



Sistema de Solicitud de Soporte y Asistencia Técnica (SSAT).

Versión
0.1

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página Nº 2

Contenido:

1. Objetivo.
2. Alcance.
3. Documentos Relacionados.
4. Normas.
5. Descripción del Sistema.
 - 5.1. Entrar al sistema.
 - 5.2. Funcionalidades del sistema.
 - 5.2.1. Inicio.
 - 5.2.2. Soportes y Asistencia.
 - 5.2.3. Cambiar Clave.
 - 5.2.4. Manual.
 - 5.2.5. Salir.
 - 5.3. Mapa del Sistema.
 - 5.4. Descripción de las Vistas.
 - 5.4.1. Formulario de Inicio de Sesión
 - 5.4.2. Mensaje de Bienvenida al Sistema.
 - 5.4.3. Módulo Inicio.
 - 5.4.4. Soportes y Asistencia.
 - 5.4.5. Cambiar Clave.
 - 5.4.6. Manual.
 - 5.4.7. Salir.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página Nº 3

1) **OBJETIVO:** Proporcionar las instrucciones de forma lógica secuencial, para que los usuarios entiendan de manera clara y precisa la carga y consulta de la información.

2) **ALCANCE:** Planear los lineamientos básicos y los principios de controles y seguridades que deben implementarse en el sistema de solicitud de soportes y asistencia técnica, (SSAT).

3) **DOCUMENTOS RELACIONADOS:** Darle cumplimiento al decreto 3390, publicado en gaceta oficial N° 38.095, de fecha 28/12/2004 que dicta; “... mediante el cual dispone que la Administración Pública Nacional (APN), empleara prioritariamente Software Libre desarrollado bajo estándares abierto, en su sistema, proyectos y servicios informáticos.”

4) NORMAS :


- Ser empleado activo.
- Recibir un curso previo sobre el flujo de información referente al sistema de solicitud de asistencia técnica según las políticas del departamento de telemática y sistema.
- Poseer conocimiento básico de computación.
- Tener un usuario y contraseña para el acceso a los diferentes módulos y formularios del sistema (SSAT).

5) DESCRIPCION DEL SISTEMA:

5.1 ENTRAR AL SISTEMA.

Para entrar al sistema hay que seguir los siguientes pasos:

Escoja el navegador de sus preferencias (chromium, iceweasel,chrome,mozilla, o cualquier otro). En la barra de navegación del navegador debe escribir la siguiente “**webserver.fondobolivar.gob.ve/ssat**”, como indicamos en la figura 1. Luego pulse enter, para que se muestre la interfaz principal del sistema.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 4



Gobernación de Bolívar
Fondo Bolívar

ISO 9001
FONDONORMA

Iniciar Sesión

Usuario :

Digite Usuario

Clave :

Digite Clave

Entrar **Limpiar**

Fondo para el Desarrollo Económico del Estado Bolívar, (FONDO BOLÍVAR).
copy-left 2016 | Desarrollado Por El Departamento de Telemática y Sistema.

Figura N° 1: “Interfaz Principal del sistema, formulario de inicio de sesión”.

Digitamos nuestro usuario y clave para acceder al sistema. Como se muestra en la figura 2.


	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 5



Figura N° 2: "Formulario de Inicio de Sesión".

Luego el sistema validara el usuario y clave y de ser válido mostrar un mensaje de bienvenida como se muestra en la figura 3.

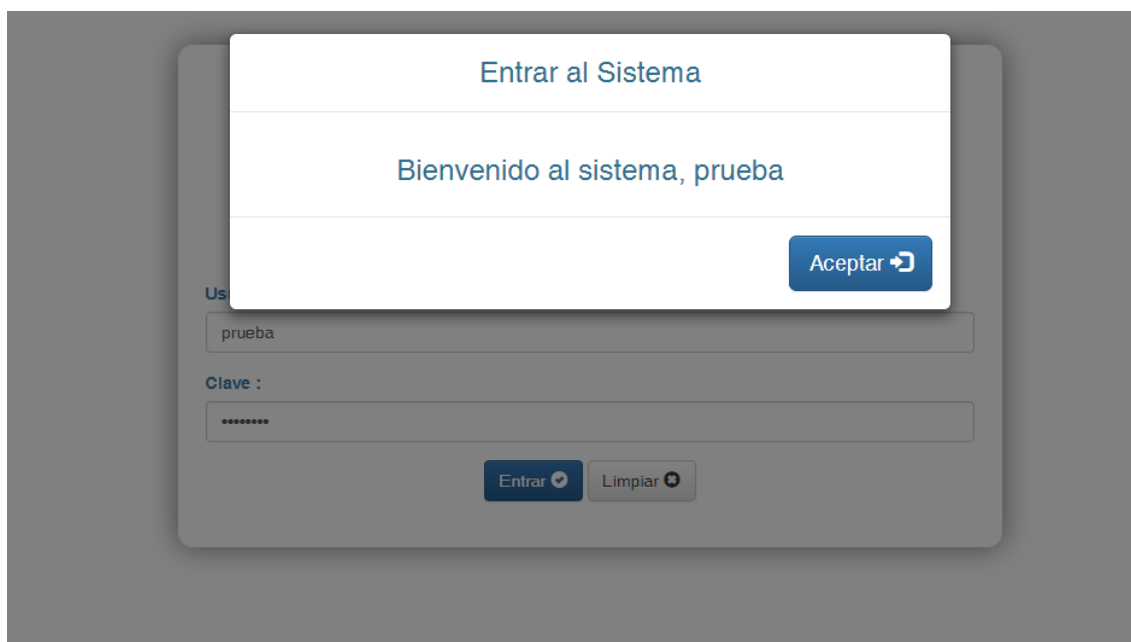



Figura N° 3: "mensaje de Bienvenida del Usuario".

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 6

Al hacer click en el botón entrar el sistema no direccionará al módulo de inicio del usuario como muestra en la figura 4.



Figura N° 4: "Inicio del Sistema".

En la figura cuatro podemos ver el menú del usuario el cual tiene las siguientes opciones: Inicio, Soporte y asistencia., Cambiar Clave, Manual, Salir.


De igual forma podemos ver que en la figura 4, nos muestra el inicio del sistema el cual tiene una bitácora de solicitud, soporte y asistencia técnica en él, nos muestra una tabla de las ultimas diez solicitudes realizada en el sistema, esta tabla tiene como referencia el identificador de la solicitud, motivo solicitud, fecha de la solicitud y estado de la solicitud.


5.2 FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA

• 5.2.1 Inicio

-  Ver información de las ultimas diez solicitudes realizadas.

• 5.2.2 Soporte y asistencia

-  Formulario donde se realiza la petición de solicitud de soporte y asistencia tecnica.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página Nº 7

- **5.2.3 Cambiar Clave**

 cambiar clave de usuario.

- **5.2.4 Manual**

 Descargar el manual de usuario.

- **5.2.5 Salir**

 Salir del sistema.

5.3 MAPA DE NAVEGACIÓN

A continuación en la Figura N° 5, se muestra el mapa de navegación estructurada del sistema, donde se observan las rutas de navegación que el usuario debe seguir para empezar a interactuar con la aplicación.

MAPA DE NAVEGACIÓN

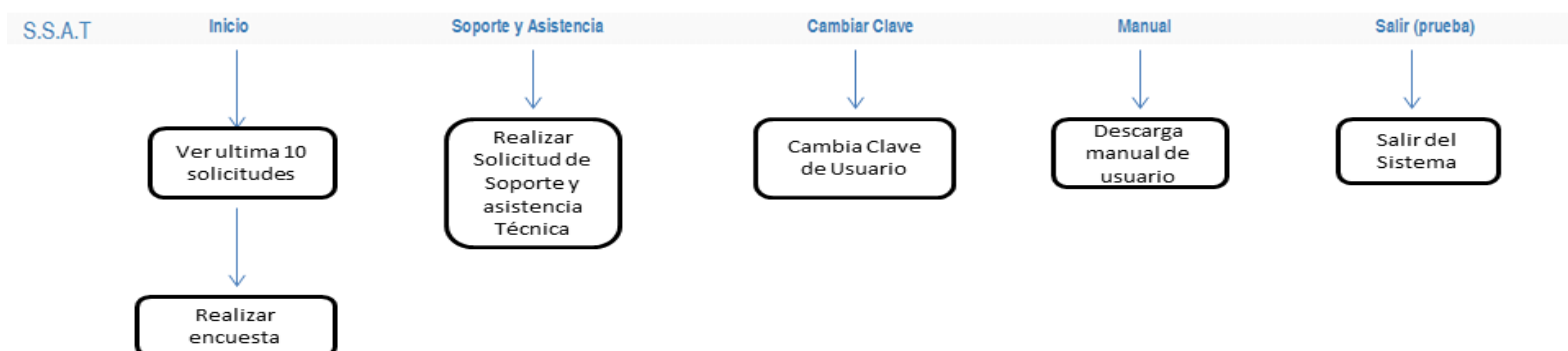



Figura N° 5: “Mapa de Navegación del Sistema”.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 8

5.4 DESCRIPCIÓN DE LAS VISTAS


A continuación se muestran cada una de las interfaces del sistema y la función que cumplen:

- ❖ **5.4.1 Formulario de Inicio de Sesión:** El usuario digita su usuario y clave en el sistema, ver figura N° 6.



Figura N° 6: “inicio de sesión, formulario de inicio de sesión”.

- ❖ **5.4.2 Mensaje de Bienvenida al Sistema:** Muestra un mensaje de Bienvenida antes de entrar al sistema con el nombre del usuario, donde debes hacer click, en el botón Aceptar, ver figura N° 7.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 9

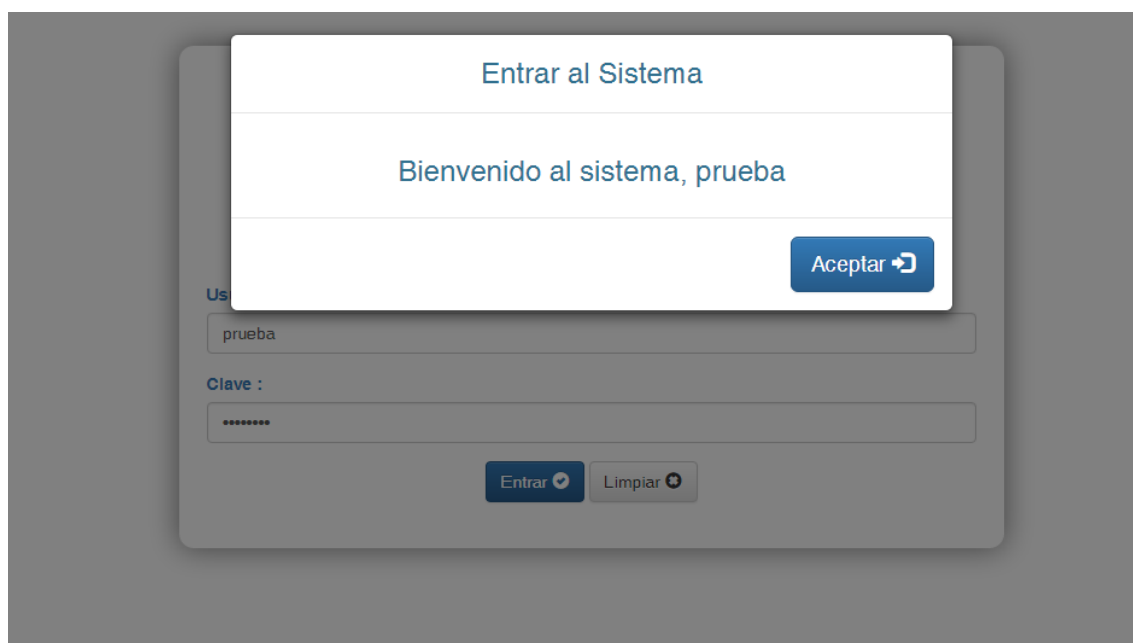



Figura N° 7: “Mensaje emitido por el sistema dándole la bienvenida al usuario”.

- ❖ **5.4.3 Módulo Inicio:** En este módulo el usuario puede ver su menú de navegación, las ultimas 10 solicitudes pedidas al sistema y su estado, ver figura N° 8.



Figura N°8:” Modulo inicio de los usuarios”.

- ❖ **5.4.4 Soportes y Asistencia:** En este módulo se le mostrará un formulario al usuario mediante el cual puede pedir la solicitud de soporte y asistencia técnica, ver figura N° 9.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 10

Registrar Solicitud

Motivo de la solicitud :

Descripción de la solicitud :

Enviar

Limpiar

Figura N° 9: "formulario para registrar solicitud de soporte y asistencia técnica".

Este formulario cuenta con 2 campos el cual es el motivo de la solicitud y descripción de la misma. En el campo motivo solicitud el usuario deberá digitar lo más breve posible el motivo de la solicitud, en el siguiente campo el usuario deberá describir la solicitud, ver figura N° 10.

Registrar Solicitud

Motivo de la solicitud :


Descripción de la solicitud :

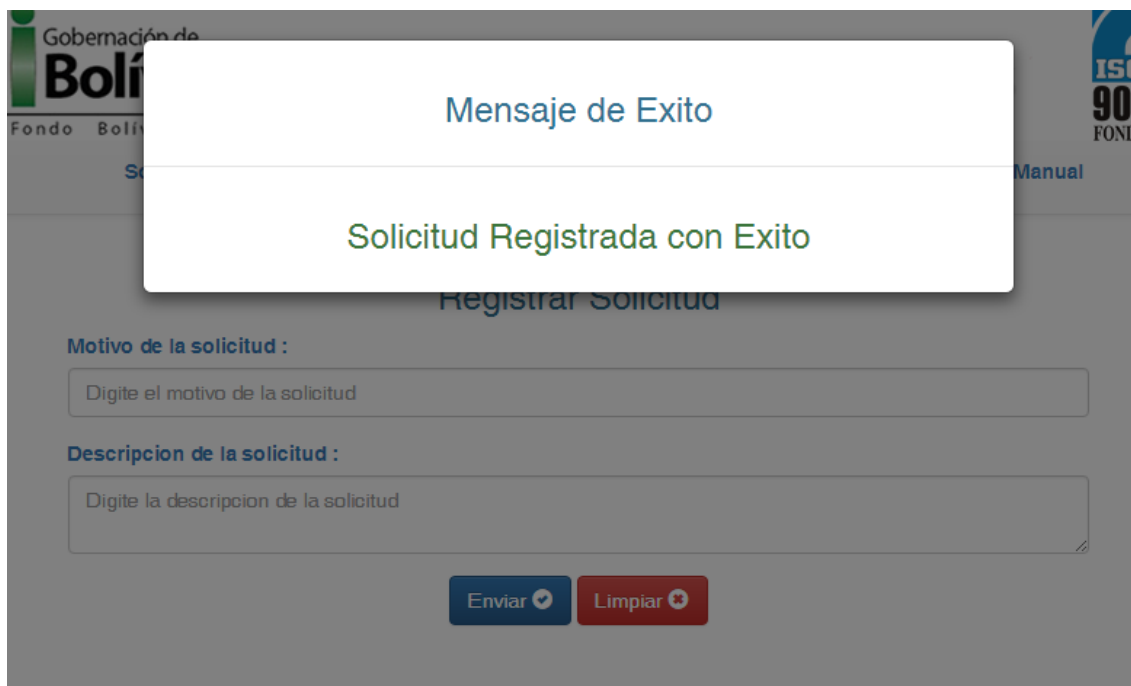
Enviar

Limpiar

Figura N° 10: "Registrando una solicitud de soporte y asistencia técnica";

Una enviado los datos y validados los mismo el sistema mostrara un mensaje de éxito, esto quiere decir que nuestra solicitud ha sido enviada, ver figura N° 11.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 11



Mensaje de Exito

Solicitud Registrada con Exito

Registrar Solicitud

Motivo de la solicitud :

Digite el motivo de la solicitud

Descripcion de la solicitud :

Digite la descripcion de la solicitud

Enviar Limpiar

Figura N° 11: "Mensaje de Éxito".

Una vez registrada la solicitud con éxito podemos ver en el menú de inicio la solicitud registrada en nuestra bitácora, ver figura N° 12.





[S.S.A.T](#)

[Inicio](#)

[Soporte y Asistencia](#)

[Cambiar Clave](#)

[Manual](#)


[Salir \(prueba\)](#)

Bitacora de Solicitud, Soporte y Asistencia Tecnica

Numero Solicitud	Motivo Solicitud	Fecha Solicitud	Estado Solicitud
3	Instalacion De Impresora	2016-11-02	Pendiente

Figura N° 12: "Inicio del sistema con una solicitud registrada".

- ❖ **5.4.5 Cambiar Clave:** En este módulo el usuario puede cambiar su clave, ver figura N° 13.

	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 12


Cambiar Clave

Todos Los Campos son Obligatorio

Clave Actual :

Nueva Clave :

Confirmar Nueva Clave :

 Cambiar Clave

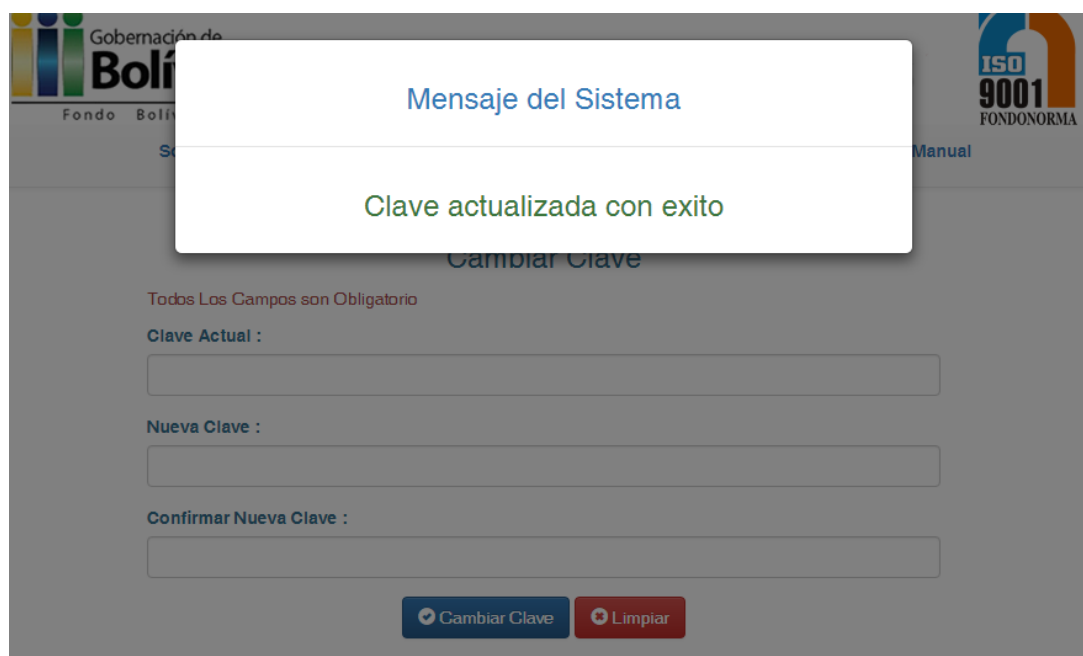
 Limpiar

Figura N° 13: "Formulario para cambiar clave de usuario";

En la figura 13 podemos ver un formulario en el cual posee 3 campos que son:

Clave Actual, Nueva Clave y Confirmar Nueva Clave, todos estos campos son requeridos para el cambio de clave.

En el campo actual debes digitar la clave actual de tu usuario en el siguiente campo debes digitar la nueva clave y en el tercer campo debes de confirmar la nueva clave después debes de clicar el botón cambiar clave, una vez hecho todos estos pasos el sistema deberá de mostrarte un mensaje de éxito ver figura N° 14.



The screenshot shows the 'Cambiar Clave' form with a white modal box overlaying the input fields. The modal box has the title 'Mensaje del Sistema' and the message 'Clave actualizada con éxito' in green text. The background form is dimmed, showing the same labels and input fields as in Figure 13, along with the 'Cambiar Clave' and 'Limpiar' buttons at the bottom.


	Manual de Usuario	Código FB-800-MU-001/15
	Sistema de Solicitud de Soporte y asistencia Técnica	Fecha Vigencia 02/11/2016
	Actualización 00	Página N° 13

Figura N° 14: "Mensaje de éxito del cambio de clave".

- ❖ **5.4.6 Manual:** En este Módulo al hacer click en el menú manual el sistema automáticamente descargar el manual de usuario en formato .PDF.
- ❖ **5.4.7 Salir:** Este módulo es definido para que el usuario salga del sistema de manera apropiada y segura, una vez el usuario al hacer click en el botón salir el sistema le mostrara un mensaje preguntado si en realidad el usuario quiere salir del sistema, ver figura N° 14.



Figura N° 14: "mensaje de confirmación para salir del sistema".