

Manual de Técnico



Usuario
tecnico1

Password
•••• [Recordar Password](#)

Empresa
unileon

[Acceder](#)

Desarrollado para [Ingeniería del Software \(Unileon 2009\)](#)

The login screen features a blue header and a light blue background. On the right, there is a large blue square containing a 3D Rubik's cube graphic. The login fields are on the left, and the 'Acceder' button is at the bottom center.

Accedemos desde la pantalla de login con una cuenta de rol técnico. En caso de introducir erróneamente más de tres veces las credenciales para la empresa seleccionada se bloqueará la cuenta para la sesión activa y la IP externa desde la que se ha intentado acceder, mostrando la siguiente pantalla. Para desactivar el bloqueo será necesaria la intervención de un usuario con rol administrador.



Usuario

Password
 [Recordar Password](#)

Empresa

[Acceder](#)

Desarrollado para [Ingeniería del Software \(Unileon 2009\)](#)

Sesión bloqueada por exceso de intentos incorrectos, consulte con el administrador

This screen is identical to the login screen but with the 'Usuario' field highlighted in yellow. The 'Acceder' button is now disabled and greyed out. A red error message is displayed at the bottom of the page.

Esta es la barra de menú que se muestra al acceder a una cuenta de rol técnico. En ella podemos ver:

1. Acceso a Central.

Control Central									
El número de Usuarios es: 4									
El número de Incidencias es: 2									
El número de IP's bloqueadas es: 3									
El número de movimientos es: 41									
Mis Tareas asignadas pendientes:									
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Email
2	Alta	Reparación Hardware	En espera	No funciona la impresora	23/05/2010 13:28:42	23/05/2010 13:28:42		tecnico	t@t.com

Es el módulo al que se accede por defecto al entrar con una cuenta de este rol. En él se muestran las siguientes estadísticas:

Número de Usuarios: Número de usuarios dados de alta para esta empresa.

Número de Incidencias: Número de incidencias total.

Número de IP's bloqueadas: Número de IP's bloqueadas.

Número de Movimientos: Número de movimientos de entrada/salida, modificaciones de usuario, incidencias..., que se han realizado en la empresa.

Mis Tareas asignadas pendientes: Muestra las tareas asignadas para esta cuenta, a las que se puede acceder pinchando en el título de la misma.

2. Acceso a menú CAU:



El menú CAU desde este rol, permite acceder a 5 módulos:

2.1. Añadir Incidencia:

En él podemos grabar una incidencia facilitando los siguientes datos.

Datos:

Prioridad: [Baja, Media, Alta y Urgente]: Clasifica la incidencia para que los técnicos o administradores organicen sus tareas pendientes dependiendo del criterio establecido.

Categoría: [arg0 ,arg1...]: Datos extraídos de la tabla CATEGORIAS, dicha se puede modificar a nivel administrador del SGBD y resulta útil para una segunda clasificación por tipos de incidencias.

Estado: [Nueva, Asignada, Cerrada (resuelta), Cerrada(no resuelta), En espera]: Indica los diferentes estados por los que puede pasar una incidencia desde su creación hasta su resolución efectiva o no. Cuando el estado es diferente a Nueva la aplicación obliga a asignar un técnico o administrador a esta incidencia.

Técnico: Indica el técnico o el administrador que se esta encargando del de esta incidencia, siendo el valor por defecto igual a vacío(sin asignar).

Título: Texto alfanumérico con un máximo de 60 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. Describe de forma escueta el contenido de la incidencia.

Descripción: Texto alfanumérico multilínea con un máximo de 800 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. En este campo se debe detallar la problemática a exponer.

Email: Valor por defecto obtenido del campo Email de la tabla del registro del usuario que realiza la solicitud. Este campo es editable y se almacena para cada incidencia. A este email llegarán los correos de alta de incidencia y de cada uno de los seguimientos o modificaciones realizados sobre la misma, ya sea por un técnico/administrador o por el mismo usuario.

Formulario "Nueva Incidencia" con los siguientes campos:

- Prioridad:** Selector desplegable con "Baja" seleccionado.
- Categoría:** Selector desplegable vacío.
- Estado:** Selector desplegable con "Nueva" seleccionado.
- Técnico asignado:** Selector desplegable vacío.
- Título:** Campo de texto único.
- Descripción:** Campo de texto multilínea con el límite "800" y el texto de ayuda "Describe el problema de la forma más clara posible".
- Email:** Campo de texto con el prefijo "t@t.com".
- Enviar:** Botón de envío.

Al enviar se añade la incidencia a la base de datos y se envía un correo de seguimiento a todos los administradores y técnicos y al e-mail asociado a la incidencia.

2.2. Incidencias sin Asignar:

Este módulo muestra una tabla de las incidencias que todavía no tienen técnico asignado.

HelpDesk > Buscar										
Resultados de la Búsqueda:										
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
1	Media	Asistencia Técnica Online	Nueva	No funciona internet	22/05/2010 20:34:22	22/05/2010 20:34:22		usuario1	-1	u@u.com
3	Baja	Reparación Hardware	Nueva	Fallo en los monitores	23/05/2010 14:12:09	23/05/2010 14:25:04		tecnico	-1	t@t.com

Pinchando en el título de las mismas se accede al módulo de datos de incidencias se permite al técnico realizar cambios sobre la misma en aquellos campos activos para el rol actual que son los mismos que al añadir una incidencia.

Todas estas acciones, menos la eliminación de la incidencia, serán reportadas al grupo de técnicos y administradores, como al email asociado a dicha incidencia.

Datos de la Incidencia Nº 1	
Solicitante:	usuario1
Prioridad:	Media
Categoría:	Asistencia Técnica Online
Estado:	Nueva
Técnico asignado	
Título:	No funciona internet
Descripción:	Al acceder a internet con FireFox sale el error 4004
	748
Email:	u@u.com
Añadir Seguimiento	Borrar Incidencia
	Modificar Incidencia
Visor de Seguimientos Asociados:	

2.2.1. Añadir Seguimiento:

Para realizar un seguimiento sobre una incidencia debemos acceder a la misma y pinchar en “Añadir Seguimiento”. De esta manera añadiremos información adicional a la incidencia que será reportada a los técnicos/administradores.

El formulario tiene un título 'Nuevo Seguimiento para la Incidencia 2'. Contiene dos campos de entrada: un campo 'Título:' con un límite de 60 caracteres y un campo 'Descripción:' con un límite de 800 caracteres. El campo de descripción incluye una instrucción: 'Describe el problema de la forma más clara posible'. En la parte inferior derecha hay un botón 'Enviar'.

Datos:

Título: Texto alfanumérico con un máximo de 60 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. Describe de forma escueta el contenido del seguimiento.

Descripción: Texto alfanumérico multilínea con un máximo de 800 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. En este campo se debe detallar la información extra añadida al la incidencia a través de este seguimiento.

Los datos del seguimiento se añaden a la tabla SEGUIMIENTOS. Por cada seguimiento insertado o modificado se genera un informe de incidencia que contiene los datos de la misma junto a todos los seguimientos llevados a cabo. Este informe se envía a todos los usuarios Administradores o técnicos y al email asociado a la incidencia.

2.2.2. Visor de Seguidimientos Asociados:

Si accedemos a la incidencia en la sección inferior podemos ver los seguimientos asociados a la misma, y los datos de los mismos. Entre ellos destacamos el autor del seguimiento, el texto del mismo así como la fecha de creación.

Prioridad:	Media
Categoría:	Asistencia Técnica Online
Estado:	Nueva
Técnico asignado	
Título:	No funciona internet
Descripción:	Al acceder a internet con FireFox sale el error 4004
	748
Email:	u@u.com
<input type="button" value="Añadir Seguimiento"/>	
<input type="button" value="Borrar Incidencia"/>	
<input type="button" value="Modificar Incidencia"/>	

Visor de Seguidimientos Asociados:					
Nº	Fecha Alta	Ultima Modif.	Autor	Título	Descripcion
1	22/05/2010 21:07:52	22/05/2010 21:07:52	usuario1	Sigue sin funcionar	He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error. ¿Que puedo hacer?
2	22/05/2010 21:36:11	22/05/2010 21:36:11	tecnico	Error en la descripción	El mensaje de error no será 404 en vez de 4004?

Pinchando sobre el título del seguimiento accedemos a modificarlo o borrarlo.

Datos de la Incidencia 1 Seguimiento Nº 1	
Título:	Sigue sin funcionar
Descripción:	He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error. ¿Que puedo hacer?
	726
<input type="button" value="Modificar Seguimiento"/>	
<input type="button" value="Borrar Seguimiento"/>	

2.3. Mis Tareas Pendientes:

En este módulo se muestran las tareas sin resolver que tiene asignadas el técnico al que pertenece la cuenta. Se puede acceder a ellas y sus seguimientos análogamente a como se hace desde Incidencias sin Asignar.

Central

C A U

Mi cuenta (tecnico)

AYUDA

Log off

HelpDesk > Buscar

Resultados de la Búsqueda:

Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
2	Alta	Reparación Hardware	En espera	No funciona la impresora	23/05/2010 13:28:42	23/05/2010 13:28:42		tecnico	tecnico	t@t.com

2.4. Mis Incidencias:

Muestra las incidencias dadas de alta por parte del técnico titular de la cuenta. Se puede acceder a ellas y sus seguimientos análogamente a como se hace desde Incidencias sin Asignar.

Central

C A U

Mi cuenta (tecnico)

AYUDA

Log off

HelpDesk > Buscar

Resultados de la Búsqueda:

Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
2	Alta	Reparación Hardware	En espera	No funciona la impresora	23/05/2010 13:28:42	23/05/2010 13:28:42		tecnico	tecnico	t@t.com

2.5. Búsqueda Avanzada:

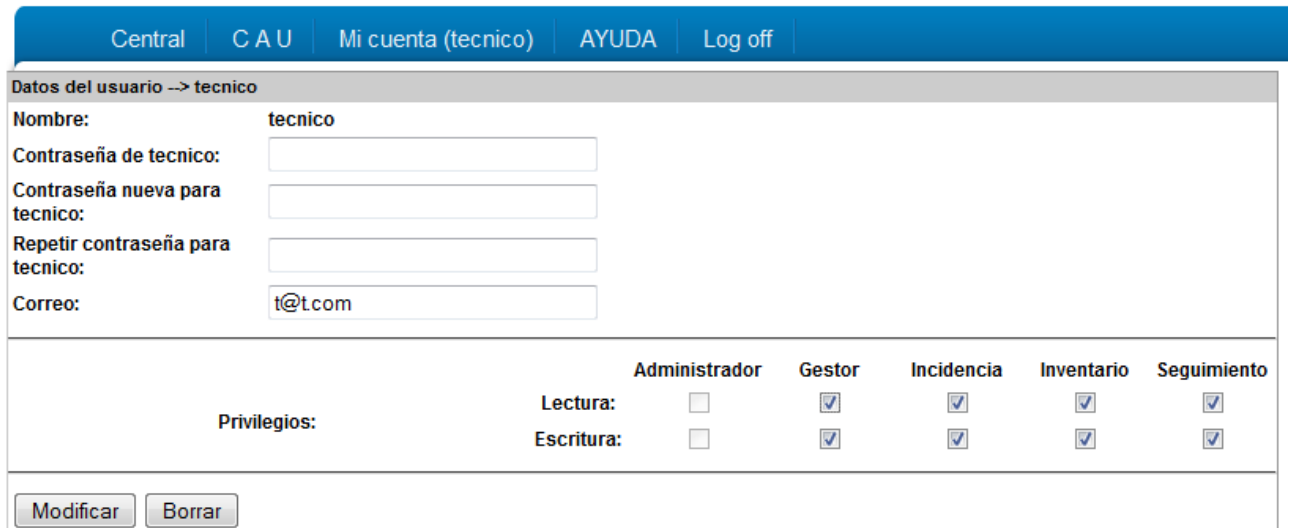
HelpDesk >			
Opciones de Búsqueda:			
Nº de Incidencia	Prioridad	Categoría	Estado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Título:	Solicitante:	Técnico Asignado:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Descripción:			
<input type="text"/>			Buscar
Opciones Avanzadas			
Fecha de alta:		Fecha de última modificación:	
Inicial	<input type="text"/>	Inicial:	<input type="text"/>
Final	<input type="text"/>	Final:	<input type="text"/>
Fecha de cierre:			
Inicial:	<input type="text"/>		
Final:	<input type="text"/>		

Permite realizar la búsqueda de incidencias mostrando varios campos con diferentes opciones para

que la misma sea más cerrada o precisa. Buscará sólo las incidencias que coincidan con los valores que demos a los campos.

3. Acceso a Menú Mi cuenta.

En el rol técnico permite al mismo cambiar datos relativos a su cuenta como son la contraseña, la dirección de correo electrónico y modificar los privilegios menos los de Administrador para los que no tiene permiso.



The screenshot shows a web interface with a blue navigation bar at the top containing links: Central, C A U, Mi cuenta (tecnico), AYUDA, and Log off. Below the navigation bar is a section titled 'Datos del usuario --> tecnico'. This section contains several input fields: 'Nombre:' with the value 'tecnico', 'Contraseña de tecnico:', 'Contraseña nueva para tecnico:', 'Repetir contraseña para tecnico:', and 'Correo:' with the value 't@t.com'. Below these fields is a table showing privileges for the 'tecnico' user. The table has columns for 'Privilegios:', 'Administrador', 'Gestor', 'Incidencia', 'Inventario', and 'Seguimiento'. The 'Administrador' column has checkboxes for 'Lectura:' and 'Escritura:'. The other columns have checkboxes for 'Lectura:' and 'Escritura:'. The 'Gestor', 'Incidencia', 'Inventario', and 'Seguimiento' columns have checkboxes for 'Lectura:' and 'Escritura:'. The 'Administrador' column has checkboxes for 'Lectura:' and 'Escritura:'. The 'Gestor', 'Incidencia', 'Inventario', and 'Seguimiento' columns have checkboxes for 'Lectura:' and 'Escritura:'. At the bottom of the section are two buttons: 'Modificar' and 'Borrar'.

	Administrador	Gestor	Incidencia	Inventario	Seguimiento
Lectura:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Escritura:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Menú Ayuda:



Enlaza con un documento pdf que contiene el Manual de Técnico.

5. Menú Log off:



Sale de la aplicación para la cuenta actual y va a la pantalla de login. Se eliminan los datos de la sesión para la cuenta actual permitiendo que otro usuario se loguee en la misma máquina.

GUÍA DE ERRORES Y SEGURIDAD

Se pretende explicar brevemente los errores que puede notificar el sistema, y aclarar cual es su origen y como evitarlos.

1. Error de autenticación (No autenticado):

Si se intenta acceder a cargar un script php sin haber pasado el módulo de seguridad el sistema nos bloqueará el acceso redireccionándonos a la pantalla de login.

Cuando accedemos desde el link directo de incidencia enviado en el informe de seguimiento al correo, nos indica este error, siempre y cuando no tengamos una sesión de navegador abierta y con permisos de acceso a dicha incidencia.

El sistema prevé este bloqueo y en caso de autenticación correcta y con privilegios para la misma redirecciona tras el login a la ruta pasada como parámetro.

Carpeta actual: ENTRADA [Desconectarse](#)

[Componer](#) [Direcciones](#) [Carpetas](#) [Opciones](#) [Buscar](#) [Ayuda](#)

[Lista de mensajes](#) | [Borrar](#) | [Anterior](#) | [Siguiente](#) | [Reenviar](#) | [Reenviar como adjunto](#) | [Responder](#) | [Responder a todos](#)

Asunto: unileon:Incidencia nº 6
De: "Soporte"
Fecha: Dom, 23 de Mayo de 2010, 3:46 pm
Para:
Opciones: [Ver encabezado completo](#) | [Vista preliminar](#)

Nº de Incidencia 6
[http://\[redacted\]/is/front/issue.dats.form.php?nIncidencia=6](http://[redacted]/is/front/issue.dats.form.php?nIncidencia=6)

Prioridad = Baja
Categoría = Reparación Hardware
Estado = Asignada
Fecha de Alta = 23/05/10 15:46:23,000000
Fecha de Modificación = 23/05/10 15:46:23,000000
Fecha de Cierre =
Solicitante = Administrador
Técnico Asignado = tecnico
Email de Respuesta =

Título: No funciona internet correctamente

Descripción:

Revise la configuración muchos equipos presentan problemas

[Bajar este mensaje como un archivo](#)



Acceso no autorizado

[Autenticar de nuevo](#)

2. Error de autenticación (Suplantación de identidad):

Si desde otro Id de sesión (Navegador+nombre_equipo+IP) se inicia la aplicación con la misma cuenta de usuario, al intentar realizar otra petición nos indicará que alguien se ha conectado con nuestro usuario. Si piensa que puede ser un acceso no permitido póngase en contacto con el administrador que podrá realizar un seguimiento del equipo que le ha desconectado.



3. Error de envío de correo.

Si se produjera cualquier tipo de error en cualquiera de los eventos asociados al envío de un informe de seguimiento el sistema nos indicaría el error en la pantalla de resultados.

Aquí podemos ver un error al conectarse al Host.

Póngase en contacto con el administrador a fin de que revise la configuración del redireccionamiento smtp en el menú configuración seguimientos.

