



Manual de Usuario

Sistema de Administración de Incidencias

Versión: 0.7



Histórico del Documento

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción	Autorización
0.1	03/01/11	Verónica Juárez Trujano Stallum Consultores S.C.	Creación del documento	
0.2	18/01/11	Verónica Juárez Trujano Stallum Consultores S.C.	Modificaciones a las observaciones realizadas por el usuario.	
0.3	27/01/11	Verónica Juárez Trujano Stallum Consultores S.C.	Modificaciones a las observaciones realizadas por el usuario.	
0.4	03/02/11	Verónica Juárez Trujano Stallum Consultores S.C.	Se cambio el encabezado del documento.	
0.5	07/02/11	Verónica Juárez Trujano Stallum Consultores S.C.	Se corrigieron a las modificaciones a las observaciones realizadas por el usuario	
0.6	09/02/11	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga	Se realizaron a las modificaciones a las observaciones realizadas.	
0.7	23/02/12	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga	Se añade configuración de Internet Explorer 9.0 Y 10.0	

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	5
2.	Conocimientos Generales	6
3.	Definiciones, Abreviaciones y Referencias.....	7
4.	Configuración del Navegador	8
5.	Acceso al sistema.....	20
6.	Interface de usuario.....	20
6.1.	Pagina Inicial.....	20
6.2.	Componentes de la pantalla.....	22
6.3.	Menú de aplicación	23
6.4.	Barra de herramientas de la aplicación	27
6.5.	Reportes.....	28
6.6.	Lista deslizable de Consultas	30
6.7.	Botones de “Menú”	31
6.8.	Pestañas de pantallas	33
6.9.	Botones de desplazamiento entre pestañas	33
6.10.	Botones de desplazamiento entre registros	34
6.11.	Orden ascendente/descendente, manipulación de columnas, orden avanzado	35
6.12.	Hipervínculo	38
6.13.	Listas.....	38
7.	Tipos de campos	39
7.1.	Texto	39

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7.2.	Área de texto.....	40
7.3.	Lista deslizable.....	40
7.4.	Campo de selección.....	41
7.5.	Campo casilla de verificación.....	41
7.6.	Númérico.....	42
7.7.	Fecha	42
7.8.	Campos de solo lectura y obligatorios.....	43
8.	Trabajando con registros.....	44
8.1.	Seleccionar registro.....	44
8.2.	Agregar registro	44
8.3.	Editar registro.....	45
8.4.	Guardar registro	46
8.5.	Eliminar registro	46
8.6.	Deshacer registro.....	47
8.7.	Buscar registros mediante una consulta	47
8.8.	Exportar registro.....	51
9.	Consultas predefinidas por usuario	54
9.1.	Crear consulta.....	54
9.2.	Guardar consulta.....	57
9.3.	Ejecutar.....	58
10.	Gráficas	59
11.	Anexo A.....	59

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



2. Introducción

Este documento mostrará al usuario final la navegación básica en el Sistema de Administración de Incidencias, así como el registro, seguimiento, encuesta y cierre de la solicitud de servicio.

La aplicación permitirá tener un mayor conocimiento de las solicitudes de servicio que son atendidas por el Centro de Atención a Usuarios CAU, con lo cual se lograrán identificar sus necesidades y se podrá proporcionar una atención de calidad a la comunidad politécnica.

Objetivos del CAU:

- Ser el único punto de contacto con la comunidad politécnica.
- Ofrecer indicadores para la toma de decisiones (Gráficas y Reportes).
- Medición en la calidad de los servicios ofrecidos por el personal del CAU (Encuestas).
- Notificar y lanzar alertas que permitan tomar acciones (Correo electrónico).
- Generar una base de conocimientos de todas las incidencias reportadas en el CAU.

¿Qué es CRM?

CRM por sus siglas en inglés, de "Customer Relationship Management" (Administración de la Relación con el Cliente) es más que una tecnología, es toda una estrategia de negocio dentro de nuestras organizaciones que beneficia a todas nuestras áreas, entre las más involucradas dentro del proceso son las área de marketing, comercial y servicios principalmente.



CRM es un término de la industria de la información que reúne mejores prácticas, software y las capacidades de la Internet para administrar de una manera eficiente y rentable las relaciones del negocio con clientes.

Los beneficios que da a las organizaciones implementar CRM son:

- Ofrecer nuevos y mejores productos y/o servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Aumento de las ventas a un bajo costo.
- Mejor conocimiento de mi cartera de clientes, debido a la segmentación que puedo hacer con ellos.
- Mejorar la rentabilidad por cliente.
- Generar estrategias de retención de clientes.
- Lograr un enfoque de servicio al conocer a mi cliente.

CRM en el IPN

El Instituto Politécnico Nacional desde el año 2005 adopto Siebel en su versión 7.8 con el objetivo de registrar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio que son demandadas por la comunidad politécnica.



Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



La aplicación permitirá realizar:

- Alta de los usuarios.
- Registro, seguimiento y cierre de las solicitudes de servicio.
- Escalamiento de las solicitudes de servicio.
- Encuestas de satisfacción.
- Contar con información ejecutiva que soporte la toma de decisiones.

3. Conocimientos Generales

El objetivo principal es que el usuario final cuente con los elementos necesarios para utilizar las características y ventajas que le ofrece un sistema de CRM como SIEBEL en su versión 8.1, a través de familiarizarse con los conceptos básicos de la aplicación y tener una guía con la cual le sea posible capturar la información de las solicitudes de servicio, así como la función de cada campo de captura existente en la aplicación y la navegación en la aplicación.

De igual manera se pretende que el usuario genere preguntas y surjan comentarios acerca de la aplicación para poder resolver dudas.

Este manual se ha diseñado con la finalidad de facilitar la comprensión de la herramienta tecnológica y con la aspiración de provocar en el usuario el interés por sacar el máximo provecho de la aplicación.

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



4. Definiciones, Abreviaciones y Referencias

Términos/Siglas	Descripción
IPN	Instituto Politécnico Nacional.
CAU	Centro de Atención a Usuarios.
SAI	Sistema de Administración de Incidentes.
MAAGTIC	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
ISO	Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization).
CRM	Administración de la Relación Con los Clientes.
Siebel Tools	Herramienta de configuración de la solución CRM de Oracle, que permite realizar modificaciones a la estructura de la aplicación.
Applet	Sección de una pantalla que permite registrar o consultar información a través de una serie de controles. Puede existir diferentes tipos: Applets de Lista y Applets de Forma.
BI Publisher	Motor de ejecución de los reportes de Siebel.
Siebel	Siebel Customer Relationship Management (CRM) versión 8.1 Herramienta de TI sobre la cual fue migrado el Sistema de Administración de Incidencias.
Incidencia	Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



5. Configuración del Navegador

Para poder utilizar la aplicación es necesario contar con Internet Explorer Versión 6.0, 7.0 o 8.0; la configuración del navegador 9.0 se muestra más adelante es importante que antes de ingresar por primera vez a la aplicación, activar las opciones de ActiveX que se mencionan en el siguiente procedimiento.

1. Para activar los controles ActiveX deberá abrir una página de Internet.
2. Seleccionar en la barra de menú la opción de “Herramientas”. Figura 4.1.

Nota: En caso de que no esté activa la barra de herramientas pulsar sobre la barra de comandos y activarla.

3. Deberá seleccionar “Opciones de Internet”.

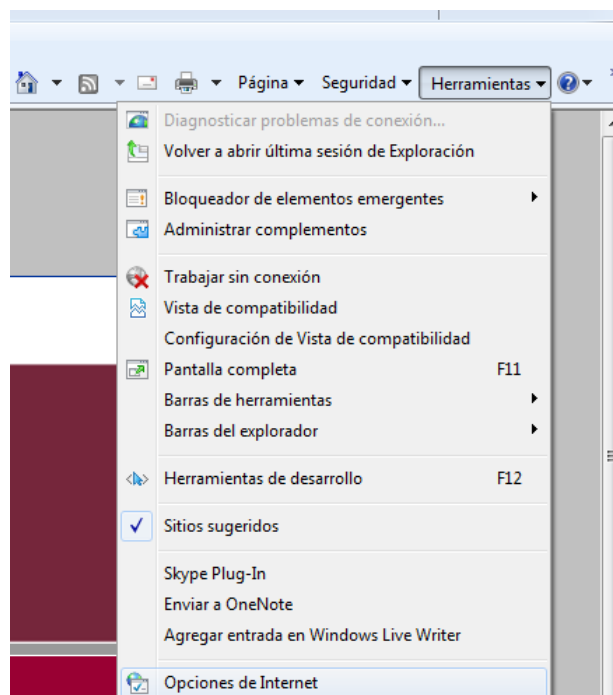


Figura 4.1 Configuración de opciones de Active X en el navegador

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



4. Aparecerá una pantalla, elegir la pestaña de “Seguridad” pulsar el botón “Nivel Personalizado”. Figura 4.2.

NOTA: Estos pasos se realizan en las opciones de “Internet” e “Intranet Local”.

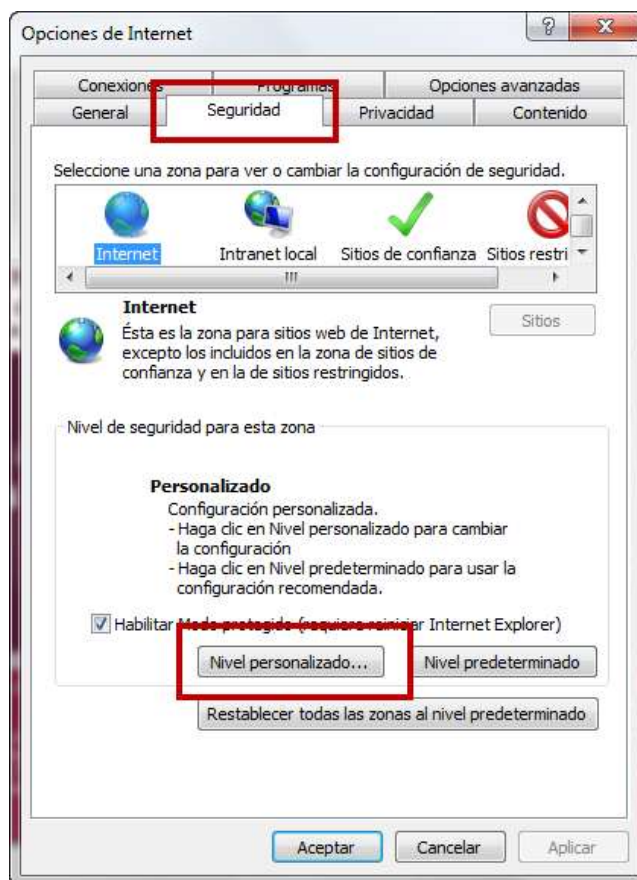


Figura 4.2 Opciones de Internet

5. Identificar la sección de “Controles y complementos ActiveX” Figura 4.3, para realizar la configuración de la seguridad, a continuación se presentan las opciones que deberán ser Habilitadas de acuerdo a su navegador de Internet Explorer.

Seleccionar la casilla de “Habilitar” a las siguientes opciones:

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx

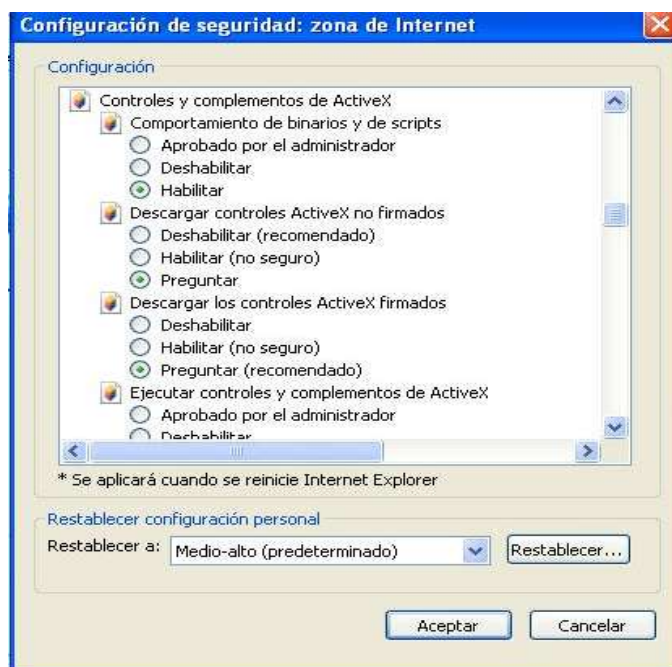


Figura 4.3 Configuración de seguridad

CONTROLES (INTERNET EXPLORER 8.0)	SELECCIONAR
Comportamiento de binarios y de scripts.	✓ Habilitar
Descargar controles ActiveX no firmados	✓ Preguntar
Descargar los controles ActiveX firmados	✓ Preguntar (Recomendado)
Ejecutar controles y complementos de ActiveX	✓ Habilitar
Generar scripts de los controles ActiveX marcados como seguros para scripts	✓ Habilitar
Inicializar y generar scripts de los controles ActiveX no marcados como seguros para scripts	✓ Deshabilitar

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Mostrar videos y animaciones en una página web que no usa un reductor multimedia externo.	✓ Habilitar
Pedir intervención del usuario automática para controles ActiveX.	✓ Habilitar
Permitir que solo los dominios aprobados utilicen ActiveX sin preguntar	✓ Deshabilitar
Permitir que todos los controles ActiveX no usados anteriormente se ejecuten sin preguntar.	✓ Habilitar
Permitir scriptlets.	✓ Habilitar

1. La opción que deberá tener como “Desactivada” es la que se muestra en la Figura 4.4.

CONTROLES (INTERNET EXPLORER 8.0)	INTERNET EXPLORER 8.0
Inicializar y generar scripts de los controles ActiveX no marcados como seguros para scripts.	✓ Habilitar

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx

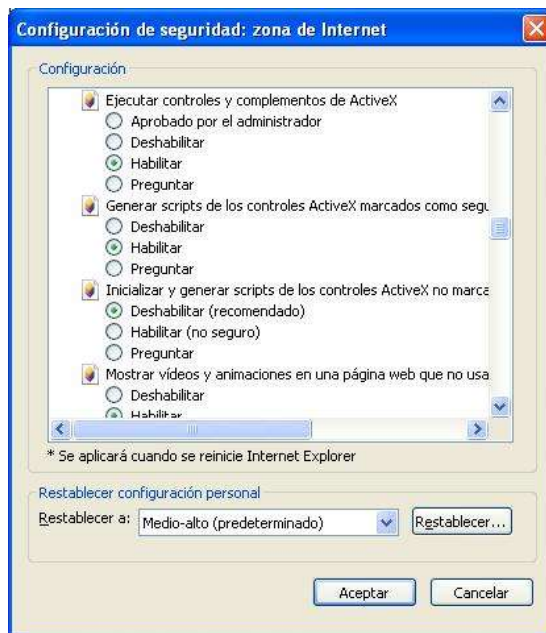


Figura 4.4 Configuración de seguridad

2. Se desplegará una pantalla preguntando ¿Está seguro de que desea cambiar la configuración de esta zona?, en la cual deberá pulsar el botón “Sí”, como se muestra en la Figura 4.5.



Figura 4.5 Configuración

3. Aparecerá una pantalla preguntando ¿Está seguro de que desea cambiar la configuración de esta zona?, en la cual deberá pulsar el botón “Sí”, como se muestra en la Figura 4.5.

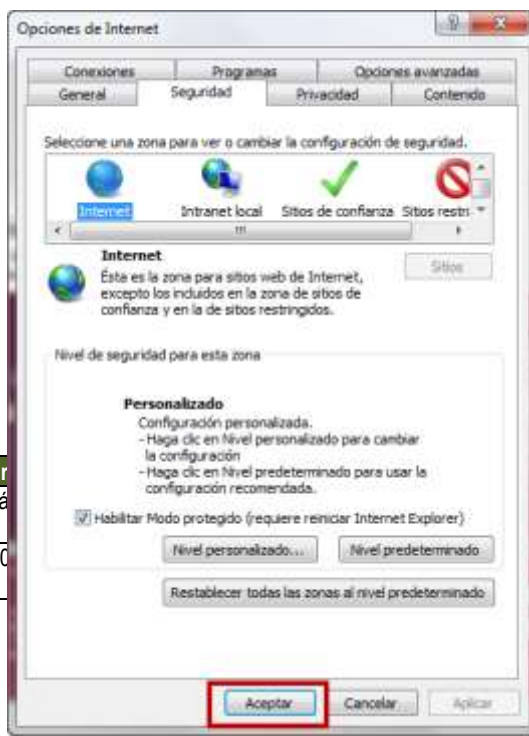


Figura 4.6 Configuración de seguridad

4. Aparecerá una pantalla preguntando ¿Está seguro de que desea cambiar la configuración de esta zona?, en la cual deberá pulsar el botón “Sí”, como se muestra en la Figura 4.5.

Versión	Elaborado por
0.7	Lic. Verónica Juárez
Fecha Versión	07.02.2010

Autorizó
tzai Sarai Mateo Lechuga
Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Figura 4.6 Configuración de opciones de Internet

Configuración del navegador IE 9.0 e IE 10.0

Para realizar la configuración del explorador Internet Explorer, es necesario que se tenga instalado en el equipo de cómputo la versión de “JAVA” posterior a 1.2. Para ello es necesario ingresar al sitio www.java.com/es/ realizar la descarga e instalación de la plataforma “JAVA”.



Figura 4.4 Descarga e instalación de plataforma JAVA

Una vez realizada la instalación de la plataforma “JAVA” realizar la configuración del navegador para el uso del “Sistema de Administración de Incidencias”.

Es importante que antes de ingresar por primera vez a la aplicación, se activen las opciones de ActiveX que se mencionan en el siguiente procedimiento.

1. Para activar los controles ActiveX deberá abrir una página de Internet.
2. Seleccionar en la barra de menú la opción de “Herramientas”. Figura 4.8.

Nota: En caso de que no esté activa la barra de herramientas pulsar sobre la barra de comandos y activarla.

3. Deberá seleccionar “Opciones de Internet”.

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Accesar al navegador Internet Explorer 9, dar clic en el botón “**Herramientas**”.



Figura 4.5. Seleccionar en la barra de menú la opción de “Herramientas”

Del menú que se desprende dar clic sobre “**Opciones de Internet**”

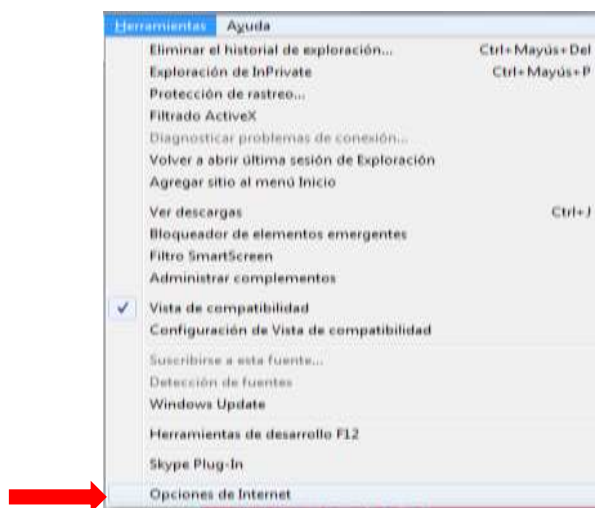


Figura 4.5. Configuración de opciones de internet

De la ventana que se presenta seleccionar la pestaña “**Seguridad**”.

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Figura 4.6. Seleccionar pestaña de seguridad

Enseguida dar clic en el botón “**Nivel Personalizado**”.



Figura 4.7. Botón de Nivel Personalizado

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Arrastrar hacia abajo la barra de navegación hasta llegar a la sección **“Control y complementos de ActiveX”**

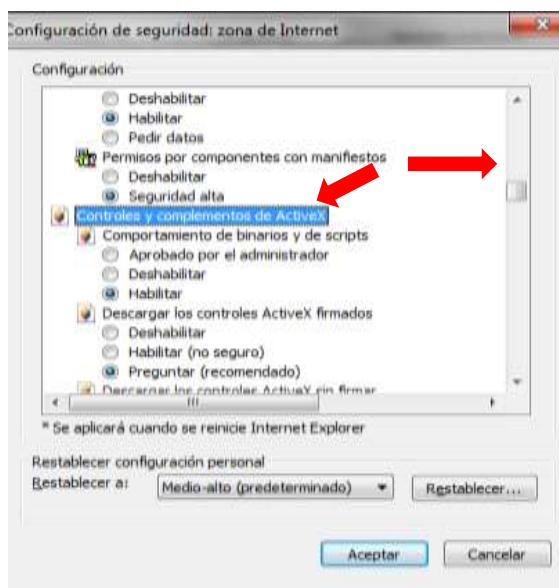


Figura 4.8. Configuración Control y Complementos de ActiveX

Ubicado en la sección mencionada activar las casillas que se indican a continuación:

CONTROLES (INTERNET EXPLORER 9.0 y 10.0)	SELECCIONAR
Comportamiento de binarios y de scripts	✓ Aprobado por el administrador
Descargar los controles ActiveX firmados	✓ Preguntar (recomendado)
Descargar los controles ActiveX sin firmar	✓ Preguntar
Ejecutar controles y complementos de ActiveX	✓ Habilitar
Generar scripts de los controles ActiveX marcados como seguros para scripts	✓ Habilitar
Inicializar y generar scripts de los controles ActiveX no marcados como seguros para sus scripts	✓ Deshabilitar (recomendado)
Mostrar vídeos y animaciones en una página web que no usa un	✓ Habilitar

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



reproductor externo	
Pedir intervención del usuario automática para controles ActiveX	✓ Habilitar
Permitir el filtrado de ActiveX	✓ Habilitar
Permitir que sólo los dominios aprobados utilicen ActiveX sin preguntar	✓ Deshabilitar
Permitir que los controles ActiveX no usados anteriormente se ejecuten sin preguntar	✓ Habilitar
Permitir Scriptlets	✓ Habilitar

Arrastrar hacia abajo la barra de navegación hasta llegar a la sección “**Miscelánea**”.

CONTROLES	SELECCIONAR
Tener acceso a origen de datos entre dominios	✓ Habilitar

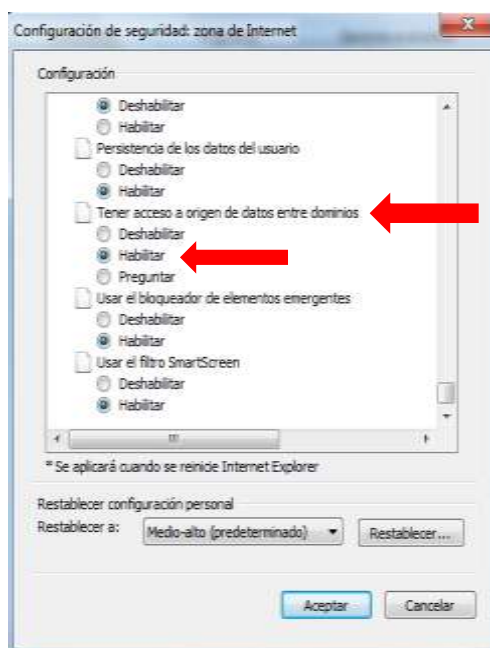


Figura 4.9. Configuración de Seguridad: zona de Internet

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Realizada la configuración, dar clic en el botón **“Aceptar”** para guardar los cambios.

Enseguida le damos un clic a la casilla de **Habilita modo protegido** (requiere reiniciar internet explorer), para desactivar la casilla y quede en blanco.

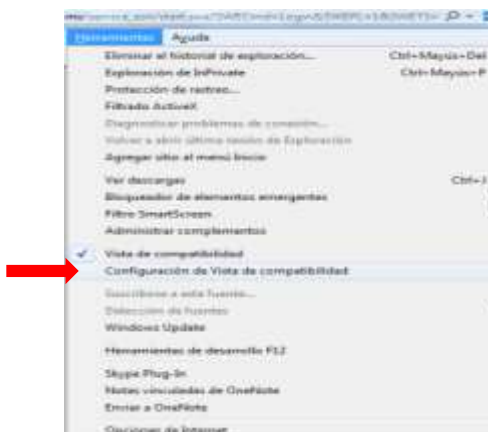
Por ultimo dar clic en el botón **“Aplicar”** y en seguida dar clic en el botón **“Aceptar”**.



Figura 4.10.Casilla de Modo protegido, botones de Aceptar y Aplicar

Aun cuando el explorador mantenga la configuración de los ActiveX, el SAI puede no funcionar de manera adecuada, esto es debido a la compatibilidad del navegador. Por lo tanto es necesario agregar la siguiente configuración para un mejor funcionamiento.

Dar clic en el botón **“Herramientas”**, enseguida en el botón **“Configuración de Vista de compatibilidad”**.



sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Figura 4.11. Configuración de Vista de compatibilidad

De la ventana resultante agregar en el cuadro de texto lo siguiente “ipn.mx”.



Figura 4.12. Agregar sitio de Web

Dar clic en el botón “**Agregar**” y por ultimo y para completar la configuración enseguida en el botón “**Cerrar**”.



Figura 4.13. Agregar sitio de Web y Cerrar

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6. Acceso al sistema

Para mayor información se deberá consultar el anexo A del presente documento que indicará el Perfil de Usuarios que contiene la definición de la estructura organizacional, roles (responsabilidades). Durante el ciclo de vida de la solicitud de servicio, que indicará el nivel de acceso así como la visibilidad que cada usuario tendrá dentro del sistema, permitiendo así controlar el acceso a la información.

Siebel cuenta con un conjunto de mecanismos para determinar los accesos dentro del SAI a los que un usuario autenticado tiene asignados según sus responsabilidades (roles) definidos dentro del mismo.

6. Interface de usuario

6.1. Pagina Inicial

La primera pantalla que se muestra es la “Página inicial” la cual es la bienvenida al usuario. Figura 6.1.

La página para el acceso al sistema es: <http://www.sai81.ipn.mx/>

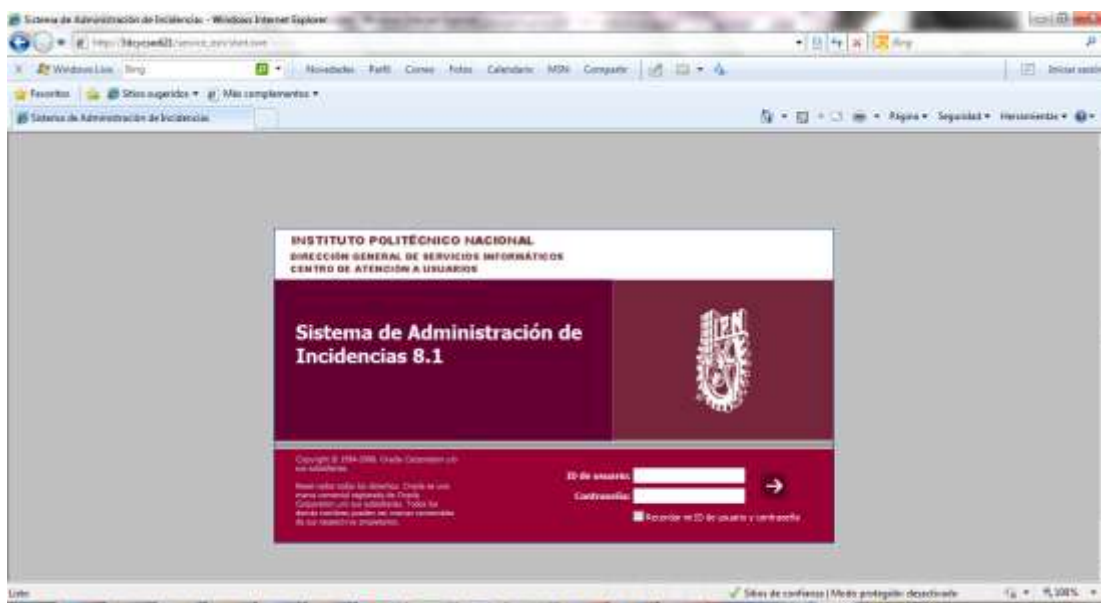


Figura 6.1 Pantalla de acceso al sistema

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Donde se ingresará el Id de usuario y contraseña y pulsar el botón para acceder al sistema como se muestra en la Figura 6.2.

Figura 6.2 Pantalla de acceso al sistema

El sistema mostrará una pantalla de bienvenida al SAI. Figura 6.3.



Figura 6.3 Pantalla de bienvenida al sistema

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.2. Componentes de la pantalla

Después de la página principal, pulsar en la pestaña de servicio, nos aparecerá una nueva pantalla con los siguientes componentes, como se muestra en la Figura 6.4.

V
I
S
T
A
S

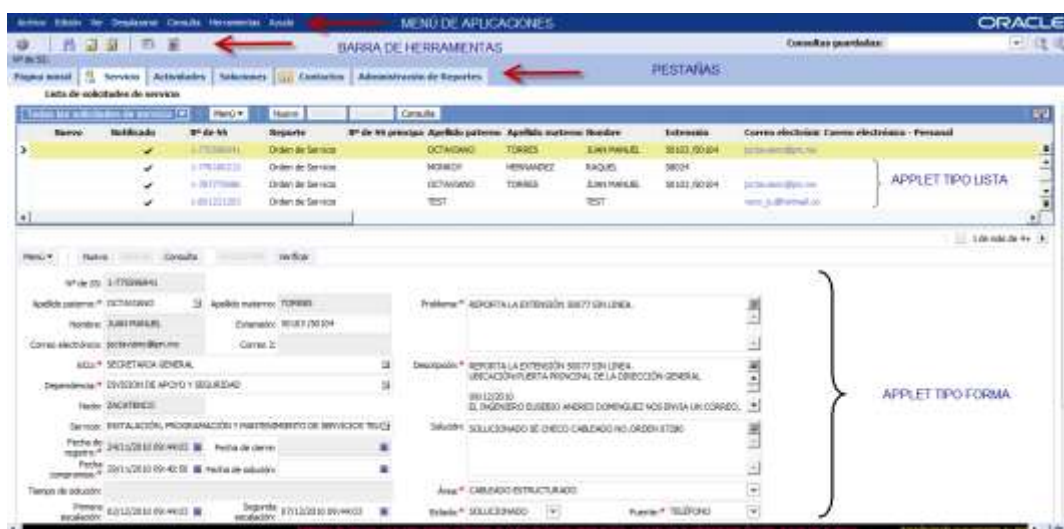


Figura 6.4 Pantalla principal del sistema

- Una Vista es el conjunto de applets.
- Un applet tipo lista contiene registros ubicados en las filas y campos ubicados en columnas
- Un applet tipo forma o formulario contiene la información de un único registro.

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.3. Menú de aplicación

Los menús de aplicación Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consultas, Herramientas y Ayuda, se ubican en el área superior izquierda de la ventana de la aplicación. Para seleccionar una opción del menú de aplicación, dar clic en una opción del menú de aplicación, como se muestra en la Figura 6.5.

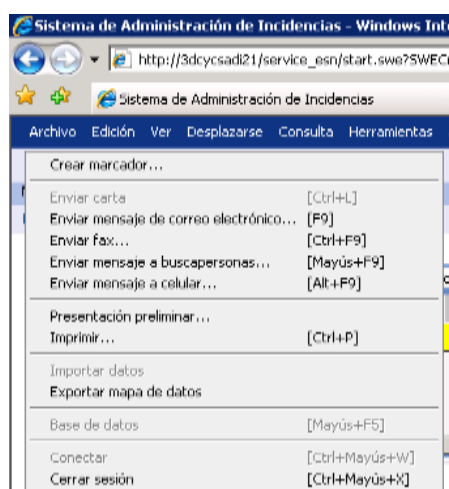



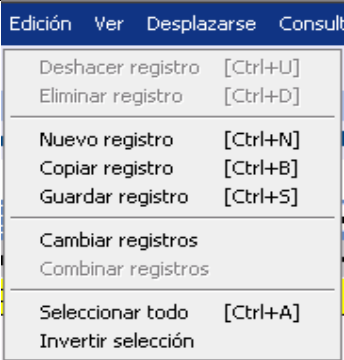
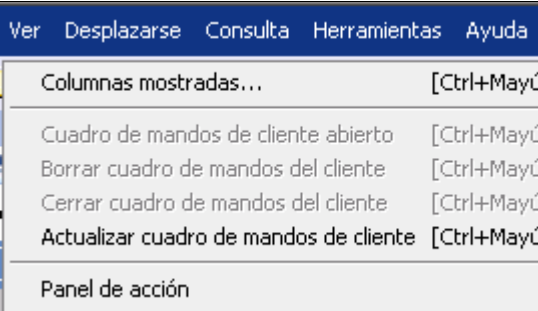
Figura 6.5 Barra de herramientas

Las opciones disponibles en cada menú pueden cambiar en función del tipo de tarea que se está ejecutando.

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Al seleccionar una opción de menú, esta se aplica sólo a aquellos registros que se encuentran activos en la ventana de la aplicación. El o los registros pueden estar contenidos en una forma o dentro de una lista.

MENU	
La opción Archivo proporciona acceso a características de comunicación tales como correo electrónico, fax, etc.	 <p>Figura 6.6 Menú Archivo</p>
La opción Edición permite la modificación de los registros.	 <p>Figura 6.7 Menú Edición</p>
La opción Ver ofrece diferentes alternativas del cuadro de mandos y panel de acción.	 <p>Figura 6.8 Menú Ver</p>

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



<p>La opción Desplazarse permite la navegación en los registros al realizar una consulta.</p>	<div><div>Desplazarse</div><div>ConsultaHerramientasAyuda</div><div>Mapa del sitio [Ctrl+Mayús+A]</div><div>Registro anterior [Ctrl+Arriba]</div><div>Siguiente registro [Ctrl+Abajo]</div><div>Registros anteriores [Alt+Arriba]</div><div>Registros siguientes [Alt+Abajo]</div><div>Primeros registros [Alt+F]</div><div>Últimos registros [Alt+L]</div><div>Ir a mapa iHelp [Ctrl+Alt+I]</div><div>Paso de tarea anterior [Ctrl+Mayús+ESPACIO]</div><div>Siguiente paso de tarea [Ctrl+ESPACIO]</div></div> <div>Figura 6.9 Menú Desplazarse</div>
<p>La opción Consultas muestra los diferentes métodos para recuperar información específica deseada.</p>	<div><div>Consulta</div><div>HerramientasAyuda</div><div>Nueva consulta [Alt+Q]</div><div>Ejecutar consulta [Alt+Intro]</div><div>Afinar consulta [Alt+R]</div><div>Guardar</div><div>Guardar como... [Alt+S]</div><div>Eliminar...</div></div> <div>Figura 6.10 Menú Consultas</div>
<p>El menú Herramientas muestra las opciones para realizar diferentes tareas.</p>	<div><div>Herramientas</div><div>Ayuda</div><div>Orden avanzado... [Ctrl+Mayús+O]</div><div>Nuevos gastos</div><div>Nueva hoja de actividad</div><div>Comunicaciones</div><div>Preferencias del usuario</div></div> <div>Figura 6.11 Menú Herramientas</div>

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



La opción Ayuda proporciona asistencia en línea de Siebel, así como información de soporte técnico y otras características de ayuda.

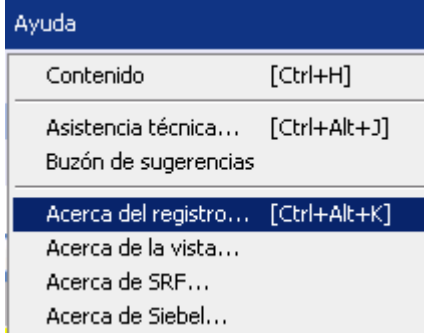


Figura 6.12 Menú Ayuda

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.4. Barra de herramientas de la aplicación

La barra de herramientas de la aplicación aparece en las primeras secciones de la pantalla, y despliega frecuentemente el uso de herramientas tales como la lista deslizable, Botón Mapa del sitio, Botón “Como puedo...”, Informes y Menú deslizable “Consultas”. Figura 6.13



Figura 6.13 Barra de herramientas

Botón “Mapa de sitio”

El Botón Mapa del sitio muestra un listado de las pantallas y vistas disponibles en el sistema dependiendo del perfil y la responsabilidad de cada usuario. Este botón ofrece una manera distinta de navegar a través de la aplicación. Figura 6.14.

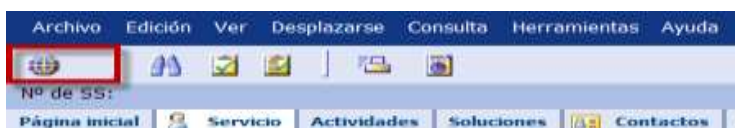


Figura 6.14 Barra de herramientas botón Mapa de Sitio

Al pulsar sobre el Mapa de sitio aparece una pantalla que muestra las responsabilidades y el tipo de perfil del usuario. Figura 6.15.



Figura 6.15 Mapa de Sitio opciones de pantallas

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.5. Reportes

Para visualizar los reportes que han sido generados en el sistema es necesario acceder a la pestaña de Administración de Reportes y elegir la opción Registro de Reportes IPN. Figura 6.16.



Figura 6.16 Administración de reportes

Al enviar a ejecutar el informe, permite guardar en cualquiera de los siguientes formatos (HTML, PDF, RTF, EXCEL, EXCEL 2000, POWER POINT, HTML y CSV). Figura 6.17.



Figura 6.17 Formatos de reportes

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Ejemplo de reporte. Figura 6.18.

Área de atención	Área correspondiente de la unidad académica y administrativa del instituto						
	Nivel		Centro de Investigación	Centro de Educación Continua	Centro de Apoyo a la educación	Área Central	Total
	Medio Superior	Superior					
APOYO A LAS MODALIDADES EDUCATIVAS	400	377	1,162	377	377	377	3,070
CABLEADO ESTRUCTURADO	322	320	962	320	320	320	2,564
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	254	228	697	228	228	228	1,863
CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	1,359	1,265	3,914	1,265	1,265	1,265	10,333
COORDINACION PORTAL WEB	71	67	210	67	67	67	549
COORDINACIÓN TÉCNICA	15	14	42	14	14	14	113
DESARROLLO DE ALGORITMOS Y SISTEMAS COLABORATIVOS	9	6	18	6	6	6	51
DICTÁMENES TÉCNICOS	3	2	9	2	2	2	20
ELECTRONICA	681	658	1,980	658	658	658	5,293
INGENIERIA Y NORMALIZACION DE SOFTWARE	2	1	3	1	1	1	9
MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	15,038	11,827	36,392	11,827	11,827	11,827	98,738
REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	314	296	906	296	296	296	2,404
\$ TOMAS	1,671	1,354	4,180	1,354	1,354	1,354	11,267
SEGURIDAD INFORMÁTICA	760	664	2,092	664	664	664	5,508

Figura 6.18 Visualización de reportes



Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.6. Lista deslizable de Consultas

La lista deslizable “Consultas” de la barra de herramientas de la aplicación le permite acceder a las consultas predefinidas, así como a las consultas generadas por el usuario. Al seleccionar una consulta de la lista deslizable de Consultas, los datos serán desplegados de acuerdo a los criterios especificados en la consulta. Figura 6.19.



Figura 6.19 Lista de consultas

Botón “Búsqueda”

El botón de Búsqueda se identifica con unos binoculares Figura 6.19, éste botón es localizado directamente a la derecha de la lista deslizable de Consultas. Al pulsar el botón, el sistema mostrará una pequeña pantalla la cual permitirá realizar cualquier tipo de búsqueda en las vistas disponibles y en la parte posterior el resultado de la búsqueda. Figura 6.20

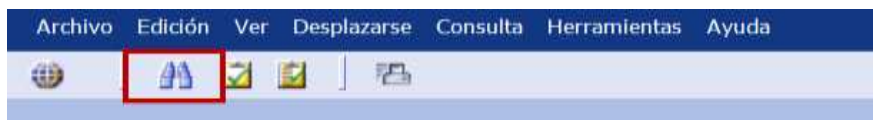


Figura 6.20 Botón búsqueda

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx

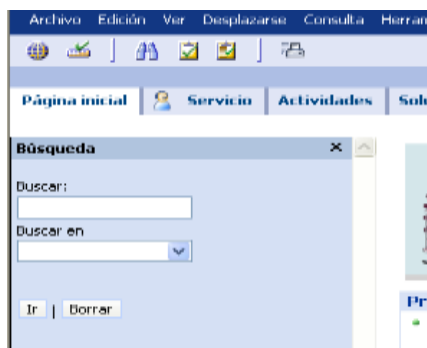


Figura 6.21 Pantalla de búsquedas

6.7. Botones de “Menú”

En cada formulario y lista de la ventana de la aplicación aparece un botón de menú, como se muestra en la Figura 6.22.

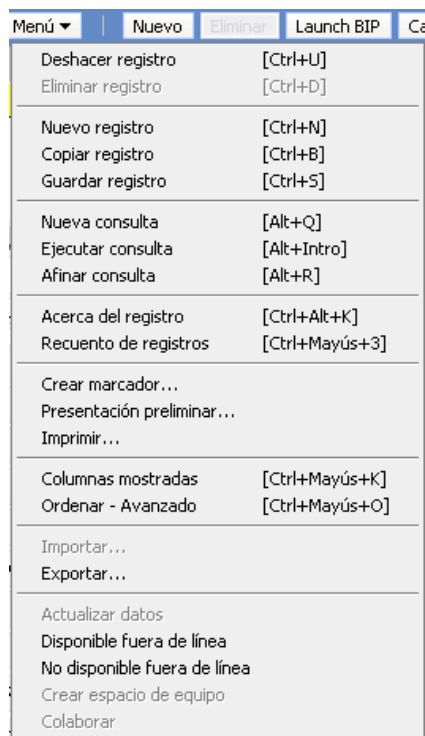


Figura 6.22 Botón de Menú

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Al pulsar el botón menú se mostrará un conjunto de opciones que permiten aplicar diferentes acciones a los registros activos del formulario o la lista. Entre las opciones disponibles, se encuentran acciones para crear, copiar, editar o eliminar un registro.

Las opciones disponibles del menú se encuentran en función al rol (responsabilidad) que desempeña el usuario en la aplicación; los cuales podrán aparecer deshabilitados o habilitados.

Nota: en la aplicación, los botones de menú pueden aparecer como listas deslizables.

La opción columnas mostradas: Esta opción permite ocultar o mostrar columnas en el formulario de lista, como se muestra en la Figura 6.23.



Figura 6.23 Columnas mostradas

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.8. Pestañas de pantallas

Al pulsar las pestañas de pantalla, proporcionan acceso a diferentes pantallas de la aplicación Figura 6.24. Si el nombre de la pantalla a la que desea acceder no es visible en las pestañas de pantalla, utilice los botones de desplazamiento entre pestañas o la opción del menú “Desplazarse” y la opción “Mapa del sitio” de la aplicación.

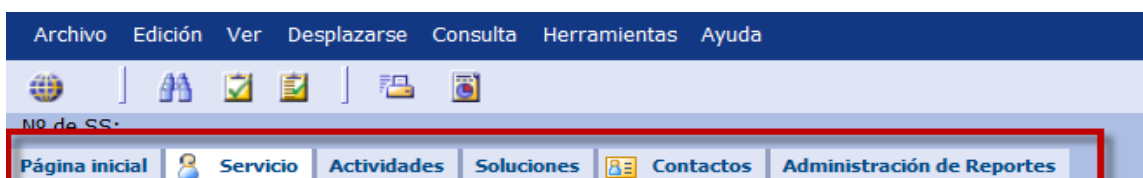


Figura 6.24 Pestañas de pantallas

6.9. Botones de desplazamiento entre pestañas

El sistema puede tener más pestañas de pantalla o de vista, que las mostradas en la ventana de la aplicación. En este caso, habrá botones de desplazamiento entre pestañas en cada extremo de las pestañas de pantalla o de vista, como se muestra en las Figuras 6. 25 y 6.26.

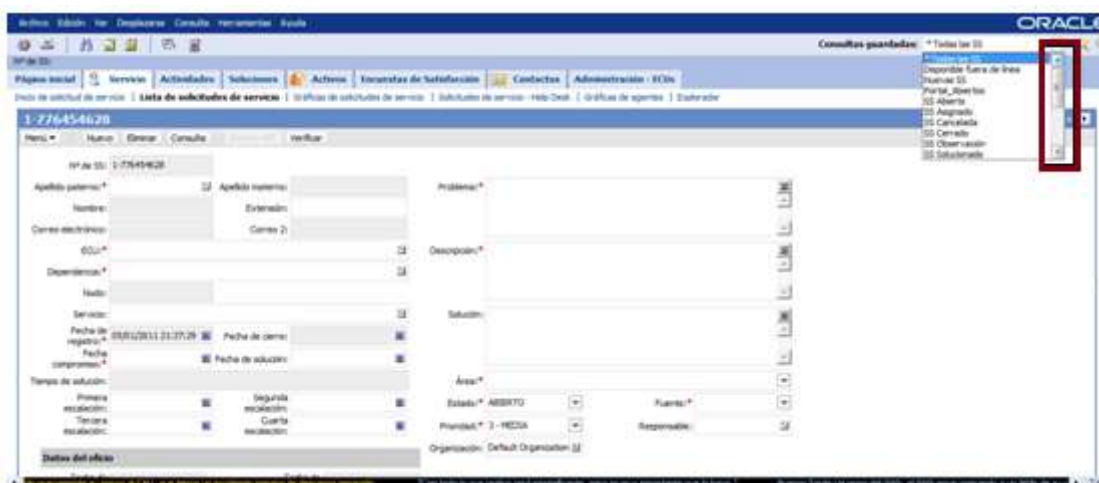


Figura 6.25 Botones de desplazamiento entre pestañas

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



	Terminada	JCBAUTISTA	Comunicación y actividades
1/12/2010 10:13	NO PROGRAMADO	JCBAUTISTA	Calendario y actividades
1/11/2010 13:01	NO PROGRAMADO	JCBAUTISTA	Calendario y actividades
1/12/2010 15:05	NO PROGRAMADO	JCBAUTISTA	Calendario y actividades

1 de más de 10+

Inicio: 01/02/2011 12:03
Duración: 0
Final: 01/02/2011 12:03
Mencionalista:

Responsable: JCBAUTISTA
Empleados: JCBAUTISTA

Figura 6.26 Botones de desplazamiento entre pestañas

6.10. Botones de desplazamiento entre registros

El sistema puede tener más registros que los mostrados en la ventana de la aplicación. En este caso, habrá botones de desplazamiento entre registros en cada extremo de la vista visible. Figura 6.27.

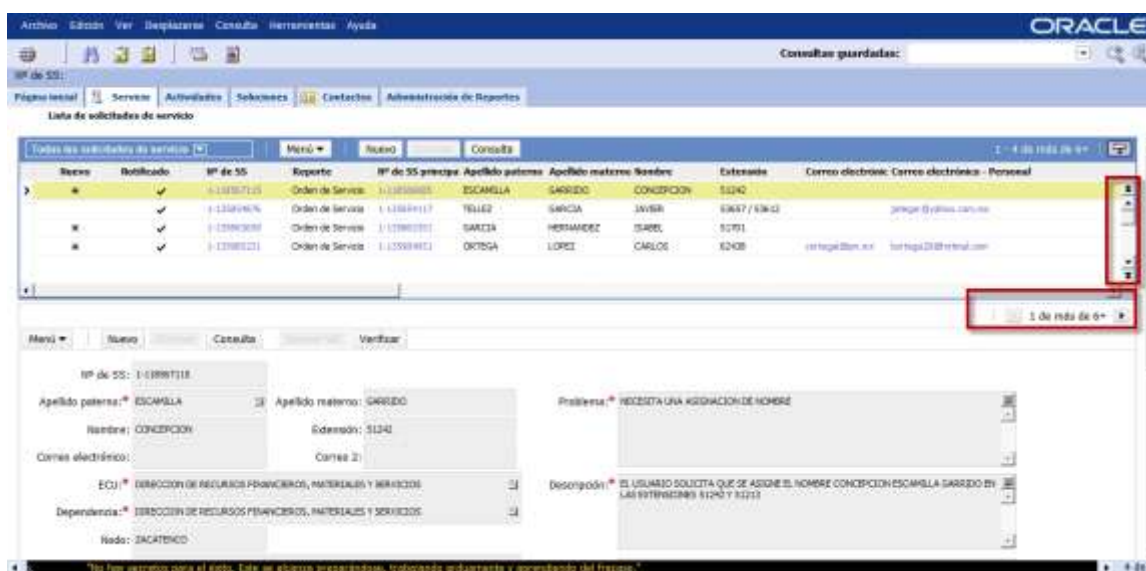


Figura 6.27 Botones de desplazamiento entre registros

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.11. Orden ascendente/descendente, manipulación de columnas, orden avanzado

Dentro de la forma de listas (Applets tipo listas) el sistema tiene la facilidad de ofrecer al usuario funcionalidad para manipular la información de tal forma que sea presentada como la requiera.

1. Orden ascendente/descendente

El usuario tiene la posibilidad de ordenar de forma ascendente o descendente los registros de una lista, en base a una columna. Es importante mencionar que solo se podrá ordenar por un solo campo/columna de la lista de información, como se muestra en la Figura 6.28.

Para poder realizar el orden ascendente, pulsar sobre la flecha que se encuentra apuntando hacia arriba. Para saber si ha sido tomado dicho valor, el sistema mostrará la flecha en relieve.

Para poder realizar el orden descendente, hacer un clic sobre la flecha que se encuentra apuntando hacia abajo. Para saber si ha sido tomado dicho valor, el sistema mostrará la flecha en relieve.



Estado	Fecha de registro	Nº de SS	Nombre	Notificado	Nº de SS principal	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Entrenador	Correo electrónico	Correo electrónico BEU
SELECCIONADO	08/12/2010 19:20:0	1-77620000				RODRIGUEZ	OLIVERA	RAFA		rafa.aramb@ipn.mx	
ABERTO	03/01/2011 19:22:5	1-77620000		✓		OLIVERA	RODRIGUEZ	IVON		ivon.aramb@ipn.mx	ivon.aramb@ipn.mx
TURNADO	03/01/2011 19:17:4	1-77620000		✓		SALAZAR	LAZARO	REGAS, CERRA DANI		regas.aramb@ipn.mx	regas.aramb@ipn.mx
TURNADO	03/12/2010 01:23:4	1-77620000				SALAZAR	LAZARO	REGAS, CERRA DANI		regas.aramb@ipn.mx	regas.aramb@ipn.mx

Figura 6.28 Orden ascendente-descendente

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



2. Orden Avanzado

El usuario podrá ordenar de forma ascendente o descendente los registros de una lista de 1 a 3 criterios de ordenamiento. Cuando se desea ordenar la información de listas por varios valores seleccionar dentro del botón de menú el valor Orden Avanzado, el sistema mostrará una pantalla para darle la secuencia de ordenamiento así como si será ascendente o descendente, como se muestra en la Figura 6.29

Es importante mencionar que se podrá ordenar hasta 3 registros como máximo, como se muestra en la Figura 6.30.

Desahcer registro	[Ctrl+U]
Eliminar registro	[Ctrl+D]
Nuevo registro	[Ctrl+N]
Copiar registro	[Ctrl+B]
Guardar registro	[Ctrl+S]
Nueva consulta	[Alt+Q]
Ejecutar consulta	[Alt+Intro]
Afinar consulta	[Alt+R]
Acerca del registro	[Ctrl+Alt+K]
Recuento de registros	[Ctrl+Mayús+3]
Crear marcador...	
Presentación preliminar...	
Imprimir...	
Columnas mostradas	[Ctrl+Mayús+K]
Ordenar - Avanzado	[Ctrl+Mayús+O]
Importar...	
Exportar...	
Actualizar datos	
Disponible fuera de línea	
No disponible fuera de línea	
Crear espacio de equipo	
Colaborar	

Figura 6.29 Orden avanzado

http://3dcycsadi21/?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/s...

Ordenar por

Apellido paterno ☐ Ascendente ☐ Descendente

Después por ☐ Ascendente ☐ Descendente

Después por ☐ Ascendente ☐ Descendente

Aceptar Cancelar

Figura 6.30 Orden avanzado

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



3. Manipulación de columnas

Es posible dejar visible, en las formas de listas, las columnas de campos que se considere adecuadas y el orden en el que se desea que aparezcan.

Para lograr lo anterior seleccionar dentro del botón de menú el valor Columnas mostradas Figura 6.31 para que el sistema le muestre una pantalla en la cual seleccionará los campos y su orden, como se muestra en la Figura 6.32.

Desahcer registro	[Ctrl+U]
Eliminar registro	[Ctrl+D]
Nuevo registro	[Ctrl+N]
Copiar registro	[Ctrl+B]
Guardar registro	[Ctrl+S]
Nueva consulta	[Alt+Q]
Ejecutar consulta	[Alt+Intro]
Afinar consulta	[Alt+R]
Acerca del registro	[Ctrl+Alt+K]
Recuento de registros	[Ctrl+Mayús+3]
Crear marcador...	
Presentación preliminar...	
Imprimir...	
Columnas mostradas	[Ctrl+Mayús+K]
Ordenar - Avanzado	[Ctrl+Mayús+O]
Importar...	
Exportar...	
Actualizar datos	
Disponible fuera de línea	
No disponible fuera de línea	
Crear espacio de equipo	
Colaborar	

Figura 6.31 Columnas mostradas

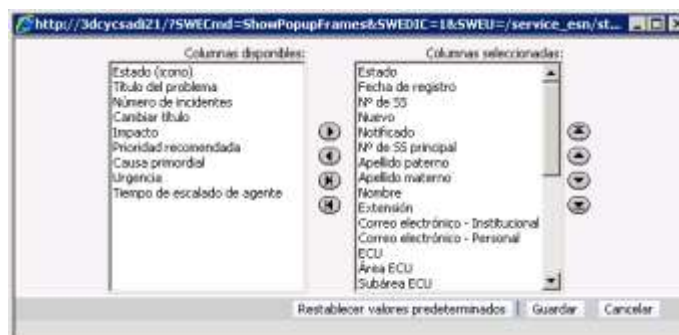


Figura 6.32 Columnas mostradas

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



6.12. Hipervínculo

Dentro del sistema de aplicación, en las formas de lista, en ocasiones se encuentran valores de color del texto azul, este tipo de consideración indica que dicho campo cuenta con una liga hacia otra pantalla de acuerdo al valor seleccionado, como se muestra en la Figura 6.33.

Este campo es de importancia para poder dirigirse dentro de la aplicación de manera rápida en base a un valor específico.

Nuevo	Notificado	IP de SS	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión	Correo electrónico	Campo electrónico - Personal	ECU
*	✓	1-13063111	ORDEN DE SERVICIO	ESCAMILLA	GARRIDO	CONCEPCION	31340		DIRECCION DE C...
*	✓	1-130634076	ORDEN DE SERVICIO	TELLEZ	GARCIA	IVON	33637 / 53612	angelar@telcel.com.mx	SECRETARIA DE
*	✓	1-13063688	ORDEN DE SERVICIO	GARCIA	HERNANDEZ	(SAB)	31701		ESCUELA SUPERIOR
*	✓	1-130635223	ORDEN DE SERVICIO	ORTEGA	LOPEZ	CARLOS	52438	carloslopez@telcel.com.mx	

Figura 6.33 Hipervínculo

6.13. Listas

El sistema muestra los datos en listas o applet tipo lista. Una lista contiene registros ubicados en las filas y encabezados ubicados en columnas. Cada registro contiene varios campos (columnas dentro de la fila). De forma predeterminada, las listas aparecen con un número de filas definido, como se muestra en la Figura 6.34.

Nuevo	Notificado	IP de SS	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Extensión	Correo electrónico	Campo electrónico - Personal	ECU	Área ECU
*	✓	1-13063111	BAUTISTA	AYENDE	ABIGAIL	57747	abigail@telcel.com.mx			CENTRO DE INVEST. CENTRO DE IN...
*	✓	1-130634076	RUIZ	ORTEGA	IVON	33637 / 53612	angelar@telcel.com.mx			CENTRO DE INVEST. CENTRO DE IN...
*	✓	1-13063688	ROSALES	PIQUEROS	IVON	33637 / 53612	angelar@telcel.com.mx			ESTACION DE TELE. AREA CENTRAL
*	✓	1-130635223	PEREZ	FLORES	SANDRA LUC	33348	sandra@telcel.com.mx			ESCUELA SUPERIOR NIVEL SUPERIOR

Figura 6.34 Listas

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7. Tipos de campos

La aplicación ofrece diversas formas de desplegar y capturar información, que ayudarán al usuario a manejar información de una manera más adecuada. Dependiendo la funcionalidad requerida, el sistema considera el tipo de campo más adecuado.

Ejemplos de los diferentes tipos de campos son:

- Texto.
- Área de texto.
- Lista deslizable.
- Multivalor.
- Casilla de verificación.
- Numérico.
- Fecha.

7.1. Texto

El campo tipo Texto permite capturar datos directamente en el sistema. Simplemente pulsar sobre el campo y empezar a escribir. La siguiente ventana de “Contactos” muestra un ejemplo de un campo tipo Texto en el sistema, como se muestra en la Figura 7.1.

Figura 7.1 Tipo de dato “Texto”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7.2. Área de texto

El campo tipo Área de texto se utiliza para crear, editar o visualizar información detallada, está enfocado para comentarios, notas, descripciones, etc. La Figura 7.2.

Figura 7.2 Tipo de dato “Área de Texto”

7.3. Lista deslizable

El Botón de Listado hace referencia a un cuadro de diálogo que contiene un listado de información, permite asignar un registro al campo. La Figura 7.3.

Figura 7.3 Tipo de dato “Lista deslizable”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7.4. Campo de selección

El campo de Selección muestra una lista de valores disponibles para el campo, también es posible capturar las letras iniciales del valor dentro del campo para que la aplicación muestre de manera automática el valor buscado. Para seleccionar el valor, pulsar sobre valor deseado y posteriormente pulsar en cualquier área fuera del campo, como se muestra en la Figura 7.4.

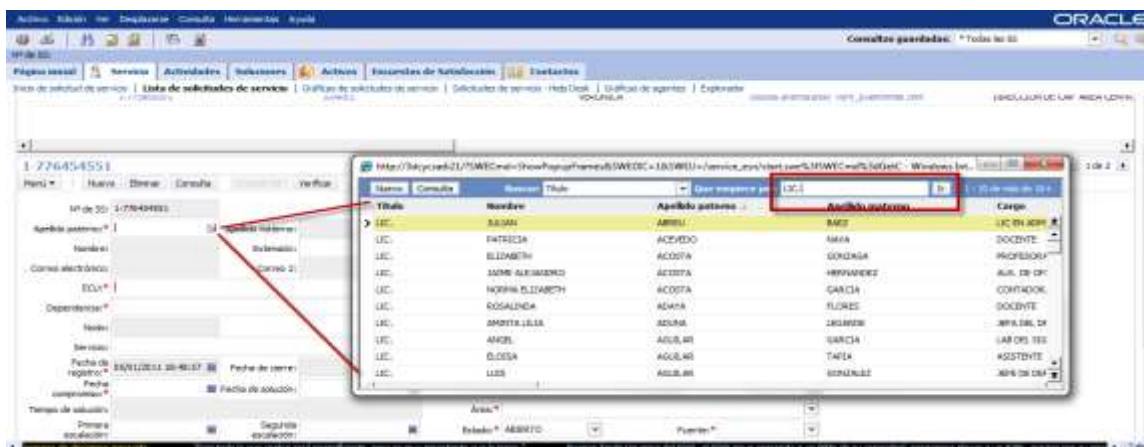


Figura 7.4 Tipo de dato “Campo de Selección”

7.5. Campo casilla de verificación

El campo Casilla de verificación permite seleccionar una o varias opciones relacionadas a un registro. La Figura 7.5 muestra un ejemplo.

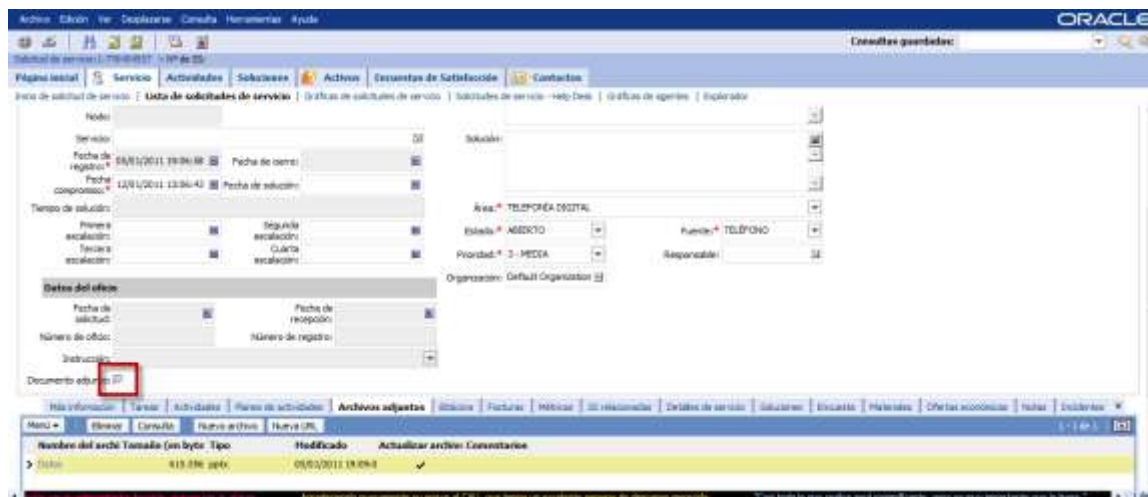


Figura 7.5 Tipo de Dato “Casilla de Verificación”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7.6. Numérico

El campo tipo Numérico ofrece una manera accesible de capturar datos numéricos, a través de una utilería de calculadora. La Figura 7.6 muestra un ejemplo.

Figura 7.6 Tipo de dato “Numérico”

7.7. Fecha

El campo tipo Fecha ofrece una manera accesible de capturar datos tipo fecha, a través de la una utilería de calendario. La Figura 7.7 muestra un ejemplo.

Figura 7.7 Tipo de dato “Fecha”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



7.8. Campos de solo lectura y obligatorios

- Los campos con fondo gris, indican campos de sólo lectura, es decir no se permite editar y sólo muestran los datos que contienen.
- Los campos marcados con asterisco indican campos obligatorios, es decir, es necesario que contengan algún dato o valor como se muestra en la Figura 7.8.
- En algunos casos el ASTERISCO no es necesario para que el campo sea obligatorio, como al registrar una solicitud de servicio mediante Documento (Oficio).

Figura 7.8 Tipo de dato “Solo lectura y Obligatorios”

7.9. Campos de Tipo de Solicitud de Servicio. (SS)

El Botón Tipo de SS hace referencia a un cuadro de diálogo que contiene un listado de las diferentes tipos de Servicio que se puede levantas como son: Falla, Incidencia o Solicitud. La Figura 7.9

Figura 7.9 Tipo de “Solicitud de Servicio”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



8. Trabajando con registros

8.1. Seleccionar registro

Para seleccionar un registro dentro de una lista, pulsar en la fila que contiene la información que necesita ser consultada. En ese momento, el color de fondo de la fila cambiará para indicar que se ha seleccionado un registro.

Nota: Al pulsar en un campo de fila que contenga un hipervínculo, aparecerá el destino del hipervínculo.

8.2. Agregar registro

La capacidad de agregar registros dentro de la aplicación dependerá de los atributos y las responsabilidades asignadas por el Administrador del Sistema. Usar el botón de menú en un formulario o una lista, o bien el botón “Nuevo” en un formulario o una lista para agregar registros.

Para agregar un registro nuevo:

En la lista o el formulario, pulsar el botón de menú y posteriormente pulsar en “Nuevo registro”, como se muestra en la Figura 8.1.

Deshacer registro	[Ctrl+U]
Eliminar registro	[Ctrl+D]
Nuevo registro	[Ctrl+N]
Copiar registro	[Ctrl+B]
Guardar registro	[Ctrl+S]
Nueva consulta	[Alt+Q]
Ejecutar consulta	[Alt+Intro]
Afinar consulta	[Alt+R]

Figura 8.1 Botón menú “Agregar registro”

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



8.3. Editar registro

Las listas permiten modificar un registro, editando cada uno de los campos contenidos dentro de una línea (registro).

Para realizar la edición de campos dentro de un registro (línea) en una lista Figura 8.3:

- ✓ Pulsar el registro que desea editar.
- ✓ Realizar los cambios en el registro.

En un formulario, puede cambiar los campos directamente haciendo clic en cada uno de ellos. Si desea ver todos los campos disponibles para un registro cuando realice cambios en un formulario, puede hacer clic en el botón **Mostrar más** Figura 8.2, para acceder al formulario extendido que contiene los campos del registro. Para volver al tamaño estándar del formulario del registro, presione nuevamente el mismo botón.



Figura 8.2 Botón Mostrar más

Sugerencia: Para mostrar u ocultar columnas (campos) en la lista, de clic en el botón **Menú** y seleccione **Columnas mostradas**.

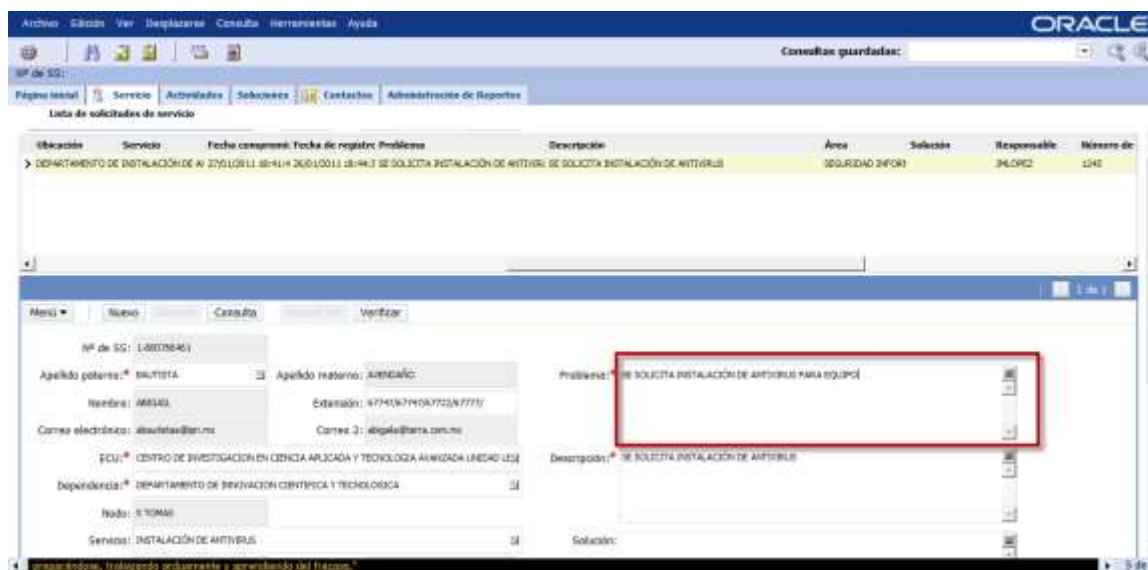


Figura 8.3 Editar registro

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



8.4. Guardar registro

Cuando el usuario crea registros nuevos o hace cambios en los registros existentes, debe guardar los cambios.

Para guardar los cambios de datos contenidos en una lista:

Pulsar en el botón de menú y a continuación, pulsar en Guardar registro.

Otro método que puede utilizar para guardar un registro de manera rápida son con las teclas rápidas de Ctrl + S, en la Figura 8.4.

Deshacer registro	[Ctrl+U]
Eliminar registro	[Ctrl+D]
<hr/>	
Nuevo registro	[Ctrl+N]
Copiar registro	[Ctrl+B]
Guardar registro	[Ctrl+S]
<hr/>	
Nueva consulta	[Alt+Q]
Ejecutar consulta	[Alt+Intro]
Afinar consulta	[Alt+R]

Figura 8.4 Botón menú “Guardar registro”

8.5. Eliminar registro

Los registros no pueden ser eliminados debido al uso de MAAGTIC e ISO-9001:2009 en el Instituto Politécnico Nacional.

Nota: Solo podrán ser eliminados aquellos registros que aún no hayan sido guardados por el sistema o en su caso cancelar el servicio.

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



8.6. Deshacer registro

Tras crear un registro nuevo o realizar cambios en un registro existente, y antes de realizar cualquier otra operación, puede deshacer las modificaciones que se han realizado al registro.

Para deshacer los cambios:

Hacer clic en el botón de menú a continuación, hacer clic en Deshacer registro, como se muestra en la Figura 8.5.



Figura 8.5 Botón menú “Deshacer registro”

8.7. Buscar registros mediante una consulta

Para realizar la búsqueda de un registro se usará la función de consulta para localizar registros en la base de datos en función a los parámetros de consulta que defina, como se muestra en la Figura 8.6.

Existen dos formas en la cual se muestra la búsqueda de registros. Para buscar registros de una lista de datos pulsar en el botón Consulta y el sistema mostrará un registro en blanco para que ingrese el(los) dato(s) buscado(s) en el(los) campo(s) para definir los parámetros de consulta.



Figura 8.6 Buscar registros

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Cuando se crea una consulta, se utilizan operadores o condiciones que la aplicación usa para buscar los registros coincidentes en la base de datos.

Operador	Descripción	Ejemplo
* (Asterisco)	<p>Se puede especificar en cualquier punto de una cadena y devuelve los registros que contienen la cadena o bien la cadena más uno o varios caracteres adicionales cualesquiera en la posición del asterisco, incluido un espacio.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none">No puede utilizar * para buscar fechas.Para buscar palabras en más de una línea en un campo, debe utilizar * para separar las palabras. No puede realizar consultas con caracteres de control o caracteres no imprimibles, como los saltos de línea (LF) o los retornos de carro (CR).	<p>*pare* encontrará aparece, parecido, aparecer, pared, compare, emparedado, repare, separe, aparentemente, pareja, emparejar, emparejado, parece, etc.</p>
? (Signo de Interrogación)	<p>Se puede especificar en cualquier punto de una cadena y devuelve los registros que contienen los caracteres especificados en la cadena, con un carácter cualquiera en la posición del signo de interrogación.</p> <p>? ana encuentra rana, cana y pana.</p>	<p>c?ma encuentra coma y cama.</p>
"" (Doble comilla)	<p>Encierra una cadena que, a menos que esté modificada mediante un carácter comodín (* o ?), debe coincidir exactamente. Las comillas le permiten consultar grupos de palabras con su orden exacto.</p>	<p>"Sun Solaris" busca los registros cuyo valor en el campo de consulta sea Sun Solaris.</p>
= (Signo de igual)	<p>Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es igual que el valor de consulta.</p>	<p>=Salinas busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta es Salinas.</p>

stajum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Operador	Descripción	Ejemplo
< (Menor que)	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es menor que el valor de consulta.	<20/6/01 busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta es anterior al 20 de junio de 2001. Al introducir una fecha, use el formato específico de su implementación.
> (Mayor que)	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es mayor que el valor de consulta.	>31/5/01 busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta es posterior al 31 de mayo de 2001. Al introducir una fecha, use el formato específico de su implementación.
<> (Diferente)	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es distinto del valor de consulta.	<> París busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta no es París. <>20/06/01 busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta no es 20 de junio de 2001.
<= (Menor o igual que)	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es menor o igual que el valor de consulta.	<=500 busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta es menor o igual a 500.
>= (Mayor o igual que)	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen un valor que es mayor o igual que el valor de consulta.	>=500 busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta es mayor o igual a 500.
IS NULL	is null Colocado en el campo de consulta, devuelve los registros en los que el campo de consulta está vacío.	Especifique IS NULL en el campo de consulta Fecha de vencimiento para buscar todos los registros en los que el campo Fecha de vencimiento está vacío.

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Operador	Descripción	Ejemplo
IS NOT NULL	is not null Colocado en el campo de consulta, devuelve los registros en los que el campo de consulta no está vacío.	Especifique IS NOT NULL en el campo de consulta Fecha de vencimiento para buscar todos los registros en los que el campo Fecha de vencimiento no está vacío.
LIKE	Delante de un valor, devuelve los registros que contienen ese valor. Nota: este operador no es obligatorio en las consultas simples. En el ejemplo anterior, al especificar Smi* (sin LIKE) en el campo de consulta, se obtienen los mismos resultados. Para encontrar coincidencias independientemente del caso, puede utilizar ~ (tilde). Consulte (~) para obtener más información.	LIKE Smi* busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta empieza por Smi.
NOT LIKE	Delante de un valor, devuelve los registros que no contienen ese valor.	NOT LIKE Gar* busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta no comienza por Gar.
~ (Tilde)	Colocado antes de LIKE y un valor con un operador de carácter comodín, devuelve todos los registros coincidentes independientemente del caso. ~LIKE Smi* busca todos los registros en los que el valor del campo de consulta empieza por Smi, smi, SMI, etc. Nota: el uso de este operador puede afectar al rendimiento.	

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



8.8. Exportar registro

La función de exportación permite exportar (extraer) datos de la Aplicación y abrir automáticamente el documento de exportación en la máquina local.

Para exportar datos:

- Desplácese a la pantalla en la que desea iniciar la exportación.
- Para limitar el número de registros exportados, ejecute una consulta predefinida o realice el proceso de búsqueda de registros.

En la lista principal (en parte superior de la ventana de aplicación), pulsar en el botón de menú y, a continuación, pulsar en Exportar, como se muestra en la Figura 8.7.

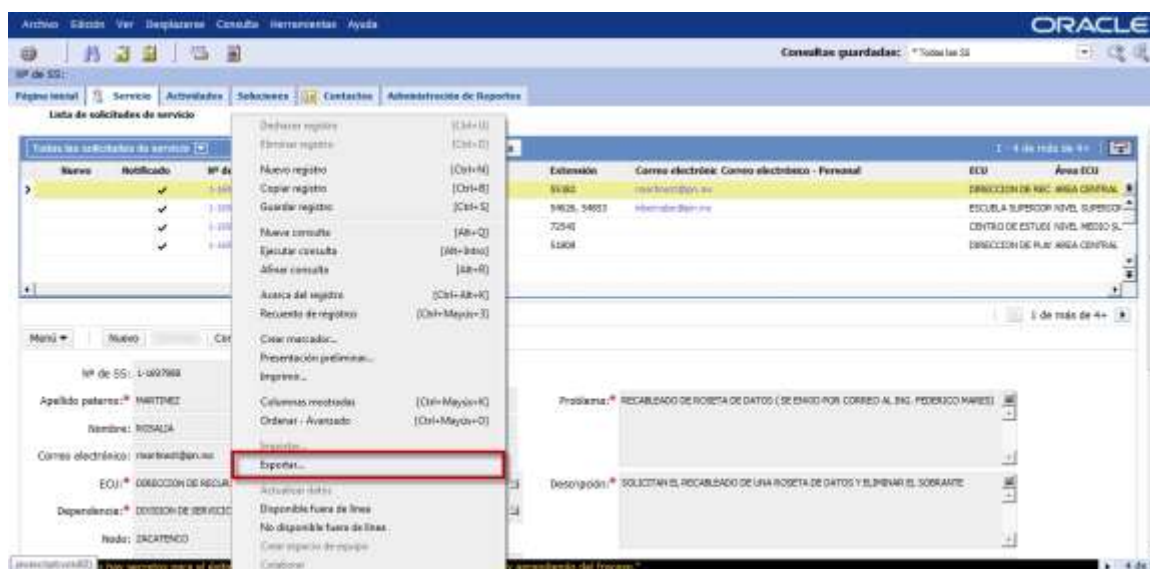


Figura 8.7 Exportar registros

Aparecerá el cuadro de diálogo Exportar.

- Los botones de opción de Filas a exportar, indican qué filas desea exportar.
- Los botones de opción de Columnas a exportar, indica qué columnas desea exportar.
- Los botones de opción de Formato de salida, indica el formato del documento de salida.

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



Pulsar Siguiente, como se muestra en la Figura 8.8.

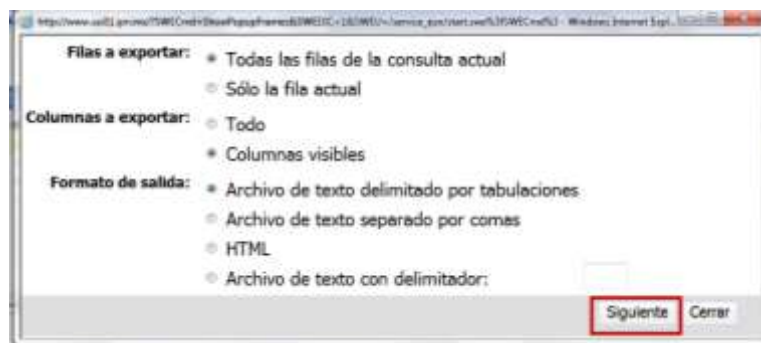


Figura 8.8 Exportar registros

Aparecerá el cuadro de diálogo de descarga de archivos del explorador Web. pulsar el botón Guardar o Save. Figura 8.9.



Figura 8.9 Guardar registros exportados

Aparecerá el cuadro de diálogo de descarga de archivos del explorador Web. Pulsar el botón **Guardar** o **Save** y capture un nombre para el archivo a exportar. Figura 8.10.

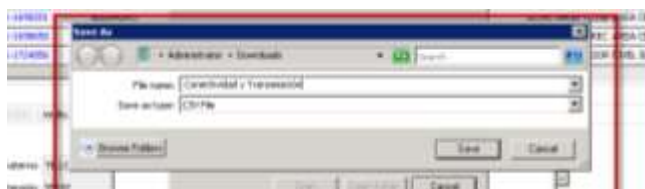


Figura 8.10 Ubicar registros exportados

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Dependiendo de la acción que seleccione, el documento de exportación se abrirá con la aplicación que tenga asociada o bien podrá guardar el documento de exportación en la máquina local.

A continuación se muestra un ejemplo en la Figura 8.11.

A	B	C	D	E	F	G
Área	ECU	Área ECU	Subárea ECU	Autorización	Primera escalación	Segunda escalación
1	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	18/01/2006 21:00	19/01/2006 21:00
2	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
3	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
4	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	ESCUOLA SUR NIVEL SUPERIOR	ICTM			SRCh
5	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	CENTRO DE L CENTRO DE EDUCACION CONTINUA	CONTINUA			SRCh
6	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
7	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	26/01/2006 12:38	31/01/2006 12:38
8	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	08/01/2006 14:57	09/01/2006 14:57
9	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	CENTRO INTI CENTRO DE INVESTIGACION CIENTIFICA	CIENTIFICA			SRCh
10	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
11	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	ESCUOLA SUR NIVEL SUPERIOR	ICTM	Servicios Generales	27/01/2006 18:42	01/02/2006 18:42
12	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	ESCUOLA SUR NIVEL SUPERIOR	ICTM	Servicios Generales	27/01/2006 17:04	01/02/2006 17:04
13	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	CENTRO DE L CENTRO DE APOYO A LA EDUCACION	APOYO EDUCATIVO			SRCh
14	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
15	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	UNIDAD PRO NIVEL SUPERIOR	EST. INTERDISC.			SRCh
16	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
17	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	CENTRO DE L CENTRO DE APOYO A LA EDUCACION	APOYO EDUCATIVO			SRCh
18	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
19	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	27/01/2006 12:39	31/01/2006 12:39
20	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
21	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
22	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	DIRECCION L AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA	Servicios Generales	31/01/2006 18:27	03/02/2006 18:27
23	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	CENTRO NAC AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh
24	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	SECRETARIA AREA CENTRAL	ADMINISTRATIVA			SRCh

Figura 8.11 Resultado registros exportados

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



9. Consultas predefinidas por usuario

El sistema proporciona al usuario la oportunidad de generar sus propias consultas que ocupe de manera frecuente de acuerdo a su perfil o rol asignado.

9.1. Crear consulta

Para generar una consulta se deberá posicionar en la pestaña de pantalla en la cual se desea realizar la consulta. Se debe oprimir el botón Consulta como se muestra en la Figura 9.1.

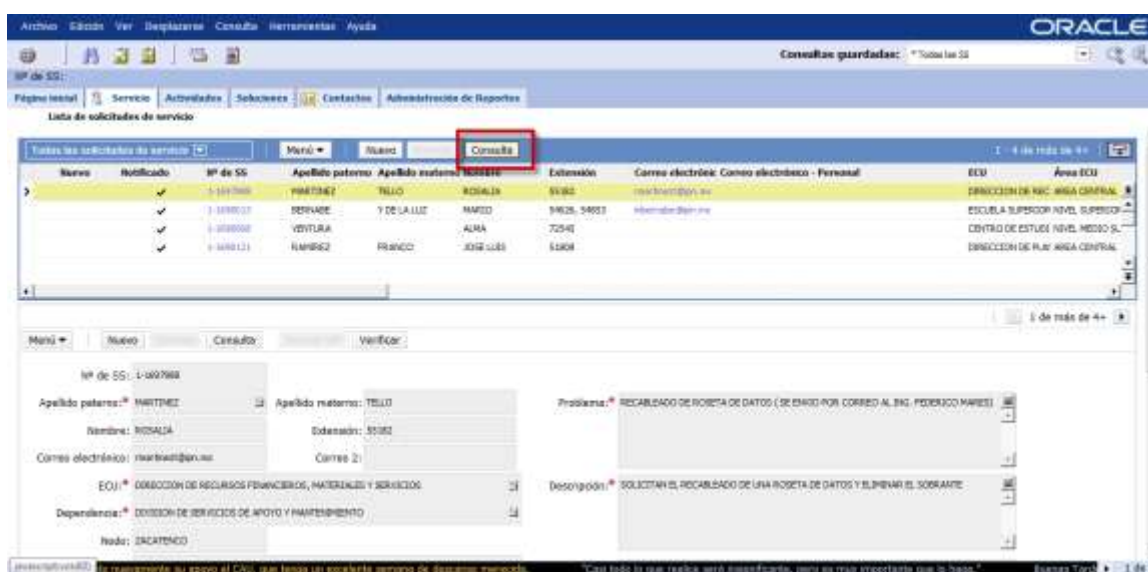


Figura 9.1 Crear consultas

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



El sistema mostrará un registro en blanco para que ingrese el(los) dato(s) buscado(s) en el(los) campo(s) para definir los parámetros de consulta, como se muestra en la Figura 9.2.

Figura 9.2 Consultas

Llenar los campos por los cuales desea ejecutar la consulta.

En la siguiente Figura 9.3 se muestra, como ejemplo que generamos una consulta del área de “Cableado estructurado”.

Figura 9.3 Consulta

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Posteriormente de ingresar los datos se deberá pulsar el botón Ir para realizar la consulta, como se muestra en la Figura 9.4.

The screenshot shows the Oracle database interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Depositar', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons for various database operations. The main window is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and contains a table with columns: 'Area', 'Fecha de registro', 'Notificado', 'IP de SS', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Nombre', 'Extension', 'Correo electrónico', 'Correo electrónico ECU', and 'Area ECU'. The table lists several service requests, including 'CABLEADO ESTRUCTURADO' and 'CABLEADO DE VOZ'. Below the table, there's a section for 'Resultados de la consulta' which shows details for a specific request, including the user's name, extension, and the status of the service request.

Figura 9.4 Ejecución de Consulta

sta||um

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



9.2. Guardar consulta

Cuando muestre el resultado de la consulta se deberá seleccionar el menú Consulta, elegir la opción Guardar como. Figura 9.5.

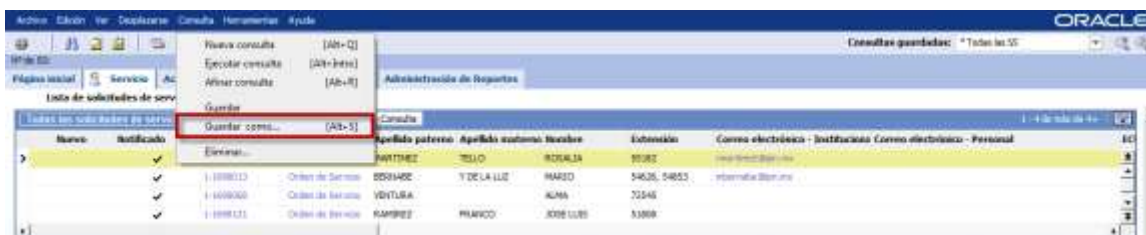


Figura 9.5 Guardar consulta

Aparecerá una pantalla donde se debe ingresar el nombre que se desea para la consulta generada y pulsar en el botón Aceptar. Figura 9.6.

La consulta generada aparecerá en la lista deslizable de Consultas.

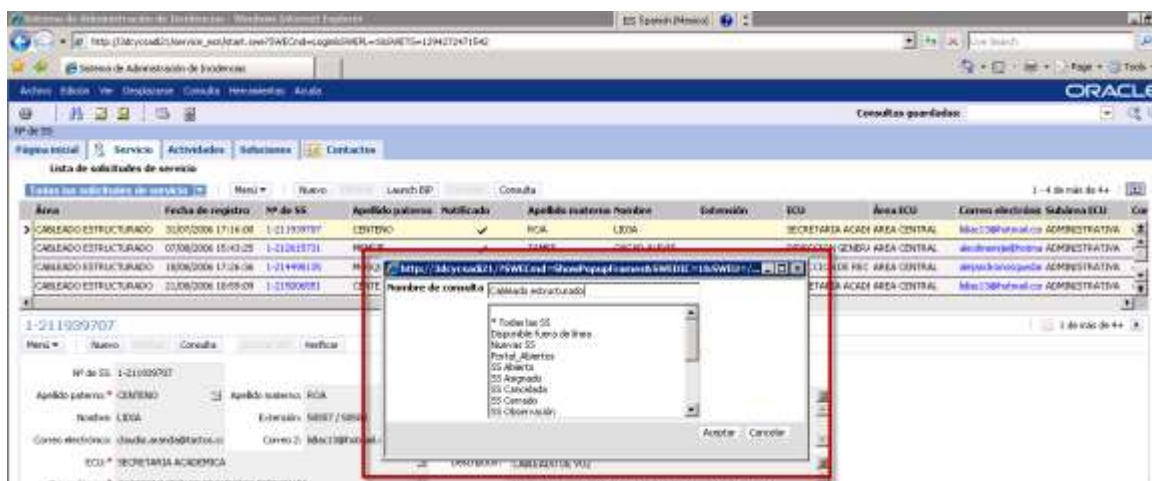


Figura 9.6 Guardar consulta

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



9.3. Ejecutar

Para poder ejecutar la consulta generada, solamente el usuario que la generó deberá seleccionar la consulta creada dentro de la lista deslizable de consultas, como se muestra en la Figura 9.7.

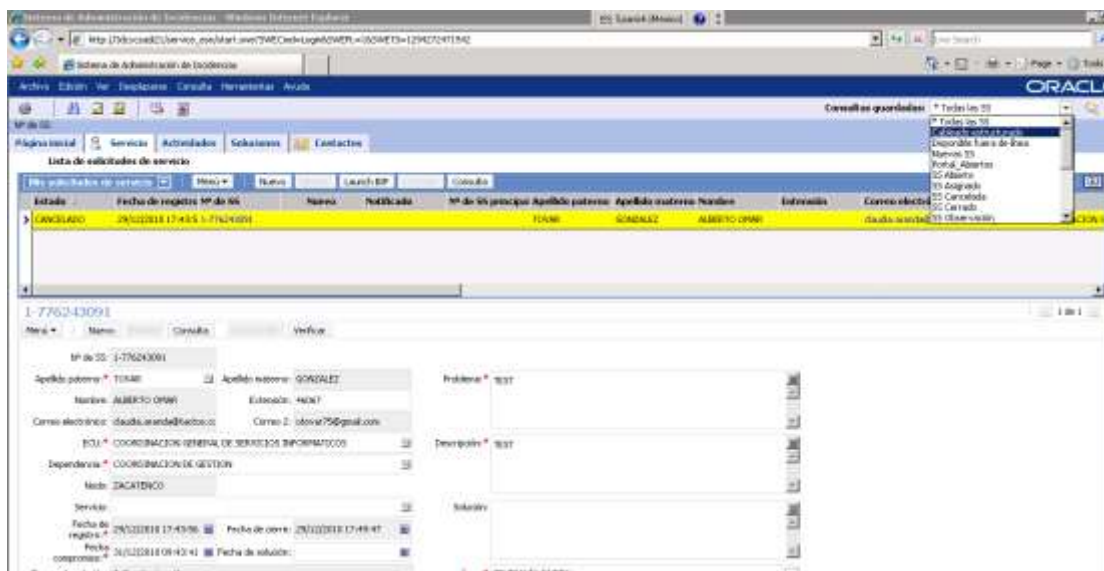


Figura 9.7 Ejecutar consulta

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



10. Gráficas

Es una herramienta que permite el análisis de los datos del sistema de una forma más sencilla. Las gráficas dependen de la pantalla en donde se ubican mostrando los datos desplegados en las listas. (No todas las pantallas ofrecen gráficas), esto va en función de la responsabilidad que tiene cada usuario.

Para visualizar las Gráficas pulsar en la vista correspondiente como se muestra en la figura 10.1.



Figura 10.1 Gráficas

Aparecerá información general de todas las gráficas disponibles.

Pulsar dentro de la gráfica para mostrar el detalle de alguna sección, aparecerá la gráfica de la porción seleccionada, así como los registros que están representados en esa gráfica en la parte superior. Figura 10.2.

Use las listas deslizables. Para cambiar el tipo de gráfica, seleccione el tipo en la lista deslizable. En algunas gráficas podrá aparecer “Mostrar” y “Por” para seleccionar el tipo de datos que quiere representar en la gráfica.

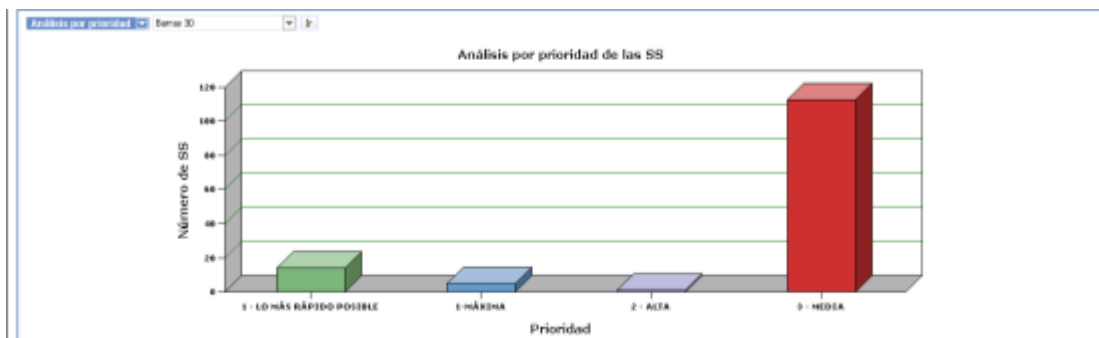


Figura 10.2 Gráficas

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx



11. Anexo A

Perfil de Usuarios que será usado en el Sistema de Gestión de Incidencias.

Rol	Responsabilidad
Recepción	<ul style="list-style-type: none">➤ Es el encargado de registrar una solicitud de servicio.
Agente telefónico	<ul style="list-style-type: none">➤ Es el encargado de registrar una solicitud de servicio.➤ Turna la solicitud de servicio al área correspondiente.➤ Se encarga de dar soluciones inmediatas.➤ Encargado de aplicar la encuesta de salida a los usuarios que usan el Sistema de Gestión de Incidencias.➤ Se encarga de cerrar las solicitudes de servicio que son atendidas por el Sistema de Gestión de Incidencias.➤ Se encarga de dar de alta FAQ's en el sistema.
Jefe de Departamento	<ul style="list-style-type: none">➤ Es el encargado de asignar a los ingenieros de servicio de las solicitudes de servicios registradas en el sistema.➤ Reasigna en caso de que algún ingeniero de servicio de su equipo de trabajo no pueda atender dicha solicitud en ese momento a otro.➤ Retornado en caso de que la solicitud de servicio no sea del área que le corresponde, dispara dicho estado para que sea validado por el Supervisor o Coordinador del CAU.
Ingeniero de Servicio	<ul style="list-style-type: none">➤ Es el encargado de solucionar la solicitud de servicio que se haya asignado.➤ Puede poner en estatus de observación en caso de que no pueda ser atendida en el momento la solicitud de servicio.➤ Se encarga de dar de alta FAQ's en el sistema.
Supervisor CAU/Coordinador CAU	<ul style="list-style-type: none">➤ Es el rol que puede cancelar una solicitud de servicio.➤ Es el encargado de volver a turnar una solicitud de servicio en caso de que esta venga de un estado de retornado por parte de un jefe de departamento.➤ Se encarga de aprobar las FAQ's que hayan sido dado de alta por los ingenieros de servicio, agentes telefónicos o incluso poder dar de alta y publicar las mismas.

stallum

Versión	Elaboró	Revisó	Autorizó
0.7	Lic. Verónica Juárez Trujano	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Sarai Mateo Lechuga
Fecha Versión	07.02.2011	Nombre del archivo	Manual_Usuario_sai_ver6(IE 8, 9 y 10).docx