



Manual de usuario

Enero, 2017

CONTENIDO

1. Introducción
2. Nombre del Sistema
3. Versión del Sistema
4. Imagen del Sistema
5. Fecha de Elaboración
6. Diagrama VTOC del Sistema
7. Descripción del Sistema
8. Pantallas del Sistema
9. Mensajes del Sistema
10. Requerimientos técnicos del sistema, instalación y configuración
11. Entrada y salida del sistema
12. Preguntas frecuentes.

INTRODUCCIÓN:

En el presente manual de usuario se exponen los procesos que los usuarios pueden realizar con el Sistema Automatizado de Solicitud de Soporte Técnico (SASSTEC), instruyéndolos en su uso y en la solución de problemas o dudas que puedan surgir durante la operación.

Nombre del Sistema:

Sistema Automatizado de Solicitud de Soporte Técnico (SASSTEC)

Versión del Sistema: 1.0

Acotación: (El número de versión del sistema en el manual nos permitirá mantener un control sobre las modificaciones que afectarán al sistema original).

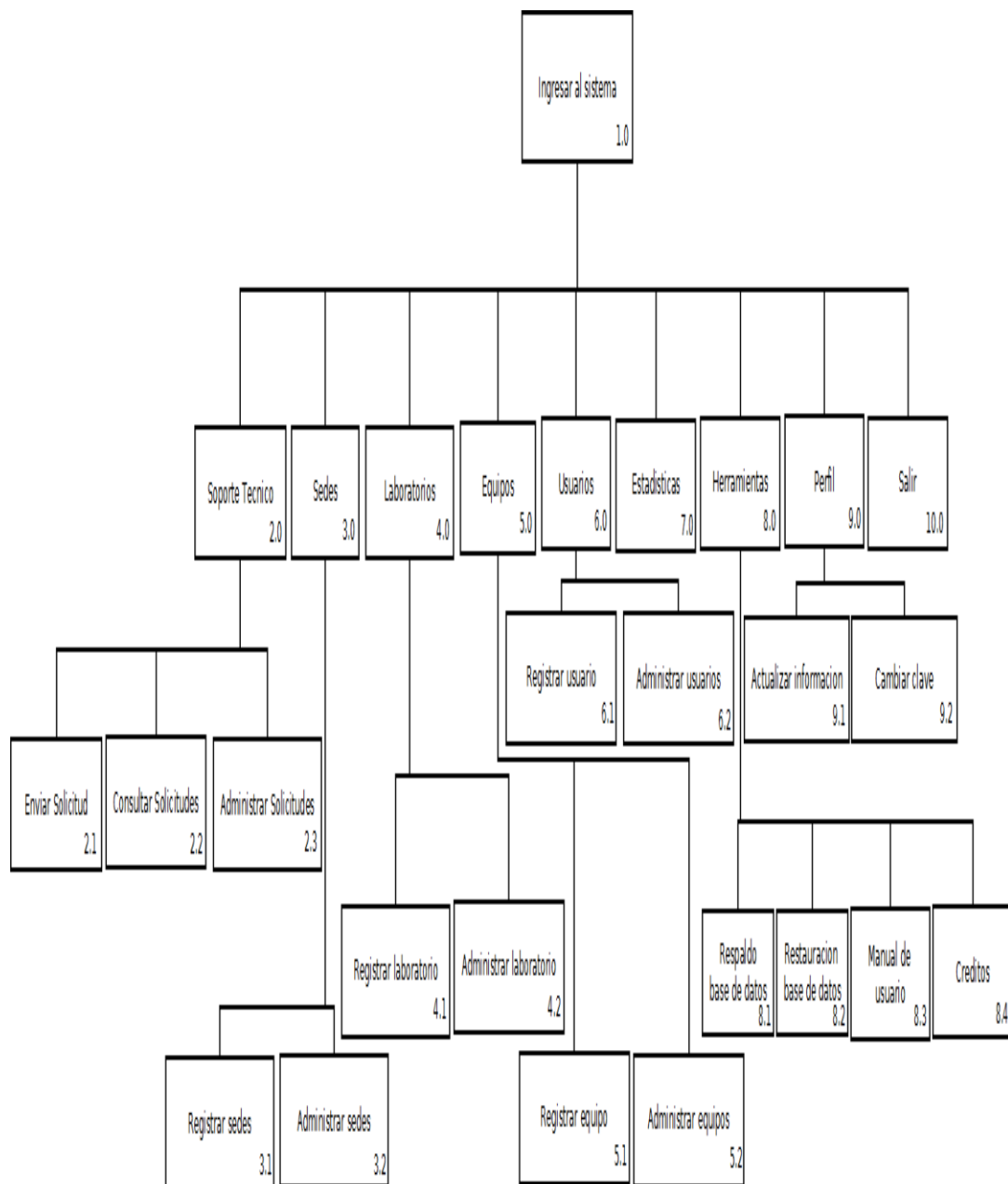
Imagen del Sistema



Fecha de Elaboración:

- Enero de 2017

Diagrama VTOC del Sistema



Descripción del sistema:

El sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para (SASSTEC), es una aplicación web que permite registrar averías de los computadores ubicados en los diferentes laboratorios de la Institución, y emitir así una solicitud de soporte técnico que será enviada a los técnicos encargados del mantenimiento para su pronta reparación.

En el sistema se cuenta con diferentes niveles de usuario, que tienen accesibilidad a diferentes módulos dependiendo de su privilegio. Estos son:

Administrador: Es el que tiene acceso total a las funciones del sistema.

Técnico: En este caso, solo puede hacer solicitudes de soporte técnico, y cambiar el estado de las máquinas.

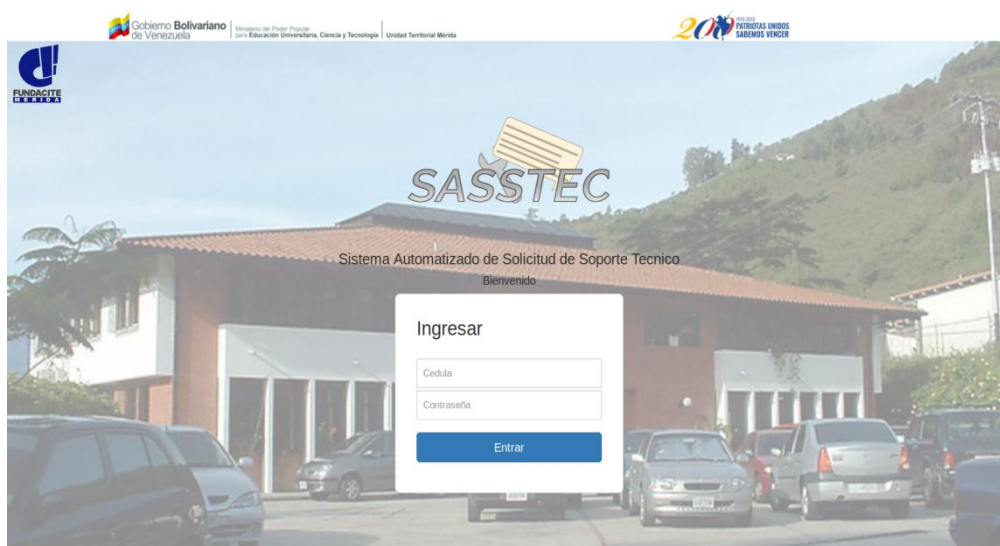
Participante: Solo se le permite la acción a ejecutar solicitud de soporte técnico

Pantallas del Sistema

1. Ingresar al Sistema

Para ingresar al sistema lo hacemos por medio de la pantalla principal, el cual debemos ingresar los siguientes datos:

Ingresamos con la cédula y la contraseña correspondiente



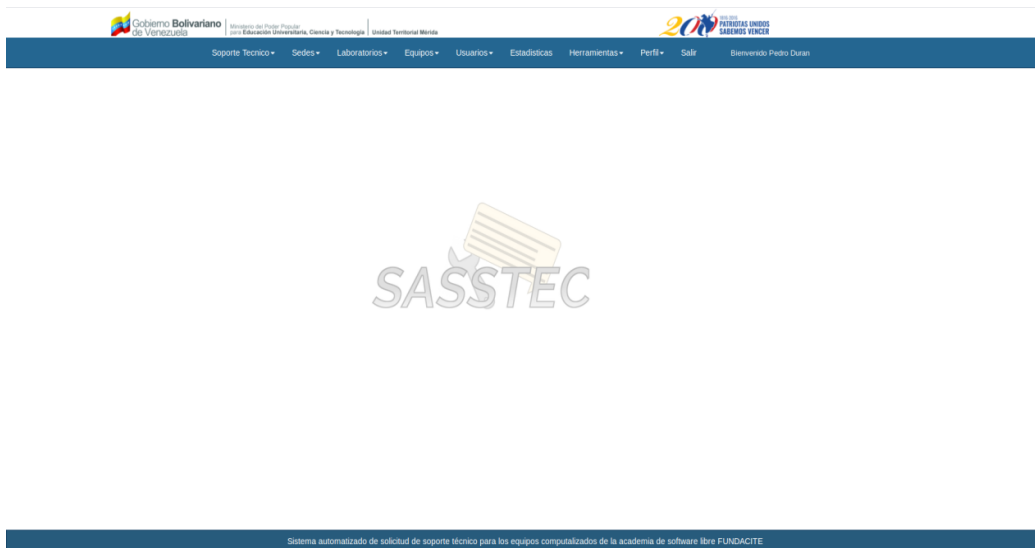
Luego procedemos a ingresar al sistema con los siguientes pasos

2. A continuación se especifica los cargos que tienen acceso al Sistema, en este caso son:

1. Administrador
2. Técnico
3. Participantes

Cada uno de ellos tiene opciones de usuario diferentes, como ya lo habíamos indicado. A continuación describimos las opciones de cada uno de los usuarios del sistema:

2.1 El Administrador tiene una página de inicio como ésta:



2.2. El técnico tiene una página de inicio como se muestra a continuación:



Sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE

2.3. El participante tiene una página de inicio como se observa a continuación:



Sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE

3. A continuación se mostrara el módulo de Enviar Solicitud de Soporte Técnico, el cual lo puede hacer (Administrador, Técnico ,Participante)

Para poder hacer la solicitud de soporte, primero se debe seguir los siguientes pasos.


3.1 Se debe **Registrar la Sede** de donde se encuentre ubicado.


The screenshot shows the 'Registrar Sede' (Register Seat) form. At the top, there is a header with the logo of the 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and the 'Ministerio del Poder Popular para el Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología'. Below the header is a navigation bar with links: 'Soporte Técnico', 'Sedes', 'Laboratorios', 'Equipos', 'Usuarios', 'Estadísticas', 'Herramientas', 'Perfil', 'Salir', and 'Bienvenido Pedro Duran'. The form itself has two input fields: 'Nombre Sede:' and 'Ubicación Sede:'. Below these fields is a blue button labeled 'Registrar sede'. At the bottom of the page, there is a footer that reads: 'Sistema automatizado de solicitudes de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE'.

3.2 Luego de haber asignado la sede, se procede a **Registrar el laboratorio** perteneciente.

The screenshot shows the 'Registrar Laboratorio' (Register Laboratory) form. At the top, there is a header with the logo of the 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and the 'Ministerio del Poder Popular para el Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología'. Below the header is a navigation bar with links: 'Soporte Técnico', 'Sedes', 'Laboratorios', 'Equipos', 'Usuarios', 'Estadísticas', 'Herramientas', 'Perfil', 'Salir', and 'Bienvenido Pedro Duran'. The form has two input fields: 'Sede:' (a dropdown menu showing 'Fundacite Merida - Merida') and 'Nombre Laboratorio:'. Below these fields is a blue button labeled 'Registrar laboratorio'. At the bottom of the page, there is a footer that reads: 'Sistema automatizado de solicitudes de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE'.

3.3. Asimismo, se procede a registra las características del equipo con los campos que son obligatorios (*) como otros que son opcionales


Gobierno Bolivariano de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología
Unidad Territorial Mérida


2018
¡FESTIVIDADES UNIDAS SABEMOS VENCER!

[Soporte Técnico](#)
[Sedes](#)
[Laboratorios](#)
[Equipos](#)
[Usuarios](#)
[Estadísticas](#)
[Herramientas](#)
[Perfil](#)
[Salir](#)
Bienvenido Pedro Durán

Registrar Equipo

Numero Equipo*

Procesador*

Tarjeta de video

Memoria Ram*

Disco duro*

Tarjeta Madre*

Fuente de poder*

Monitor

Teclado

Lector CD/DVD

Sistema Operativo

Sede

Registrar en laboratorio:

Seleccionar


Seleccione Sede


(*) Campos requeridos

Registrar Equipo

Sistema para gestión de solicitudes de soporte técnico para la academia de software libre FUNDACITE

3.4. Luego de ver hecho los registros correspondientes se podrá enviar la solicitud de soporte técnico.


Gobierno Bolivariano de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología
Unidad Territorial Mérida


2018
¡FESTIVIDADES UNIDAS SABEMOS VENCER!

[Soporte Técnico](#)
[Sedes](#)
[Laboratorios](#)
[Equipos](#)
[Usuarios](#)
[Estadísticas](#)
[Herramientas](#)
[Perfil](#)
[Salir](#)
Bienvenido Pedro Durán

Enviar Solicitud de soporte técnico

Sede

Laboratorio

Seleccionar

Seleccione Sede

Equipo

Categoría de la falla

Seleccione Laboratorio

Mouse

Descripción de la falla (Caracteres restantes: 600):

Enviar Solicitud

Sistema automatizado de solictus de soporte técnico para los equipos computizados de la academia de software libre FUNDACITE

4. A continuación se muestra la pantalla donde se administra las solicitudes de soporte técnico ,las cuales solo la puede usar el Administrador y el técnico

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para el Educación, Ciencia y Tecnología | Unidad Territorial Merida

20 años | PATRIOTAS UNIDOS BARINAS VENCE

Soporte Técnico • Sedes • Laboratorios • Equipos • Usuarios • Estadísticas • Herramientas • Perfil • Salir • Bienvenido Pedro Duran

Administrar solicitudes de soporte tecnico

Filtrar por:

Sede:

Estado:

Laboratorio:

Categoría:

Estado: Sin reparar ● [Ver historial de cambios](#)

Cambiar estado: Eliminar

[Descargar PDF](#)

Sede: Fundacite merida
Equipo: 1
Enviado por: Pedro Duran

Descripción de la falla:
No prende la maquina.

Estado: Sin reparar ● [Ver historial de cambios](#)

Cambiar estado: Eliminar

[Descargar PDF](#)

Sede: Fundacite merida
Equipo: 1
Enviado por: Pedro Duran

Descripción de la falla:
El mouse no funciona.

Sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computizados de la academia de software libre FUNDACITE

4.1 el administrador y el técnico podrán cambiar el estatus si el equipo se reparó o no.

5. En esta pantalla se mostrara la información correspondiente de los equipos , donde se podrá filtrar de acuerdo a la características de cada equipo, solo lo podrá hacer el administrador

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para el Educación, Ciencia y Tecnología | Unidad Territorial Merida

20 años | PATRIOTAS UNIDOS BARINAS VENCE

Soporte Técnico • Sedes • Laboratorios • Equipos • Usuarios • Estadísticas • Herramientas • Perfil • Salir • Bienvenido Pedro Duran

Administrar equipos

Filtrar por:

Procesador:

Memoria Ram:

Tarjeta madre:

Monitor:

Lector CD / DVD:

Sede:

Tarjeta grafica:

Disco duro:

Fuente de poder:

Teclado:

Sistema Operativo:

Laboratorio:

#	Procesador	Tarjeta grafica	Memoria ram	Disco duro	Tarjeta madre	Fuente poder	Monitor	Teclado	Lector CD/DVD	Sistema Operativo	Sede	Laboratorio
001	deded	dedede	deded	edede	dedede	deded	edede	deded	deded	edede	Sede	Lab1

[Editar](#) Eliminar

Sistema para gestion de solicitudes de soporte tecnico para la academia de software libre FUNDACITE

5.1 Además se podrá editar y eliminar los datos suministrados.

6. A continuación se mostrara en la siguiente pantalla el módulo de registrar usuarios en cual solo lo puede realizar el encargo del sistema (el administrador)

The screenshot shows the 'Registrar Usuario' (Register User) form. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Gobierno Bolivariano de Venezuela and the text 'Sistema para gestion de solicitudes de soporte tecnico para la academia de software libre FUNDACITE'. The form itself has a title 'Registrar Usuario' and a 'Registrar tecnico' button. The form fields are: 'Nombre y Apellido' (Name and Surname), 'Cedula' (ID), 'Correo' (Email), and 'Nivel de privilegio' (Privilege Level) with a dropdown menu showing 'Tecnico'.

6.1 El administrador registrara al usuario con su cedula, correo y le asignara el nivel de privilegio

7. En esta opción el administrador puede filtrar los datos de los usuarios

The screenshot shows the 'Administrar usuarios' (Manage Users) page. It features a navigation bar at the top with the same logo and text as the previous page. Below the navigation bar, there is a 'Filtrar por:' (Filter by) section with input fields for 'Nombre' (Name) and 'Cedula' (ID), and a 'Nivel de privilegio' (Privilege Level) dropdown menu. The main content area displays a table of users with columns for 'Cedula', 'Nombre', 'Correo', 'Tipo', and 'Estado'. Each row has three action buttons: 'Habilitar' (Enable), 'Eliminar' (Delete), and 'Cambiar privilegio' (Change privilege). The table lists five users: Jose Molina (Tecnico, Deshabilitado), Jose Medina (Tecnico, Habilitado), user@dominio (Tecnico, Habilitado), Pedro Duran (Administrador, Habilitado), and Pedro d (Tecnico, Habilitado). At the bottom, there is a pagination control showing '1' of 1 page.

7.1 El administrador es el único que puede cambiar el estado del usuario habilitarlo y deshabilitarlo del sistema

7.2 El administrador también podrá eliminarlo

7.3 El administrador podrá cambiar el privilegio de los usuarios

8. En la siguiente pantalla se mostrara las estadísticas que arroja el sistema en este caso solo las podrá ver el Administrador y el Técnico.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Universidad del Valle del Tuyá | Unidad Territorial Miranda

Soporte Técnico • Sedes • Laboratorios • Equipos • Usuarios • Estadísticas • Herramientas • Perfil • Salir • Bienvenido Pedro Duran

Estadísticas

Sede
Seleccionar

Fecha inicio: Fecha fin:

Tipo
☒ Falla mas comun ☐ Equipo con mas fallas

Generar estadística Imprimir

Sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE

8.1. A si mismo se buscara la información por sede y fecha en la que se elaboró el registro donde mostrara la falla más común del equipo y el equipo que genere más fallas

9. En la pantalla que se muestra a continuación muestra el respaldo de la base de datos donde se oprime el botón lateral izquierdo parte baja el cual solo lo puede hacer el Administrador del sistema



10. En esta opción se muestra la restauración de la base de datos, donde Administrador es el único que lo puede hacer.



11. luego como podemos observar en la siguiente pantalla nos muestra la actualización de información de los usuarios el cual tiene acceso todos los usuarios (Administrador, Técnico, Participante).

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología | Unidad Territorial Merida

20 años PATRIOTAS UNIDOS SABERES VENCEN

Soporte Técnico • Sedes • Laboratorios • Equipos • Usuarios • Estadísticas • Herramientas • Perfil • Salir • Bienvenido Pedro Duran

Actualizar informacion

Nombre y Apellido: Pedro Duran

Correo: Correo@dominio.com

Pregunta de seguridad activa: ☐

Pregunta de seguridad: Nombre de tu primera mascota

Respuesta de seguridad:

Actualizar perfil

Sistema automatizado de solicitudes de soporte tecnico para los equipos computizados de la academia de software libre FUNDAGITE

11.1 Se procederá a ingresar los datos correspondientes del usuario que desea actualizar


11.2 Luego se activa la pregunta de seguridad

11.3 Se selecciona la pregunta de seguridad

11.4 Verificar la pregunta de seguridad

11.5 Luego se oprime el botón actualizar perfil


12. En esta opción se realizara el cambio de clave (Administrador, Técnico, Participantes)



Gobierno Bolivariano de Venezuela

Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

Unidad Territorial Mérida



200 años

REPUBLICA VENEZOLANA UNIDOS SABEMOS VENCER

Soporte Técnico

Sedes

Laboratorios

Equipos

Usuarios

Estadísticas

Herramientas

Perfil

Salir

Bienvenido Pedro Durán

Cambiar clave

Escriba su clave actual

Escriba la nueva clave:

Confirme la nueva clave:

Cambiar clave

Sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computarizados de la academia de software libre FUNDACITE

13.1 El usuario registrara su nueva clave

Mensajes del sistema

A continuación se muestra cada uno de los mensajes que ejecuta el sistema luego de realizar los campos requeridos

Módulo	Registro	Mensaje
Ingresar	El usuario ingresa la clave incorrectamente.	Clave incorrecta.
Ingresar	El usuario ingresa un número de cédula que no se encuentra registrado en el sistema.	No existe un usuario con la cédula: (cédula ingresada por el usuario).
Ingresar	El usuario se encuentra deshabilitado en el sistema.	Usted se encuentra deshabilitado en el sistema.
Enviar solicitud de soporte técnico	El usuario envía una nueva solicitud de soporte técnico.	Solicitud enviada correctamente.

Administrar solicitudes de soporte técnico	El usuario selecciona la opción para actualizar el estado de las solicitudes.	¿Desea actualizar el estado?
Administrar solicitudes de soporte técnico	El usuario confirma la actualización del estado.	Estado actualizado correctamente.
Administrar solicitudes de soporte técnico	El usuario selecciona una opción para eliminar la solicitud de soporte técnico.	¿Desea eliminar la solicitud?
Administrar solicitudes de soporte técnico	El usuario confirma eliminar la solicitud.	Solicitud eliminada correctamente.
Registrar laboratorio	El usuario registra un nuevo laboratorio.	Laboratorio registrado correctamente.
Administrar laboratorios.	El usuario selecciona la opción para editar un laboratorio.	¿Desea editar este laboratorio?
Administrar laboratorios.	El usuario actualiza la información de un laboratorio.	Laboratorio actualizado correctamente.
Registrar equipo	El usuario registra un nuevo equipo.	Equipo registrado correctamente.
Registrar equipo	El usuario intenta registrar un equipo que ya se encuentra en el laboratorio especificado	Este equipo ya se encuentra registrado.
Administrar equipos	El usuario selecciona la opción para editar el equipo.	¿Desea editar este equipo?

Registrar usuario	El administrador registra un nuevo usuario en el sistema.	Usuario registrado correctamente, la clave inicialmente es la cedula, puede cambiarla una vez que ingrese en la sección de: "Perfil/Cambiar clave"
Administrar usuario	El administrador selecciona la opción de deshabilitar un usuario del sistema.	¿Desea deshabilitar a este usuario del sistema?
Administrar usuario	El administrador confirma la opción de deshabilitar un usuario del sistema.	Usuario deshabilitado correctamente.
Administrar usuario	El administrador selecciona la opción de habilitar un usuario del sistema.	¿Desea habilitar a este usuario en el sistema?
Administrar usuario	El administrador confirma la opción de habilitar un usuario del sistema.	Usuario habilitado correctamente.
Editar nivel de privilegio	El administrador selecciona el nuevo nivel de privilegio para un usuario.	Nivel de privilegio actualizado correctamente.
Editar nivel de privilegio	El administrador trata de cambiar el nivel de privilegio al único administrador que existe en el sistema.	No se puede cambiar el privilegio: Debe existir al menos un administrador.

1. Requerimientos técnicos del sistema, instalación y configuración

Requerimientos técnicos del sistema:

Debe tener instalada las siguientes aplicaciones:

- MySQL 5.7.1.1
- Apache 2.4.18
- PHP 5.6.19.

En cuanto al hardware debe cumplir con los siguientes estatutos:

- Equipos con capacidad de 512mb de memoria RAM
- Procesador de 1Ghz
- Disco duro disponible 2gb

Procedimiento de Instalación

A continuación se explicará de manera organizada los pasos para la correcta y satisfactoria instalación del sistema automatizado de solicitud de soporte técnico para los equipos computarizados de la Academia de Software Libre, en la Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (SASSTEC), los cuales son los siguientes:

Previo a la implantación del sistema, se deben tener instalados los programas y servidores en el sistema operativo, estos son: MySQL 5.7, Php 5.6 y Apache 2.4

Se procede a copiar el archivo que contiene los componentes del sistema llamado "SASSTEC.zip" al escritorio, se extrae y se copia la carpeta que será pegada en la dirección del servidor local (/var/www/ o en algunos casos es /var/www/html).

A continuación se busca el archivo ubicado en: "/application/config/config.php" Este contiene el código que permite la conexión del sistema con la base de datos, se modifica y se ajusta de acuerdo con el usuario, servidor, clave que contenga el

servidor, luego debe crear una base de datos vacía en mysql y especificar el nombre de la base de datos en el archivo mencionado anteriormente.

Por consiguiente, se ejecuta el sistema dentro del navegador a través de la dirección del servidor siguiendo la barra lateral "/" luego el nombre del sistema (si nuestro servidor es local, la dirección sería: "http://localhost/sastec"), el sistema le indicará los pasos de instalación para su primer uso, le saldrá la ventana para instalar la base de datos por primera vez (ver figura N° 32)

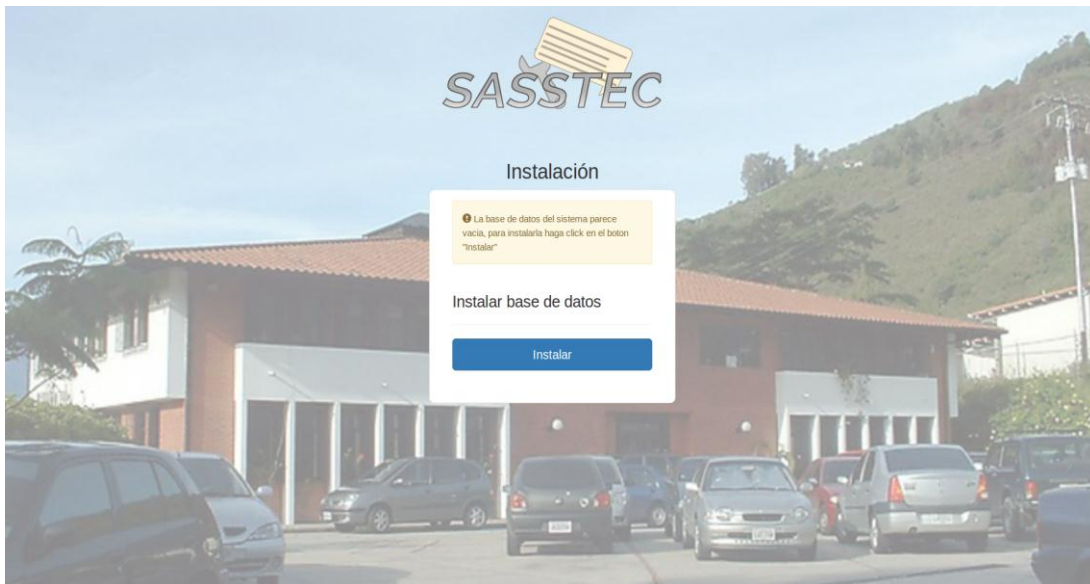


Figura N° 32: Instalación.

La interfaz de usuario le indicará que debe presionar el botón de "Instalar" para instalar la base de datos, una vez presionado dicho botón, la base de datos se comenzará a instalar, una vez finalizado el proceso, el sistema abrirá otra pantalla para agregar la cuenta administrador en el sistema (ver figura N° 33)

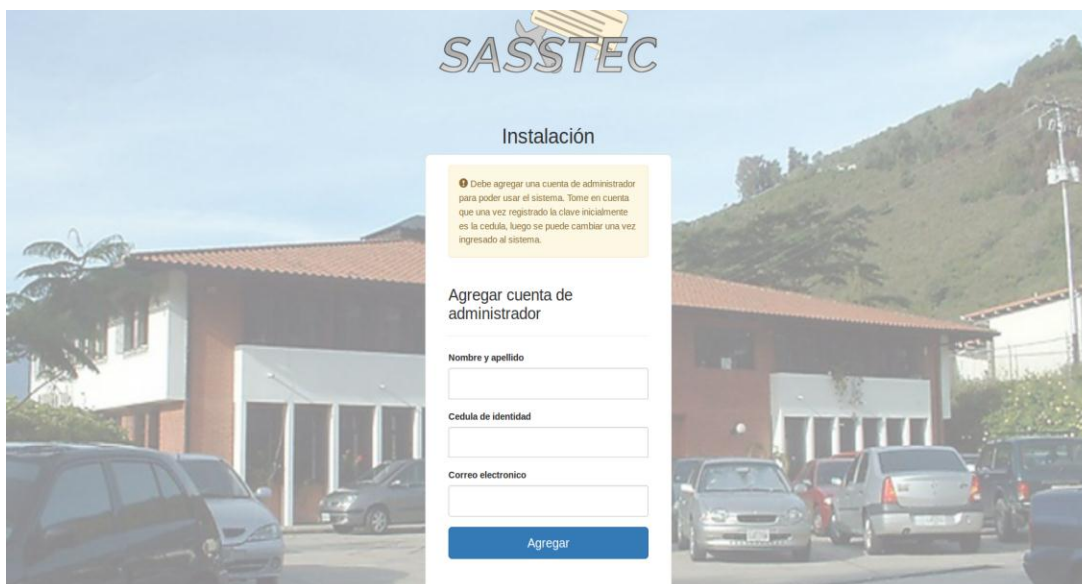


Figura N° 33: Agregar Cuenta de Administrador.

Deberá especificar los siguientes datos: Nombre y apellido, Cedula de identidad y correo electrónico, una vez llenado los campos haga clic en el botón “agregar”, el sistema registrara los datos y quedara listo para ser usado con normalidad.

Enero, 2017