al cargar la página de tickets, tareas, entidades y usuarios. El mismo icono de fijación permitirá volver a desfijar si se desea:



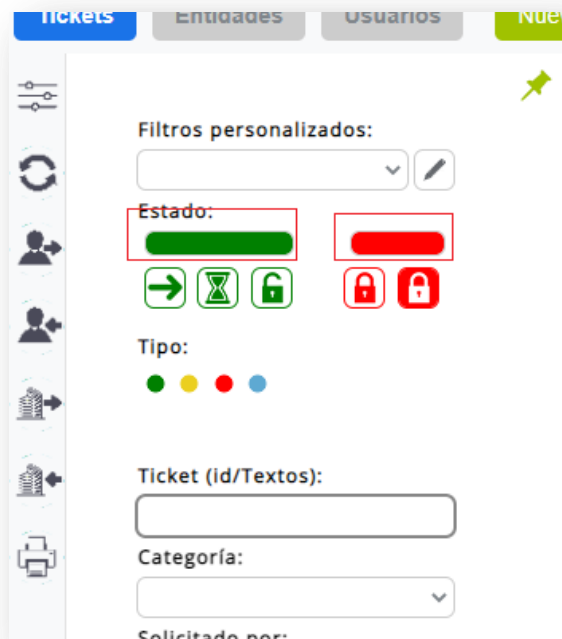
Cualquier cambio que se haga en alguno de los filtros refrescará los datos al pulsar intro sobre cualquier filtro o al desplazarse al siguiente filtro con el tabulador. También hay un icono para refrescar los datos



Para filtrar por el estado de los tickets se puede marcar/desmarcar los distintos iconos de estado.



Además, es posible activar de golpe el filtro de TODOS los tickets abiertos (incluyendo no asignados, en espera y abiertos), y el de TODOS los tickets cerrados (incluyendo cerrados temporalmente, y definitivamente):



Los nuevos iconos de filtro indican lo siguiente:

	Filtrar por <b>TODOS los tickets abiertos</b> (no asignados, en espera, abiertos).
	Filtrar por los <b>tickets abiertos no asignados</b> .
	Filtrar por los <b>tickets abiertos en espera</b> .
	Filtrar por los <b>tickets abiertos</b> .
	Filtrar por <b>TODOS los tickets cerrados</b> (temporalmente, definitivamente).
	Filtrar por los <b>tickets cerrados temporalmente</b> .
	Filtrar por los <b>tickets cerrados definitivamente</b> .
	Filtrar por los <b>tickets externos</b> .
	Filtrar por los <b>tickets internos</b> .
	Filtrar por los <b>tickets privados</b> .
	Filtrar por los <b>tickets propios</b> .

Además la tabla tickets cuenta con unos iconos de filtro rápido:

	Tickets solicitados POR MI		Tickets solicitados por MI ENTIDAD
	Tickets asignados A MI		Tickets asignados a MI ENTIDAD

A destacar que la tabla de tickets, entidades y usuarios, mostrará el nombre de una entidad o de un usuario tachado cuando ésta o éste estén INACTIVOS:

Ticket	Prio	Tip	Est	Creado	Abierto	Cierre	D	Categoría	Asunto	Esperando respuesta	Usuario solicitud:
1501			→	05/03/23			1	ZONA012	sdsada	05/03/23 01:	<del>Oriol Soriano</del>
1501			→	05/03/23			1	EVENTOS	s_s	05/03/23 00:	<del>Oriol Soriano</del>
1501			→	05/03/23			1	EVENTOS	wddgdg	05/03/23 00:	<del>Oriol Soriano</del>
1501			🔒	04/03/23			1	Incidencia fijaci	dsfdfsds	04/03/23 23:	<del>Oriol Soriano</del>
1500			🔒	04/03/23			1	Incidencia fijaci	ffds	04/03/23 23:	<del>Oriol Soriano</del>
1500			→	04/03/23			1	ZONA012	creo un ticket	04/03/23 23:	<del>Oriol Soriano</del>
1500			🔒	03/03/23			3	Incidencia fijaci	sd	03/03/23 18:	<del>Oriol Soriano</del>
1500			🔒	27/02/23			7	Incidencia fijaci	mal fijado	27/02/23 12:	Usuario

Id	OD2	T	Solicitados	Ticke	Rápido	Asignados	Nombre	Entidad	Telefono
1	1	●	Abiertos: 3	nuevo	rápido	Abiertos: 1	<del>Oriol Soriano Sabaté</del>	HORIZOON SOFTW	0934217184
130	1548	●	Abiertos: 0	nuevo	rápido	Abiertos: 3	Dani Soriano Sabaté	HORIZOON SOFTW	

Para acceder a los distintos módulos de horizoon se debe hacer click en el siguiente icono:

Accede a todos los módulos de horizoon

**Módulos horizoon**

- Listados e informes**: Catalogo de listados e informes para visualizar, imprimir, generar PDF o exportar a CSV.
- Visor mapas**: Visualiza información de tickets y usuarios geolocalizados en un mapa interactivo.
- Gestión de elementos**: Gestiona elementos, tickets programados, planes de mantenimiento y librerías de actuaciones.
- Gestión de facturación**: Gestiona ofertas, pedidos, facturas, comisiones.
- Gestión de procesos**: Diseña procesos con varias fases para ser utilizados en la resolución de los tickets.
- Gestión de calidad**: Añade documentos versionados (manuales, instrucciones, procedimientos, fichas técnicas...) para ser utilizados en tickets, usuarios, elementos.
- Portal de empleados**: Un portal independiente para que tus empleados consulten documentos laborales (contratos, nóminas, partes de horas...)
- Acciones**: Gestiona las acciones y participaciones de los socios de tus empresas.
- Formularios tickets extra**: Guarda información de usuarios en distintos formularios pre-configurados.
- Registro de documentos**: Registro de entrada y salida de documentos.