

Manual de Usuario

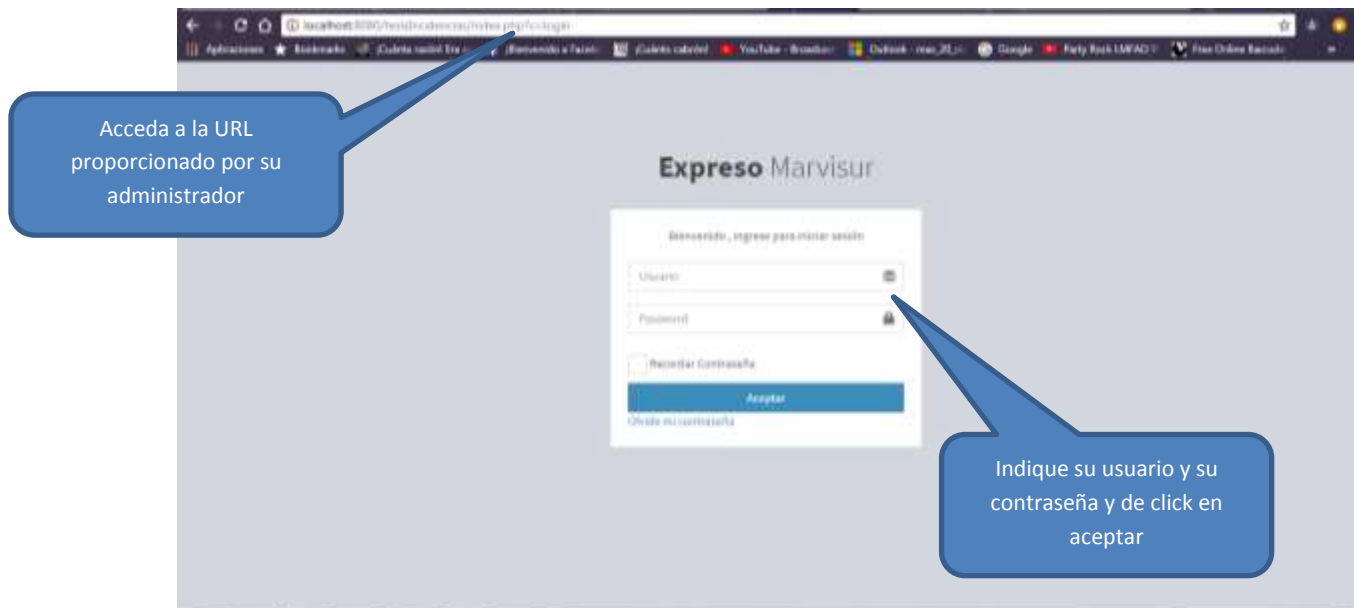
Aplicativo: Sistema gestion de incidencias (SGI)

Contenido

Menu: Login	3
Menu: Home	3
Menu: Clasificar incidencia	4
Menu: Escalar incidencia.....	5
Menu: Aprobar incidencia.....	6
Menu: Resolucion incidencia	8
MENU: Registrar incidencia.....	11

MANUAL DE USUARIO PARA ROL ADMINISTRADOR

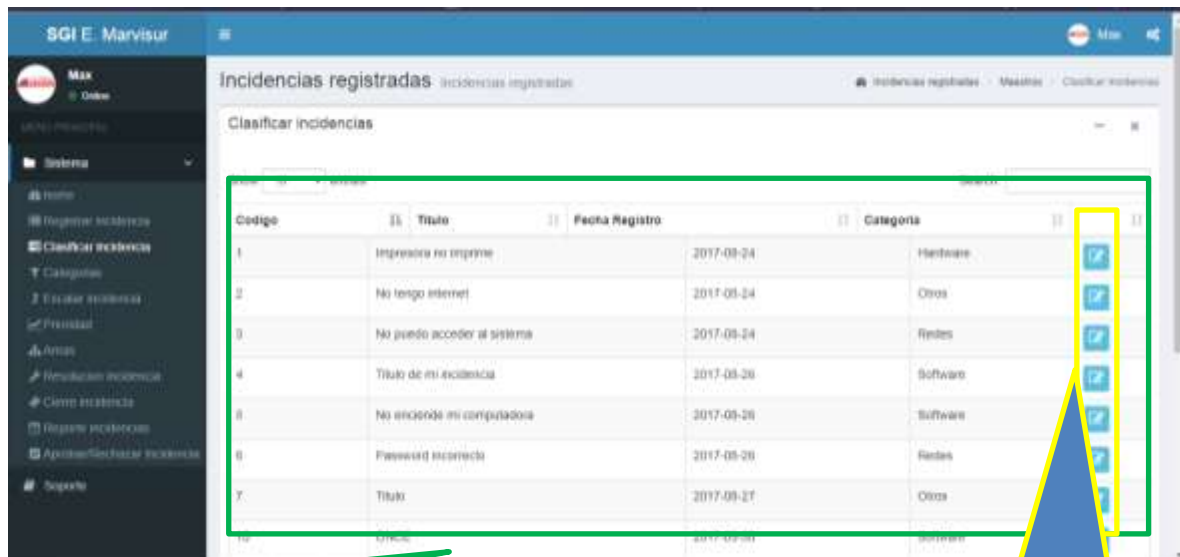
Menu: Login



Menu: Home



Menu: Clasificar incidencia



SGI E. Marvisur

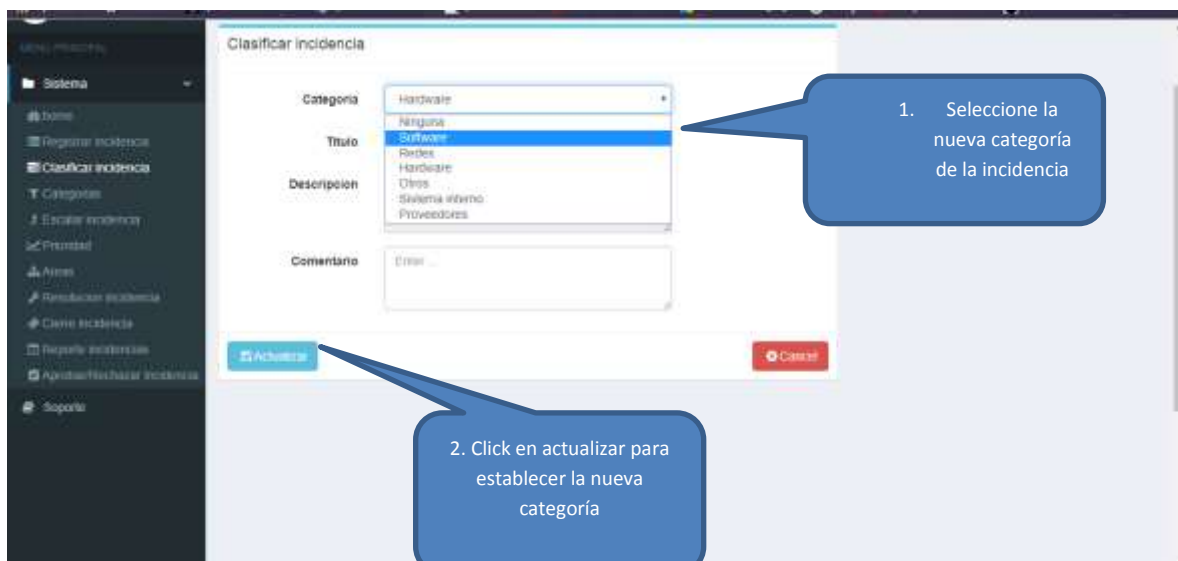
Incidentes registrados

Clasificar incidencias

Codigo	Titulo	Fecha Registro	Categoria
1	Impresora no imprime	2017-03-24	Hardware
2	No tengo internet	2017-03-24	Otros
3	No puedo acceder al sistema	2017-03-24	Redes
4	Titulo de mi incidencia	2017-03-26	Software
5	No enciende mi computadora	2017-03-26	Software
6	Password incorrecto	2017-03-26	Redes
7	Titulo	2017-03-27	Otros
8	Otros	2017-03-28	Software

Lista de incidencias registradas

Click para seleccionar una incidencia y re-clasificar



Clasificar incidencia

Categoria: Hardware, Ninguna, Software, Redes, Hardware, Otros, Sistema externo, Proveedores

Titulo:

Descripcion:

Comentario:

Actualizar

Cancelar

1. Seleccione la nueva categoría de la incidencia
2. Click en actualizar para establecer la nueva categoría

Menu: Escalar incidencia

Escalado de Incidencias

incidencias registradas

Mostrar 10 de 2 items

Code	Titulo	Descripcion	Area	Nivel	Usuario
2	impresora no impone	Software	Logística	Nivel 3	Dennis Guajal
6	no tengo internet	Hardware	Ventas	Nivel 3	Max

Aquí se muestra la lista de incidencias registradas

Click aquí para cambiar la escala de la incidencia

Clasificar incidencia

Nivel Actual: Nivel 3

Nivel: Nivel 3

Responsable: Nivel 3

Motivo: Error ...

1. Seleccione un nuevo nivel para la incidencia

2. Click en actualizar para establecer los nuevos valores

Menu: Aprobar incidencia

SGI E. Marvisur

Aprobar/Rechazar incidencias

Lista de incidencias enviadas

Codigo	Titulo	F. Registro	Categoria	Estado
6	Titulo de mi incidencia	2017-05-26	Software	Enviado
9	No enciende mi computador	2017-05-26	Software	Enviado
6	Password incorrecto	2017-05-26	Redes	Enviado
7	Titulo	2017-05-27	Otros	Enviado
8	ngf5677	2017-05-28	Ninguna	Enviado
9	problema con virus	2017-05-29	Software	Enviado
10	CHCE	2017-05-30	Software	Enviado
11	disa	2017-05-30	Ninguna	Enviado

Lista de incidencias
enviadas

Click para aprobar o
rechazar la incidencia

SGI E. Marvisur

Aprobar y Rechazar incidencia

Datos de incidencia

Categoria: Redes

Area: Contabilidad

Titulo: Password incorrecto

Descripción: Password incorrecto

Adjunto: Ver imagen 1, Ver imagen 2

Rechazar esta incidencia

Seleccione valores para aprobar incidencia

Categoria: Redes

Area: Contabilidad

Nivel: Nivel 1

Urgencia: Baja

Asignar a: Jairo

Aprobar esta incidencia

Si considera que la
incidencia no
procede de click en
Rechazar incidencia

Datos con las que
el usuario envía
una incidencia

Para aprobar la
incidencia de click en
el botón Aprobar
incidencia

Conserve o
establezca nuevos
valores para aprobar
la incidencia

MANUAL DE USUARIO PARA ROL OPERADOR

Menu: Resolucion incidencia

SGI E. Marvisur

Mis incidencias asignadas

show 10 + entries

Código	Título	Categoría	Prioridad	Responsable
6	No tengo internet	Hardware	Medio	MIA

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

En la siguiente lista usted visualizara las incidencias que le han sido designadas

Click en el botón ver para trabajar sobre la incidencia

Ubique el menú Resolución incidencia

SGI E. Marvisur

Reportar incidencia

Datos de incidencia

Categoría: hardware

Área: ventas

Título: No tengo internet

Descripción: He intentado conectarme al sistema pero aparece como si no hubiera internet

Adjunto: Ver imagen 1, Ver imagen 2

Resolucion de incidencia

Tipo solucion: Virtual

Aquí se le muestran los datos informativos de la incidencia

The screenshot shows a web application interface for incident resolution. On the left is a dark sidebar with menu items: 'Inicio', 'Resolución incidencia', 'Cerrar incidencia', 'Reporte incidencia', 'Actualizar/eliminar incidencia', and 'Soporte'. The main content area is titled 'Resolución de incidencia' and includes a sub-header 'Adjunto' with links 'Ver imagen 1' and 'Ver imagen 2'. Below this is a form with two fields: 'Tipo solución' (a dropdown menu currently showing 'Virtual') and 'Descripción' (a text area with placeholder text: 'Describe detalladamente los pasos a realizar para la resolución de la incidencia'). At the bottom of the form are three buttons: a green 'Guardar' button, a red 'Permanecer incógnito' button, and an orange 'Notificar para cerrar' button. Five callout boxes with colored borders point to specific elements: a blue box points to the 'Tipo solución' dropdown; an orange box points to the 'Descripción' text area; a green box points to the 'Guardar' button; a red box points to the 'Permanecer incógnito' button; and a yellow box points to the 'Notificar para cerrar' button.

Inicio

Resolución incidencia

Cerrar incidencia

Reporte incidencia

Actualizar/eliminar incidencia

Soporte

Adjunto Ver imagen 1 Ver imagen 2

Resolución de incidencia

Tipo solución Virtual

Descripción Describe detalladamente los pasos a realizar para la resolución de la incidencia.

Guardar Permanecer incógnito Notificar para cerrar

Indique si la ayuda que va brindar es presencial o virtual

Describe las acciones que va a realizar sobre esta incidencia

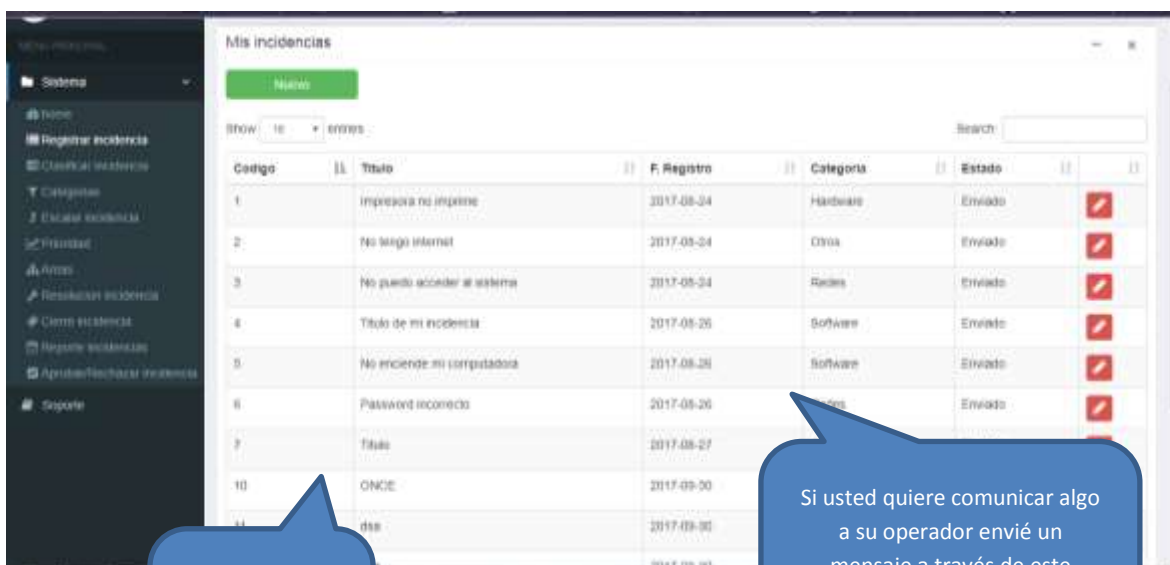
Después de completar los campos de click en guardar para que el usuario sea notificado

Si considera que la incidencia no ha sido asignada de acuerdo a su perfil indíquelo haciendo click aquí

Si considera que la incidencia debe de ser cerrada puedo notificar a administrador haciendo click aquí.

MANUAL DE USUARIO PARA ROL CLIENTE

MENU: Registrar incidencia



Mis incidencias

Nuevo

Show 10 entries

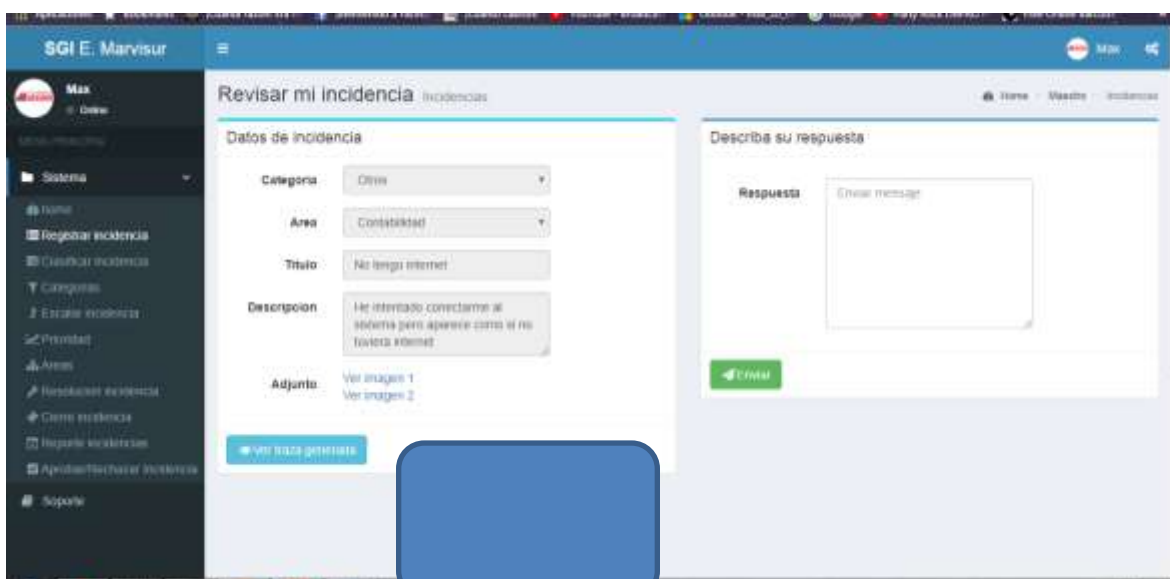
Código	Título	F. Registro	Categoría	Estado
1	Impresora no imprime	2017-05-24	Hardware	Enviado
2	No tengo internet	2017-05-24	Otros	Enviado
3	No puedo acceder al sistema	2017-05-24	Redes	Enviado
4	Título de mi incidencia	2017-05-26	Software	Enviado
5	No enciende mi computadora	2017-05-26	Software	Enviado
6	Password incorrecto	2017-05-26	Ses	Enviado
7	Título	2017-05-27		
10	ONCE	2017-05-30		
11	das	2017-05-30		
		2017-05-31		

Aquí se enlistan sus incidencias enviadas

Aquí usted puede ver el historial de la incidencia

Si usted quiere comunicar algo a su operador envíe un mensaje a través de este formulario

Para conocer los movimientos de su incidencia de click aquí



SGI E: Marvisur

Max

Revisar mi incidencia

Datos de incidencia

Categoría: Otros

Área: Conectividad

Título: No tengo internet

Descripción: He intentado conectarme al sistema pero aparece como si no tuviera internet

Adjunto: Ver imagen 1, Ver imagen 2

Describe su respuesta

Respuesta: Enviar mensaje

Enviar