Manual del Usuario para el Sistema de Tickets soporte técnico para el Centro de Cómputo del ITL

Realizado por:

Osvaldo Emmanuel Ruiz Veloz

Mayo de 2024

La primer parte del sistema es el formulario web, el cual tiene la siguiente interfaz:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Los campos de Nombre y correo electrónico son intuitivos de llenar

El tipo de usuario hace referencia que entidad eres dentro del Instituto Tecnológico de León, director, Subdirector, Docente, Jefe de Departamento y Personal Administrativo y de Apoyo.

Si eres director o Subdirector, solo elige el tipo de problema que mas se acomode a tu necesidad.

Si eres docente, jefe de Departamento y Personal Administrativo y de Apoyo tendrás que llenar un campo extra, a que área o departamento perteneces, para lo cual se abrirá una opción extra donde podrás elegir de entre muchas opciones, como se ve en la siguiente figura:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente Una vez elegida la indicada, podrás elegir el tipo de problema que presentas.



Dependiendo del tipo de problema que elijas, se te presentará un formulario que recabará distintos datos, los formularios están divididos en dos tipos: de software o de hardware.

Iniciando la exposición del formulario de software el cual se ve de la siguiente manera:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

En esta parte del formulario se te presentan dos campos a llenar de manera obligatoria, la descripción de tu problema y adjuntar una imagen donde pueda verse con claridad que problema estas presentando, de preferencia con el formato que se te indica, para hacer más fácil la identificación de tu imagen.

Una vez ingresada la información que se requiere está listo para enviarse y ser atendido por un operador del Centro de cómputo.

Para el formulario de Hardware se presenta esta pantalla:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

En este caso, solo dos campos son obligatorios, la descripción del problema y la condición técnica del objeto en cuestión, y con condición técnica nos referimos a la descripción física del objeto, su funcionamiento, su rendimiento, fallas presentadas o un breve historial de problemas presentados.

La marca y el No. De serie o inventario son opcionales ya que, si tu problema es un cable de red, no tiene marca y no tiene número de serie, por lo que puedes dejar esos espacios en blanco.

Pasando a la aplicación de escritorio, esta cuenta con un login como método de inicio, y se ve de la siguiente manera:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Sitio web

Descripción generada automáticamente

Aquí te pediremos las credenciales de el jefe de Departamento del Centro de Cómputo, el Dr. Lino, te debe de proporcionar.

Una ves que ingreses al sistema, dependiendo del tipo de usuario, se te presentará una pantalla.

Si eres jefe de Departamento, se verá así:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Sitio web

Descripción generada automáticamente

Si eres parte del centro de cómputo se verá así:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ahora, las interfaces comparten botones, como Control General Software y Control General Hardware.

A continuación, describiremos para que sirve cada uno.

El primer botón es Control General Software y cuando haces click en el se despliega la siguiente pantalla:

Tabla

Descripción generada automáticamente

Contiene una tabla con toda la información de los formularios de software llenados y 3 botones:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

El primero, actualizar, cuando es presionado, hace que todos los registros se actualicen y llamen a nuevos registros que no hayan sido inicializados cuando se invocó esa operación

Para el botón de editar requiere que selecciones un registro antes de que hagas clic en él, una vez hecho eso se te presentará la siguiente ventana:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Donde podrás editar los campos de: descripción, fecha pre, que es la fecha en la que se hizo el ticket, fecha post, que es la fecha que debes de modificar una vez que has concluido de atender el ticket, y un checkBox donde podrás elegir si el ticket ya fue atendido o no, una vez que elijas la opción de estatus verdadero no podrás acceder otra vez a la imagen que el usuario envio junto con su problema, por lo que no debes de llenar esa casilla hasta que hayas acabado de atender el ticket.

Cuando acabes de editar, solo da clic en guardar cambios y se verán reflejados en la tabla

El siguiente botón presentado es el descargar imágenes, y este tiene la función, como lo indica su nombre, de descargar las imágenes que se han recabado de los formularios contestados, cuando hagas clic en el botón se desplegara un mensaje:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Las imágenes se guardarán en la capeta del proyecto, se les antepone un número, que es el ID del solicitante y del formulario, para que puedas identificar con facilidad la imagen que desees ver, como se muestra:

Imagen que contiene Aplicación

Descripción generada automáticamente

Ahora entremos al botón Control General Hardware.

Este despliega la siguiente pantalla:

Imagen que contiene Tabla

Descripción generada automáticamente

Ahí podrás visualizar todos los datos necesarios para atender el tickety encontraras dos botones:

Imagen que contiene Texto

Descripción generada automáticamente

El de actualizar, al hacer clic en él, actualizara todos los registros para que tengas las consultas nuevas a tu disposición.

El de Editar actúa parecido al de la sección anterior, al hacer clic en él te despliega la siguiente pantalla:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Podrás editar todos esos campos, lo ideal es que, cuando entres a ver por primera vez el ticket, escribas en el campo “Observación Pre” una observación de lo primero que veas en el problema presentado, y cuando hayas resuelto el problema, en el campo “Observación Post” expliques como se resolvió el problema, cambies la fecha Post, a la fecha en la que se dará de alta el ticket y cambies el estatus a verdadero.

Ahora, el botón de Estadísticas, que es exclusivo del Jefe de departamento funciona de la siguiente manera:

Al hacer clic, te despliega el siguiente menú de botones:

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Cada botón contiene 3 opciones iguales en ambos botones:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Haciendo clic en cualquiera de las opciones desplegará una nueva pantalla con la estadística pedida, como el ejemplo siguiente:

Gráfico, Gráfico de barras

Descripción generada automáticamente

Con esto se cubre todo lo que un usuario del formulario web o de la aplicación de escritorio necesita saber.