

MANUAL DE USUARIO.

ADMINISTRADOR

Ventana del administrador.



USUARIOS

Tabla que carga los usuarios registrados en la base de datos.

Lista de Usuarios de equipo

Tabla Para Guiarse

Lista de Usuario y Equipos					
	IdUser	Nombre Completo	Puesto	idEquipo	equipo
1	1	OSCAR OSWALDO ORTIZ GARCIA	Director General	1	LAPTOP
2	2	HECTOR NULL MARTINEZ MOREIRA	Directivo	2	LAPTOP
3	3	CAROLINA ODALYS GUERRA MOREIRA	Director Comercial	3	ESCRITORIO
4	4	DANIEL ROBERTO BARILLAS NATARENO	Director de Recursos Humanos	4	LAPTOP
5	5	SOFIA DANIELA SANDOVAL MELGAR	Director de Recursos Humanos	5	ESCRITORIO
6	6	MARCELA ESTEPHANIA ORDÓÑEZ ORTIZ	Director de Recursos Humanos	6	ESCRITORIO
7	7	JOSUE CARLOS CONTRERAS RODRIGUEZ	Recepcionista	7	LAPTOP
8	8	MIGUEL BRYAN FUENTES SALGUERO	Recepcionista	8	LAPTOP
9	9	EDUARDO HUGO GUDIEL RAMONES	Recepcionista	9	LAPTOP
10	10	FATIMA CELESTE RODAS PALMA	Recepcionista	10	ESCRITORIO
11	11	MARVIN JOSUE GUDIEL SANDOVAL	Gerente	11	LAPTOP
12	12	WILLIAM JOEL SALAZAR MUÑOZ	Gerente	12	ESCRITORIO
13	13	YOEL ANTONIO MELGAR SOSA	Gerente	13	LAPTOP
14	14	MARIA YOSELYN MURGA CORDON	Gerente	14	LAPTOP
15	15	JESUS BRYAN BALIENTE SCHNEIDER	Recepcionista	15	ESCRITORIO
16	16	OSCAR OSWALDO ORTIZ GARCIA	Director De Finanzas	16	ESCRITORIO

Cancel

Tabla que carga los técnicos registrados en la base de datos.

Lista de Tecnicos

Tabla Para Guiarse

Lista de Usuario y Equipos							
	Id Usuario	Nombre Completo	Puesto	Perfil	Id Equipo	Estadísticas	Cambair Puesto
○	1	MARVIN JOSUE GUDIEL SANDOVAL	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ADMINISTRADOR	26	Graficas	Cambiar puesto
○	2	WILLIAM JOEL SALAZAR MUÑOZ	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	AUTORIZADOR	27	Graficas	Cambiar puesto
○	3	YOEL ANTONIO MELGAR SOSA	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION REDES	28	Graficas	Cambiar puesto
○	4	MARIA YOSELYN MURGA CORDON	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION PERIFERICOS	29	Graficas	Cambiar puesto
○	5	JESUS BRYAN BALIENTE SCHNEIDER	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION SOFTWARE	30	Graficas	Cambiar puesto
○	6	OSCAR OSWALDO ORTIZ GARCIA	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION HARDWARE	31	Graficas	Cambiar puesto
○	7	HECTOR NULL MARTINEZ MOREIRA	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION HARDWARE	32	Graficas	Cambiar puesto

Cancel

Al hacer click muestra las grafica de ese técnico

Se puede cambiar el puesto haciendo clic en el botón

En **Cambio de Puesto del Técnico** se abre la ventana siguiente y se pueden llenar los campos.

Cambiar puesto

Id Trabajador *

Nombre Completo *

Puesto

Perfil *

Equipo

Listo

Cancelar

TÉCNICOS:

vista del técnico

The screenshot shows a web application interface for a technician. On the left is a sidebar with a profile icon and fields for 'Nombre:', 'E-mail:', 'Puesto:', and 'Movie Details'. The main area is titled 'Tickets Asignados' and contains a table of assigned tickets. A blue arrow points from a yellow callout box to the 'Estados de ticket' column of the table.

ID Ticket	Técnico Asignado	Equipo	Problema	Prioridad	Generado	Plazo Final	Ubicacion	Pendiente	Estado	Estados de ticket
2	YOEL MELGAR	10	PERIFERICO	ALTA	2018-11-06 01:28:39.6	2018-11-06 14:59:59.9	A1213	NO	EN CURSO	Estados de ticket
4	YOEL MELGAR	11	PERIFERICO	BAJA	2018-11-06 01:28:39.6	2018-11-06 14:59:59.9	A1213	NO	TERMINA	Estados de ticket
5	YOEL MELGAR	8	HARDWARE	BAJA	2018-11-07 01:23:14.4	2018-11-07 23:17:04.0	A1213	NO	ESPERA	Estados de ticket
6	MARIA MURGA	1	PERIFERICO	BAJA	2018-11-08 00:29:40.9	2018-09-11 23:11:53.0	A1214	NO	ESPERA	Estados de ticket

Click para saber que ticket tiene asignado

Vista en la cual el técnico da cierre a un ticket

The screenshot shows a form titled 'Cerrar ticket' for closing a ticket. It contains several input fields for technician details and ticket information, followed by 'Listo' and 'Cancelar' buttons.

Cerrar ticket	
Técnico *	<input type="text"/>
Técnico *	<input type="text"/>
Equipo *	<input type="text"/>
Problema	<input type="text"/>
Prioridad *	<input type="text"/>
Generado *	<input type="text"/>
Plazo Final *	<input type="text"/>
Ubicacion *	<input type="text"/>
Pendiente *	<input type="text"/>
Estado *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Listo"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

AUTORIZADOR

Ventana principal, puede asignar y reasignar los tickets a los técnicos.

Tabla de referencia
Tabla para modificar

Tickets y Técnicos

Tabla de tickets sin Asignar (1 of 1)

ID Trabajo Técnico	Técnico	Equipo	Problema	Prioridad	Generado	Plazo Final	Pendiente	Estado	Asignar
7		2			2018-11-08 00:31:37.667		NO	ESPERA	Asignar

Tabla de tickets Asignados (1 of 1)

ID Trabajo Técnico	Técnico Asignado	Equipo	Problema	Prioridad	Generado	Plazo Final	Pendiente	Estado	Asignar
2	YOEL MELGAR	10	PERIFERICOS	ALTA	2018-11-06 01:28:39.6	2018-11-06 14:59:59.997	NO	EN CURSO	Asignar
4	YOEL MELGAR	11	PERIFERICOS	BAJA	2018-11-06 01:28:39.6	2018-11-06 14:59:59.997	NO	TERMINADO	Asignar
5	YOEL MELGAR	8	HARDWARE	BAJA	2018-11-07 01:23:14.403	2018-11-07 23:17:04.0	NO	ESPERA	Asignar
6	MARIA MURGA	1	PERIFERICOS	BAJA	2018-11-08 00:29:40.97	2018-09-11 23:11:53.0	NO	ESPERA	Asignar

Tabla de Técnicos (1 of 1)

Id Técnico	Nombre Completo	Puesto	Perfil	Id Equipo	Editar	Estadísticas
	MARVIN JOSUE GUDIEL	AREA SOPORTE TEC				

Se asigna el ticket al técnico.

Reasignación de ticket a otro

Se debe ingresar el Id del nuevo técnico

Reasignación de Ticket

Id Técnico *

Equipo *

Problema

Prioridad * Seleccione uno

Generado *

Plazo Final *

Ubicación *

Pendiente NO

Estado EN ESPERA

Listo Cancelar

Lista de Técnicos

	Id Usuario	Nombre Completo	Puesto	Perfil	Id Equipo
1		MARVIN JOSUE GUDIEL SANDOVAL	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ADMINISTRADOR	26
2		WILLIAM JOEL SALAZAR MUDÓZ	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	AUTORIZADOR	27
3		YOEL ANTONIO MELGAR SOSA	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION REDES	28
4		MARIA YOSELYN MURGA CORDON	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION PERIFERICOS	29
5		JESUS BRYAN BALIENTE SCHNEIDER	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION SOFTWARE	30
6		OSCAR OSWALDO ORTIZ GARCIA	AREA SOPORTE TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	ESPECIALIZACION HARDWARE	31

Puede seleccionar la prioridad que tiene el ticket

BASE DE CONOCIMIENTO

Vista de la base de conocimientos en la que el técnico puede buscar información sobre problemas anteriores.

Documentación de problemas solucionados

The button/link/text component needs to have a Form in its ancestry. Please add <h:form>.

Problema Tecnico Seleccione uno Equipo 0 Buscar Ingresar Solucion

Lista de Usuario y Equipos

Id	Descripcion
----	-------------

Filtro de búsqueda

Agregar información de la base de conocimientos

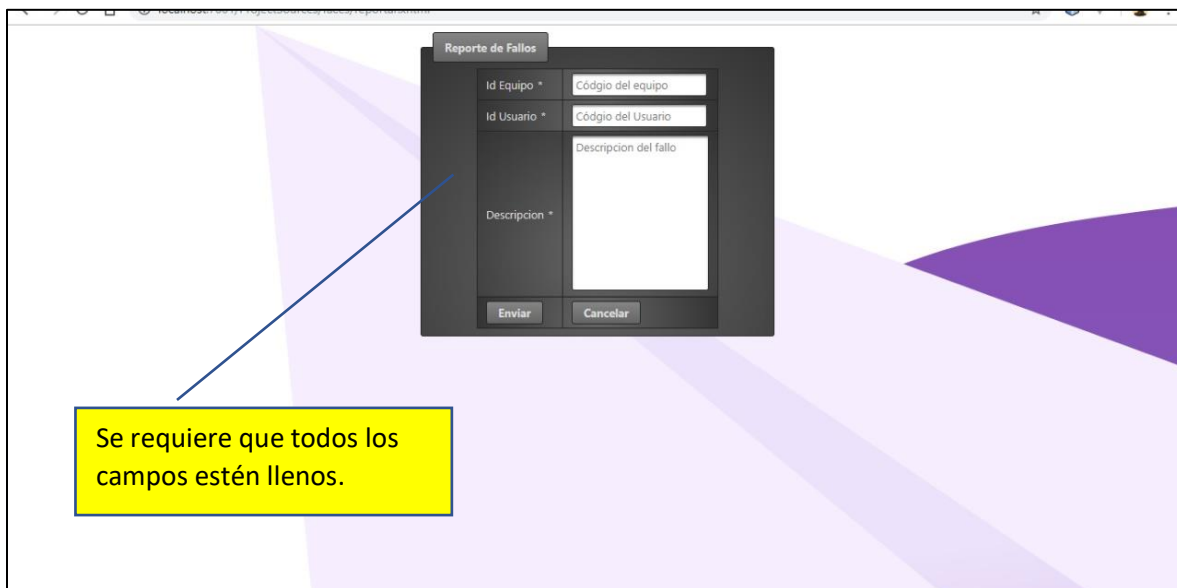
Ingreso de información

Trabajo Tecnico * 0

Solucion * Descripción de la Solución dada

Ingresar Cancel

Reporte de los fallos de la maquina



The image shows a web browser window displaying a form titled "Reporte de Fallos". The form has three input fields: "Id Equipo *" with a placeholder "Código del equipo", "Id Usuario *" with a placeholder "Código del Usuario", and "Descripcion *" with a placeholder "Descripción del fallo". At the bottom of the form are two buttons: "Enviar" and "Cancelar". A blue line points from a yellow callout box to the "Descripcion *" field. The callout box contains the text: "Se requiere que todos los campos estén llenos."

Reporte de Fallos

Id Equipo * Código del equipo

Id Usuario * Código del Usuario

Descripcion * Descripción del fallo

Enviar Cancelar

Se requiere que todos los campos estén llenos.



Encuesta con la que se califica a cada técnico al finalizar su trabajo,

Encuesta para Calificar al Técnico

Ingrese Id del Trabajo Técnico:

¿Cómo considera la actitud del técnico? * ☐ Pésimo ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Excelente

¿Qué tal considera el tiempo que el técnico tardó en encontrar su ubicación? * ☐ Pésimo ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Excelente

¿Cómo considera el funcionamiento de su computadora tras el servicio? * ☐ Pésimo ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Excelente

¿Cómo califica la cantidad de tiempo empleado para reparar su computadora? * ☐ Pésimo ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Excelente

¿Cómo consideras el funcionamiento de la aplicación para ver el resultado de tu computadora? * ☐ Pésimo ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Excelente

