



Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

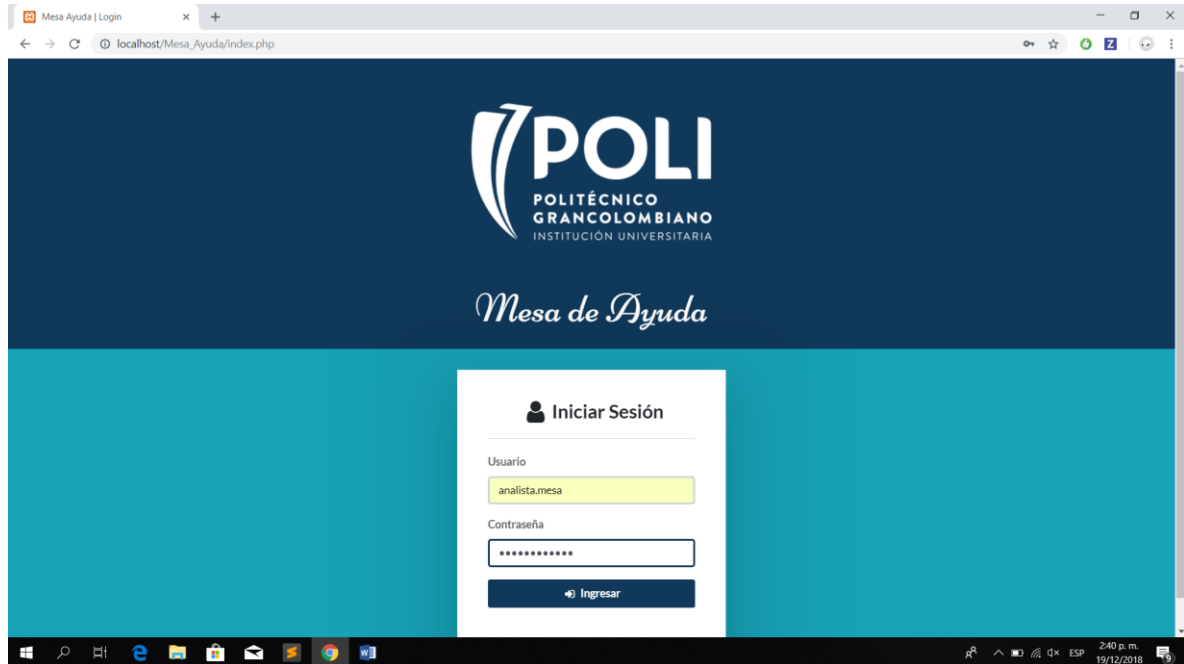
Solución Tickets

Formato No: 002

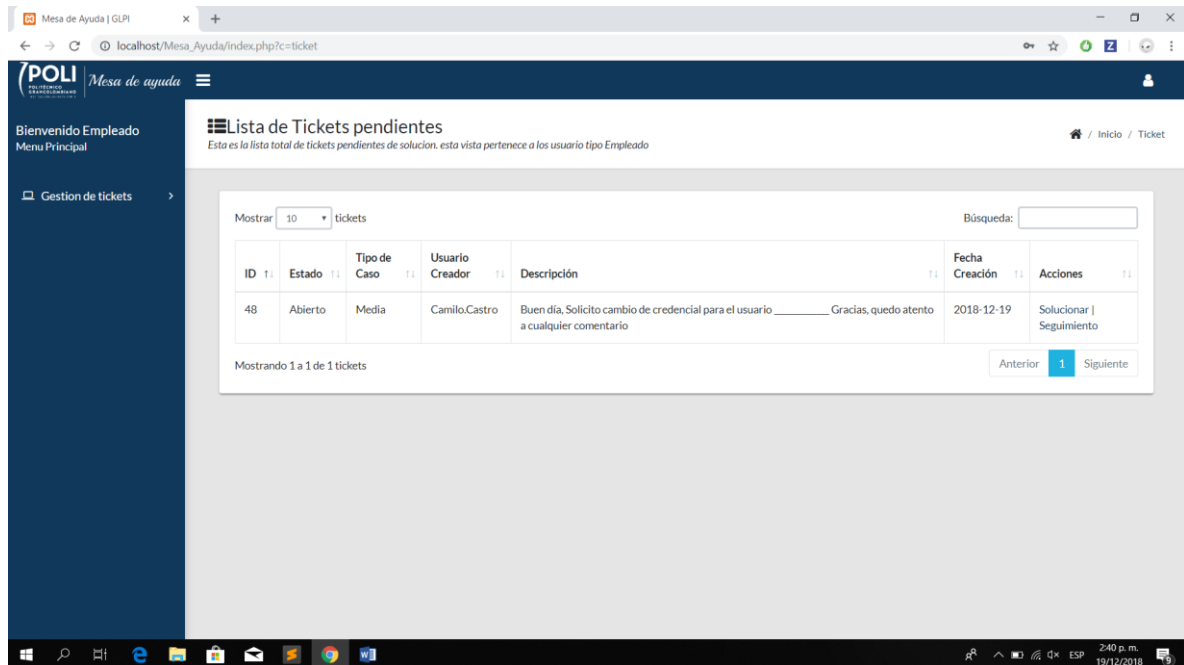
Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

1.



2.





Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

Solución Tickets

Formato No: 002

Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

3.

The screenshot shows the 'Lista de Tickets pendientes' page. The left sidebar contains the 'Mesa de ayuda' logo and navigation links: 'Bienvenido Empleado', 'Menu Principal', and 'Gestion de tickets'. The main content area displays a table of pending tickets. The table has columns for ID, Estado, Tipo de Caso, Usuario Creador, Descripción, Fecha Creación, and Acciones. A single ticket with ID 48 is shown, with the state 'Abierto', type 'Media', and creator 'Camilo.Castro'. The description is 'Buen día, Solicito cambio de credencial para el usuario _____. Gracias, quedo atento a cualquier comentario'. The creation date is '2018-12-19'. The 'Acciones' column has a link 'Solucionar | Seguimiento'. Below the table, it says 'Mostrando 1 a 1 de 1 tickets' and has navigation buttons 'Anterior' and 'Siguiente'.

ID	Estado	Tipo de Caso	Usuario Creador	Descripción	Fecha Creación	Acciones
48	Abierto	Media	Camilo.Castro	Buen día, Solicito cambio de credencial para el usuario _____. Gracias, quedo atento a cualquier comentario	2018-12-19	Solucionar Seguimiento

4.

The screenshot shows the 'Solucionar caso' page. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Solución de caso' and contains a form for solving a case. The form has fields for 'Estado de aprobación' (Sin estado), 'Categoría Ticket' (Sin Categoría), 'Nivel de caso' (Sin Nivel), 'Descripción' (Buen día, Solicito cambio de credencial para el usuario _____), 'Seguimiento' (Buen día, Se realiza la validación con el área encargada), 'Solución' (empty text area), and 'Fecha de Solucion' (Fecha). The 'Estado de aprobación', 'Categoría Ticket', and 'Nivel de caso' fields are dropdown menus. The 'Descripción' and 'Seguimiento' fields are text areas with a small icon in the bottom right corner.



Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

Solución Tickets

Formato No: 002

Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

5.

Mesa de Ayuda | GLPI

localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket&a=SolucionarEmpleado&id=48

Bienvenido Empleado
Menu Principal

Gestion de tickets

Solución de caso

Estado de aprobación: Sin estado (highlighted)

Categoría Ticket: Sin estado

Nivel de caso: Sin estado

Descripción: Buen día, Solicito cambio de credencial para el usuario _____

Seguimiento: Buen día, Se realiza la validación con el área encargada

Solución:

Fecha de Solucion: Fecha

Solucionar

6.

Mesa de Ayuda | GLPI

localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket&a=SolucionarEmpleado&id=48

Bienvenido Empleado
Menu Principal

Gestion de tickets

Solución de caso

Estado de aprobación: Solucionado

Categoría Ticket: Sin Categoría (highlighted)

Nivel de caso: Sin Categoría

Descripción: Buen día, Se realiza la validación con el área encargada

Seguimiento: Buen día, Se realiza la validación con el área encargada

Solución:

Fecha de Solucion: Fecha

Solucionar

7.



Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

Solución Tickets

Formato No: 002

Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

Mesa de Ayuda | GLPI

localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket&a=SolucionarEmpleado&id=48

POLI Mesa de ayuda

Bienvenido Empleado
Menu Principal

Gestion de tickets

Solución de caso

Estado de aprobación: Solucionado

Categoría Ticket: Tecnológico

Nivel de caso: Sin Nivel

Descripción:
Alta
Media
Baja

Seguimiento:
Buen día,
Se realiza la validación con el área encargada

Solución:

Fecha de Solucion: Fecha

Solucionar

8.

Mesa de Ayuda | GLPI

localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket&a=SolucionarEmpleado&id=48

POLI Mesa de ayuda

Bienvenido Empleado
Menu Principal

Gestion de tickets

Solución de caso

Estado de aprobación: Solucionado

Categoría Ticket: Tecnológico

Nivel de caso: Media

Descripción:
Buen día,
Solicito cambio de credencial para el usuario _____

Seguimiento:
Buen día,
Se realiza la validación con el área encargada

Solución:
Buen día,
Se realiza el cambio de credencial para el usuario _____

Fecha de Solucion: Fecha

Solucionar



Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

Solución Tickets

Formato No: 002

Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

9.

The screenshot shows the 'Lista de Tickets pendientes' (Pending Tickets List) page in the GLPI 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) interface. The page header includes the GLPI logo and navigation links. The main content area displays a table with columns: ID, Estado, Tipo de Caso, Usuario Creador, Descripción, Fecha Creación, and Acciones. Below the table, it indicates 'Tickets no encontrados' (No tickets found) and 'Mostrando 0 a 0 de 0 tickets' (Showing 0 to 0 of 0 tickets). The interface is in Spanish and includes a sidebar with 'Bienvenido Empleado' and 'Gestion de tickets'.

10.

The screenshot shows the 'Solución de caso' (Case Solution) page in the GLPI 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) interface. The page includes a sidebar with 'Bienvenido Empleado' and 'Gestion de tickets'. The main content area contains a form for resolving a case, with fields for 'Estado de aprobación' (Approval Status), 'Categoría Ticket' (Ticket Category), 'Nivel de caso' (Case Level), 'Descripción' (Description), 'Seguimiento' (Follow-up), 'Solución' (Solution), and 'Fecha de Solución' (Solution Date). A calendar widget is visible, showing the date 19/12/2018. The 'Solución' field contains the text 'Se realiza el cambio de credencial para el usuario' (The credential change is performed for the user). The 'Fecha de Solución' field shows the date 2018-12-19. The interface is in Spanish and includes a sidebar with 'Bienvenido Empleado' and 'Gestion de tickets'.



Formato De Pruebas

Nombre de proceso:

Solución Tickets

Formato No: 002

Fecha: 19/12/2018

No de iteración: 2

11.

The screenshot shows the 'Solución de caso' (Case Solution) form in the Mesa de Ayuda GLPI system. The form is displayed in a web browser window with the URL `localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket&a=SolucionarEmpleado&id=48`. The left sidebar contains the 'Bienvenido Empleado' (Welcome Employee) message and the 'Menu Principal' (Main Menu) with 'Gestion de tickets' (Ticket Management) selected. The main content area shows the following fields:

- Estado de aprobación: Solucionado
- Categoría Ticket: Tecnológico
- Nivel de caso: Media
- Descripción: Buen día, Solicito cambio de credencial para el usuario _____
- Seguimiento: Buen día, Se realiza la validación con el área encargada
- Solución: Buen día, Se realiza el cambio de credencial para el usuario _____
- Fecha de Solucion: 2018-12-19

A 'Solucionar' button is located at the bottom of the form.

12.

The screenshot shows the 'Lista de Tickets pendientes' (Pending Tickets List) in the Mesa de Ayuda GLPI system. The page is displayed in a web browser window with the URL `localhost/Mesa_Ayuda/index.php?c=ticket`. The left sidebar contains the 'Bienvenido Empleado' (Welcome Employee) message and the 'Menu Principal' (Main Menu) with 'Gestion de tickets' (Ticket Management) selected. The main content area shows the following elements:

- Header: 'Lista de Tickets pendientes' and a sub-header: 'Esta es la lista total de tickets pendientes de solucion, esta vista pertenece a los usuario tipo Empleado'.
- Search and Filter: 'Mostrar 10 tickets' and 'Búsqueda:'.
- Table: A table with columns: ID, Estado, Tipo de Caso, Usuario Creador, Descripción, Fecha Creación, Acciones.
- Message: 'Tickets no encontrados' (Tickets not found).
- Footer: 'Mostrando 0 a 0 de 0 tickets' and navigation buttons 'Anterior' and 'Siguiente'.