

MANUAL DE USUARIO



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES (**SAI**).

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA

JULIO / 2024

Contenido

CAPÍTULO I – GENERALES DEL SISTEMA.....	7
Requisitos mínimos del Sistema.....	7
Requerimientos mínimos de hardware	7
Requerimientos mínimos de software	7
Acceso y Conectividad al Sistema.....	8
¿ A quien está dirigido este manual ?	10
CAPÍTULO II – CÓMO AGREGAR TICKETS DE INCIDENTES Y SOLUCIONES.	11
✓ PARA LOS USUARIOS:	11
Agregar un incidente:.....	11
PARA LOS TÉCNICOS:.....	14
Agregar un incidente:.....	14
Agregar una solución:.....	15
Ver Incidentes:	15
Historial de incidentes:.....	17
Pestaña Perfil de usuario:.....	18
✓ PARA ADMINISTRADOR:	19
Agregar un incidente:.....	19
Agregar una solución:.....	20
Ver Incidentes:	20
Historial de incidentes:.....	23
Administrar:	24
Reportes:.....	25
Mantenimiento:	30
Pestaña Perfil de usuario:.....	37

INTRODUCCIÓN

Bienvenido al manual de usuario del Sistema de Administración de Incidencias (SAI). Este documento tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para la instalación, configuración y uso del sistema, asegurando que puedas gestionar eficientemente las incidencias en tu organización.

¿Qué es SAG?

SAG es una aplicación web diseñada para ayudar a las organizaciones a gestionar y rastrear incidentes de manera efectiva. Con SAG, puedes registrar, monitorear y resolver incidencias, además de generar reportes detallados para analizar el rendimiento y mejorar la gestión de problemas.

Características Principales

- **Gestión de Incidentes:** Registro y seguimiento de incidencias desde su creación hasta su resolución.
- **Administración de Usuarios:** Control de acceso y gestión de roles para asegurar que solo los usuarios autorizados puedan realizar ciertas acciones.
- **Reportes Personalizados:** Generación de reportes detallados sobre el estado y la gestión de las incidencias.
- **Interfaz Intuitiva:** Diseño fácil de usar que facilita la navegación y el uso del sistema.
- **Notificaciones:** Alertas y notificaciones para mantener a los usuarios informados sobre el estado de las incidencias.

Objetivo del Manual

El propósito de este manual es:

- **Guiar en la Instalación:** Proporcionar instrucciones claras y detalladas para la instalación del sistema en un servidor web.
- **Configurar el Entorno:** Ayudar en la configuración del entorno de desarrollo y producción.
- **Instruir en el Uso:** Explicar cómo utilizar las diferentes funcionalidades del sistema, desde la gestión de incidencias hasta la generación de reportes.
- **Resolver Problemas:** Ofrecer soluciones a problemas comunes que puedan surgir durante el uso del sistema.
- **Proveer Soporte:** Indicar cómo contactar al equipo de soporte técnico para resolver cualquier duda o problema que no se pueda solucionar con este manual.

Estructura del Manual

El manual está estructurado de manera lógica para facilitar su uso:

1. **Requisitos del Sistema:** Especifica los requerimientos necesarios para la instalación.
2. **Instalación:** Instrucciones paso a paso para clonar el repositorio, configurar el entorno y la base de datos.
3. **Uso del Sistema:** Detalles sobre cómo iniciar sesión, gestionar incidencias, administrar usuarios y generar reportes.
4. **Solución de Problemas Comunes:** Guía para resolver problemas frecuentes.
5. **Contacto y Soporte Técnico:** Información sobre cómo obtener ayuda adicional.

Beneficios del SAG

Implementar SAG en tu organización puede proporcionar varios beneficios, tales como:

- **Eficiencia:** Mejora en la gestión de incidencias, reduciendo el tiempo de resolución y aumentando la productividad.
- **Transparencia:** Registro claro y detallado de todas las incidencias, lo que facilita la auditoría y el análisis.
- **Responsabilidad:** Asignación clara de responsabilidades, asegurando que cada incidente sea gestionado de manera adecuada.
- **Mejora Continua:** Análisis de datos y generación de reportes que permiten identificar áreas de mejora y optimizar procesos.

Con este manual, esperamos facilitarte el proceso de instalación y uso del Sistema de Gestión de Incidencias, ayudándote a aprovechar al máximo sus funcionalidades para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de problemas en tu organización.

La estructura del Manual de Usuario del Sistema está conformado por 2 Capítulos, expresando en su **primer capítulo:** Los Requisitos Mínimos del Sistema, y la Funcionalidad General del mismo y como ingresar al sistema.

En el **segundo Capítulo** se explica como agregar incidentes, soluciones a través de las opciones del Sistema: Datos de Usuarios y Datos de técnicos, generación de reportes.

DEFINICION DE TERMINOS

SISTEMA: Almacena y procesa información; es el conjunto de partes interrelacionadas: en este caso, hardware, software y recurso humano.

SAI: Sistema de Administración de Incidentes.

ICONOS UTILIZADOS EN EL SISTEMA

ICONO	ACCION QUE REALIZA
	VER detalles de incidente.
	EDITAR incidente.
	BUSCAR Reporte por fecha.
	DESCARGAR PDF de reportes.

CONCEPTOS BÁSICOS DEL SISTEMA

1. **INCIDENTE:** Un evento no planificado que interrumpe o reduce la calidad del servicio normal de una organización. En el contexto del SAI, un incidente se registra, gestiona y resuelve utilizando el sistema.
2. **USUARIO:** Persona que interactúa con el SAI para reportar incidentes, consultar el estado de los mismos o realizar acciones específicas según sus permisos y roles dentro del sistema.
3. **TICKET O INCIDENTE:** ES la unidad de trabajo dentro del SAI que representa un reporte de incidente específico. Cada ticket contiene información detallada sobre el incidente, como la descripción del problema, el estado actual, las acciones tomadas y los tiempos de resolución.
4. **PRIORIDAD:** Nivel de importancia asignado a un incidente basado en su impacto y urgencia. Los incidentes se clasifican en diferentes niveles de prioridad para guiar la respuesta y asignación de recursos.

Estos conceptos básicos son fundamentales para entender cómo opera el Sistema de Administración de Incidentes (SAI) en una organización, facilitando la gestión efectiva de los problemas y la mejora continua de los servicios.

CAPÍTULO I – GENERALES DEL SISTEMA.

Requisitos mínimos del Sistema.

Para instalar y ejecutar el Sistema de Administración de Incidentes (SAI), se requiere:

- **Servidor Web y PHP:**

1. Instalar WampServer. Puedes descargarlo desde wampserver.com.
2. Verificar que PHP esté configurado correctamente en tu entorno de WampServer.

- **Base de Datos:**

1. Configurar un servidor MySQL. Puedes usar el servidor MySQL incluido con WampServer o configurar tu propia base de datos.

- **Descarga del Código Fuente:**

1. Clonar o descargar el repositorio del SAI desde GitHub.

Requerimientos mínimos de hardware

- **Procesador:** Core
- **Memoria RAM:** 1 Gb
- **Disco Duro:** 250 Gb

Requerimientos mínimos de software

- 1.2.1 Privilegios de Administrador
- 1.2.2 **Sistema Operativo:** Windows 10-11

Acceso y Conectividad al Sistema.

Para acceder y utilizar el Sistema es necesario contar con los siguientes requisitos de conectividad:

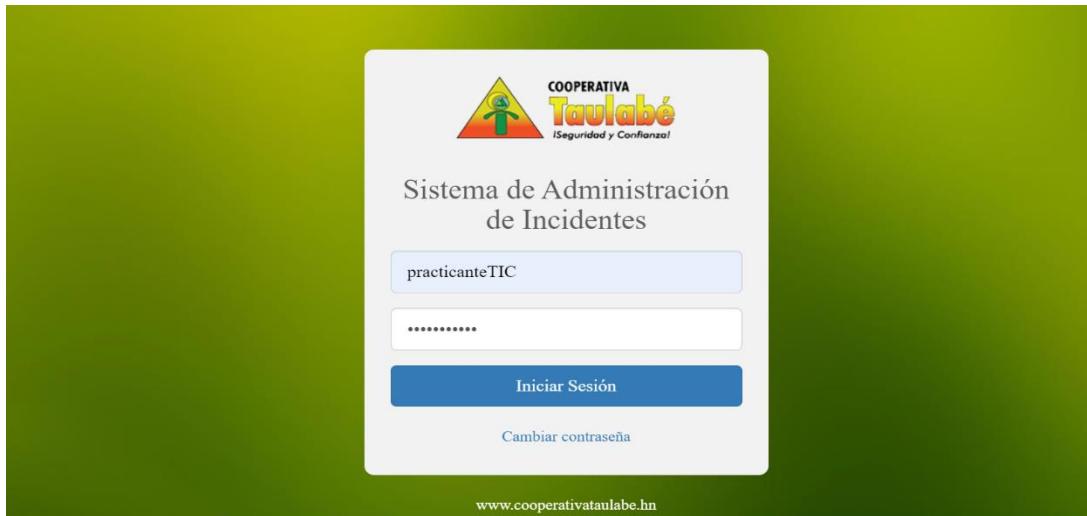
- **Conexión a Internet:** Una conexión estable a Internet es necesaria para acceder al sistema si se encuentra alojado en un servidor remoto.
- **Navegador Web Compatible:** SAI es accesible a través de navegadores web modernos. Se recomienda utilizar la versión más reciente de uno de los siguientes navegadores:

- ✓ *Google Chrome*
- ✓ *Mozilla Firefox*
- ✓ *Microsoft Edge*
- ✓ *Safari*

En el navegador ingresas la siguiente dirección URL: <http://sai.cooperativataulabe.hn/>



Al ingresar con la URL se encuentra el login del sistema donde debe ingresar su usuario y contraseña (mismas usadas en Windows) :



Seguidamente hacer clic en iniciar sesión para ingresar a SAI.

¿ A quien está dirigido este manual ?

Público Objetivo

Este manual está dirigido a:

- **Administradores de Sistemas:** Personas encargadas de la instalación y configuración del sistema en servidores.
- **Usuarios Finales:** Personal que utilizará el sistema para registrar y gestionar incidencias.
- **Gerentes y Supervisores:** Encargados de analizar los reportes y tomar decisiones basadas en los datos proporcionados por el sistema.
- **Desarrolladores:** Profesionales que puedan necesitar personalizar o ampliar las funcionalidades del sistema.

CAPÍTULO II – CÓMO AGREGAR TICKETS DE INCIDENTES Y SOLUCIONES.

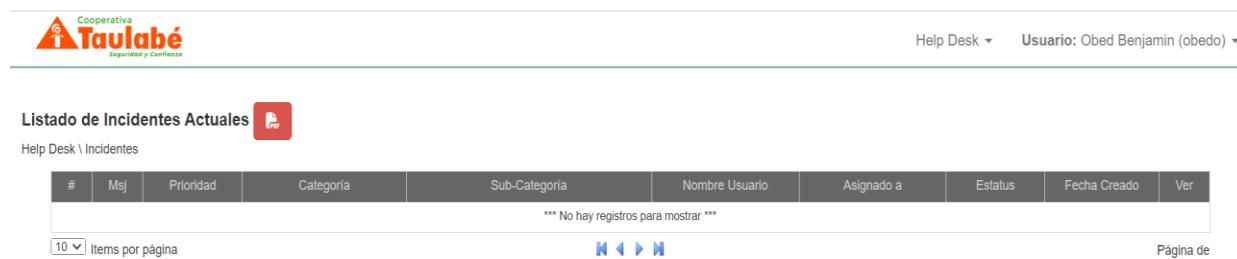
✓ PARA LOS USUARIOS:

Gestión de Incidentes

Una vez dentro del sistema, podrás ver el panel de control donde se listan todos los incidentes actuales . Desde el menú , pestaña Help Desk puedes:

Agregar un incidente:

Haz clic en el botón "Agregar Incidente" y completa el formulario con la información requerida.



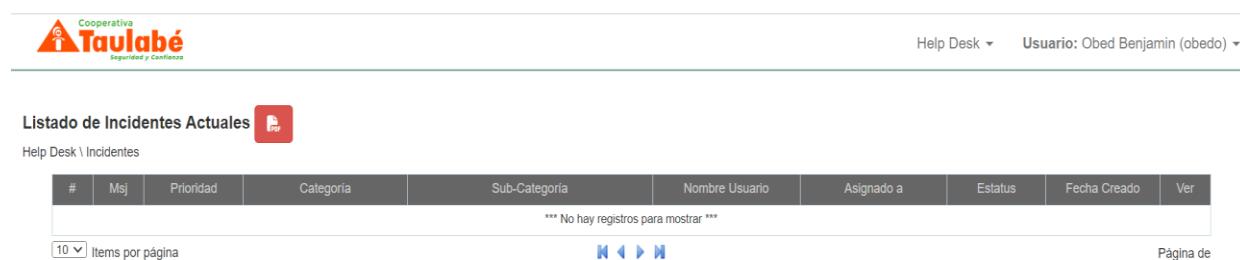
The screenshot shows a table header with columns: #, Msj, Prioridad, Categoría, Sub-Categoría, Nombre Usuario, Asignado a, Estatus, Fecha Creado, and Ver. Below the table, a message says "*** No hay registros para mostrar ***". Navigation controls include a dropdown for 'Items por página' set to '10', and a set of blue navigation arrows (left, right, first, last).



The form has sections for 'Información Básica' (Todos los campos son obligatorios) and 'Nota: Recuerde que despues de Ingresar su Incidente puede consultarla y adjuntar imagenes como muestra de errores para una mejor compresion.' Fields include dropdowns for category and subcategory, a dropdown for problem type, a text area for problem description, a file upload field for attachments, and a text field for document title. Buttons at the bottom are 'Guardar' and 'Limpiar'.

Ver Incidentes:

Haz clic en el "Ver incidentes" y haz clic en el icono "Ver" para ver los detalles técnicos y información general del incidente. Si el estatus es "ASIGNADO" estará habilitado el botón "TRABAJAR INCIDENTE" al darle clic , en tiempo estimado empezara un cronometro con el tiempo limite para trabajar el incidente.



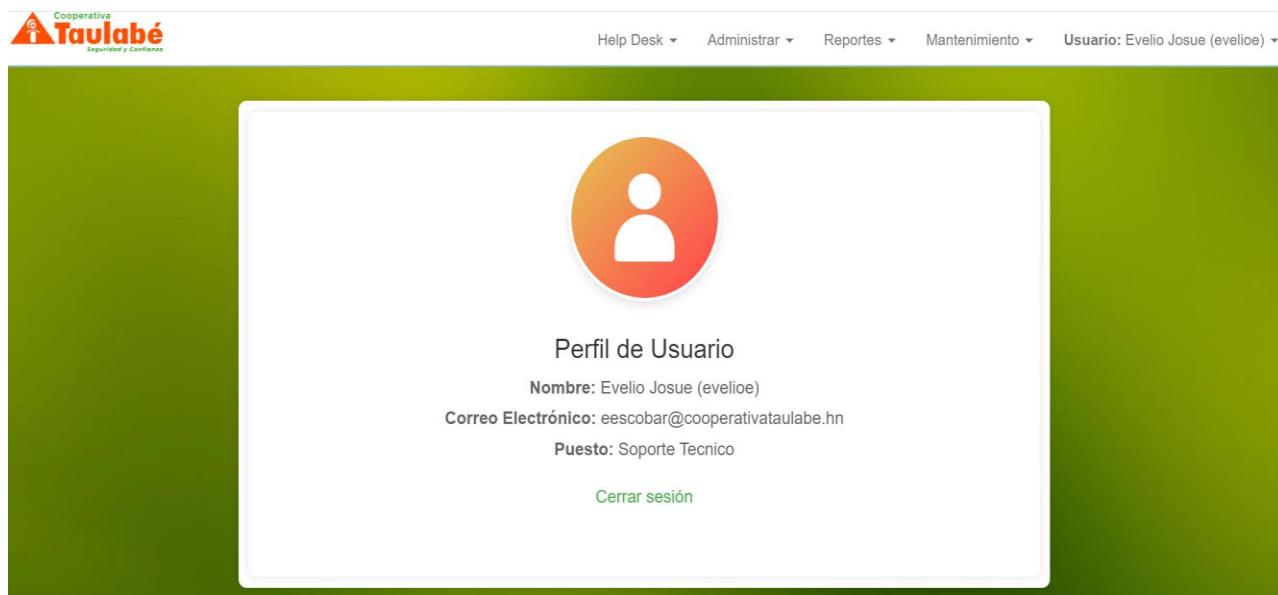
Listado de Incidentes Actuales [PDF](#)

Help Desk \ Incidentes

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asignado a	Estatus	Fecha Creado	Ver
*** No hay registros para mostrar ***									

10 ▾ Items por página Página de

Pestaña Perfil de usuario:



Help Desk \ Administrar \ Reportes \ Mantenimiento \ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Perfil de Usuario

Nombre: Evelio Josue (evelioe)
 Correo Electrónico: eescobar@cooperativataulabe.hn
 Puesto: Soporte Técnico

[Cerrar sesión](#)

Aquí podrá ver su información de usuario , Nombre , Correo electrónico , Puesto y tendrá la opción de Cerrar sesión.

Pestaña Información:

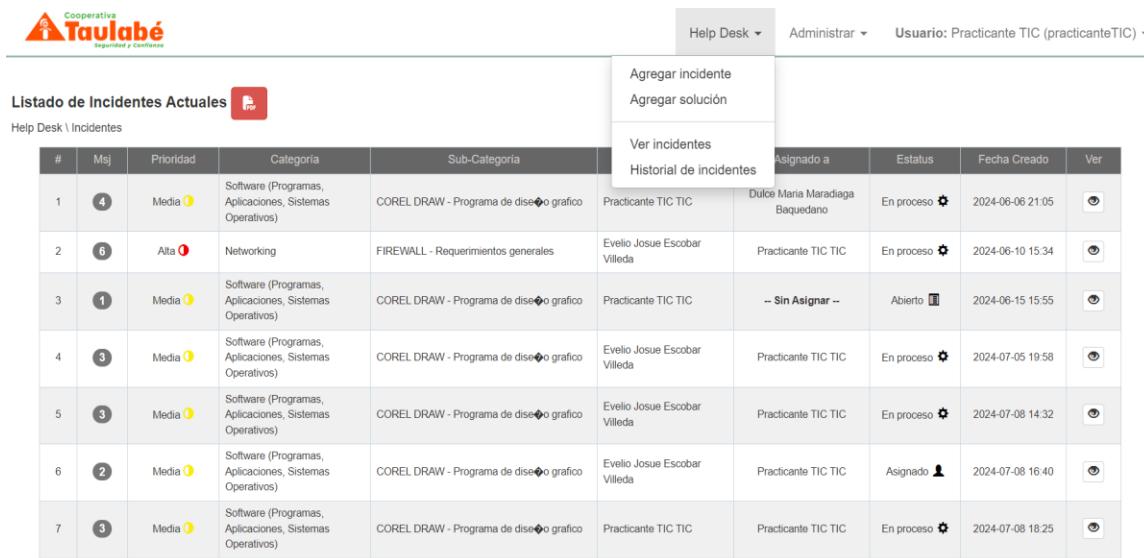
En la pestaña "Información" del sistema, el usuario podrá encontrar el manual de usuario. Este manual proporciona instrucciones detalladas sobre el uso y las funcionalidades del sistema, facilitando la comprensión y el aprovechamiento de todas las características disponibles. Asegúrese de revisar el manual para obtener una guía completa y resolver cualquier duda que pueda surgir durante el uso del sistema.



PARA LOS TÉCNICOS:

Gestión de Incidentes

Una vez dentro del sistema, podrás ver el panel de control donde se listan todos los incidentes actuales . Desde el menú , pestaña Help Desk puedes:

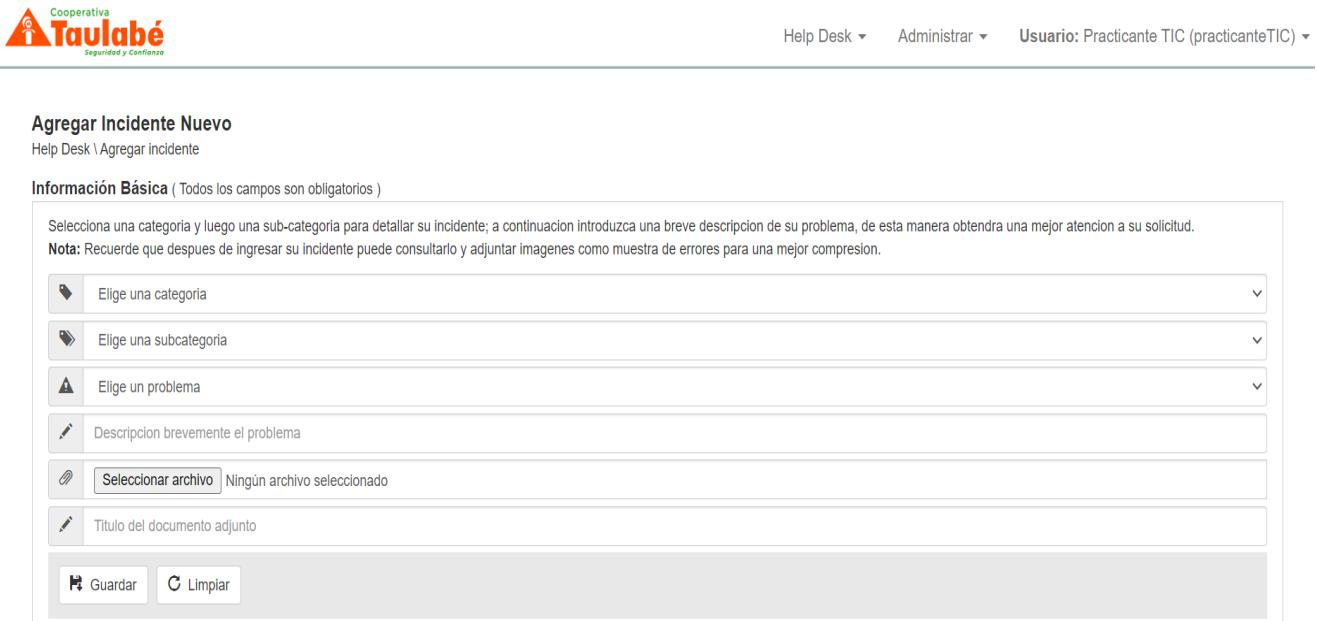


The screenshot shows a table titled "Listado de Incidentes Actuales" (List of Current Incidents). The columns are: #, Msj, Prioridad, Categoría, Sub-Categoría, Asignado a, Estatus, Fecha Creado, and Ver. There are 7 rows of data. A context menu is open over the first row, with options: Agregar incidente, Agregar solución, Ver incidentes, and Historial de incidentes.

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Asignado a	Estatus	Fecha Creado	Ver	
1	4	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Practicante TIC TIC	Dulce María Maradiaga Baquedano	En proceso ⚡	2024-06-06 21:05	
2	6	Alta 🔞	Networking	FIREWALL - Requerimientos generales	Evelio Josue Escobar Villeda	Practicante TIC TIC	En proceso ⚡	2024-06-10 15:34	
3	1	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Practicante TIC TIC	-- Sin Asignar --	Abierto 🚧	2024-06-15 15:55	
4	3	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Evelio Josue Escobar Villeda	Practicante TIC TIC	En proceso ⚡	2024-07-05 19:58	
5	3	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Evelio Josue Escobar Villeda	Practicante TIC TIC	En proceso ⚡	2024-07-08 14:32	
6	2	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Evelio Josue Escobar Villeda	Practicante TIC TIC	Asignado 🤝	2024-07-08 16:40	
7	3	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC	En proceso ⚡	2024-07-08 18:25	

Agregar un incidente:

Haz clic en "Agregar Incidente" y completa el formulario con la información requerida.



The screenshot shows the "Agregar Incidente Nuevo" (New Incident) form. It has sections for "Información Básica" (Basic Information) and "Detalles del Problema" (Problem Details).

Información Básica (Todos los campos son obligatorios)

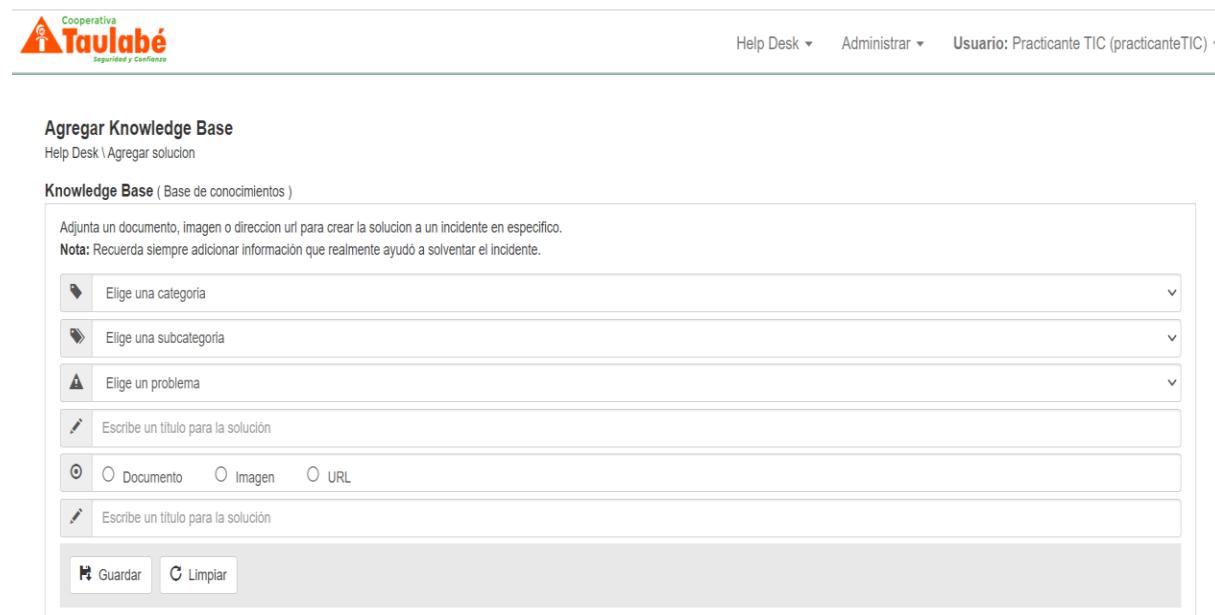
Seleciona una categoría y luego una sub-categoría para detallar su incidente; a continuación introduzca una breve descripción de su problema, de esta manera obtendrá una mejor atención a su solicitud.

Nota: Recuerde que después de ingresar su incidente puede consultarla y adjuntar imágenes como muestra de errores para una mejor compresión.

Elije una categoría
Elije una subcategoria
Elije un problema
Descripción brevemente el problema
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Título del documento adjunto
Guardar Limpiar

Agregar una solución:

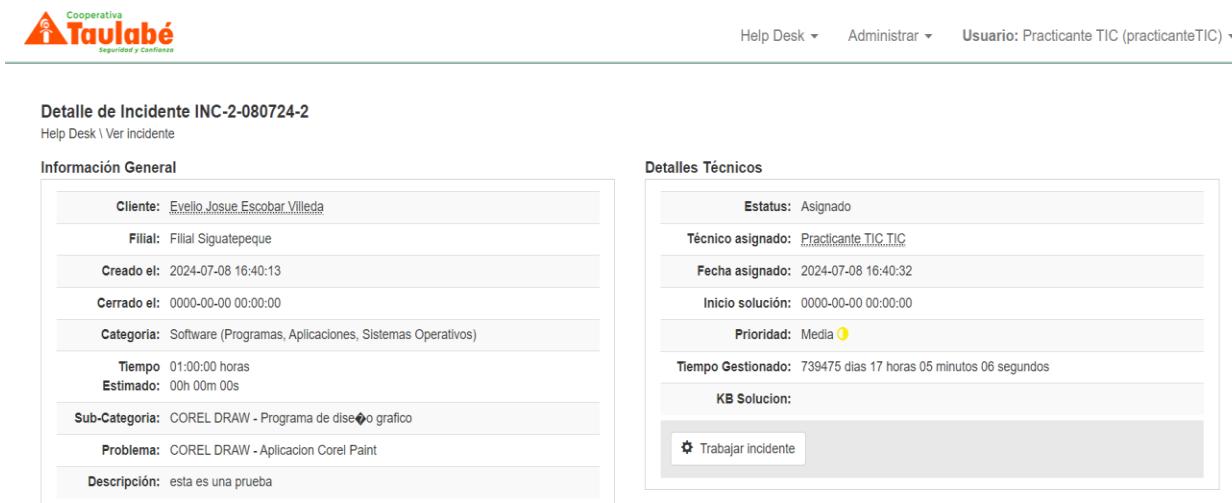
Haz clic en el "Agregar Solución" y completa el formulario con la información requerida.



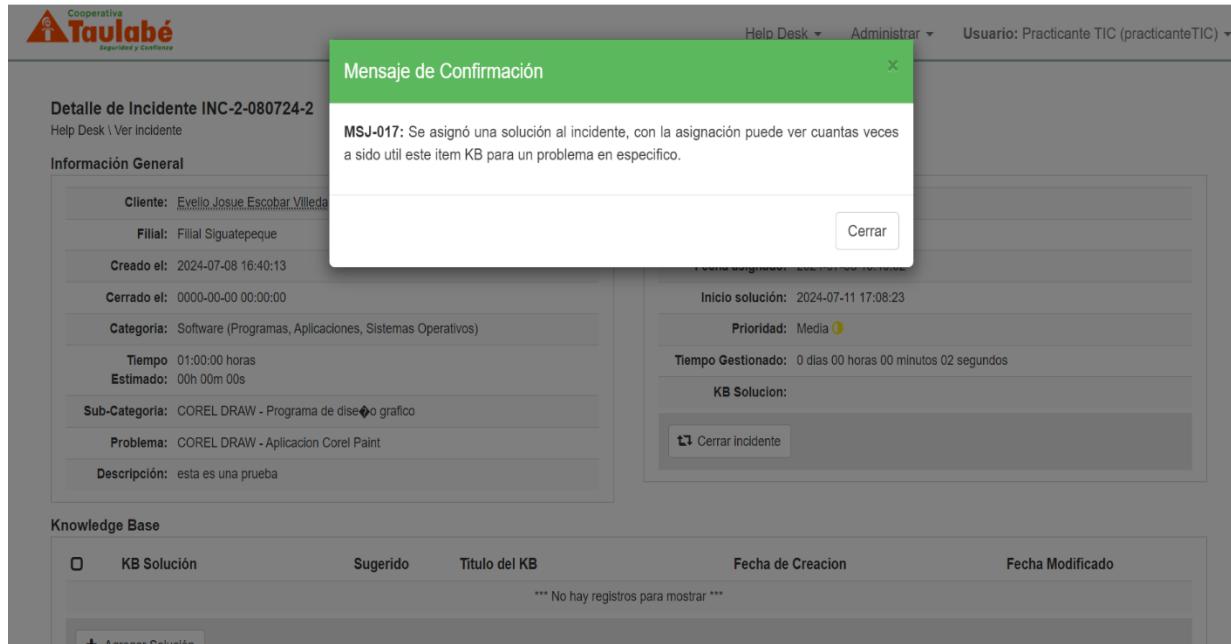
The screenshot shows a form titled 'Agregar Knowledge Base' under 'Help Desk \ Agregar solución'. It includes fields for selecting a category, subcategory, problem, solution title, file type (Documento, Imagen, URL), and a note section. Buttons for 'Guardar' (Save) and 'Limpiar' (Clear) are at the bottom.

Ver Incidentes:

Haz clic en el "Ver incidentes" y haz clic en el icono "Ver" para ver los detalles técnicos y información general del incidente. Si el estatus es "ASIGNADO" estará habilitado el botón "TRABAJAR INCIDENTE" al darle clic , en tiempo estimado empezara un cronometro con el tiempo limite para trabajar el incidente.



The screenshot displays the 'Detalle de Incidente' page for incident INC-2-080724-2. It shows general information like client, location, creation date, and categories, along with technical details such as status, assigned technician, and priority. A 'Trabajar incidente' button is visible in the technical details section.



The screenshot shows a 'Mensaje de Confirmación' (Confirmation Message) dialog box in the foreground. The message reads: 'MSJ-017: Se asignó una solución al incidente, con la asignación puede ver cuantas veces a sido útil este ítem KB para un problema en específico.' (MSJ-017: A solution was assigned to the incident, with the assignment you can see how many times it has been useful for this specific problem item KB.)

In the background, the main application window displays the 'Detalle de Incidente INC-2-080724-2'. The incident details include:

- Cliente: Evelio Josue Escobar Villeda
- Filial: Filial Siguatepeque
- Creado el: 2024-07-08 16:40:13
- Cerrado el: 0000-00-00 00:00:00
- Categoría: Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
- Tiempo: 01:00:00 horas
- Estimado: 00h 00m 00s
- Sub-Categoría: COREL DRAW - Programa de diseño gráfico
- Problema: COREL DRAW - Aplicación Corel Paint
- Descripción: esta es una prueba

Below the incident details, there is a 'Knowledge Base' section with a table:

KB Solución	Sugerido	Título del KB	Fecha de Creacion	Fecha Modificado
*** No hay registros para mostrar ***				

At the bottom of the application window, there is a button labeled '+ Agregar Solución' (Add Solution).

También se encuentra la base de conocimientos :



The screenshot shows the 'Knowledge Base' section with a table:

KB Solución	Sugerido	Título del KB	Fecha de Creacion	Fecha Modificado
*** No hay registros para mostrar ***				

Below the table, there is a button labeled '+ Agregar Solución' (Add Solution).

Further down, there is a 'Documentos Adjuntos' (Attached Documents) section with a table:

#	Descripción Documento	Tipo de Archivo	Fecha de Creacion	Nombre del Archivo	Opcion
*** No hay registros para mostrar ***					

At the bottom of this section, there is a button labeled 'Adjuntar Archivo' (Attach File).

Finally, there is a 'Bitacora del Incidente' (Incident Log) section with a table:

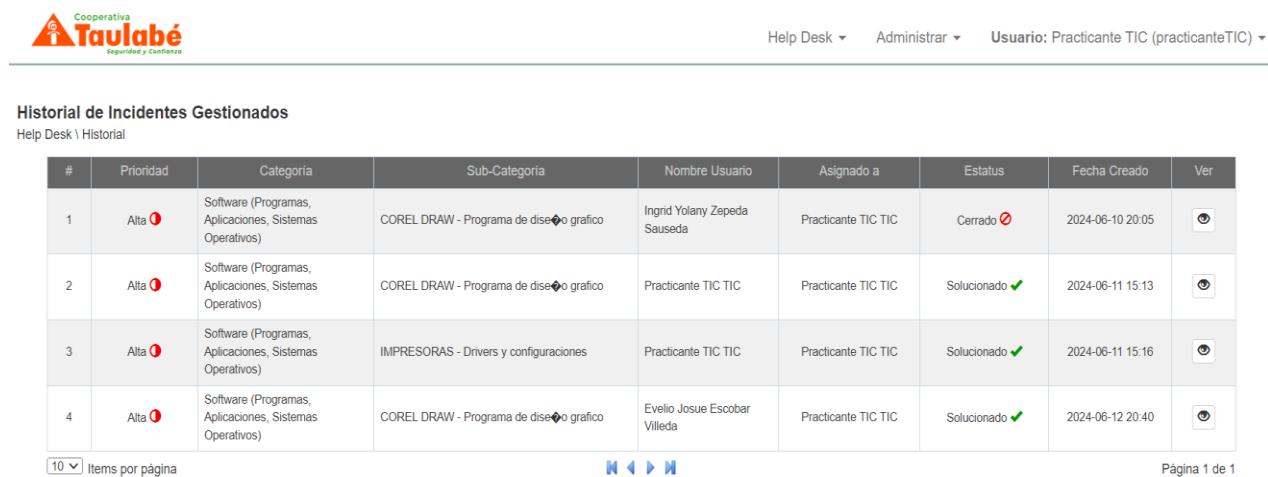
#	Creado por	Fecha y Hora de Creacion	Descripción del Mensaje	Opcion
*** No hay registros para mostrar ***				

At the bottom of this section, there is a button labeled 'Crear Mensaje' (Create Message).

Donde podrás agregar soluciones para el incidente , adjuntar documento, imagen o url.

Histórico de incidentes:

Haz clic en el "Histórico de incidentes" se te mostrará el listado de incidentes solucionados o cerrados.

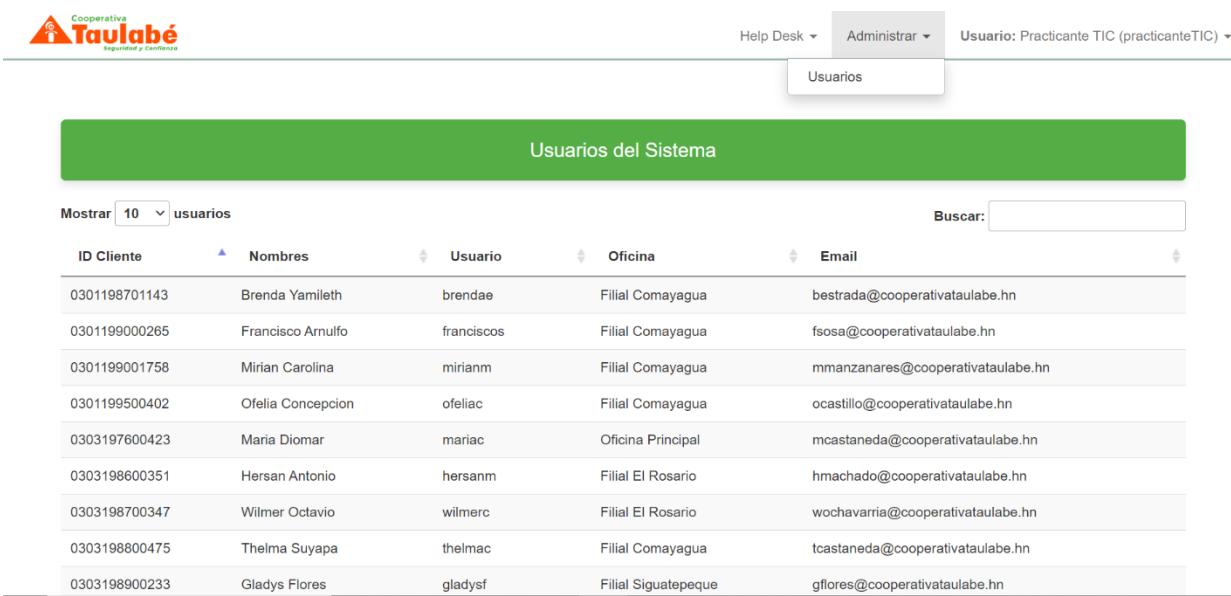


The screenshot shows a table titled "Historial de Incidentes Gestionados" with the following columns: #, Prioridad, Categoría, Sub-Categoría, Nombre Usuario, Asignado a, Estatus, Fecha Creado, and Ver. There are four entries in the table, each with a status indicator (red circle with a white exclamation mark for the first three, green checkmark for the fourth). The last row of the table has dropdown menus for "10" items per page and navigation arrows. The top right of the page shows "Help Desk", "Administrador", and "Usuario: Practicante TIC (practicanteTIC)".

#	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asignado a	Estatus	Fecha Creado	Ver
1	Alta !	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño gráfico	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda	Practicante TIC TIC	Cerrado !	2024-06-10 20:05	
2	Alta !	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño gráfico	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC	Solucionado ✓	2024-06-11 15:13	
3	Alta !	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	IMPRESORAS - Drivers y configuraciones	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC	Solucionado ✓	2024-06-11 15:16	
4	Alta !	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Programa de diseño gráfico	Evelio Josue Escobar Villeda	Practicante TIC TIC	Solucionado ✓	2024-06-12 20:40	

10 ▾ Items por página Página 1 de 1

En la pestaña Administrar podrá ver los usuarios del sistema , útil para ponerse en contacto con el usuario solicitante.

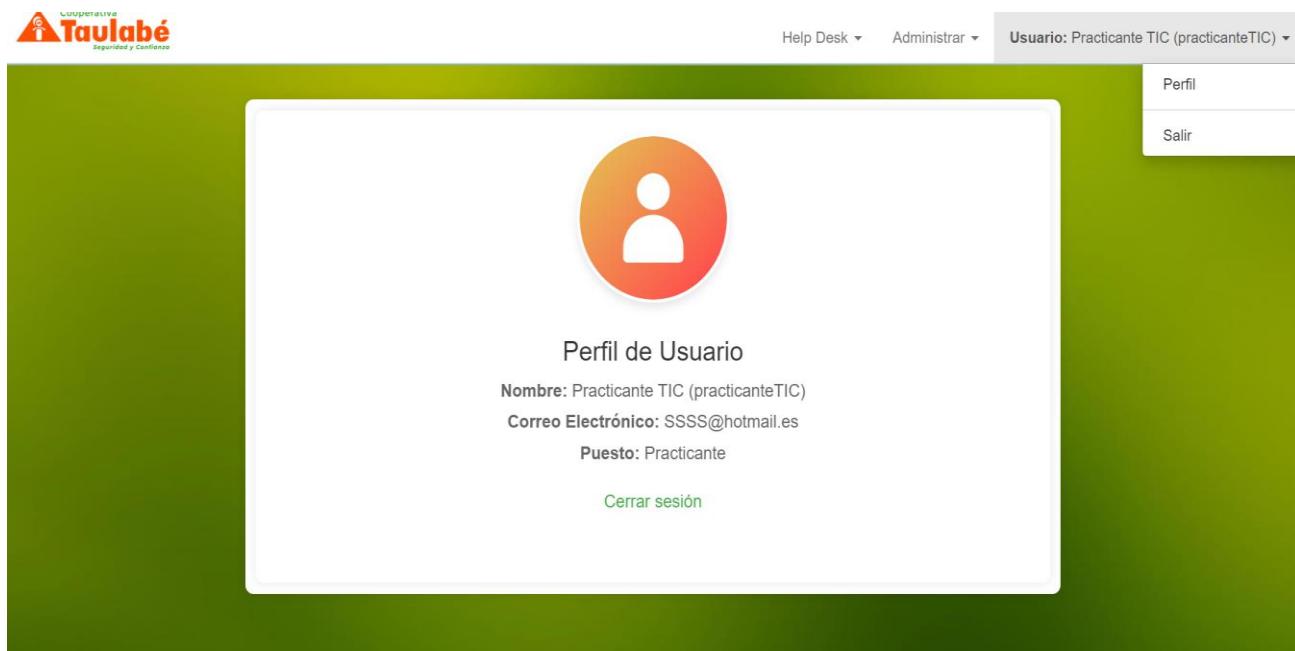


The screenshot shows a table titled "Usuarios del Sistema" with the following columns: ID Cliente, Nombres, Usuario, Oficina, and Email. There are ten entries in the table. The top right of the page shows "Help Desk", "Administrador", and "Usuario: Practicante TIC (practicanteTIC)". Below the table is a search bar labeled "Buscar: []".

ID Cliente	Nombres	Usuario	Oficina	Email
0301198701143	Brenda Yamileth	brendae	Filial Comayagua	bestrada@cooperativataulabe.hn
0301199000265	Francisco Arnulfo	franciscos	Filial Comayagua	fsosa@cooperativataulabe.hn
0301199001758	Mirian Carolina	mirianm	Filial Comayagua	mmanzanares@cooperativataulabe.hn
0301199500402	Ofelia Concepcion	ofeliac	Filial Comayagua	ocastillo@cooperativataulabe.hn
0303197600423	Maria Diomar	mariac	Oficina Principal	mcastaneda@cooperativataulabe.hn
0303198600351	Hersan Antonio	hersanm	Filial El Rosario	hmachado@cooperativataulabe.hn
0303198700347	Wilmer Octavio	wilmec	Filial El Rosario	wochavarria@cooperativataulabe.hn
0303198800475	Thelma Suyapa	thelmac	Filial Comayagua	tcastaneda@cooperativataulabe.hn
0303198900233	Gladys Flores	gladysf	Filial Siguatepeque	gflores@cooperativataulabe.hn

Pestaña Perfil de usuario:

Aquí podrá ver su información de usuario , Nombre , Correo electrónico , Puesto y tendrá la opción de Cerrar sesión.



Pestaña Información:

En la pestaña "Información" del sistema, el tecnico podrá encontrar el manual de usuario y el manual técnico, los cuales contienen información más avanzada sobre la configuración y el mantenimiento del sistema. Asegúrese de revisar ambos manuales para obtener una guía completa y resolver cualquier duda que pueda surgir durante el uso o la administración del sistema.



✓ PARA ADMINISTRADOR:

Gestión de Incidentes

Una vez dentro del sistema, podrás ver el panel de control donde se listan todos los incidentes actuales . Desde el menú , pestaña Help Desk puedes:

Listado de Incidentes Actuales					Agregar incidente				
					Agregar solución				
					Ver incidentes				
#	Msj	Prioridad	Categoría	Sistema	Nombre Usuario	Asignado a	Estatus	Fecha Creado	Ver
1	③	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Re-Asignado 🤷	2020-02-17 11:47	
2	③	Alta 🔴	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	CAMARAS - Video	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Walter Omar Salgado Marcia	En proceso ⚡	2020-02-17 15:46	
3	④	Alta 🔴	Networking	Comunicación	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Walter Omar Salgado Marcia	En proceso ⚡	2020-02-17 15:49	
4	⑤	Media ⚡	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Walter Omar Salgado Marcia	Re-Asignado 🤷	2020-02-19 17:19	
5	②	Alta 🔴	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	CAMARAS - Video	Ivonne Leticia Valladares Rios	Walter Omar Salgado Marcia	Asignado 🤷	2020-02-27 17:10	
6	②	Alta 🔴	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	POLYCOM - Teléfonos IP	Claudia Lizeth Turcios	Walter Omar Salgado Marcia	Asignado 🤷	2020-03-16 10:09	
7	②	Media ⚡	Usuarios, roles y accesos	SMA - Accesos, desbloqueos, reseteos, roles	Ana Loret Oviedo Caceres	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Asignado 🤷	2020-04-28 13:12	
8	③	Media ⚡	Usuarios, roles y accesos	SMA - Accesos, desbloqueos, reseteos, roles	Cristian Misael Lainez Contreras	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Asignado 🤷	2021-04-16 15:09	
9	③	Alta 🔴	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	MULTIFUNCIONAL - RICOH	Lizzwa Erika Mendoza Castro	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	En proceso ⚡	2024-02-02 11:15	

Agregar un incidente:

Haz clic en "Agregar Incidente" y completa el formulario con la información requerida.



Agregar Incidente Nuevo

Help Desk \ Agregar incidente

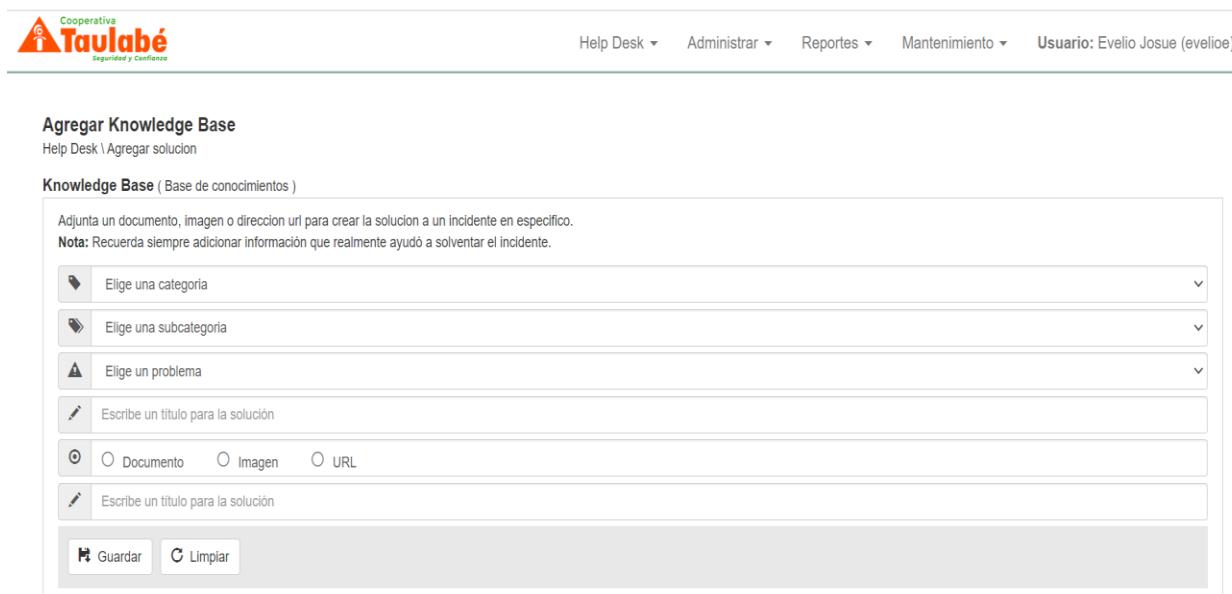
Información Básica (Todos los campos son obligatorios)

Selecciona una categoría y luego una sub-categoría para detallar tu incidente; a continuación introduce una breve descripción de tu problema, de esta manera obtendrá una mejor atención a su solicitud.
Nota: Recuerda que después de ingresar su incidente puede consultarlos y adjuntar imágenes como muestra de errores para una mejor comprensión.

Elige una categoría
Elige una subcategoria
Elige un problema
Descripción brevemente el problema
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Título del documento adjunto
Guardar Limpiar

Agregar una solución:

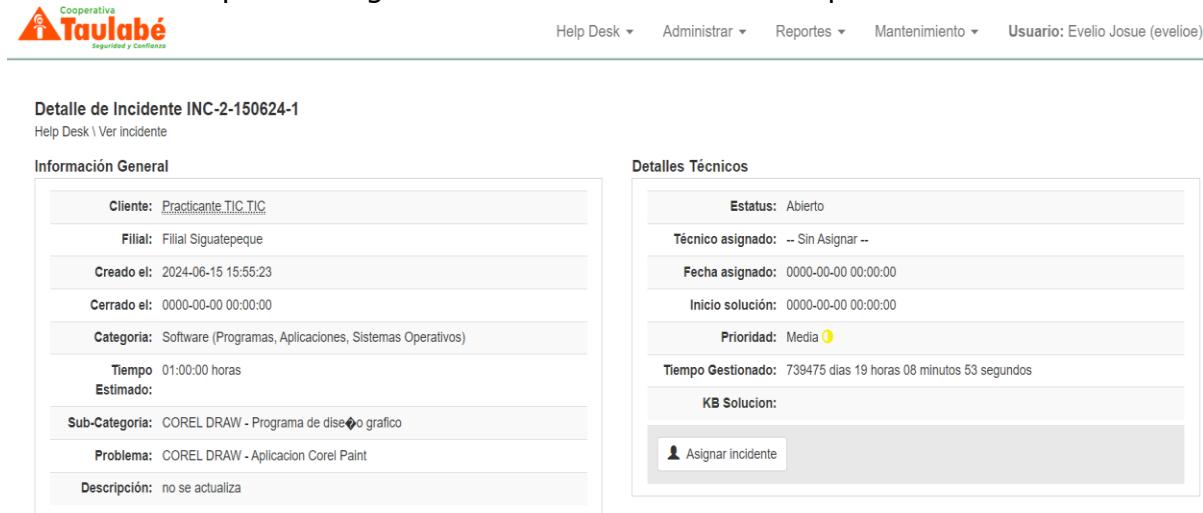
Haz clic en el "Agregar Solución" y completa el formulario con la información requerida.



The screenshot shows a form for creating a knowledge base entry. It includes fields for category selection, problem selection, title entry, file type selection (Document, Image, URL), and a note section. Buttons for 'Guardar' (Save) and 'Limpiar' (Clear) are at the bottom.

Ver Incidentes:

Haz clic en el "Ver incidentes" y haz clic en el icono "Ver" para ver los detalles técnicos y información general del incidente. Si el estatus es "ABIERTO" el administrador puede Asignar incidente al técnico correspondiente .



The screenshot displays the incident detail page for INC-2-150624-1. It shows two main sections: 'Información General' and 'Detalles Técnicos'. The 'Información General' section contains fields for Client, Branch, Creation and Closure dates, Category, Sub-Categories, Problem, and Description. The 'Detalles Técnicos' section contains fields for Status, Assigned Technical, Assignment Date, Start Solution, Priority, Gestion Time, KB Solution, and Assign Incident button.

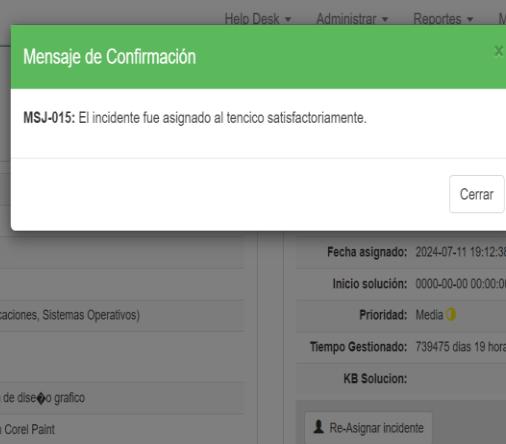
Para asignar el incidente , dar click en “Asignar incidente” , donde podrá seleccionar el técnico.



Asignar técnico al incidente

Practicante TIC TIC, 000011122222
 Kolmar Orellana Orellana Rodriguez, 0318197401358
 Walter Omar Salgado Marcia, 0318198600761
 David Edgardo Perez Mejia, 0318198700143
 Carlos Xavier Ramos Rivera, 0318198701681

Asignar Técnico

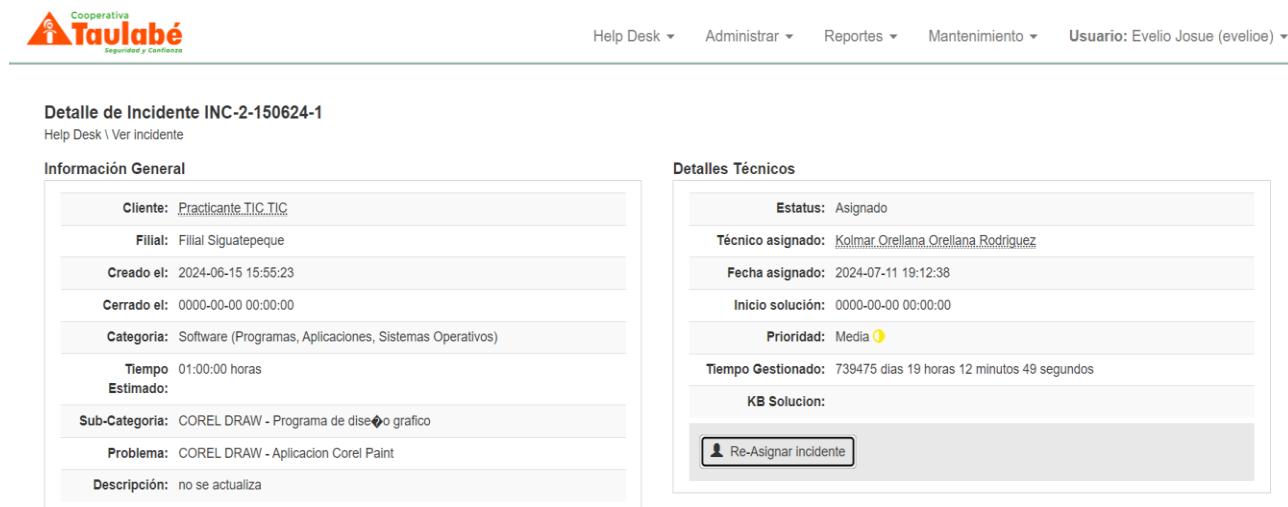


Mensaje de Confirmación

MSJ-015: El incidente fue asignado al tecnico satisfactoriamente.

Cerrar

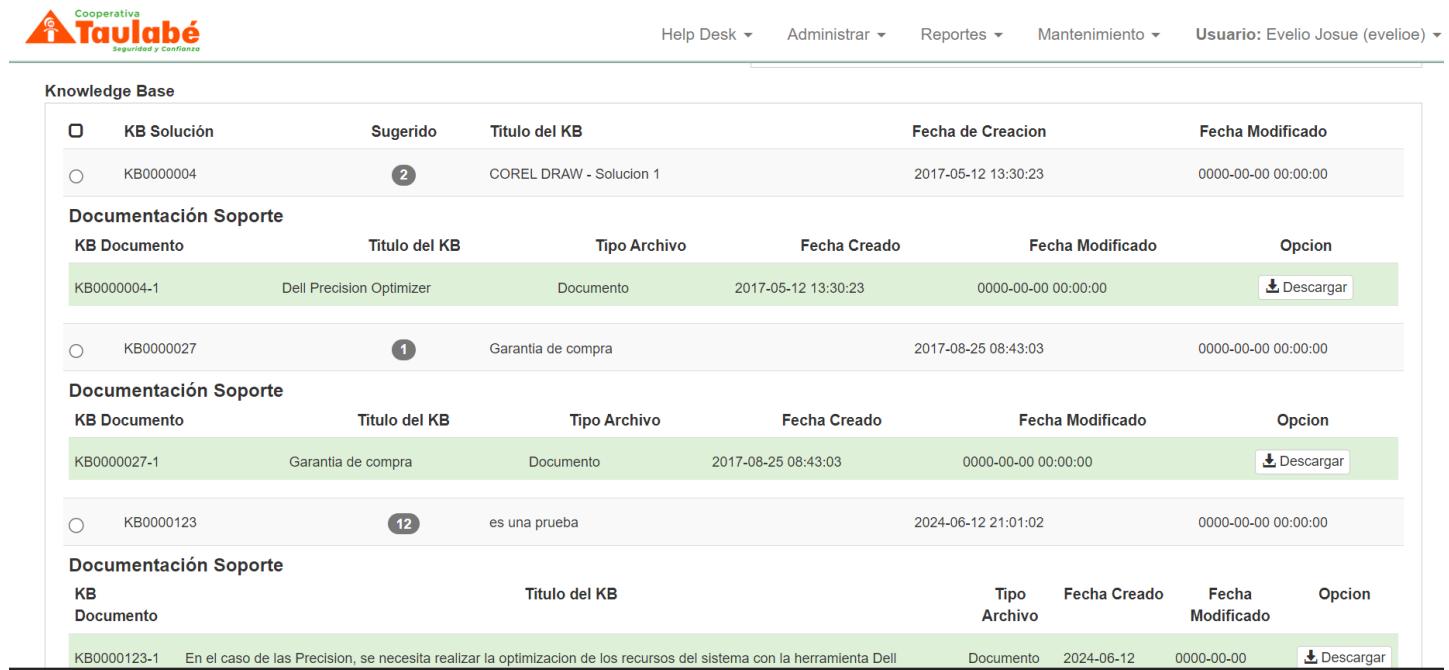
Si el estatus es "ASIGNADO" el administrador puede Asignar el incidente a un nuevo técnico.



Detalle de Incidente INC-2-150624-1
[Help Desk](#) | [Ver incidente](#)

Información General		Detalles Técnicos	
Cliente:	Practicante TIC TIC	Estatus:	Asignado
Filial:	Filial Siguatepeque	Técnico asignado:	Kolmar Orellana Orellana Rodriguez
Creado el:	2024-06-15 15:55:23	Fecha asignado:	2024-07-11 19:12:38
Cerrado el:	0000-00-00 00:00:00	Inicio solución:	0000-00-00 00:00:00
Categoría:	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Prioridad:	Media
Tiempo Estimado:	01:00:00 horas	Tiempo Gestionado:	739475 días 19 horas 12 minutos 49 segundos
Sub-Categoría:	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	KB Solucion:	
Problema:	COREL DRAW - Aplicacion Corel Paint	Re-Asignar incidente	
Descripción:	no se actualiza		

También se encuentra la base de conocimientos donde se podrán observar soluciones adjuntadas que servirán para solucionar los incidentes:



Help Desk | Administrar | Reportes | Mantenimiento | Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Knowledge Base					
KB Solución	Sugerido	Titulo del KB	Fecha de Creacion	Fecha Modificado	Opcion
KB0000004	2	COREL DRAW - Solucion 1	2017-05-12 13:30:23	0000-00-00 00:00:00	Descargar

Documentación Soporte					
KB Documento	Titulo del KB	Tipo Archivo	Fecha Creado	Fecha Modificado	Opcion
KB0000004-1	Dell Precision Optimizer	Documento	2017-05-12 13:30:23	0000-00-00 00:00:00	Descargar
KB0000027	1	Garantia de compra	2017-08-25 08:43:03	0000-00-00 00:00:00	

Documentación Soporte					
KB Documento	Titulo del KB	Tipo Archivo	Fecha Creado	Fecha Modificado	Opcion
KB0000027-1	Garantia de compra	Documento	2017-08-25 08:43:03	0000-00-00 00:00:00	Descargar
KB0000123	12	es una prueba	2024-06-12 21:01:02	0000-00-00 00:00:00	

Documentación Soporte					
KB Documento	Titulo del KB	Tipo Archivo	Fecha Creado	Fecha Modificado	Opcion
KB0000123-1	En el caso de las Precision, se necesita realizar la optimizacion de los recursos del sistema con la herramienta Dell	Documento	2024-06-12	0000-00-00	Descargar

Y se muestra la bitácora del incidente:

Bitácora del Incidente

#	Creado por	Fecha y Hora de Creacion	Descripcion del Mensaje	Opcion
1	Administrador SAI	2024-06-06 21:05:35	El incidente se ha creado satisfactoriamente, podrás recibir notificaciones durante la vigencia.	<input checked="" type="checkbox"/> No Leido
2	Administrador SAI	2024-06-07 14:27:45	El incidente se asignó al Ing. Dulce María Maradiaga Baquedano	<input checked="" type="checkbox"/> No Leido
3	Practicante	2024-06-14 14:32:31	es una prueba	<input checked="" type="checkbox"/> No Leido
4	Administrador SAI	2024-06-21 18:12:27	El Ing. Dulce María Maradiaga Baquedano ha iniciado a trabajar con su incidente.	<input checked="" type="checkbox"/> No Leido

[!\[\]\(0efd769159aa06ce93313589cb93a3e0_img.jpg\) Crear Mensaje](#)

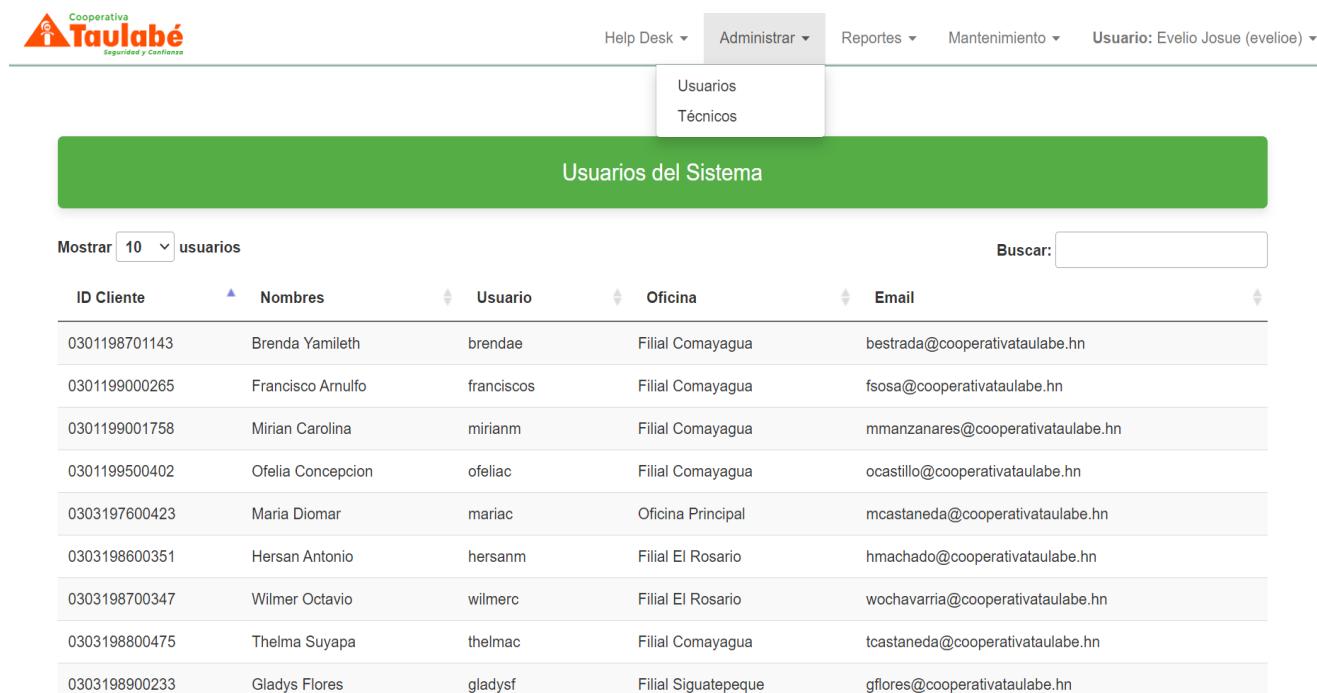
Historial de incidentes:

Haz clic en el "Historial de incidentes" se te mostrará el listado de incidentes solucionados o cerrados. (EL ADMINISTRADOR TIENE LA VISTA DE TODOS LOS INCIDENTES)

Historial de Incidentes Gestionados		Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe)						
Help Desk ▾ Historial								
#	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asignado a	Estatus	Fecha Creado	Ver
100	Alta 1	Actividades Diarias (Solo Tecnología)	Cursos de IT	David Edgardo Perez Mejia	David Edgardo Perez Mejia	Solucionado ✓	2018-08-30 07:48	
101	Alta 1	Networking	Comunicación	David Edgardo Perez Mejia	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-01-07 10:02	
102	Alta 1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	MRE - Modulo de Remesa del Exterior	Andy Antonio Lara Pineda	David Edgardo Perez Mejia	Solucionado ✓	2019-05-02 15:48	
103	Alta 1	Usuarios, roles y accesos	SMA - Accesos, desbloqueos, reseteos, roles	David Edgardo Perez Mejia	David Edgardo Perez Mejia	Solucionado ✓	2019-05-03 14:33	
104	Alta 1	Usuarios, roles y accesos	SMA - Accesos, desbloqueos, reseteos, roles	David Edgardo Perez Mejia	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-05-03 14:35	
105	Alta 1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	O365 - Plataforma de Office 365	Desiderio Yanes Yanes Maldonado	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-05-04 09:22	
106	Alta 1	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	MATRICIALES - Impresora de cheques y transferencias	David Edgardo Perez Mejia	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-05-04 10:26	
107	Alta 1	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	MATRICIALES - Impresora de cheques y transferencias	Dulce María Maradiaga Baquedano	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-05-04 10:35	
108	Alta 1	Networking	Comunicación	Carla Eugenia Valladares Torres	Dulce María Maradiaga Baquedano	Solucionado ✓	2019-05-09 11:17	
109	Alta 1	Usuarios, roles y accesos	DOMINIO - Accesos, desbloqueos, reseteos,	Elisa Raquel Ramos	Ricardo Jose Andrade	Solucionado ✓	2019-05-16 08:24	

Administrar:

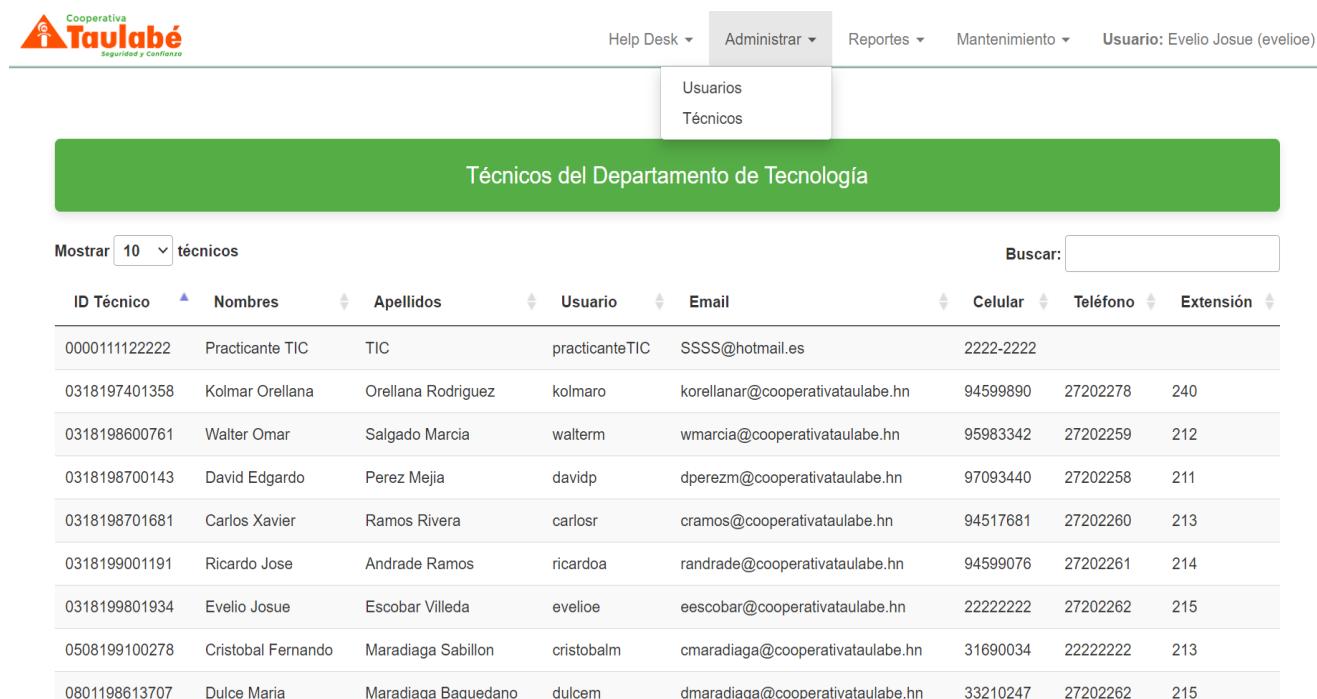
En la pestaña Administrar podrá ver los usuarios del sistema , útil para ponerse en contacto con el usuario solicitante.



The screenshot shows the 'Administrador' tab selected in the top navigation bar. Below it, a sub-menu has 'Usuarios' highlighted. The main content area is titled 'Usuarios del Sistema' and displays a table of user data. The table includes columns for ID Cliente, Nombres, Usuario, Oficina, and Email. There are 10 users listed, each with a unique ID and corresponding details.

ID Cliente	Nombres	Usuario	Oficina	Email
0301198701143	Brenda Yamileth	brendae	Filial Comayagua	bestrada@cooperativataulabe.hn
0301199000265	Francisco Arnulfo	franciscos	Filial Comayagua	fsosa@cooperativataulabe.hn
0301199001758	Mirian Carolina	mirianm	Filial Comayagua	mmanzanares@cooperativataulabe.hn
0301199500402	Ofelia Concepcion	ofeliac	Filial Comayagua	ocastillo@cooperativataulabe.hn
0303197600423	Maria Diomar	mariac	Oficina Principal	mcastaneda@cooperativataulabe.hn
0303198600351	Hersan Antonio	hersanm	Filial El Rosario	hmachado@cooperativataulabe.hn
0303198700347	Wilmer Octavio	wilmmerc	Filial El Rosario	wochavarria@cooperativataulabe.hn
0303198800475	Thelma Suyapa	thelmac	Filial Comayagua	tcastaneda@cooperativataulabe.hn
0303198900233	Gladys Flores	gladysf	Filial Siguatepeque	gflores@cooperativataulabe.hn

Y la tabla con datos de los técnicos del departamento de tecnología.



The screenshot shows the 'Administrador' tab selected in the top navigation bar. Below it, a sub-menu has 'Técnicos' highlighted. The main content area is titled 'Técnicos del Departamento de Tecnología' and displays a table of technician data. The table includes columns for ID Técnico, Nombres, Apellidos, Usuario, Email, Celular, Teléfono, and Extensión. There are 10 technicians listed, each with a unique ID and corresponding details.

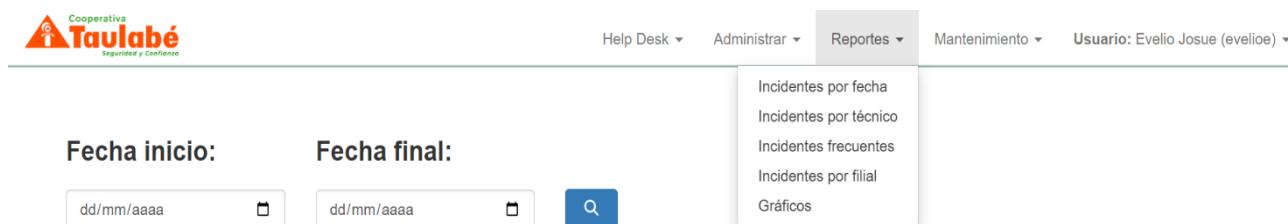
ID Técnico	Nombres	Apellidos	Usuario	Email	Celular	Teléfono	Extensión
0000111122222	Practicante TIC	TIC	practicanteTIC	SSSS@hotmail.es	2222-2222		
0318197401358	Kolmar Orellana	Orellana Rodriguez	kolmaro	korellanar@cooperativataulabe.hn	94599890	27202278	240
0318198600761	Walter Omar	Salgado Marcia	walterm	wmarcia@cooperativataulabe.hn	95983342	27202259	212
0318198700143	David Edgardo	Perez Mejia	davidp	dperezm@cooperativataulabe.hn	97093440	27202258	211
0318198701681	Carlos Xavier	Ramos Rivera	carlosr	cramos@cooperativataulabe.hn	94517681	27202260	213
0318199001191	Ricardo Jose	Andrade Ramos	ricardoa	randraide@cooperativataulabe.hn	94599076	27202261	214
0318199801934	Evelio Josue	Escobar Villeda	evelioe	eescobar@cooperativataulabe.hn	22222222	27202262	215
0508199100278	Cristobal Fernando	Maradiaga Sabillon	cristobalm	cmaradiaga@cooperativataulabe.hn	31690034	22222222	213
0801198613707	Dulce Maria	Maradiaga Baquedano	dulcem	dmaradiaga@cooperativataulabe.hn	33210247	27202262	215

Reportes:

En el menú , también esta incluida la pestaña Reportes que incluye :

- ✓ Incidentes por fecha
- ✓ Incidentes por técnico
- ✓ Incidentes frecuentes
- ✓ Incidentes por filial
- ✓ Gráficos

✓ REPORTE POR FECHA:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Incidentes por fecha
Incidentes por técnico
Incidentes frecuentes
Incidentes por filial
Gráficos

Fecha inicio: dd/mm/aaaa Fecha final: dd/mm/aaaa

Agregamos las fechas que queremos consultar:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Incidentes del Departamento de Tecnología

Seleccionar Técnico: Evelio Josue Escobar Villeda

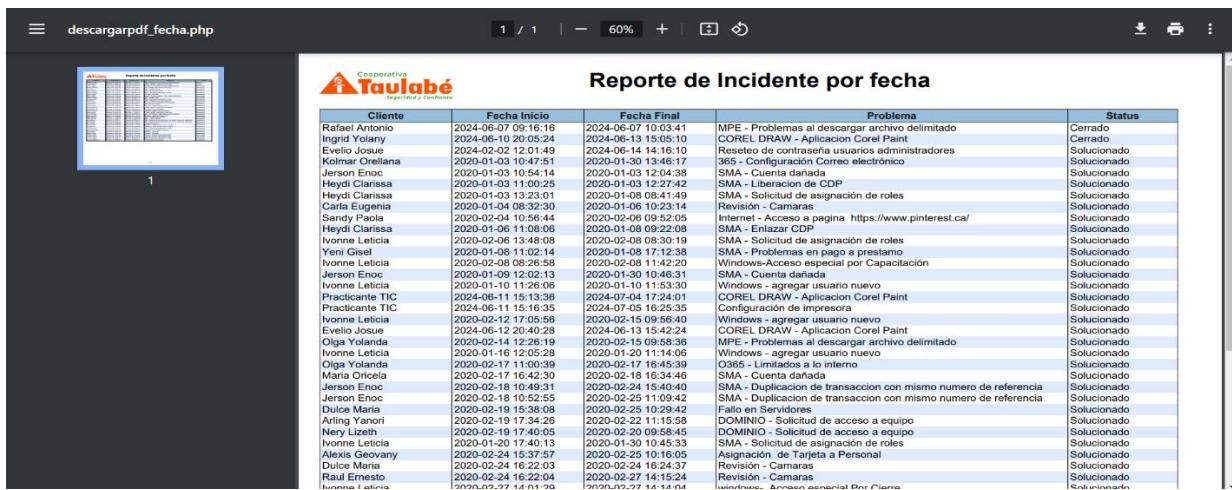
Mostrar 10 incidentes

Buscar:

ID Incidente	Fecha Asignado	Tecnico asignado	Cliente	Descripción del Incidente
INC-10-100624-8	2024-06-11 20:31:08.000000	Evelio Josue	Ingrid Yolany	No abre el programa
INC-10-100624-9	2024-06-11 19:56:51.000000	Evelio Josue	Ingrid Yolany	No abre el programa
INC-2-220624-1	2024-07-05 16:07:43.000000	Evelio Josue	Evelio Josue	No abre el programa
INC-3-140324-4	2024-03-15 14:05:07.000000	Evelio Josue	Dayanna Melissa	Necesito un nuevo equipo

Mostrando incidentes del 1 al 4 de un total de 4

Anterior 1 Siguiente



Reporte de Incidente por fecha

Cliente	Fecha Inicio	Fecha Final	Problema	Status
Rafael Antonio	2024-06-11 09:18:18	2024-06-11 10:03:41	MPE - Problemas al descargar archivo delimitado	Cerrado
Ingrid Yolany	2024-06-11 10:05:24	2024-06-13 15:09:10	COREL DRAW - Aplicacion Corel Paint	Cerrado
Evelio Josue	2024-02-02 12:01:49	2024-06-14 14:16:10	Reseteo de contraseña usuarios administradores	Solucionado
Kolmar Orellana	2020-01-03 10:47:51	2020-01-30 13:46:17	365 - Configuración Correo electrónico	Solucionado
Jerson Enoc	2020-01-03 10:54:14	2020-01-03 12:04:38	SMA - Cuenta dañada	Solucionado
Heidy Clarissa	2020-01-03 11:05:26	2020-01-03 11:42:42	SMA - Cambio de CDP	Solucionado
Heidy Clarissa	2020-01-03 12:33:01	2020-01-08 09:41:16	SMA - Solicitud de asignación de roles	Solucionado
Carla Eugenia	2020-01-04 08:32:30	2020-01-06 10:23:14	Revisión - Cámaras	Solucionado
Sandy Paola	2020-02-04 10:56:33	2020-02-06 09:52:05	Internet - Acceso a pagina https://www.pinterest.ca/	Solucionado
Heidy Clarissa	2020-01-06 11:08:03	2020-01-08 09:22:08	SMA - Enlazar CDP	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-01-10 13:48:36	2020-01-10 13:50:19	SMA - Solicitud de asignación de roles	Solucionado
Yenier Lisset	2020-01-08 11:26:14	2020-01-08 17:12:08	SMA - Problema en pago a préstamo	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-02-08 08:26:58	2020-02-08 11:42:20	Windows-Acceso especial por Capacitación	Solucionado
Jerson Enoc	2020-01-09 12:02:13	2020-01-30 10:46:31	SMA - Cuenta dañada	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-01-10 11:26:07	2020-01-10 11:53:30	Windows - agregar usuario nuevo	Solucionado
Practicante TIC	2020-01-11 15:13:33	2024-04-07 10:24:01	COREL DRAW - Aplicacion Corel Paint	Solucionado
Practicante TIC	2024-06-11 10:05:35	2024-06-11 16:00:35	Cambiar nombre de impresora	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-02-12 17:05:58	2020-02-15 09:56:40	Windows - agregar usuario nuevo	Solucionado
Evelio Josue	2024-06-12 20:40:28	2024-06-13 15:42:24	COREL DRAW - Aplicacion Corel Paint	Solucionado
Olga Yolanda	2020-02-14 12:26:19	2020-02-15 09:58:38	MPE - Problemas al descargar archivo delimitado	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-01-10 10:45:05	2020-01-10 10:45:05	Windows - agregar usuario nuevo	Solucionado
Olga Yolanda	2020-02-17 10:09:39	2020-02-17 16:45:09	OSBES - Limitaciones al interno	Solucionado
Maria Orcelia	2020-02-17 16:42:30	2020-02-18 16:34:46	SMA - Cuenta dañada	Solucionado
Jerson Enoc	2020-02-18 10:49:31	2020-02-24 15:40:40	SMA - Duplicación de transacción con mismo numero de referencia	Solucionado
Jerson Enoc	2020-02-18 10:52:55	2020-02-25 11:09:42	SMA - Duplicación de transacción con mismo numero de referencia	Solucionado
Dulce María	2020-02-19 15:30:42	2020-02-22 10:41:42	Fallo en Servidor	Solucionado
Arling Laverdi	2020-02-22 10:34:28	2020-02-22 11:15:58	DOMINIO - Solicitud de acceso a equipo	Solucionado
Neisi Lizeth	2020-02-19 17:40:05	2020-02-20 09:58:45	DOMINIO - Solicitud de acceso a equipo	Solucionado
Ivonne Leticia	2020-01-20 17:40:13	2020-01-30 10:45:33	SMA - Solicitud de asignación de roles	Solucionado
Alexis Geovany	2020-02-24 15:37:57	2020-02-25 10:16:05	Asignación de Tarjeta a Personal	Solucionado
Dulce María	2020-02-24 16:22:03	2020-02-24 16:24:37	Revisión - Cámaras	Solucionado
Raul Ernesto	2020-02-24 16:22:04	2020-02-25 14:15:24	Revisión - Cámaras	Solucionado

✓ REPORTE Incidentes por técnico



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Incidentes del Departamento de Tecnología

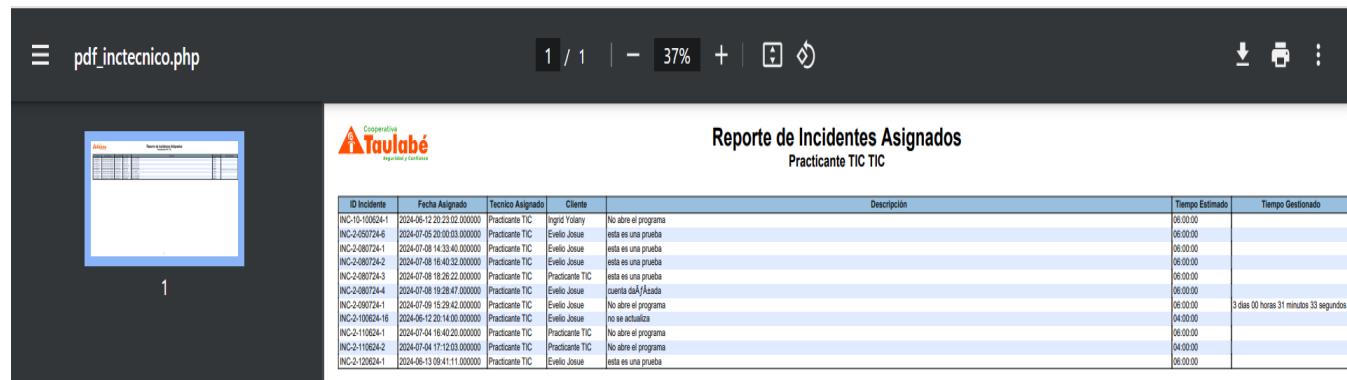
Seleccionar Técnico: Practicante TIC TIC  

Mostrar 10 ▾ incidentes

Buscar:

ID Incidente	Fecha Asignado	Técnico asignado	Cliente	Descripción del Incidente
INC-10-100624-1	2024-06-12 20:23:02.000000	Practicante TIC	Ingrid Yolany	No abre el programa
INC-2-050724-6	2024-07-05 20:00:03.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba
INC-2-080724-1	2024-07-08 14:33:40.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba
INC-2-080724-2	2024-07-08 16:40:32.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba
INC-2-080724-3	2024-07-08 18:26:22.000000	Practicante TIC	Practicante TIC	esta es una prueba
INC-2-080724-4	2024-07-08 19:28:47.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	cuenta dañada
INC-2-090724-1	2024-07-09 15:29:42.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	No abre el programa
INC-2-100624-16	2024-06-12 20:14:00.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	no se actualiza
INC-2-110624-1	2024-07-04 16:40:20.000000	Practicante TIC	Practicante TIC	No abre el programa

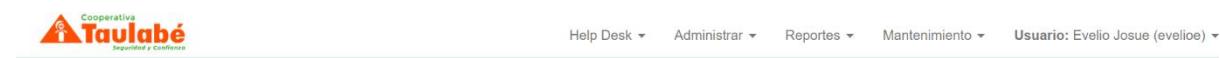
Al dar click en botón PDF podrá generar un pdf y descargarlo.



The screenshot shows a PDF document titled "Reporte de Incidentes Asignados" for the technician "Practicante TIC TIC". The document lists 10 assigned incidents with the following details:

ID Incidente	Fecha Asignado	Técnico Asignado	Cliente	Descripción	Tiempo Estimado	Tiempo Gestornado
INC-10-100624-1	2024-06-12 20:23:02.000000	Practicante TIC	Ingrid Yolany	No abre el programa	00:00:00	
INC-2-050724-6	2024-07-05 20:00:03.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba	00:00:00	
INC-2-080724-1	2024-07-08 14:33:40.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba	00:00:00	
INC-2-080724-2	2024-07-08 16:40:32.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba	00:00:00	
INC-2-080724-3	2024-07-08 18:26:22.000000	Practicante TIC	Practicante TIC	esta es una prueba	00:00:00	
INC-2-080724-4	2024-07-08 19:28:47.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	cuenta dañada	00:00:00	
INC-2-090724-1	2024-07-09 15:29:42.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	No abre el programa	00:00:00	
INC-2-100624-16	2024-06-12 20:14:00.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	no se actualiza	00:00:00	3 días 00 horas 31 minutos 33 segundos
INC-2-110624-1	2024-07-04 16:40:20.000000	Practicante TIC	Practicante TIC	No abre el programa	00:00:00	
INC-2-120624-1	2024-06-13 09:41:11.000000	Practicante TIC	Evelio Josue	esta es una prueba	00:00:00	

✓ **REPORTE Incidente más frecuente:**



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Incidentes Más Frecuentes

Mostrar 10 ▾ incidentes

Buscar:

Categoría de Incidente	Cantidad
Usuarios, roles y accesos	55
Usuarios, roles y accesos	39
Usuarios, roles y accesos	33
Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	25
Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	25
Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	20
Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	16
Usuarios, roles y accesos	16
Usuarios, roles y accesos	14

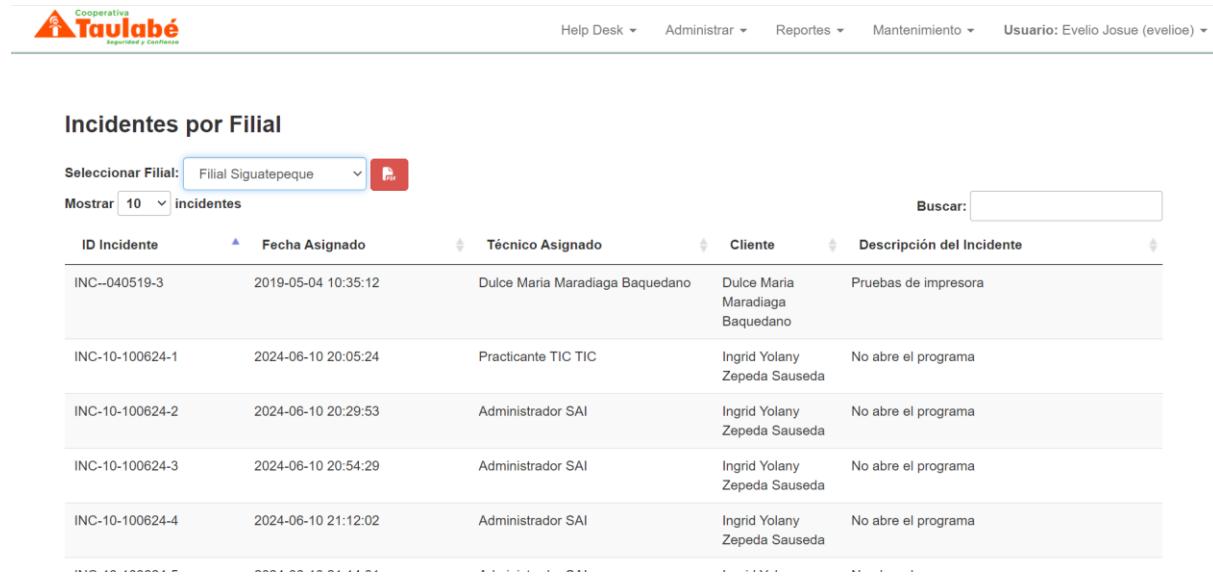
pdf_infrecuentes (1).pdf

1 / 3 | - 63% + ☰

Reporte de Incidentes Más Frecuentes

ID Categoría	Descripción Categoría	Descripción Incidente	Cantidad
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Solicitud de asignación de roles	55
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Desbloqueo de usuario de base de datos	39
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Reseteo de contraseña de base de datos	33
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	COREL DRAW - Aplicación Corel Paint	25
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	SMA - Cuenta dañada	25
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	SMA - Liberación de CDP	20
4	Usuarios, roles y accesos	DOMINIO - Desbloqueo de usuario	16
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Windows - agregar usuario nuevo	16
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Creación de usuario nuevo de base de datos y cajero	14
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	SMA - Duplicación transacción con mismo número de referencia	11
4	Usuarios, roles y accesos	DOMINIO - Solicitud de acceso a equipo	11
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Usuario de Windows Bloqueado	10
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	windows- Acceso especial Por Cierre	8
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	O365 - Limitados a lo Interno	8
2	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	Revisión - Camaras	7
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Error al insertar en tabla de planilla	7
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	OFFICE- Actualización	6
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Olvido de contraseñas	6
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Bloqueo de usuario de base de datos	6
4	Usuarios, roles y accesos	MCAFEE - Desbloqueo de usuario	6
4	Usuarios, roles y accesos	SMA - Reseteo de contraseña de cajero	5
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Configuración de impresora	5
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	OFFICE - Licenciamiento	4
4	Usuarios, roles y accesos	Asignación de Tarjeta a Personal	4
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	MPE - Problemas al descargar archivo delimitado	4
2	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	La impresora no imprime los cheques correctamente	4
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	SMA - Problemas en pago a préstamo	4
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Windows-Acceso especial por Capacitación	3
5	Networking	Reseteo de contraseña usuarios administradores	3
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	Creacion de Usuario	3
5	Networking	Saturación de canal	3
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	0365 - Problema en cuenta de correo	3

✓ **REPORTE Incidente por filial:**



The screenshot shows a table of incidents assigned to Filial Siquatepeque. The columns are: ID Incidente, Fecha Asignado, Técnico Asignado, Cliente, and Descripción del Incidente.

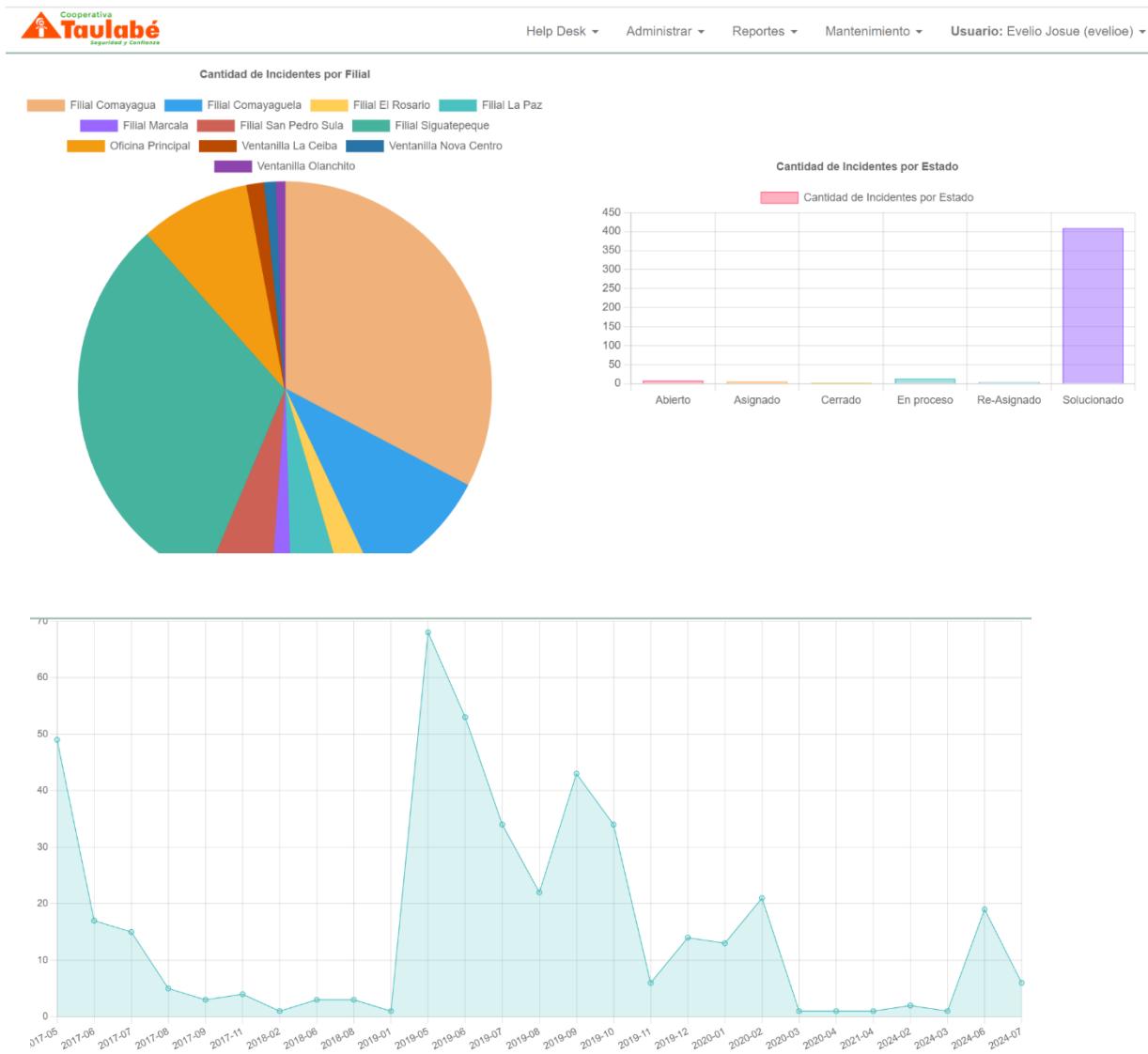
ID Incidente	Fecha Asignado	Técnico Asignado	Cliente	Descripción del Incidente
INC--040519-3	2019-05-04 10:35:12	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Dulce Maria Maradiaga Baquedano	Pruebas de impresora
INC-10-100624-1	2024-06-10 20:05:24	Practicante TIC TIC	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda	No abre el programa
INC-10-100624-2	2024-06-10 20:29:53	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda	No abre el programa
INC-10-100624-3	2024-06-10 20:54:29	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda	No abre el programa
INC-10-100624-4	2024-06-10 21:12:02	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda	No abre el programa



The screenshot shows three reports of incidents assigned to Filial Siquatepeque. The reports are numbered 1, 2, and 3. Each report has a title 'Reporte de Incidentes por Filial' and a table with columns: ID Incidente, Fecha Asignado, Técnico Asignado, and Cliente.

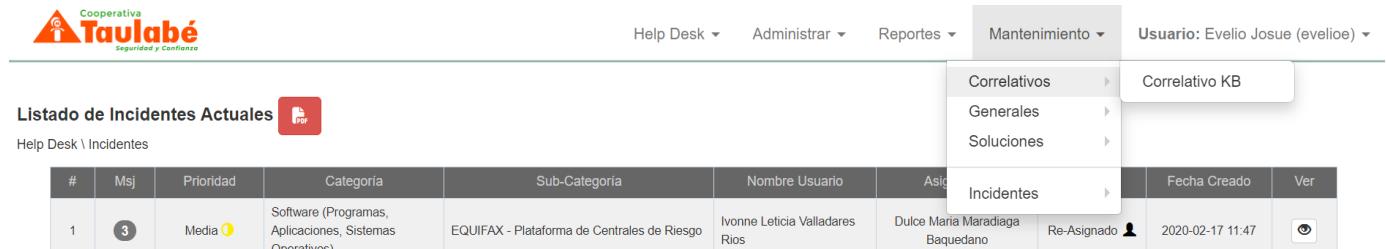
ID Incidente	Fecha Asignado	Técnico Asignado	Cliente
INC-2-090724-1	2024-07-09 15:28:53	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-080724-4	2024-07-08 19:28:32	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-080724-3	2024-07-08 18:25:38	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC
INC-2-080724-2	2024-07-08 16:40:13	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-080724-1	2024-07-08 14:32:47	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-6	2024-07-05 19:58:36	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-2	2024-07-05 16:01:08	Administrador SAI	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-5	2024-07-05 13:55:37	Administrador SAI	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-4	2024-07-05 12:16:18	Administrador SAI	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-3	2024-07-05 10:37:22	Administrador SAI	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-050724-1	2024-07-05 09:57:03	Administrador SAI	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-220624-1	2024-06-22 14:11:57	Evelio Josue Escobar Villeda	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-2-150624-1	2024-06-15 15:55:23	Kolmar Orellana Orellana Rodriguez	Practicante TIC TIC
INC-2-120624-1	2024-06-12 20:40:28	Practicante TIC TIC	Evelio Josue Escobar Villeda
INC-10-110624-3	2024-06-11 15:37:52	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-2-110624-2	2024-06-11 15:16:35	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC
INC-2-110624-1	2024-06-11 15:13:36	Practicante TIC TIC	Practicante TIC TIC
INC-10-100624-9	2024-06-10 21:19:14	Evelio Josue Escobar Villeda	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-10-100624-8	2024-06-10 21:18:05	Evelio Josue Escobar Villeda	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-10-100624-7	2024-06-10 21:17:13	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-10-100624-6	2024-06-10 21:16:05	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-10-100624-5	2024-06-10 21:14:01	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda
INC-10-100624-4	2024-06-10 21:12:02	Administrador SAI	Ingrid Yolany Zepeda Sauseda

✓ **REPORTE DE INCIDENTES POR ESTATUS , FILIAL Y MES (GRÁFICOS)**



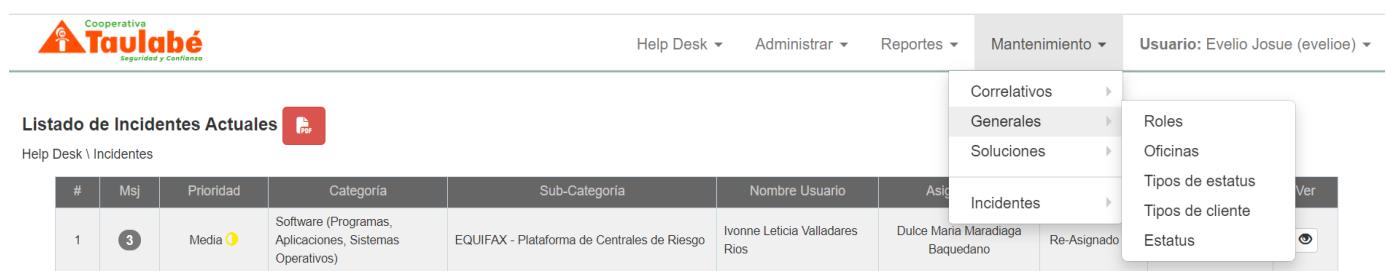
Mantenimiento:

Solo el administrador tiene la vista del mantenimiento:



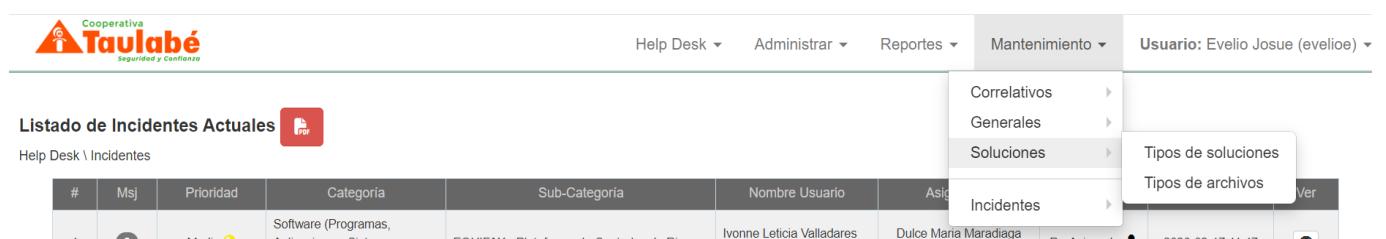
The screenshot shows the maintenance menu open under the 'Mantenimiento' dropdown. The menu items are: Correlativos, Generales, Soluciones, and Incidentes. The 'Incidentes' item has a submenu with 'Fecha Creado' and 'Ver'.

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asig.		Fecha Creado	Ver
1	3	Media	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Dulce María Maradiaga Baquedano	Re-Asignado	2020-02-17 11:47	



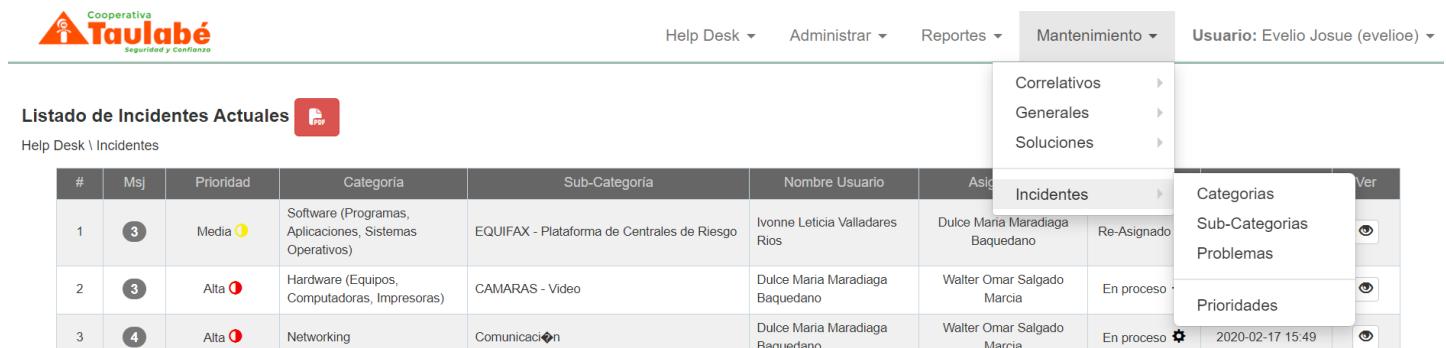
The screenshot shows the maintenance menu open under the 'Mantenimiento' dropdown. The 'Soluciones' item is selected, opening a submenu with 'Roles', 'Oficinas', 'Tipos de estatus', 'Tipos de cliente', and 'Estatus'. The 'Incidentes' item also has a submenu with 'Fecha Creado' and 'Ver'.

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asig.		Fecha Creado	Ver
1	3	Media	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Dulce María Maradiaga Baquedano	Re-Asignado	2020-02-17 11:47	



The screenshot shows the maintenance menu open under the 'Mantenimiento' dropdown. The 'Incidentes' item is selected, opening a submenu with 'Tipos de soluciones' and 'Tipos de archivos'. The 'Soluciones' item also has a submenu with 'Roles', 'Oficinas', 'Tipos de estatus', 'Tipos de cliente', and 'Estatus'. The 'Correlativos' item has a submenu with 'Fecha Creado' and 'Ver'.

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asig.		Fecha Creado	Ver
1	3	Media	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Dulce María Maradiaga Baquedano	Re-Asignado	2020-02-17 11:47	

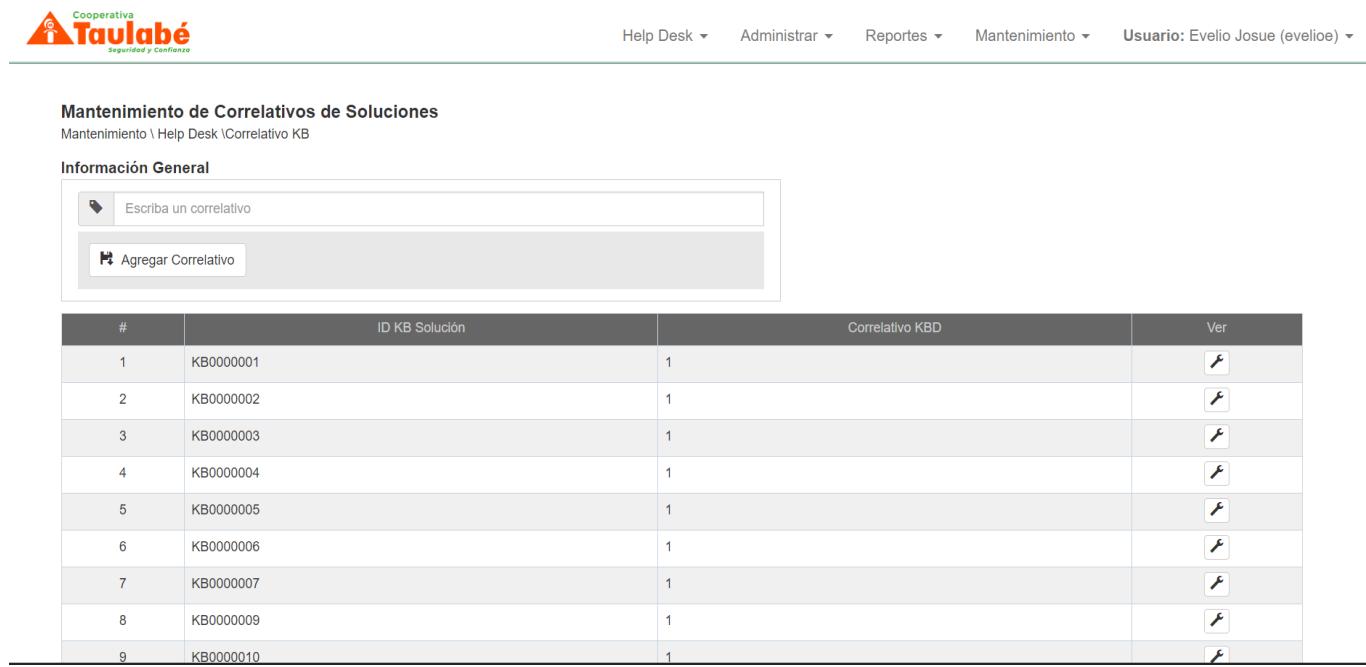


The screenshot shows the maintenance menu open under the 'Mantenimiento' dropdown. The 'Categorías' item is selected, opening a submenu with 'Sub-Categorías', 'Problemas', and 'Prioridades'. The 'Incidentes' item has a submenu with 'Fecha Creado' and 'Ver'.

#	Msj	Prioridad	Categoría	Sub-Categoría	Nombre Usuario	Asig.		Fecha Creado	Ver
1	3	Media	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Ivonne Leticia Valladares Rios	Dulce María Maradiaga Baquedano	Re-Asignado	2020-02-17 11:47	
2	3	Alta	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	CAMARAS - Video	Dulce María Maradiaga Baquedano	Walter Omar Salgado Marcia	En proceso	2020-02-17 11:49	
3	4	Alta	Networking	Comunicación	Dulce María Maradiaga Baquedano	Walter Omar Salgado Marcia	En proceso	2020-02-17 15:49	

En mantenimiento de correlativo de soluciones podrá agregar un nuevo correlativo y ver el correlativo correspondiente.

CORRELATIVOS:



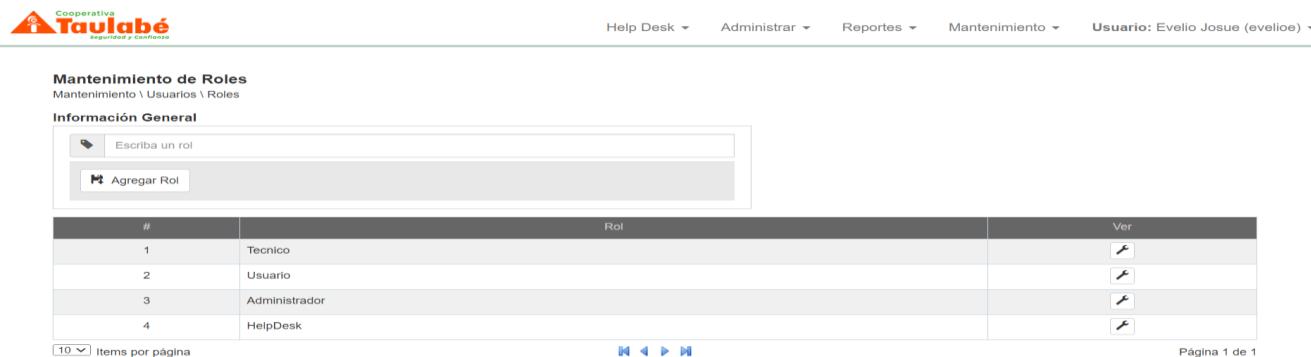
Mantenimiento de Correlativos de Soluciones
Mantenimiento \ Help Desk \Correlativo KB

Información General

#	ID KB Solución	Correlativo KBD	Ver
1	KB0000001	1	
2	KB0000002	1	
3	KB0000003	1	
4	KB0000004	1	
5	KB0000005	1	
6	KB0000006	1	
7	KB0000007	1	
8	KB0000009	1	
9	KB0000010	1	

GENERALES:

Mantenimiento de Rol:



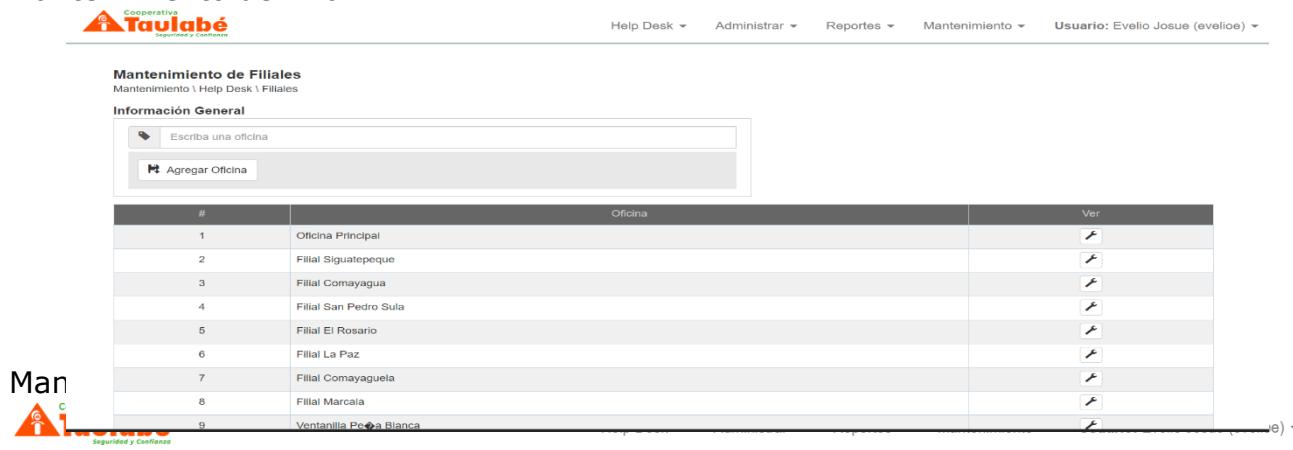
Mantenimiento de Roles
Mantenimiento \ Usuarios \ Roles

Información General

#	Rol	Ver
1	Tecnico	
2	Usuario	
3	Administrador	
4	HelpDesk	

10 Items por página Página 1 de 1

Mantenimiento de Filial:



Mantenimiento de Filiales
Mantenimiento \ Help Desk \ Filiales

Información General

#	Oficina	Ver
1	Oficina Principal	
2	Filial Siguatepeque	
3	Filial Comayagua	
4	Filial San Pedro Sula	
5	Filial El Rosario	
6	Filial La Paz	
7	Filial Comayaguela	
8	Filial Marcala	
9	Ventanilla Peña Blanca	

Man

Mantenimiento de Tipos de Estatus

Mantenimiento \ Help Desk \ Tipos de Estatus

Información General



Escríba un estatus

Agregar Estatus

#	Estatus	Ver
1	Actividades	
2	Clientes	
3	Proyectos	
4	Usuarios	

10 Items por página

« ‹ › »

Página 1 de 1

Mantenimiento de Tipos de Usuario:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Tipos de Clientes

Mantenimiento \ Help Desk \ Tipos de Clientes

Información General

Escriba un tipo de cliente
Agregar Tipo de Cliente

#	Tipo de Cliente	Ver
1	Normal	
2	Tecnico	

10 ▾ Items por página

◀ ▶ ▷

Página 1 de 1

Mantenimiento de Estatus:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Estatus

Mantenimiento \ Help Desk \ Estatus

Información General

Escriba un estatus
Agregar Estatus

#	Estatus	Ver
1	Activo	
2	Inactivo	
3	Empleado	
4	Ex-empleado	
5	Abierto	
6	Asignado	
7	Re-Asignado	
8	En proceso	
9	Solucionado	

SOLUCIONES:

Mantenimiento de Tipos de Soluciones :

 Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Tipos de Soluciones

Mantenimiento \ Help Desk \Tipos de Soluciones

Información General

	Escriba un título para la solución
	Agregar Solución

ID	Título	Versión Solución	Creado	Modificado	Técnico	Ver
KB0000001	Como resetear contraseña de base de datos SMA con el TOAD	22	2017-05-11 16:47:54.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	David Edgardo Perez Mejia	
KB0000002	Como desbloquear usuarios de SMA base de datos con el TOAD	38	2017-05-11 16:51:07.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	David Edgardo Perez Mejia	
KB0000003	Cambios de roles de usuario de SMA.	53	2017-05-12 10:18:07.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	Ricardo Jose Andrade Ramos	
KB0000004	COREL DRAW - Solucion 1	2	2017-05-12 13:30:23.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	David Edgardo Perez Mejia	
KB0000005		2	2017-05-12 13:54:22.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	Walter Omar Salgado Marcia	
KB0000006	SMA- Kill Session en TOAD	6	2017-05-12 16:24:14.000000	0000-00-00 00:00:00.000000	Ricardo Jose Andrade Ramos	

Mantenimiento de Tipos de Documentos:

 Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Tipos de Documentos

Mantenimiento \ Help Desk \Tipos de Documentos

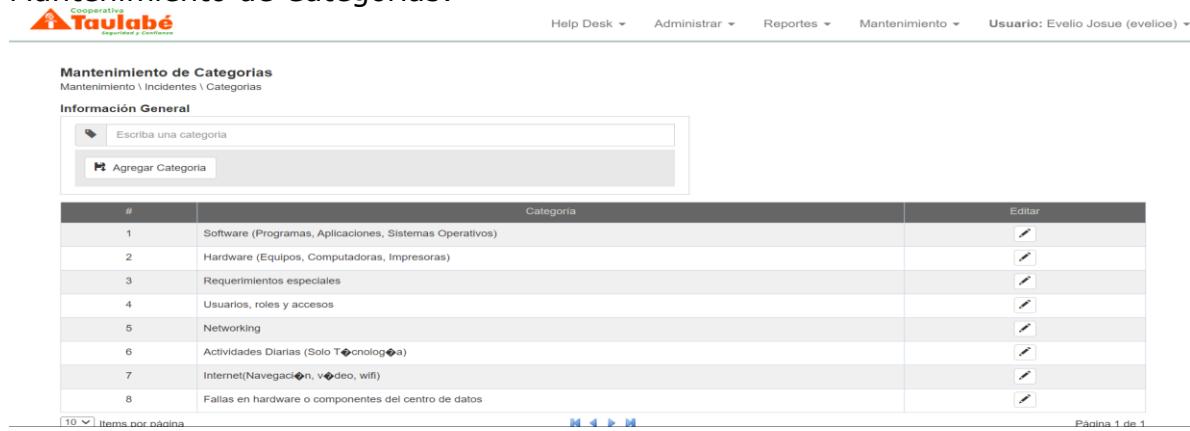
Información General

	Escriba un título para la solución
	Agregar Solución

ID	Título	Creado	Modificado	Ruta	Ver
KB0000001-1	Manual de como resetear contraseña de usuarios de base de datos SMA con el TOAD	2017-05-11 16:47:54	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000001-1.pdf	
KB0000002-1	Manual de desbloqueo de usuarios de base de datos con el TOAD	2017-05-11 16:51:07	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000002-1.pdf	
KB0000003-1	Cambios de roles de usuario de SMA.	2017-05-12 10:18:07	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000003-1.txt	
KB0000004-1	Dell Precision Optimizer	2017-05-12 13:30:23	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000004-1.txt	
KB0000005-1	Cambio de roles de usuarios SMA	2017-05-12 13:54:22	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000005-1.txt	
KB0000006-1	SMA - Kill Session	2017-05-12 16:24:14	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000006-1.txt	
KB0000007-1		2017-05-15 08:55:32	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000007-1.txt	
KB0000008-1	Manual de Formas para TMP_MACCO1	2017-05-15 15:36:39	0000-00-00 00:00:00	knowledgebase/KB0000008-1.txt	

INCIDENTES:

Mantenimiento de Categorías:



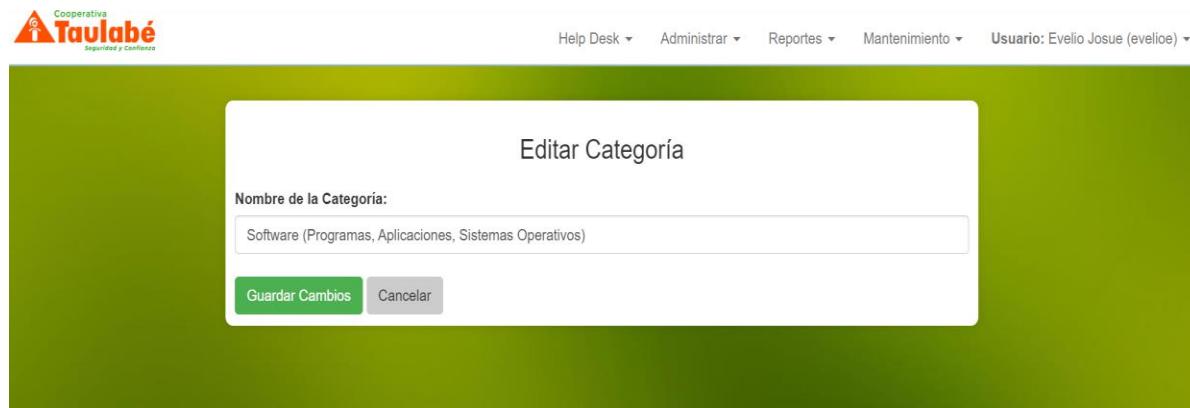
Mantenimiento de Categorías
Mantenimiento \ Incidentes \ Categorías

Información General

#	Categoría	Editar
1	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	
2	Hardware (Equipos, Computadoras, Impresoras)	
3	Requerimientos especiales	
4	Usuarios, roles y accesos	
5	Networking	
6	Actividades Diarias (Solo Técnología)	
7	Internet(Navegación, video, wifi)	
8	Fallas en hardware o componentes del centro de datos	

[10] Items por página Página 1 de 1

Al hacer click en editar podrás realizar cambios en la descripción de la categoría :



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Editar Categoría

Nombre de la Categoría:
Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)

Guardar Cambios **Cancelar**

Mantenimiento de Sub-Categorías:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Sub-Categorías

Mantenimiento \ Incidentes \ Sub-Categorías

Información General

	Elige una categoría
	Escriba una sub categoría
GUARDAR	

#	Sub-Categoría	Categoría
8	COREL DRAW - Programa de diseño grafico	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
9	SMA - Core financiero	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
11	O365 - Plataforma de Office 365	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
12	Windows- Acceso, desbloqueo, reseteo	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
15	IMPRESORAS - Drivers y configuraciones	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
18	EQUIFAX - Plataforma de Centrales de Riesgo	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
21	MRE - Modulo de Remesa del Exterior	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
22	MPE - Modulo de Planilla Empresarial	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)
30	MICROSEGUROS - Plataforma Microseguros Equidad	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)

Mantenimiento de Problemas:



Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾

Mantenimiento de Problemas

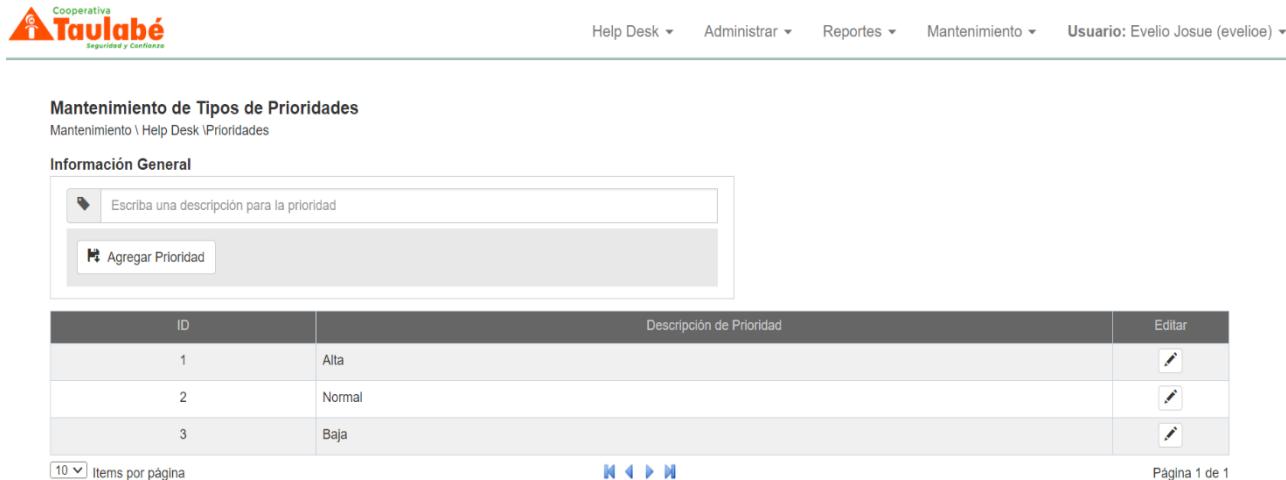
Mantenimiento \ Incidentes \ Problemas

Información General

	Elige una categoría
	Elige una subcategoría
	Escriba un problema
	Escriba el tiempo estimado en horas
GUARDAR	

#	Problema	Sub-Categoría	Categoría	Tiempo Estimado
18	Perdida de enlace	Comunicación	Networking	05:00:00 horas
101	SMA - Enlazar CDP	SMA - Core financiero	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	04:00:00 horas
103	365 - Configuración Correo electrónico	O365 - Plataforma de Office 365	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	04:00:00 horas
50	Usuario de Windows Bloqueado	Windows- Acceso, desbloqueo, reseteo	Software (Programas, Aplicaciones, Sistemas Operativos)	04:00:00 horas

Mantenimiento de Prioridades:

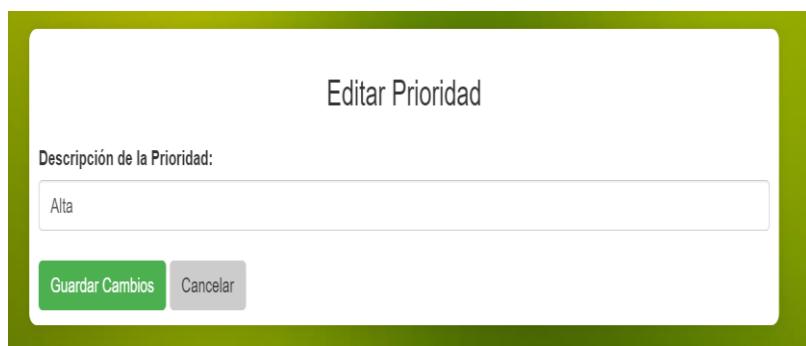


Mantenimiento de Tipos de Prioridades
Mantenimiento \ Help Desk \ Prioridades

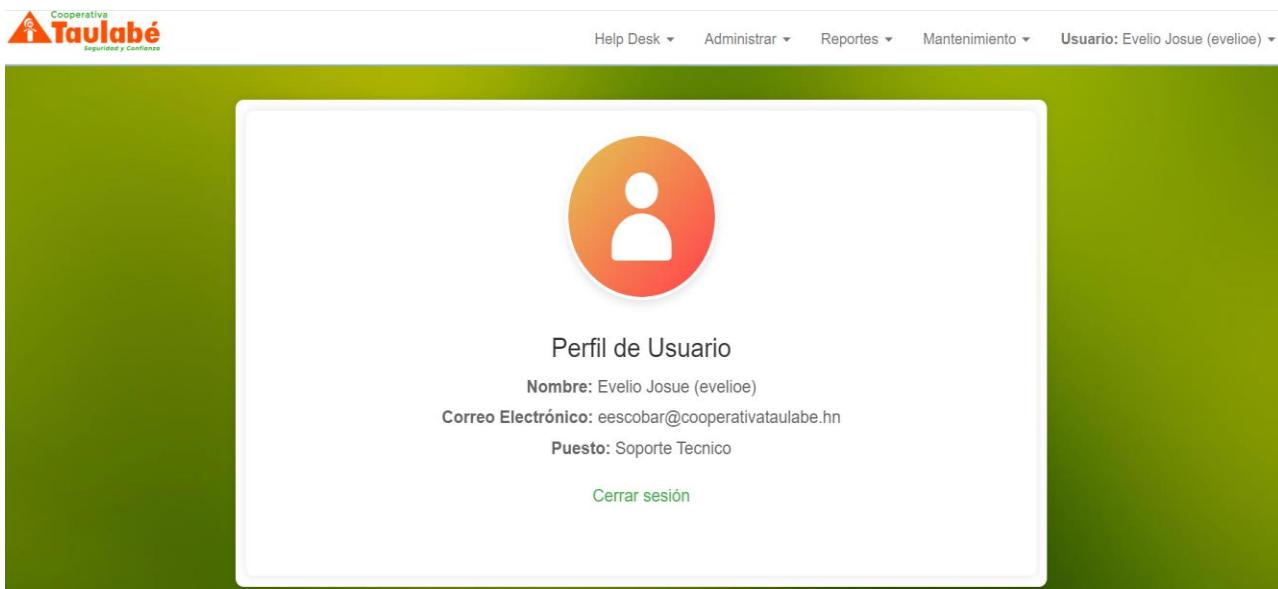
Información General

ID	Descripción de Prioridad	Editar
1	Alta	
2	Normal	
3	Baja	

10 ▾ Items por página Página 1 de 1



Pestaña Perfil de usuario:



Cooperativa
Taulabé
Seguridad y Confianza

Help Desk ▾ Administrar ▾ Reportes ▾ Mantenimiento ▾ Usuario: Evelio Josue (evelioe) ▾



Perfil de Usuario

Nombre: Evelio Josue (evelioe)
 Correo Electrónico: eescobar@cooperativataulabe.hn
 Puesto: Soporte Técnico

[Cerrar sesión](#)

Aquí podrá ver su información de usuario , Nombre , Correo electrónico , Puesto y tendrá la opción de Cerrar sesión.

Pestaña Información:

En la pestaña "Información" del sistema, el administrador podrá encontrar el manual de usuario. Este manual proporciona instrucciones detalladas sobre el uso y las funcionalidades del sistema, facilitando la comprensión y el aprovechamiento de todas las características disponibles. El administrador también tendrá acceso al manual técnico, el cual contiene información más avanzada sobre la configuración y el mantenimiento del sistema. Asegúrese de revisar ambos manuales para obtener una guía completa y resolver cualquier duda que pueda surgir durante el uso o la administración del sistema.

