

MANUAL DE USUARIO SYSTICK

Manual de usuario del sistema de solicitudes de tickets de servicio técnico en la Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR.

ACCESO AL SISTEMA

Para el ingreso al sistema se requiere de un proceso de autenticación, el cual se ejecuta a través de un formulario de inicio de sesión el cual se muestra en la siguiente imagen.



The image shows a login interface for the SYSTICK system. At the top, the text "..... SYSTICK" is displayed in a blue, stylized font. Below this is the logo of CORPOCESAR, which consists of a stylized water drop icon and the text "CORPOCESAR" with "CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR" in smaller text underneath. The login form includes two input fields: "Usuario" and "Contraseña", both with light gray borders. Below these fields is a button labeled "Ingresar". At the bottom of the form, the text "Sistema de Solicitud de Tickets para Soporte Técnico" is displayed in blue, followed by "Corporacion Autonoma Regional del Cesar" and "CORPOCESAR" in a smaller, gray font.

Los usuarios serán creados previamente por el súper administrador del sistema y este mismo definirá las credenciales (usuario y contraseña) y roles de cada usuario del sistema.

ENTORNO GENERAL DEL SISTEMA



El sistema cuenta con una interfaz intuitiva que se compone de tres bloques principales que se mantienen constantes en todas las vistas del sistema:

1. Barra de título:

En esta barra se tiene información como nombre de usuario con el que se ingresó en el sistema y un icono que permite plegar y desplegar el bloque donde se encuentra el menú. También se encuentra un icono de notificaciones y un botón que permite cerrar la sesión y acceder a una vista para modificar algunos datos del usuario

2. Menú:

Bloque lateral donde se encuentran los diferentes módulos que podrán ser usados por los usuarios que ingresen al sistema, teniendo en cuenta que en este bloque solo se visualizarán los módulos permitidos de acuerdo a los privilegios de su usuario.

3. Contenido:


Espacio donde se visualizara todo el contenido que trae consigo cada módulo que se pueda usar según los privilegios de cada usuario, este contenido puede tener formularios, tablas, gráficos, entre otros.

NOTIFICACIONES Y PERFIL DE USUARIO

En la parte superior derecha del sistema se encuentran dos iconos que nos permitirán visualizar las notificaciones en el sistema y gestionar los datos del usuario con el que se ingresó.

- **NOTIFICACIONES.**

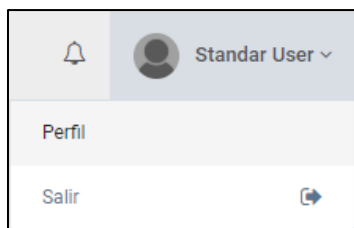
En el apartado de notificaciones encontraremos el icono de una campana que nos mostrará un número que representa la cantidad de notificaciones

sin revisar dentro del sistema , estas notificaciones se pueden generar cuando en el sistema se presenten las siguientes circunstancias:

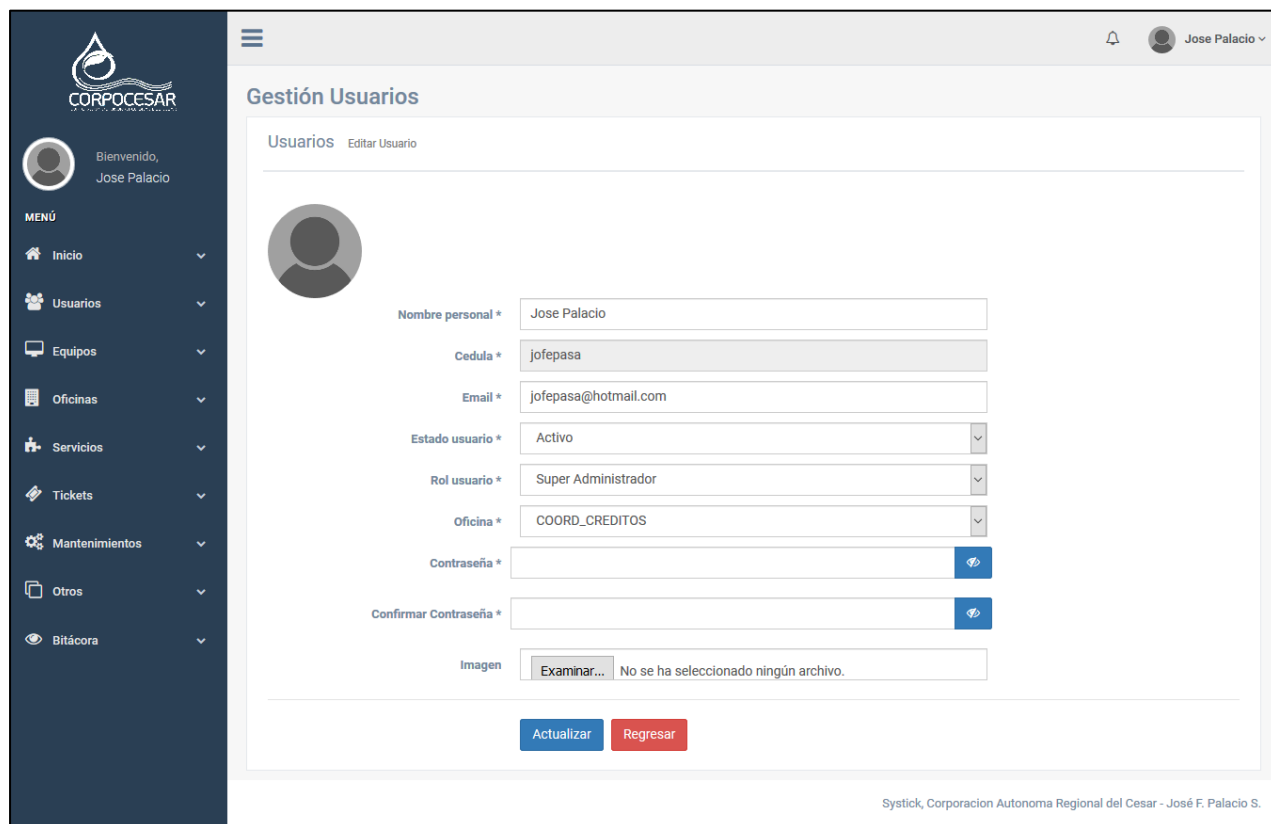
- **Asignación de tickets:** se presenta cuando se nos asigna un ticket por parte del súper usuario del sistema a uno de los integrantes del personal de soporte técnico.
- **Respuesta de tickets:** Se presenta cuando el usuario final responde un ticket que ha sido atendido y respondido previamente por un integrante del personal de soporte técnico.
- **Cierre de tickets:** Se presenta cuando el usuario final cierra un ticket luego de haber dado solución a la petición realizada por parte de un administrador.
- **Reapertura de tickets:** Se presenta cuando después de estar cerrado un ticket, el usuario final decide reabrirlo porque consideró que la solución no fue completa o surgió un nuevo problema asociado a una solicitud creada previamente.

El sistema permitirá visualizar las últimas cuatro (4) notificaciones y en caso de que haya más y quieran ser visualizadas, el sistema permite ingresar a una vista que contiene el listado completo de notificaciones dando clic en el botón [Ver todas las notificaciones >](#) que se muestra al final de la ventana desplegada al dar clic en el botón de las notificaciones; desde allí se podrán ver las notificaciones que se han abierto previamente y las que aún no se han revisado.

- **PERFIL DE USUARIO.**



En el apartado del usuario están las opciones de acceder a los datos de nuestro perfil y a la opción de cerrar sesión. Desde el apartado de perfil podremos visualizar el modulo que nos permitirá modificar el nombre de nuestro usuario, correo electrónico, contraseña y la imagen que podremos usar de perfil. Para acceder a esta vista debemos dar clic en el botón **Perfil** y se nos mostrara la siguiente vista.



The screenshot shows the 'Gestión Usuarios' interface. On the left is a sidebar with the CORPOCESAR logo and a menu. The main area displays the 'Usuarios' section with an 'Editar Usuario' link. The user profile for 'Jose Palacio' is shown with the following details:

- Nombre personal ***: Jose Palacio
- Cedula ***: jofepasa
- Email ***: jofepasa@hotmail.com
- Estado usuario ***: Activo
- Rol usuario ***: Super Administrador
- Oficina ***: COORD_CREDITOS
- Contraseña ***: [Redacted]
- Confirmar Contraseña ***: [Redacted]
- Imagen**: [Examinar...] No se ha seleccionado ningún archivo.

At the bottom of the form are two buttons: 'Actualizar' (blue) and 'Regresar' (red). The footer of the page reads: 'Systick, Corporacion Autonoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.'

Una vez diligenciada la información a cambiar, podemos dar clic en el botón “guardar” para modificar nuestros datos.

GESTION DE USUARIOS



Al dar clic en el menú de usuarios, se despliega un submenú de gestión de usuarios.

Allí se puede visualizar una tabla con los usuarios registrados en el sistema, botones para crear nuevos usuarios, editar y cambiar el estado (habilitar o deshabilitar) de usuarios existentes.

Gestión Usuarios

Usuarios
Listado Usuarios

Nuevo Usuario

Copy CSV Print

Search:

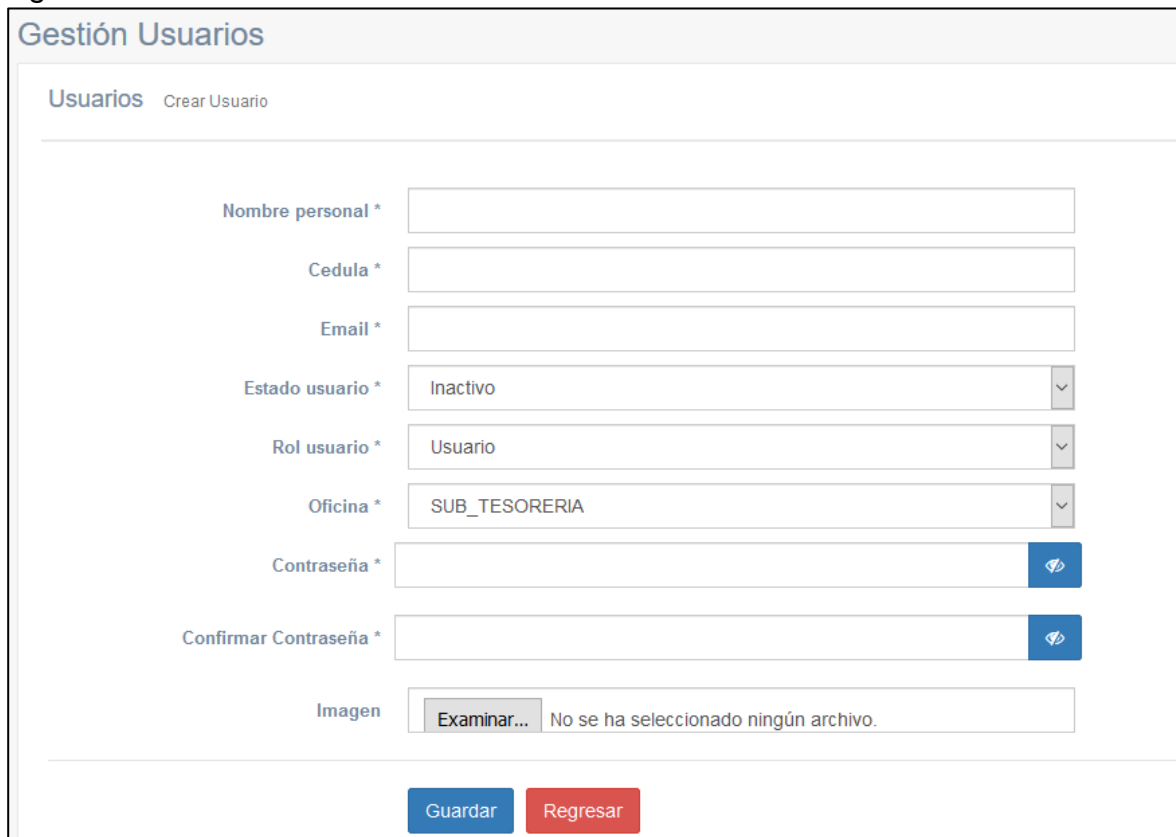
#	Usuario	Nombre funcionario	Correo	Rol usuario	Oficina	Editar	Estado
1	siulacio	Luis Palacio	siulacio@hotmail.com	Super Administrador	SUB_TESORERIA		
2	jofepasa	Jose Palacio	jofepasa@hotmail.com	Super Administrador	COORD_CREDITOS		
3	standar	Standar User	standar@hotmail.com	Usuario	COORD_CREDITOS		
4	admin	Admin User	admin@hotmail.com	Administrador	COORD_CREDITOS		
5	superadmin	Super Admin User	superadmin@hotmail.com	Super Administrador	COORD_CREDITOS		

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous
1
Next

- **Crear usuarios.**

Para crear un usuario nuevo, se da clic en el botón “Nuevo usuario” y se nos mostrara la siguiente ventana.




The screenshot shows a web interface titled "Gestión Usuarios". Below the title, there is a sub-header "Usuarios" and a link "Crear Usuario". The form contains several input fields, each with an asterisk indicating it is required:

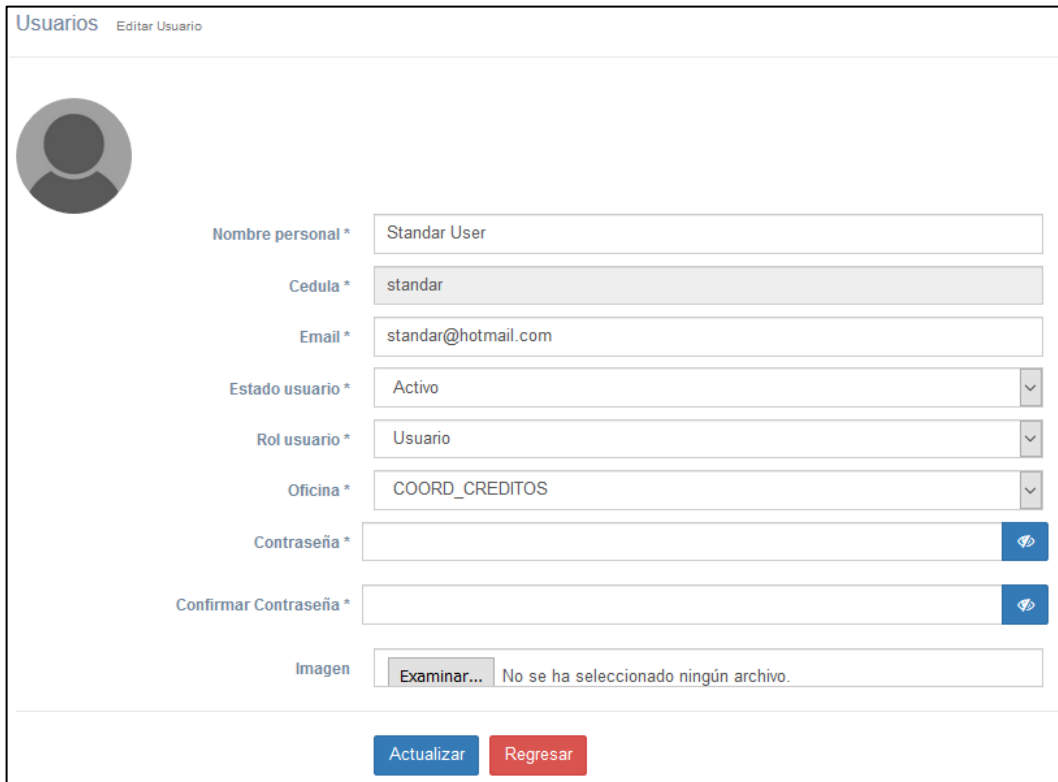
- Nombre personal *
- Cedula *
- Email *
- Estado usuario * (dropdown menu, currently showing "Inactivo")
- Rol usuario * (dropdown menu, currently showing "Usuario")
- Oficina * (dropdown menu, currently showing "SUB_TESORERIA")
- Contraseña *
- Confirmar Contraseña *
- Imagen (file upload area with a button "Examinar..." and the text "No se ha seleccionado ningún archivo.")

At the bottom of the form, there are two buttons: "Guardar" (blue) and "Regresar" (red).


Aquí se deben diligenciar todos los campos que se marquen con un asterisco (*) ya que son obligatorios y esta regla aplica en todos los formularios del sistema; una vez se diligencien los datos necesarios y suficientes, se pueden guardar los cambios dando clic en el botón “guardar” o en el botón “regresar” si se quiere cancelar esta acción y regresar al menú anterior.

- **Editar usuarios.**

Para editar usuarios existentes damos clic en el botón “editar”  para que se nos visualice la siguiente ventana, y una vez allí poder remplazar o actualizar los datos deseados.



Usuarios Editar Usuario



Nombre personal * Standar User


Cedula * standar

Email * standar@hotmail.com

Estado usuario * Activo

Rol usuario * Usuario

Oficina * COORD_CREDITOS

Contraseña * 




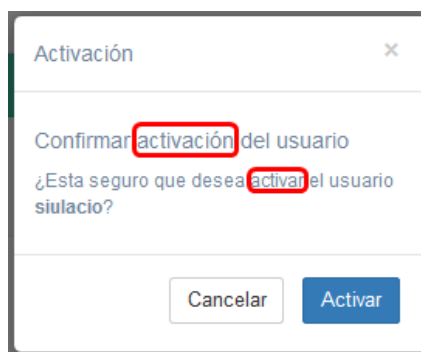
Confirmar Contraseña * 

Imagen No se ha seleccionado ningún archivo.

Una vez se modifiquen los campos deseados, basta con darle clic al botón “guardar” para que los nuevos datos queden registrados; en caso de cancelar la actualización de datos y no guardar los cambios, se debe dar en el botón “regresar”.

- **Cambio de estado.**

Para cambiar el estado de un usuario dentro del sistema, basta con dar clic en el botón de la columna “estado”, teniendo en cuenta que los usuarios activos tienen el icono  y los usuarios inactivos tienen el icono . Cabe resaltar que al intentar activar o desactivar cualquier usuario, se mostrara un mensaje de confirmación como la que se muestra a continuación. Teniendo en cuenta que los textos señalados pueden cambiar según el estado actual del usuario a afectar.



GESTION DE EQUIPOS



Al dar clic en el menú de equipos, se despliega un submenú de gestión de equipos.

Allí se puede visualizar una tabla con los equipos registrados en el sistema y algunas características de cada uno de ellos como tipo de equipo, oficina, fabricante, entre otros. Además de botones para crear nuevos equipos, ver más detalles, editar y consultar el histórico de mantenimientos de cada equipo.

Gestión Equipos

Equipos

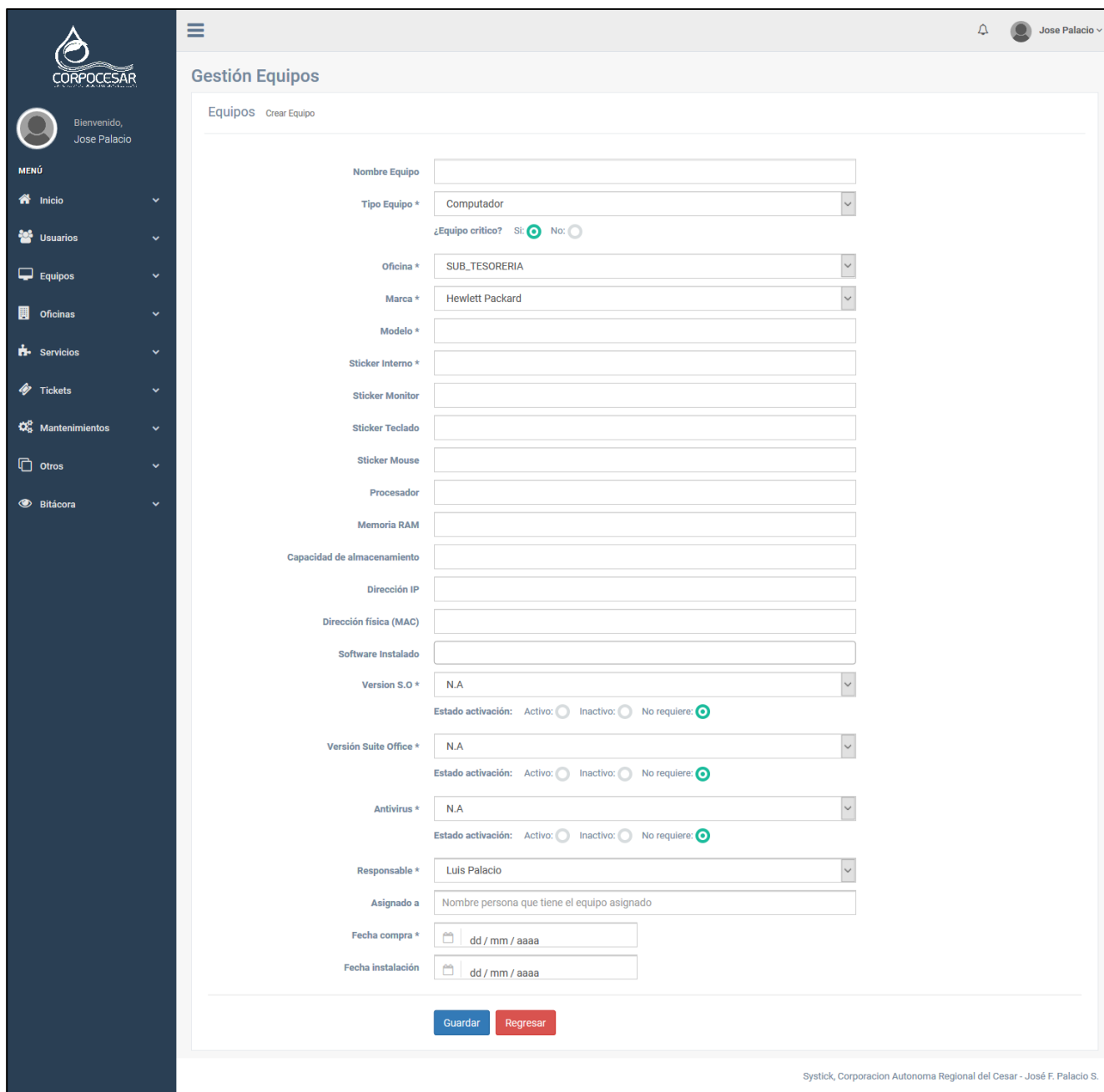
Listado Equipos

Nuevo Equipo

#	Tipo Equipo	¿Crítico?	Oficina	Fabricante	Modelo	Sticker	Acciones
1	Computador	No	SUB_TESORERIA	Hewlett Packard	Modelo # 1	002147	<div><div></div><div></div><div></div></div>
2	Computador	Si	COORD_CREDITOS	Epson	Modelo # 2	002146	<div><div></div><div></div><div></div></div>

- **Crear equipos.**


Para crear un usuario equipo, se da clic en el botón “Nuevo equipo” y se nos mostrara la siguiente ventana.



The screenshot displays the 'Gestión Equipos' (Equipment Management) interface. On the left is a dark blue sidebar with the 'CORPOCESAR' logo and a user profile for 'Jose Palacio'. The main content area is titled 'Gestión Equipos' and contains a 'Crear Equipo' (Create Equipment) form. The form includes various input fields and dropdown menus for equipment details, such as 'Nombre Equipo', 'Tipo Equipo' (set to 'Computador'), 'Oficina' (set to 'SUB_TESORERIA'), 'Marca' (set to 'Hewlett Packard'), and 'Modelo'. It also features radio buttons for '¿Equipo crítico?' (set to 'Si') and 'Estado activación' (set to 'No requiere'). Other fields include 'Versión Suite Office', 'Antivirus', 'Responsable' (set to 'Luis Palacio'), and dates for 'Fecha compra' and 'Fecha instalación'. At the bottom of the form are 'Guardar' (Save) and 'Regresar' (Return) buttons. The footer of the page reads 'Systick, Corporacion Autonoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.'.

Aquí se deben diligenciar todos los campos que se marquen con un asterisco (*) ya que son obligatorios y esta regla aplica en todos los formularios del sistema; una vez se diligencien los datos necesarios y suficientes, se pueden guardar los cambios dando clic en el botón “guardar” o en el botón “regresar” si se quiere cancelar esta acción y regresar al menú anterior.

- **Ver detalles.**

Para visualizar los detalles adicionales que posee ese equipo, se debe dar clic en el botón “ver”  que se encuentra al lado derecho de cada equipo. Al dar clic en este botón se podrá visualizar la siguiente ventana.

Detalles equipo Sticker # 002130

Nombre Equipo:

PC 1

Ticket Monitor:

002131

Ticket Teclado:

002132

Ticket Mouse:

002133

Procesador:

i7-7700HQ

RAM:

6 GB

Disco:

320 GB

Dirección IP:

127.0.0.1

Dirección MAC:

60-6D-C7-F6-8F-1B

S.O:

N.A

Antivirus:

N.A

Office:

N.A

Software:

Asignado a:

Miguel Fuentes

Responsable:

Luis Palacio

Fecha compra:

2019-04-10


Fecha instalación:

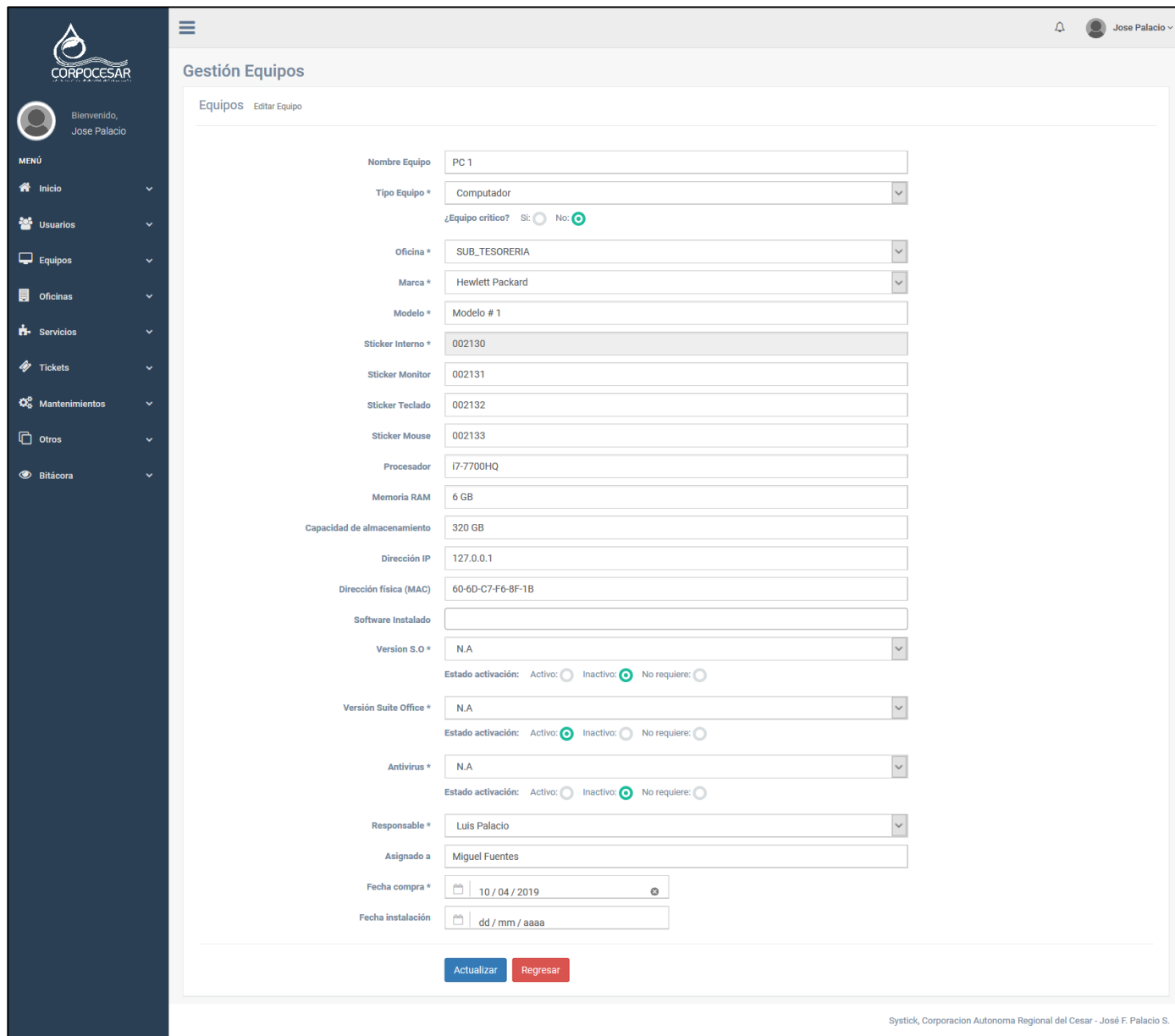
Dar baja:



Cerrar

- **Editar equipo.**

Para editar los campos de un equipo basta con dar clic en el botón “editar”  y se nos visualizara la siguiente ventana, donde podremos diligenciar los datos deseados.



Gestión Equipos

Equipos Editar Equipo

Nombre Equipo: PC 1

Tipo Equipo *: Computador

¿Equipo critico? Si: ☐ No: ☒

Oficina *: SUB_TESORERIA

Marca *: Hewlett Packard

Modelo #: Modelo # 1

Sticker Interno *: 002130

Sticker Monitor: 002131

Sticker Teclado: 002132

Sticker Mouse: 002133

Procesador: i7-7700HQ

Memoria RAM: 6 GB

Capacidad de almacenamiento: 320 GB

Dirección IP: 127.0.0.1

Dirección física (MAC): 60-6D-C7-F6-8F-1B

Software Instalado:

Version S.O *: N.A

Estado activación: Activo: ☐ Inactivo: ☒ No requiere: ☐

Versión Suite Office *: N.A

Estado activación: Activo: ☒ Inactivo: ☐ No requiere: ☐

Antivirus *: N.A

Estado activación: Activo: ☐ Inactivo: ☒ No requiere: ☐

Responsable *: Luis Palacio

Asignado a: Miguel Fuentes

Fecha compra *: 10 / 04 / 2019


Fecha instalación: dd / mm / aaaa

Actualizar **Regresar**



Systick, Corporación Autónoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.

Los campos que se muestran sombreados son campos que no se pueden modificar por las características de unicidad de los mismos. Una vez diligenciados los campos deseados, se debe dar clic en el botón “actualizar” o de lo contrario, se da clic en el botón “regresar” y el sistema mostrara la ventana anterior sin guardar los cambios diligenciados.

- **Histórico de mantenimientos.**

Para visualizar los mantenimientos realizados en cada equipo, podemos usar el botón “histórico de mantenimientos”  y se nos descargará un archivo en PDF con todos los mantenimientos que se han realizado a ese equipo.

- **Dar de baja.**

Para dar de baja a un equipo que ya haya culminado su vida útil o que se haya averiado de forma permanente, basta con dar clic en el botón de “ver”  y una vez abierta la ventana emergente, dar clic en el botón “dar de baja”  que se encuentra al final de la ventana.

Detalles equipo Sticker # 002130

Nombre Equipo:

PC 1

Ticket Monitor:

002131

Ticket Teclado:

002132

Ticket Mouse:

002133

Procesador:

i7-7700HQ

RAM:

6 GB

Disco:

320 GB

Dirección IP:

127.0.0.1

Dirección MAC:

60-6D-C7-F6-8F-1B

S.O:

N.A

Antivirus:

N.A

Office:

N.A

Software:

Asignado a:

Miguel Fuentes

Responsable:


Luis Palacio

Fecha compra:

2019-04-10

Fecha instalación:

Dar baja:



Cerrar

GESTION DE OFICINAS



Al dar clic en el menú de oficinas, se despliega un submenú de gestión de oficinas.

Allí se puede visualizar una tabla con las oficinas registradas en el sistema y botones para crear nuevas oficinas (subdirecciones y coordinaciones), editar y eliminar oficinas ya existentes.

Gestión Oficinas

Oficinas Listado Oficinas

Nueva Oficina

Copy CSV Print Search:

#	Oficina	Editar	Eliminar
1	SUB_TESORERIA		
2	COORD_CARTERA		
3	COORD_CREDITOS		
4	SUB_RECursos		
5	COORD_HIDRICOS		
6	COORD_FORESTALES		

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

- **Crear oficinas.**

Para crear una nueva oficina, basta con dar en el botón “nueva oficina” y se mostrará la siguiente ventana.

Nombre Oficina *


Coordinación: ☒ Subdirección: ☐

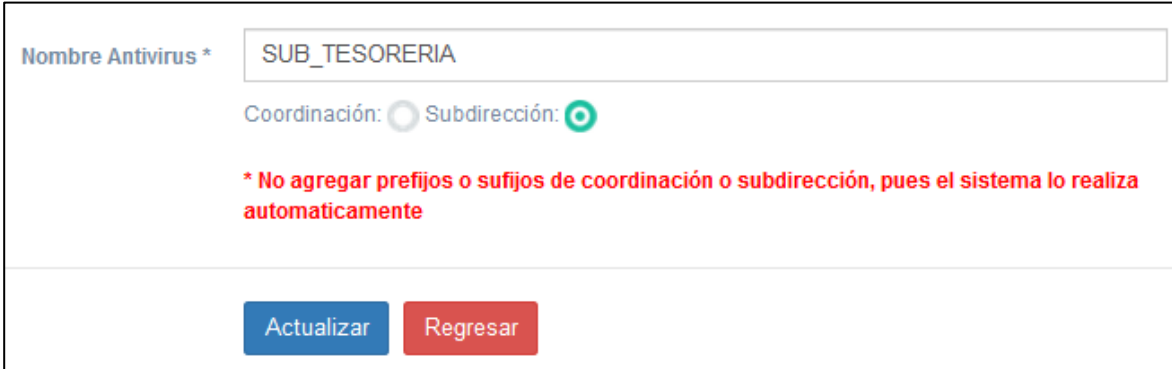
*** No agregar prefijos o sufijos de coordinación o subdirección, pues el sistema lo realiza automáticamente**

Guardar **Regresar**

Una vez diligenciado el nombre de la nueva oficina, se debe dar clic en el botón “guardar” para crear la nueva oficina, o dar clic en el botón “regresar” para anular la acción y regresar a la vista anterior.

- **Editar oficinas**


Para editar una oficina ya existente, se debe dar clic en el botón “editar”  y se nos mostrará la siguiente ventana.

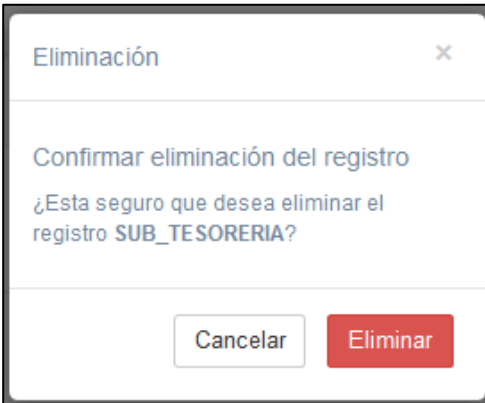


Form for editing an office. It contains a text input field labeled "Nombre Antivirus *" with the value "SUB_TESORERIA". Below it are two radio buttons: "Coordinación:" (unselected) and "Subdirección:" (selected). A red warning message states: "* No agregar prefijos o sufijos de coordinación o subdirección, pues el sistema lo realiza automaticamente". At the bottom are two buttons: "Actualizar" (blue) and "Regresar" (red).

Luego de editar el nombre de la oficina, podemos dar clic en el botón “actualizar” para guardar los cambios, o de lo contrario, dar clic en el botón “regresar” para descartar los cambios a realizar.

- **Eliminar oficina.**

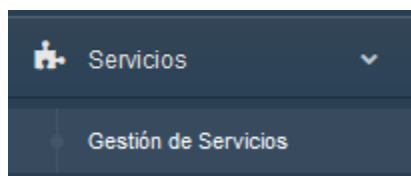
Para eliminar una oficina ya existente, se debe dar clic en el botón “eliminar”  y se mostrara una ventana de confirmación como la siguiente mostrada.



Confirmation dialog titled "Eliminación" with a close button (X). The text inside says: "Confirmar eliminación del registro" and "¿Esta seguro que desea eliminar el registro SUB_TESORERIA?". At the bottom are two buttons: "Cancelar" (white) and "Eliminar" (red).

El caso de estar seguro, se debe dar clic en el botón “eliminar” para confirmar o de lo contrario en el botón “cancelar”.

GESTION DE SERVICIOS



Al dar clic en el menú de servicios, se despliega un submenú de gestión de servicios.







Allí se puede visualizar una tabla con los diferentes tipos de servicios registrados en el sistema y botones para crear nuevos tipos de servicios, editar y eliminar tipos de servicios ya existentes.

Gestión Servicios

Servicios Listado Servicios

Nuevo Servicio

Copy CSV Print Search:

#	Nombre servicio	Editar	Eliminar
1	Técnico		
2	Ofimático		
3	Apoyo		

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

- **Crear servicios.**

Para crear un nuevo tipo de servicios, basta con dar en el botón “nuevo servicio” y se mostrará la siguiente ventana.


Nombre servicio *

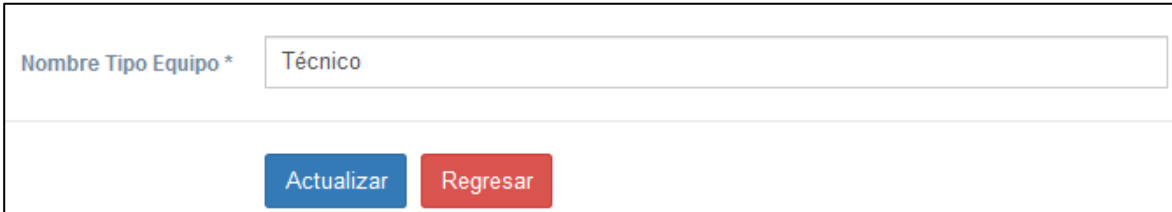
Guardar **Regresar**

Una vez diligenciado el nombre del nuevo tipo de servicio, se debe dar clic en el botón “guardar” para crear el nuevo tipo de servicio, o dar clic en el botón “regresar” para anular la acción y regresar a la vista anterior.

- **Editar tipo de servicio.**

Para editar un tipo de servicio ya existente, se debe dar clic en el botón “editar”

 y se nos mostrará la siguiente ventana.



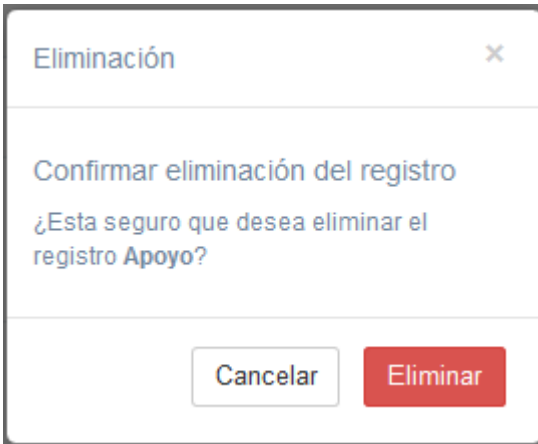
A screenshot of a web form for editing a service type. It features a text input field labeled 'Nombre Tipo Equipo *' containing the word 'Técnico'. Below the input field are two buttons: a blue 'Actualizar' button and a red 'Regresar' button.

Luego de editar el nombre del nuevo tipo de servicio, podemos dar clic en el botón “actualizar” para guardar los cambios, o de lo contrario, dar clic en el botón “regresar” para descartar los cambios a realizar.

- **Eliminar tipo de servicio.**

Para eliminar un tipo de servicio ya existente, se debe dar clic en el botón

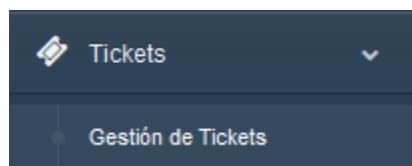
“eliminar”  y se mostrara una ventana de confirmación como la siguiente mostrada.



A screenshot of a confirmation dialog box titled 'Eliminación'. The text inside asks 'Confirmar eliminación del registro' and '¿Esta seguro que desea eliminar el registro Apoyo?'. At the bottom, there are two buttons: a white 'Cancelar' button and a red 'Eliminar' button.

El caso de estar seguro, se debe dar clic en el botón “eliminar” para confirmar o de lo contrario en el botón “cancelar”.

GESTION DE TICKETS




Al dar clic en el menú de tickets, se despliega un submenú de gestión de tickets.

Allí se puede visualizar una tabla con los diferentes tickets registrados en el sistema por parte del usuario y botones para crear nuevos tickets, ver, reabrir y cerrar los tickets registrados.

Las funcionalidades de este módulo son las siguientes:

- Crear ticket.
- Ver ticket.
- Cerrar ticket.
- Reabrir ticket.

- **Crear Ticket.**

Para crear un ticket debemos dar clic en el botón “Nuevo ticket”  y se nos abrirá la interfaz que nos permitirá registrar la información necesaria para radicar un ticket en el sistema.

Gestión Tickets

Tickets

Listado Tickets

Nuevo Ticket

Copy CSV Print

Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			

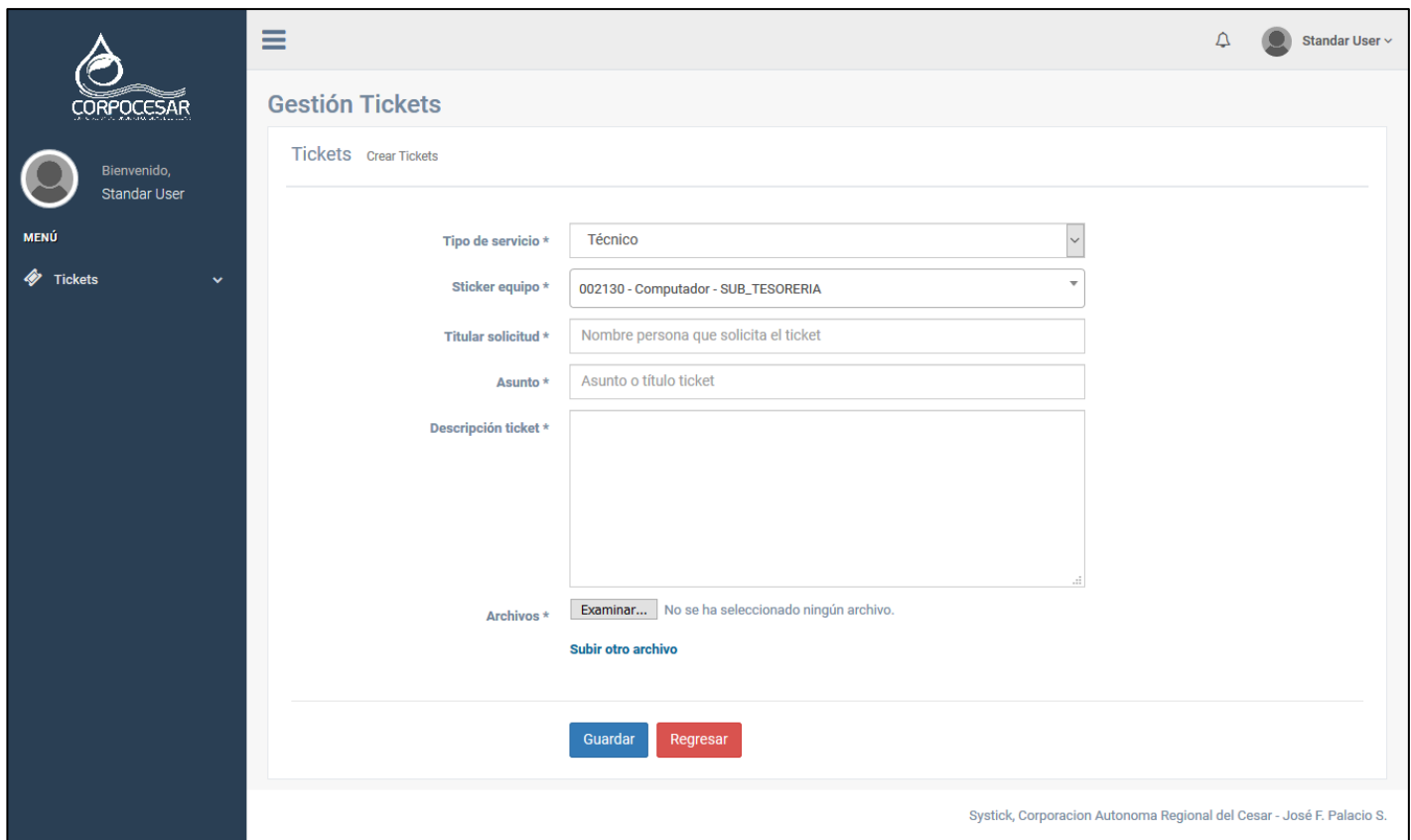
Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1


Next

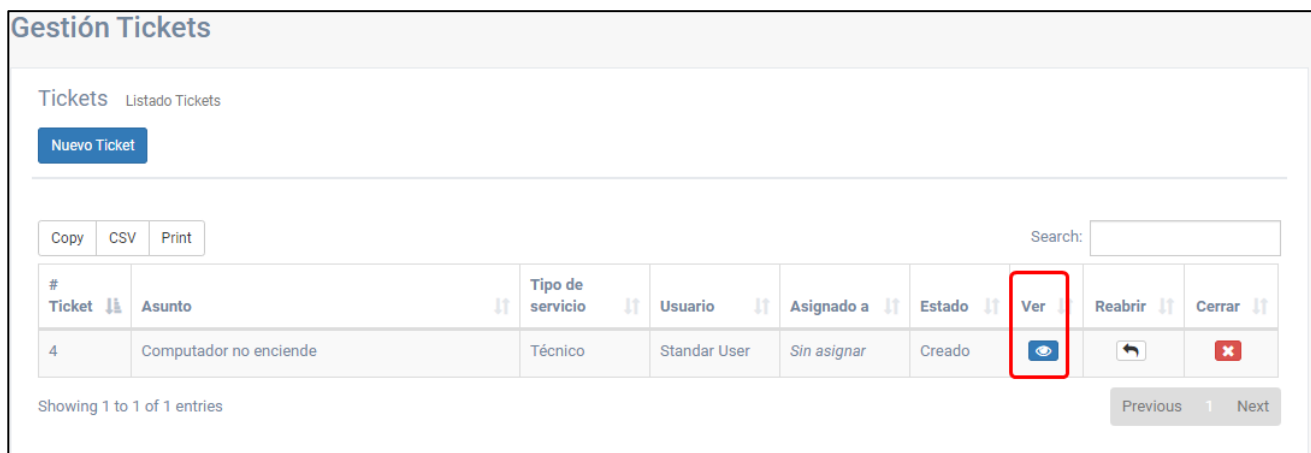
Al crear un nuevo ticket se nos mostrara la siguiente ventana.






The screenshot shows the 'Gestión Tickets' interface. On the left is a dark sidebar with the 'CORPOCESAR' logo, a user profile for 'Standar User', and a 'MENÚ' with a 'Tickets' option. The main area is titled 'Gestión Tickets' and contains a form for creating a new ticket. The form fields are: 'Tipo de servicio *' (dropdown with 'Técnico'), 'Sticker equipo *' (dropdown with '002130 - Computador - SUB_TESORERIA'), 'Titular solicitud *' (text input with placeholder 'Nombre persona que solicita el ticket'), 'Asunto *' (text input with placeholder 'Asunto o título ticket'), and 'Descripción ticket *' (large text area). Below these is an 'Archivos *' section with an 'Examinar...' button and the text 'No se ha seleccionado ningún archivo.' and a link 'Subir otro archivo'. At the bottom are 'Guardar' and 'Regresar' buttons. The footer text reads 'Systick, Corporacion Autonoma Regional del Cesar - José F. Palacio S.'

- **Ver Ticket.**

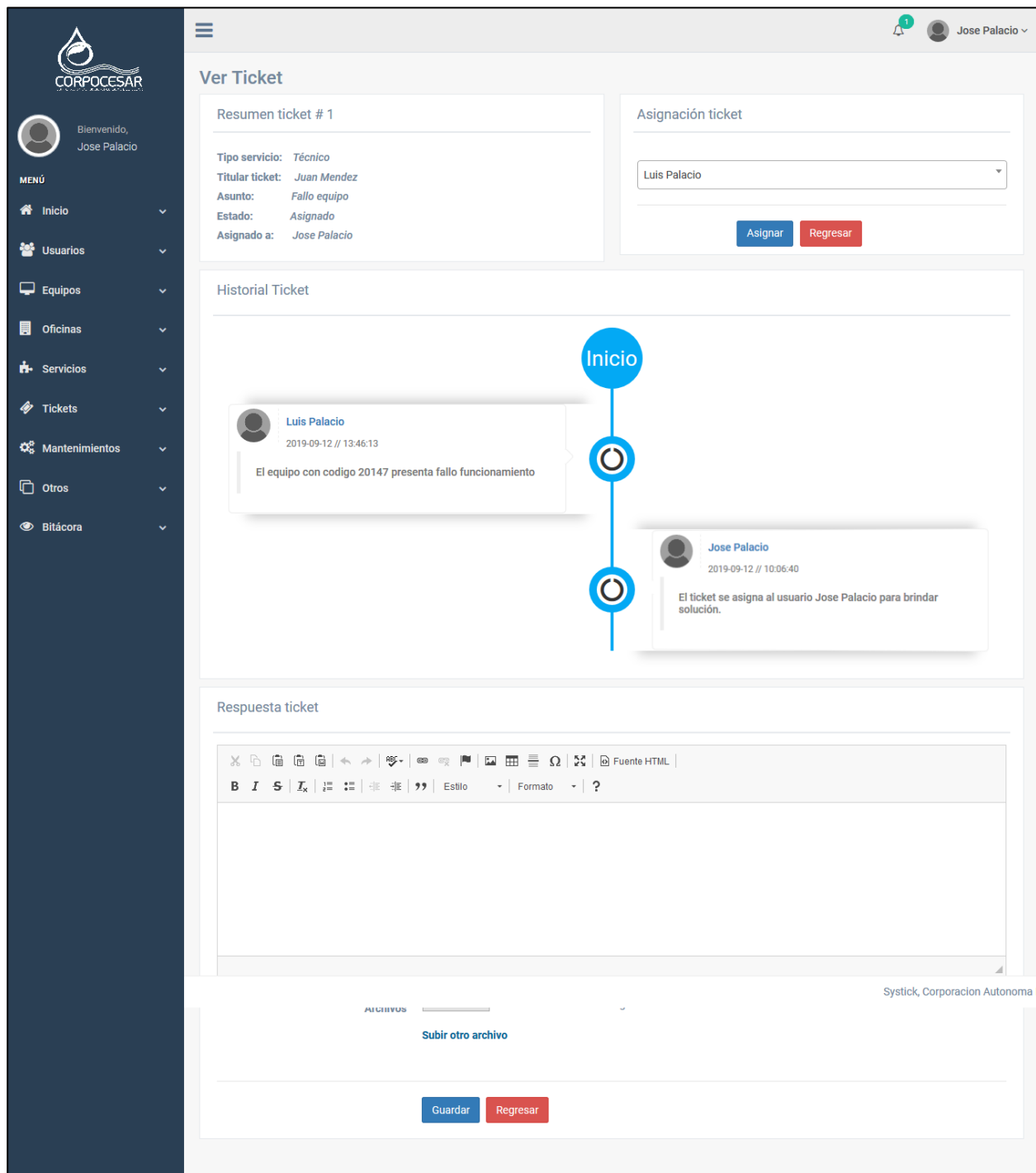
Para visualizar un ticket debemos dar clic en el botón “ver”  y se nos abrirá la interfaz que nos permitirá ver lo que ha escrito el usuario al radicar la solicitud, la respuesta por parte del administrador asignado e información general del ticket creado, tal como se ve en la siguiente imagen.



The screenshot shows the 'Gestión Tickets' interface in list view. It includes a 'Nuevo Ticket' button, a search bar, and a table of tickets. The table has columns for '# Ticket', 'Asunto', 'Tipo de servicio', 'Usuario', 'Asignado a', 'Estado', 'Ver', 'Reabrir', and 'Cerrar'. The 'Ver' column contains an eye icon, which is highlighted with a red box in the original image. Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and there are 'Previous', '1', and 'Next' navigation buttons.

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			

En la siguiente vista encontraremos información como el número de ticket, tipo de servicio, quien fue la persona que radicó el ticket, en qué estado se encuentra y quien es el usuario administrador que tiene dicha solicitud asignada para darle solución. Además de ver en la parte izquierda lo que escribió el usuario y en la parte derecha lo que responde el usuario administrador que tiene asignada la solicitud.



Ver Ticket

Bienvenido, Jose Palacio

MENÚ

- Inicio
- Usuarios
- Equipos
- Oficinas
- Servicios
- Tickets
- Mantenimientos
- Otros
- Bitácora

Resumen ticket # 1

Tipo servicio: Técnico
 Titular ticket: Juan Mendez
 Asunto: Fallo equipo
 Estado: Asignado
 Asignado a: Jose Palacio

Asignación ticket

Luis Palacio

Asignar Regresar

Historial Ticket

Inicio

Luis Palacio
 2019-09-12 // 13:46:13
 El equipo con codigo 20147 presenta fallo funcionamiento

Jose Palacio
 2019-09-12 // 10:06:40
 El ticket se asigna al usuario Jose Palacio para brindar solución.


Respuesta ticket

Subir otro archivo

Guardar Regresar

Systick, Corporacion Autonoma

- **Cerrar ticket.**

Para cerrar un ticket primero debe estar asignado a un usuario administrador y basta con dar clic en el botón “cerrar” . Esta acción permitirá seguir visualizando las respuestas del ticket pero bloqueara la caja de texto que permite dar respuesta.

Gestión Tickets

Tickets

Listado Tickets

Nuevo Ticket

Copy CSV Print

Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Creado			


Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

- **Reabrir ticket.**

Para reabrir un ticket, debemos dar clic en el botón “reabrir” . Esta acción permite volver a responder un ticket cerrado previamente.

Gestión Tickets

Tickets

Listado Tickets

Nuevo Ticket

Copy CSV Print

Search:

# Ticket	Asunto	Tipo de servicio	Usuario	Asignado a	Estado	Ver	Reabrir	Cerrar
4	Computador no enciende	Técnico	Standar User	Sin asignar	Cerrado			

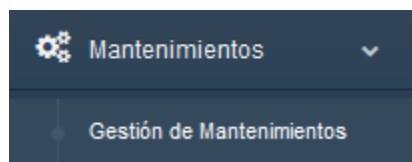
Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

GESTION DE MANTENIMIENTOS



Al dar clic en el menú de mantenimientos, se despliega un submenú de gestión de mantenimientos.

Allí se puede visualizar una tabla con los diferentes mantenimientos registrados en el sistema por parte del súper usuario y administradores, además, se encontraran botones para crear nuevos mantenimientos, editar y consultar los mantenimientos registrados.

Gestión Mantenimientos

Mantenimientos
Listado Mantenimientos

Nuevo Mantenimiento

Copy CSV Print
Search:

cod	Tipo	Sticker equipo	Tipo equipo	Oficina	Fecha ingreso	Fecha programada	Fecha entrega	Estado	Editar	Ver
1	Correctivo	002146	Computador	COORD_CREDITOS	1994-03-15	1994-03-15	1994-03-16	Finalizado		
2	Preventivo	002146	Computador	COORD_CREDITOS	2019-09-12	2019-09-11	2019-09-13	Finalizado		
3	Correctivo	002146	Computador	COORD_CREDITOS	2018-11-11		2018-11-12	Finalizado		

Showing 1 to 3 of 3 entries
Previous 1 Next

- **Crear mantenimientos.**

Para crear un nuevo mantenimiento, damos clic en el botón “nuevo mantenimiento” y se nos mostrara la siguiente ventana.

Gestión Mantenimientos

Mantenimientos [Crear Mantenimiento](#)

Tipo Mantenimiento *

Preventivo

Sticker Equipo *

Seleccione equipo

Fecha ingreso *

dd / mm / aaaa

Fecha programada

dd / mm / aaaa

Fecha entrega

dd / mm / aaaa

Estado recibido *

Acciones realizadas


Conclusiones o recomendaciones

Guardar

Regresar

Una vez diligenciado los campos requeridos en el formulario de mantenimiento, se debe dar clic en el botón “guardar” para crear el nuevo mantenimiento, o dar clic en el botón “regresar” para anular la acción y regresar a la vista anterior.

- **Editar mantenimiento.**

Para editar un mantenimiento, basta con dar clic en el botón “editar”  al lado derecho del mantenimiento deseado en la lista y se nos visualizara la siguiente ventana.

Gestión Mantenimientos

Mantenimientos Editar Mantenimiento

Tipo Mantenimiento *

Preventivo

Sticker Equipo *

002146 - Computador - COORD_CREDITOS

Fecha ingreso *

15 / 03 / 2019

Fecha programada

dd / mm / aaaa

Fecha entrega

dd / mm / aaaa

Estado recibido *

Buen estado.

Acciones realizadas *

Conclusiones o recomendaciones *

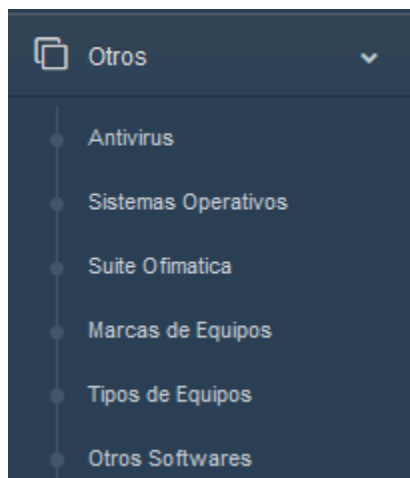
Actualizar

Regresar

Una vez diligenciado los campos deseados en la edición del mantenimiento, se puede dar clic en el botón “actualizar” para guardar los cambios, o de lo contrario, dar clic en el botón “regresar” para descartar la información diligenciada y regresar a la vista anterior. Cabe resaltar que en este módulo solo se podrán editar los campos que se hayan dejado previamente en blanco, una vez diligenciados todos

los campos, el mantenimiento se podrá consultar mas no editar. Lo anterior por motivos de integridad y seguridad de la información registrada.

GESTION OTROS



Al dar clic en el menú de otros, se despliega un submenú de gestión de otros.









En este módulo se pueden crear, consultar, modificar y eliminar los diferentes antivirus, sistemas operativos, suites de ofimática, marcas de equipos, tipos de equipos y otros softwares que se puedan instalar en los equipos.

Gestión Suite Ofimatica

Ofimatica Listado Suites Ofimaticas

[Nueva Suite](#)

Copy CSV Print Search:

#	Sistema Ofimatico	Editar	Eliminar
1	N.A		
2	Office 365		
3	Office 2013 Plus		
4	Office 2016 Enterprise		

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

- **Crear otros**


Para crear un nuevo otros, damos clic en el botón “nuevo...” y se nos mostrara la siguiente ventana.

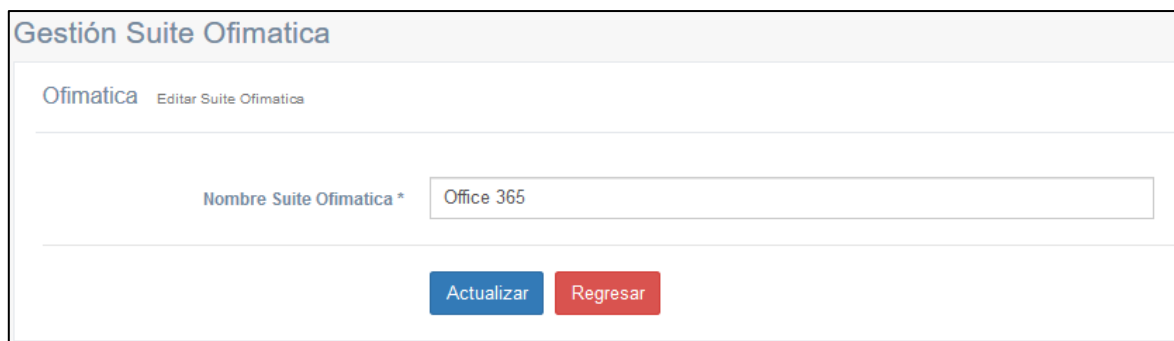


The screenshot shows a web interface titled "Gestión Suite Ofimatica". Below the title, there is a breadcrumb "Ofimatica" and a link "Crear Suite Ofimatica". The main form area contains a label "Nombre Suite Ofimatica *" followed by an empty text input field. At the bottom of the form, there are two buttons: "Guardar" (blue) and "Regresar" (red).

Una vez diligenciado el campo requerido en el formulario, se debe dar clic en el botón “guardar” para crear el nuevo registro, o dar clic en el botón “regresar” para anular la acción y regresar a la vista anterior.

- **Editar otros.**


Para editar los registros creados, damos clic en el botón “editar”  y se nos mostrara la siguiente ventana.

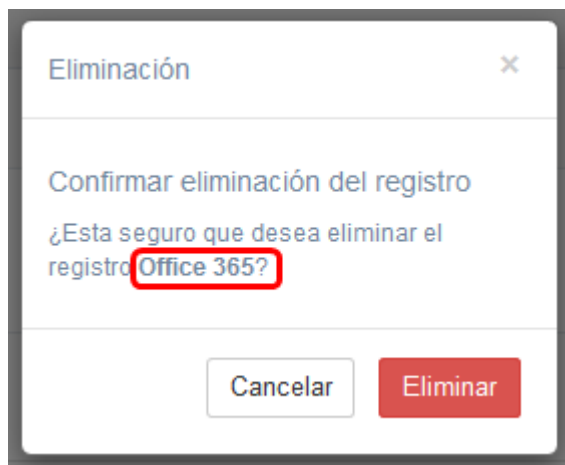


The screenshot shows a web interface titled "Gestión Suite Ofimatica". Below the title, there is a breadcrumb "Ofimatica" and a link "Editar Suite Ofimatica". The main form area contains a label "Nombre Suite Ofimatica *" followed by a text input field containing the value "Office 365". At the bottom of the form, there are two buttons: "Actualizar" (blue) and "Regresar" (red).

Una vez diligenciado el campo requerido en el formulario, se debe dar clic en el botón “actualizar” para modificar el registro existente, o dar clic en el botón “regresar” para anular la acción y regresar a la vista anterior.

- **Eliminar otros**

Para eliminar los registros creados, damos clic en el botón “eliminar”  y se nos mostrara la siguiente ventana.



El caso de estar seguro, se debe dar clic en el botón “eliminar” para confirmar o de lo contrario en el botón “cancelar”. Teniendo en cuenta que los textos señalados pueden cambiar según el registro a eliminar.