

## Manual de Usuario



A screenshot of a web application login page. The page has a blue header and a white main content area. On the left, there are three input fields: 'Usuario' with the text 'usuario1', 'Password' with four dots, and 'Empresa' with the text 'unileon'. To the right of the password field is a blue link that says 'Recordar Password'. Below the input fields is a grey button labeled 'Acceder'. To the right of the input fields is a large blue square containing a 3D Rubik's cube graphic. At the bottom of the page, there is a footer that says 'Desarrollado para Ingeniería del Software (Unileon 2009)'.

Usuario  
usuario1

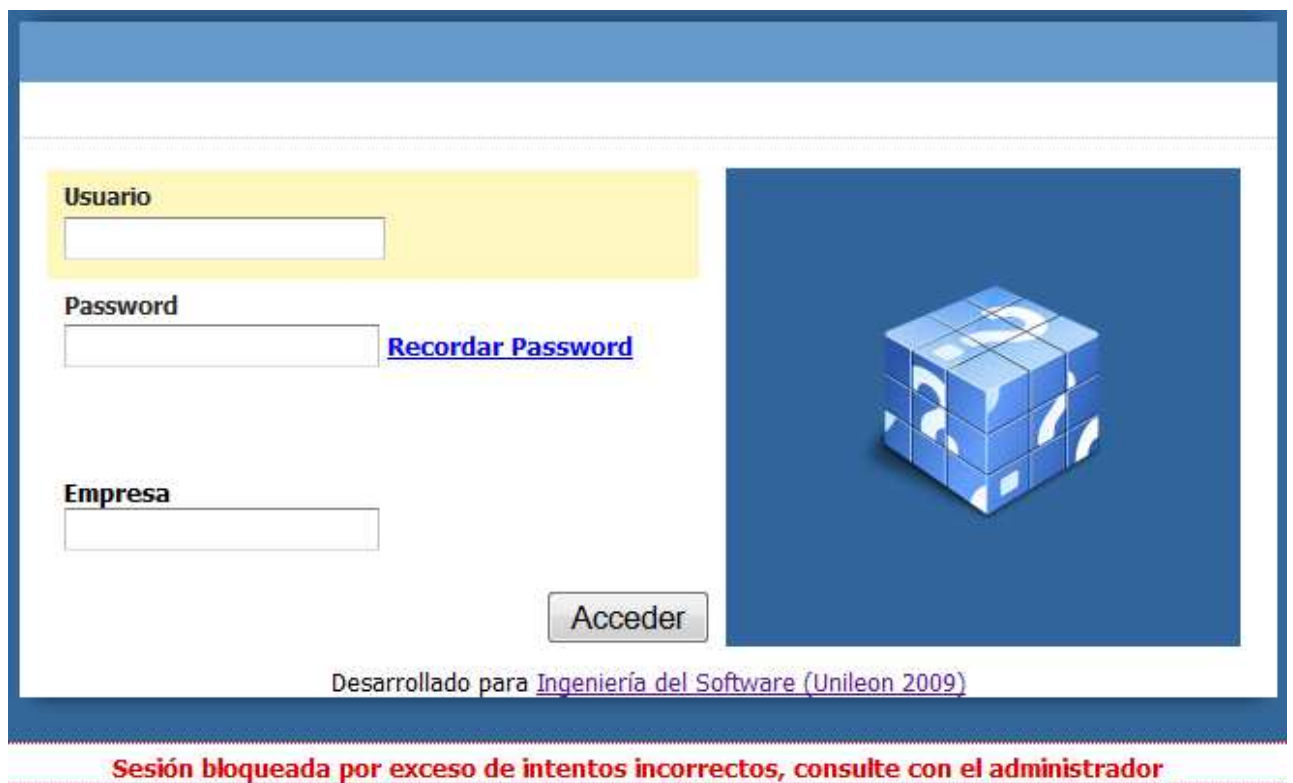
Password  
..... [Recordar Password](#)

Empresa  
unileon

Acceder

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

Accedemos desde la pantalla de login con una cuenta de rol usuario. 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.



A screenshot of the same login page as above, but with a yellow highlight on the 'Usuario' input field. The 'Acceder' button is still visible. The footer is the same. At the bottom of the page, there is a red banner with white text that says 'Sesión bloqueada por exceso de intentos incorrectos, consulte con el administrador'.

Usuario  
.....

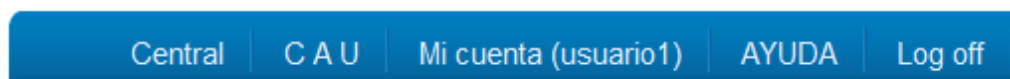
Password  
..... [Recordar Password](#)

Empresa  
.....

Acceder

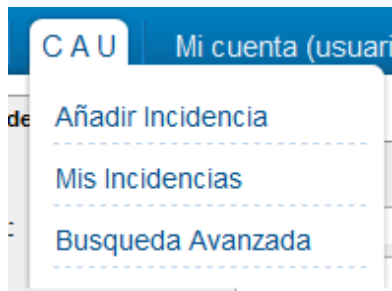
Desarrollado para [Ingeniería del Software \(Unileon 2009\)](#)

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



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

1. Acceso a Central desactivado para este rol.
2. Acceso a menú CAU:



El menú CAU desde el rol de usuario básico, permite acceder a 3 módulos:

### 2.1. Añadir Incidencia:

En él podemos grabar una incidencia facilitando los siguientes datos. Es el módulo que aparece por defecto para este rol.

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]: Este campo está desactivado para este rol siendo la opción forzada “Nueva”. Indica los diferentes estados por los que puede pasar una incidencia desde su creación hasta su resolución efectiva o no.

**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), este campo no es modificable por este rol.

**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.

Central
C A U
Mi cuenta (usuario1)
AYUDA
Log off

Nueva Incidencia

Prioridad:
Baja

Categoria:

Estado:
Nueva

Técnico asignado

Titulo:

Describe el problema de la forma más clara posible

Descripción:

800

Email:
u@u.com

Enviar

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. Mis incidencias:

Se muestra la tabla con las incidencias no cerradas dadas de alta por el usuario, con los datos asociados a las mismas.

Los campos de la tabla se pueden ordenar haciendo click en el título de cada una de las columnas.

Central
C A U
Mi cuenta (usuario1)
AYUDA
Log off

HelpDesk > Buscar

Resultados de la Búsqueda:

<a href="#">Nº</a>	<a href="#">Prioridad</a>	<a href="#">Categoría</a>	<a href="#">Estado</a>	<a href="#">Titulo</a>	<a href="#">Fecha de Alta</a>	<a href="#">Ultima Modif.</a>	<a href="#">Fecha de Cierre</a>	<a href="#">Solicitante</a>	<a href="#">Técnico Asignado</a>	<a href="#">Email</a>
1	Media	Asistencia Técnica Online	Nueva	<a href="#">No funciona internet</a>	22/05/2010 20:34:22	22/05/2010 20:34:22		usuario1	-1	u@u.com

El campo de prioridad cambia de color según la misma. Al hacer click en el título de cada una de las filas de la tabla se accede al módulo de datos de incidencias.

**Datos de la Incidencia N° 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 Seguidimientos Asociados:

Desde el módulo de datos de incidencias se permite al usuario realizar cambios sobre la misma en aquellos campos activos para el rol actual, borrarla o añadir seguimientos a la misma.

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

### 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.

Central | C A U | Mi cuenta (usuario1) | AYUDA | Log off

**Nuevo Seguimiento para la Incidencia 1**

Título: Sigue sin funcionar

Descripción: He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error.  
¿Que puedo hacer?

726

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 seguidimientos asociados a la misma, y los datos de los mismos. Entre ellos destacamos el usuario que realiza el 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
Añadir Seguimiento	Borrar Incidencia
	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	<a href="#">Sigue sin funcionar</a>	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	<a href="#">Error en la descripción</a>	El mensaje de error no será 404 en vez de 4004?

Pinchando sobre el título del seguimiento accedemos a modificarlo o borrarlo, siempre y cuando se sea el autor de dicho seguimiento.

Datos de la Incidencia 1 Seguimiento N° 1

Título:

Sigue sin funcionar

Descripción:

He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error.  
¿Que puedo hacer?

726

Modificar Seguimiento

Borrar Seguimiento

### 2.3. Búsqueda avanzada:

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. Para este rol la búsqueda por “Solicitantes” está desactivada, puesto que solo se mostraran aquellas cuyo solicitante coincida con el usuario conectado.

Central	C A U	Mi cuenta (usuario1)	AYUDA	Log off
---------	-------	----------------------	-------	---------

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:		Fecha de cierre:	
Inicial	<input type="text"/>	Inicial:	<input type="text"/>	Inicial:	<input type="text"/>
Final	<input type="text"/>	Final:	<input type="text"/>	Final:	<input type="text"/>

### 3. Acceso a Menú Mi cuenta.

En el rol usuario permite al mismo cambiar datos relativos a su cuenta como son la contraseña y la dirección de correo electrónico. Desde una cuenta con este rol no se pueden modificar los privilegios.

Central	C A U	Mi cuenta (usuario1)	AYUDA	Log off
---------	-------	----------------------	-------	---------

Datos del usuario --> usuario1

Nombre:	usuario1
Contraseña de usuario1:	<input type="text"/>
Contraseña nueva para usuario1:	<input type="text"/>
Repetir contraseña para usuario1:	<input type="text"/>
Correo:	u@u.com

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

Modificar    Borrar

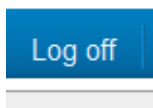
### 4. Menú Ayuda:

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: "So [redacted]"

Fecha: Dom, 23 de Mayo de 2010, 3:46 pm

[redacted]

Opciones: Ver encabezado completo | Vista preliminar

Nº de Incidencia 6

[\[redacted\].p.org/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 [redacted]

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.

