Helpdesk ITA

Manual de usuario

Índice

[Inicio de sesión 2](#_Toc96897947)

[Vista del usuario 3](#_Toc96897948)

[Inicio 3](#_Toc96897949)

[Mis servicios pendientes 4](#_Toc96897950)

[Crear reporte/servicio 5](#_Toc96897951)

[Mis servicios terminados 9](#_Toc96897952)

[Firmar un reporte/servicio 12](#_Toc96897953)

[Reporte/servicio recogido 13](#_Toc96897954)

[Vista del administrador 14](#_Toc96897955)

[Inicio 14](#_Toc96897956)

[Administración de usuarios 15](#_Toc96897957)

[Agregar usuarios 16](#_Toc96897958)

[Editar usuarios 19](#_Toc96897959)

[Servicios pendientes 21](#_Toc96897960)

[Terminar un reporte/servicio 26](#_Toc96897961)

[Servicios terminados 29](#_Toc96897962)

[Reporte recogido 34](#_Toc96897963)

# Inicio de sesión

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Ilustración 1 Login de usuarios

Para el inicio de sesión únicamente se requiere de dos campos, el nombre de usuario y la contraseña, en esta sección se puede acceder a las dos diferentes vistas del sistema, la vista del usuario y la vista del administrador, la vista cambiará dependiendo del rol que se le asigne en la base de datos del sistema.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 2 Contactar a un administrador

En caso de que algún usuario tenga alguna duda o problema para entrar al sistema, se puede dar clic en la última opción la cual mostrará en una ventana emergente la forma en la que se puede contactar al administrador.

# Vista del usuario

## Inicio

Un atardecer en el desierto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 3 Inicio (usuario)

Al iniciar sesión, la primera pestaña que verá el usuario será el inicio, en dónde que un administrador puede publicar algún aviso.

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente

Ilustración 4 Menú del usuario

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Ilustración 5 Cerrar sesión

En la parte superior de la página se encuentran las distintas pestañas o ventanas a las que puede acceder el usuario, para facilitarle al usuario la revisión de los servicios, estos se dividieron en dos partes, los servicios que están pendientes y en proceso y los servicios que han sido terminados.

Por otro lado, se puede apreciar hasta la parte final de la derecha del mismo menú dos botones, el primero de ellos muestra el nombre de usuario de quien acaba iniciar sesión y el segundo botón, como se aprecia en la ilustración cierra la sesión iniciada.

## Mis servicios pendientes

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 6 Servicios pendientes (usuario)

La pestaña de servicios pendientes le muestra al usuario los servicios que siguen sin atenderse o están siendo atendidos, al igual que se muestran los datos que el usuario ingresó en el sistema más el estado actual del servicio, en la ilustración anterior se ve un ejemplo de cómo se ve un servicio que está pendiente, el estado de cada servicio es modificado por un administrador.

## Crear reporte/servicio

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 7 Botón para crear un reporte de servicio

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 8 Formulario para crear un reporte de servicio

Al momento de hacer clic en crear reporte, se abrirá una ventana emergente la cual contendrá el formulario para el registro de los datos del reporte, es importante que se llenen todos los campos ya que cada campo es necesario para la impresión del documento en caso de ser requerido.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 9 Ejemplo de un reporte

Los datos a ingresar por parte del solicitante son el área que está solicitando el servicio, el nombre de quien solicita el servicio, es decir, quien lo necesita, no quien lo está creando; la fecha de elaboración de la solicitud y por último una descripción del problema presentado.

Si los datos del reporte son correctos entonces se debe hacer clic en el botón “Crear” de la ventana emergente, en caso contrario se puede cerrar la ventana con el botón de cerrar.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 10 Mensaje emergente de confirmación

Si los datos proporcionados están bien, entonces el sistema procederá a mostrar un mensaje de confirmación (Ilustración 10), para cerrar dicha ventana se tiene que dar clic en el botón “Ok”.

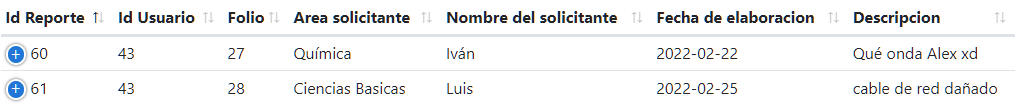


Ilustración 11 Tabla de reportes actualizada

Si todo se realizó correctamente, la tabla presentada en la pestaña de servicios pendientes tiene que actualizarse y mostrar los datos del nuevo reporte generado, los reportes que el usuario son únicamente los reportes que este mismo ha generado, como se puede apreciar en la ilustración 11, los dos reportes fueron generados por el usuario con ID 43, lo mismo pasaría si, por ejemplo, el usuario 10 ingresa al sistema y tiene reportes generados.

## Mis servicios terminados

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 12 Servicios terminados (usuarios)

El caso de los servicios terminados, se mostrarán los mismos datos que el usuario, sin embargo, se agregan tres datos más y la actualización del estado del reporte del servicio, los datos disponibles son la impresión del archivo, la firma del archivo y por último la recogida del documento.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 13 Detalles de los reportes de servicio

Aquí entra la responsabilidad de parte del usuario, primero, deberá imprimir el reporte al hacer clic en el botón correspondiente, al hacerlo se abrirá una nueva ventana la cual mostrará el documento con el formato correspondiente para poder guardarlo como documento PDF o imprimirlo directamente.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 14 Ejemplo de un documento de reporte de servicio terminado

Captura de pantalla de un celular

Descripción generada automáticamente

Ilustración 15 Vista en caso de dar clic en el botón de imprimir

Captura de pantalla de computadora

Descripción generada automáticamente

Ilustración 16 Vista en caso de dar clic en descargar

En caso de descargarlo se le asignará un nombre predeterminado el cual es asignado por el sistema, pero puede ser modificado en caso de quererlo.

## Firmar un reporte/servicio

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 17 Botón para firmar reporte

Una vez impreso el reporte del servicio terminado, se tiene que firmar de forma física para que el personal del centro de cómputo pase a recogerlo, si dicho reporte de servicio ya está firmado por el encargado del departamento entonces se tiene que dar clic en este botón para después confirmar que el reporte está listo para ser recogido.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 18 Aviso de confirmación

No habrá problema si se da clic en dicho botón y todavía no está firmado el documento, cuando se le dé clic al botón de “¿Reporte firmado?” (Ilustración 17) se abrirá una ventana de confirmación de esta acción (Ilustración 18) el cambio en el sistema se verá afectado una vez que el usuario de clic en el botón “Aceptar” de la ventana de confirmación.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 19 Confirmación del proceso

Cuando se le de clic en “Aceptar” en la ventana de confirmación (Ilustración 18), se enviará un mensaje confirmado la realización del cambio en el sistema y al igual que la tabla de los servicios pendientes, la tabla de los servicios terminados se actualizará para mostrar los cambios.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 20 Cambio del botón "¿Reporte firmado?"

Si el usuario confirmó la firma del reporte entonces el cambio visual de la tabla será en el color del botón y a su vez dicho botón quedará deshabilitado (Ilustración 20), por lo que la realización de este proceso es irreversible.

## Reporte/servicio recogido

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 21 Botón "Reporte Recogido"

La implementación del botón de reporte recogido es meramente visual para el usuario, este botón le confirma al usuario solicitante que el documento firmado ya ha sido recogido por alguien del personal de centro de cómputo y por ende no tiene pendiente la entrega de este.

# Vista del administrador

## Inicio

Un atardecer en el desierto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 22 Inicio (administrador)

El inicio que se muestra para el administrador es el mismo que se muestra para el usuario, sin embargo, se pueden realizar cambios en el código para cambiar lo que se muestra en esta parte, para ello consulte la documentación del código del sistema.

Un atardecer en el desierto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 23 Menú del administrador

Un atardecer en el desierto

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 24 Usuario y cerrar sesión

La vista que tiene el administrador es ligeramente igual que la que tiene el usuario, únicamente añadiendo distintas funciones en las pestañas de los servicios pendientes y los servicios terminados y añadiendo la vista de usuarios.

## Administración de usuarios

Tabla

Descripción generada automáticamente

Ilustración 25 Pestaña de administración de usuarios

El administrador es el único que puede añadir usuarios al sistema al igual que es el único que puede ver y modificar los datos de estos en caso de ser necesario.

## Agregar usuarios



Ilustración 26 Botón "Agregar usuarios"

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Ilustración 27 Formulario para agregar un usuario

Los datos que se deben ingresar para generar un usuario son:

* Nombre completo del usuario.
* La fecha en que se está dando de alta dicho usuario.
* El teléfono (puede ser celular o del departamento al que pertenece).
* Su correo electrónico.
* El nombre de usuario asignado.
* La contraseña del usuario.
* El rol que tendrá en el sistema (Cliente o Administrador).
* El departamento al que pertenece.

Si los datos fueron introducidos correctamente y no hay necesidad de corregirlos entonces se tiene que hacer clic en el botón agregar para insertar los datos en la base de datos.

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Ilustración 28 Ejemplo de llenado del formulario

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente

Ilustración 29 Mensaje de confirmación del proceso

Al llenar y hacer clic en “Agregar” en la ventana del formulario (Ilustración 27) se enviará un mensaje de confirmación para hacerle saber al administrador que el usuario fue agregado sin problema alguno.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 30 Detalles del usuario

La tabla no muestra por completo los datos del usuario, por lo que se tiene que hacer clic en el símbolo de “+” ubicado al inicio de cada registro para acceder a todos los datos del usuario además del botón de editar.

## Editar usuarios

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 31 Botón editar usuario

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 32 Formulario para editar la información del usuario

Al hacer clic en el botón de “editar” se muestra el mismo formulario que el de agregar usuario (Ilustración 27), sin embargo este formulario ya tiene los datos que están registrados en la base de datos y que corresponden a dicho usuario, en este apartado se puede cambiar cualquier dato que se desee del usuario y un uso aparte del formulario es la recuperación de la contraseña del usuario ya que al crear un usuario la contraseña de este se encripta y almacena en la base de datos, para saber más sobre el método de encriptación y desencriptación de contraseñas consulte la documentación del código del sistema.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Ilustración 33 Cambio de datos

Por ejemplo, en la ilustración 33 se puede ver el cambio de apellidos paterno y materno del usuario, por lo que ahora solamente se tiene que hacer clic en el botón “Editar”.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 34 Mensaje de confirmación del proceso

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 35 Datos del usuario actualizados

Al igual que al momento de agregar un usuario, se muestra un mensaje de que el proceso se realizó con éxito y se actualiza la tabla de usuarios para mostrar los nuevos datos del usuario.

## Servicios pendientes

Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Ilustración 36 Servicios pendientes (administrador)

La pestaña de servicios pendientes muestra los mismos datos que son ingresados por el usuario solicitante, en este caso la diferencia entre la vista del administrador y la del usuario está en que esta tabla muestra todos los servicios pendientes de todos los usuarios.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 37 Detalles de un servicio pendiente

Nuevamente al tener elementos de más, se tiene que hacer clic en el símbolo de “+” al inicio de cada registro para mostrar las funciones que tiene el administrador en esta sección.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 38 Botón para imprimir la solicitud

Al hacer clic en este botón el administrador tendrá la vista del documento con el respectivo formato de la solicitud generada por el usuario, en este caso los datos obtenidos son los que el usuario solicitante ha ingresado al crear la solicitud.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 39 Ejemplo de la generación de una solicitud de reporte

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 40 En caso de querer imprimir la solicitud directamente

Captura de pantalla de computadora

Descripción generada automáticamente

Ilustración 41 En caso de almacenar el archivo en PDF

En caso de que el administrador lo desee puede imprimir la solicitud de forma directa o guardar el archivo en extensión PDF para almacenarlo en el equipo, este archivo se genera con un nombre por defecto, pero puede ser cambiado si así se desea.

Cambio de estado de un servicio/reporte

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 42 Botón para cambiar el estado de un servicio

Por defecto el sistema asigna como “Pendiente” cada solicitud de servicio creada por un usuario, sin embargo, el administrador puede cambiar el estado del servicio a “En proceso” al hacer clic en este botón, siempre y cuando el personal de centro de cómputo ya se encuentre realizando dicho servicio.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 43 Aviso de confirmación de cambio de estado

Como forma de seguridad para evitar conflictos con el cambio de estado de un servicio, se necesita confirmar a través de una ventana que el administrador en realidad el servicio está siendo solventado, por lo que se debe tener en cuenta que este cambio es irreversible.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 44 Confirmación de proceso

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Ilustración 45 Cambio de estado en la tabla

El cambio de estado en las tablas se ve representado con el cambio de color del botón y al inhabilitarlo ya que el proceso para terminar un servicio tiene otros aspectos que deben ser ingresados por el administrador.

## Terminar un reporte/servicio



Ilustración 46 Botón "Terminar reporte"

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 47 Formulario para terminar un reporte/servicio

Los datos solicitados en este formulario son:

* El tipo de mantenimiento realizado; Interno (mantenimiento realizado a equipos e infraestructura del Instituto Tecnológico de Aguascalientes) y Externo (mantenimiento realizado a equipos personales de los docentes e infraestructura fuera del Instituto Tecnológico de Aguascalientes).
* El tipo de servicio realizado, eléctrico, plomería, herrería, pintura, obra civil entre otros.
* A quien se le está asignando dicho servicio.
* La fecha en la que se realizó el trabajo.
* El trabajo que se realizó.
* El nombre del jefe del área o departamento quien verifica acepta y libera.
* La fecha en la que se verifica y libera el trabajo.
* El nombre del jefe del área de centro de cómputo.
* La fecha de aprobación.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 48 Ejemplo de la terminación de un servicio/reporte

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 49 Confirmación del proceso

Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza baja

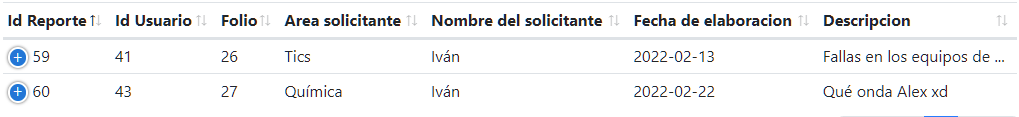


Ilustración 50 Tabla de servicios pendientes actualizada

Una vez que se termina un servicio o reporte este no se elimina de la base de datos, únicamente se cambia su estado ha resuelto y se “elimina de la tabla”, en palabras técnicas la consulta SQL que muestra los servicios pendientes o en proceso no toma los servicios que han sido marcados como terminados, para más detalles revisar la documentación del código del sistema.

## Servicios terminados

Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 51 Servicios terminados (administrador)

Para facilitar la búsqueda de los servicios terminados en un tiempo determinado se implementó un filtro de fechas, para revisar los servicios terminados de tal fecha a tal fecha es necesario ingresar el rango de fechas y después hacer clic en el botón de buscar.

Tabla

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 52 Sin filtro de fechas

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 53 Con filtro de fechas

En caso de haberse equivocado o simplemente ya no necesitarlo, puede hacer clic en el botón con el icono de un borrador para limpiar el filtro y automáticamente volverán a verse todos los servicios/reportes.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 54 Detalles de un servicio/reporte terminado

Como en la mayoría de los elementos del administrador, hay campos que no caben en la tabla, por ende, se tiene que hacer clic en el símbolo de “+” para mostrar los datos y funciones faltantes.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 55 Generación del documento con el formato correspondiente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 56 En caso de imprimir el documento directamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Ilustración 57 En caso de guardar el archivo en formato PDF

El archivo generado por el sistema puede ser impreso directamente o almacenado bajo un nombre predeterminado por el sistema o se puede cambiar si así se desea.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Ilustración 58 Reporte/Servicio no firmado - Reporte/Servicio firmado

En el caso de que un administrador quiera marcar un servicio/reporte como recogido necesitará primero que el documento ya haya sido firmado por el jefe del área o departamento correspondiente, si el servicio o reporte no está firmado la opción de marcar el documento como recogido no estará disponible.

## Reporte recogido

Texto

Descripción generada automáticamente con confianza baja

Ilustración 59 Botón "¿Reporte recogido?"

En caso de que el solicitante confirme que el documento está firmado por el jefe del área o departamento correspondiente, entonces el administrador tendrá la opción de marcar dicho documento como recogido una vez que el personal del centro de cómputo le haga entrega de este.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 60 Aviso de confirmación

En caso de hacer clic en dicho botón, se abrirá un aviso de confirmación para validar si el documento ha sido entregado al administrador, de ser así de clic en “Aceptar”, en caso contrario haga clic en “Cerrar”

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 61 Mensaje de confirmación

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ilustración 62 Confirmación de los cambios de los datos

Una vez se confirme el proceso, la tabla volverá a cargarse y posteriormente se puede ver que el botón de “¿Reporte recogido?” ha cambiado de color y ahora está deshabilitado.