

**SISTEMA HELPDESK PARA LA GESTION DE SOPORTE TÉCNICO
EN EL CENTRO DE COMPUTO DE LA CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR
DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR**

**FRANCISCO ROMERO ROMERO
MARIBEL TORRENEGRA FONSECA
JHONKEY DIMAS REYES**

**CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
ONCE A NOCTURNO
BARRANQUILLA
2005**



**SISTEMA HELPDESK PARA LA GESTION DE SOPORTE TÉCNICO
EN EL CENTRO DE COMPUTO DE LA CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR
DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR**

**FRANCISCO ROMERO ROMERO
MARIBEL TORRENEGRA FONSECA
JHON KEY DIMAS REYES**

MANUAL DEL SISTEMA

**DIRECTOR:
RICARDO MARIN
INGENIERO DE SISTEMAS**

**CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
ONCE A NOCTURNO
BARRANQUILLA
2005**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
1 OBJETIVOS.....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2 INSTALACION.....	6
2.1 HARDWARE.....	6
2.2 SOFTWARE.....	6
2.3 INICIAR LA INSTALACION.....	7
3. DEFINICION DE LA BASE DE DATOS	8
3.1 TABLAS DEL SISTEMA.....	8
3.2 SCRIPT PARA LA CREACION DE LA BASE DE DATOS	9
3.3 DESCRIPCION DE LA BASE DE DATOS	15
3.4 DISEÑO DEL SISTEMA	15
4. ANALISIS DEL SISTEMA.....	18
4.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO NIVEL 0.....	14
4.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS NIVEL 1	18
4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS NIVEL 2	18
4.4 DICCIONARIO DE DATOS	25

INTRODUCCIÓN

En este documento se resalta la importancia del Centro de Computo, el cual se dedica a dar soporte técnico a las dependencias administrativas de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar. Este departamento genera información en sus diferentes procesos, el denominador es el registro de un grupo de datos básicos (hoja de vida, información técnica de equipos, hoja de vida de técnicos),

Este manual fue elaborado con el fin de soportar la información necesaria al administrador del sistema HelpDesk en el caso que se requiera conocer la estructuración de este, para que pueda responder en cualquier eventualidad que altere su funcionamiento normal en el centro de computo de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar. Al igual facilitar el diseño y la definición de los procesos que ejecuta el sistema HelpDesk que servirá de apoyo al personal de sistemas interesado.

Además se podrá contar con la definición de la Base de Datos y como quedó estructurada durante el proceso de desarrollo del sistema HelpDesk.

Durante el recorrido de este documento usted podrá ver una breve descripción de los procesos, entidades y demás reportes, que serán necesarios para llevar a cabo futuras correcciones y actualizaciones que ayuden a mejorar la visión que se tiene del HelpDesk.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVOS GENERAL

Ofrecer al centro de cómputo de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar, un documento que facilite toda la información referida al análisis, diseño, programación, prueba y puesta en marcha del sistema HELPDESK.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Suministrar al administrador del sistema HelpDesk el conocimiento que este necesite para cualquier eventualidad que altere el funcionamiento normal del sistema HelpDesk.
- Facilitar el diseño y la definición de los procesos que ejecuta el sistema HelpDesk que servirá de apoyo al personal de sistemas interesado.
- Proporcionar la definición de la Base de Datos y la estructura final del sistema HelpDesk.
- Describir en que plataforma opera el sistema.

- Garantizar que se cuente con información amplia en el caso que se requiera desarrollar actualizaciones y correcciones del sistema HelpDesk que hagan de este una herramienta más útil en los procesos del Centro de Cómputo, y ayude al mejoramiento de la calidad del Centro Educativo.

2. INSTALACIÓN

2.1 HARDWARE

La plataforma física en el que estará alojado el Sistema HelpDesk, se trata de un Servidor web con capacidad suficiente para atender tareas de 500 clientes / computadores conectados a la red Intranet de la Universidad como mínimo. Está demás decir que la red debe estar en óptimas condiciones y disponibilidad permanente permitiendo el uso normal del sistema.

2.2 SOFTWARE

El sistema HelpDesk está desarrollado para entorno web de manera que es un sistema multiplataforma, siempre y cuando el sistema operativo del servidor y el cliente cuenten con un Browser para navegar en la Web. Además el servidor debe contar con las siguientes herramientas para la normal operación de HelpDesk: Php 4, MySQL Server.

2.3 INICIAR LA INSTALACIÓN

Este paso es muy sencillo, este consiste simplemente en alojar los archivos PHP del sistema HelpDesk en el servidor Web de la Universidad, en el cual estarán guardados en una carpeta que hace parte de la página web de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar (sección funcionarios). De igual forma la Base de Datos estará alojada en el mismo servidor (MySQL).

3. DEFINICIÓN DE LA BASE DE DATOS

3.1 TABLAS DEL SISTEMA

Tabla: hpd_dependencias

DEP_COD
DEP_EXT
DEP_JEFE
DEP_NOM
DEP_SEDE

Tabla: hpd_modelos

MOD_COD
MOD_MARCA
MOD_NOM
MOD_TIPEQ

Tabla: hpd_equipos

EQP_CARACT
EQP_COD
EQP_DEPEN
EQP_GRUPO
EQP_LLAVE
EQP_NOMBRE
EQP_NUMIP
EQP_SERIAL
EQP_TIPMOD
EQP_VILAN

Tabla: hpd_version

VER_COD
VER_NOMBRE
VER_SOF COD

Tabla: hpd_softwares

SOF_CASASF
SOF_COD
SOF_LICEN
SOF_NOM
SOF_TIPOSF

Tabla: hpd_tipequipos

TEQ_COD
TEQ_NOM

Tabla: hpd_casasofts

CSF_COD
CSF_NOMCAS

Tabla: hpd_detasofts

DET_CODEQ
DET_VERCOD

Tabla: hpd_marcas

MAR_COD
MAR_DESC

Tabla: hpd_detordenes

DOR_COMEN
DOR_EST
DOR_FECHA
DOR_ID
DOR_NUMORD
DOR_TECCCNIT
DOR_FECHAINI
DOR_DESCREALI
DOR_DIAG
DOR_FECFIN
DOR_OBSERV
DOR_PRIORIDAD
DOR_CATEG

Tabla: hpd_tipo_mod

TMO_COD
TMO_MODCOD
TMO_NOMBRE

Tabla: hpd_solsesticios

SSE_COMEN
SSE_FECHOR
SSE_FECHORREVIS
SSE_FUNCIO
SSE_NUM
SSE_ORIGEN

Tabla: hpd_tipsoftwares

TSF_COD
TSF_DESCRI

Tabla: hpd_detasolics

DSO_DESC
DSO_EQCOD
DSO_ESTADO
DSO_JUSTADMIN
DSO_SSNUM

Tabla: hpd_funcionarios

FUN_COD
FUN_APELLI
FUN_CARGO
FUN_FOTO
FUN_DEP
FUN_EST
FUN_EXTEN
FUN_NOM

Tabla: hpd_ordtrabajos

ORT_NUM
ORT_FECHA
ORT_EQUIPO
ORT_SOLICI

Tabla: hpd_mensajes

MEN_COD
MEN_DE
MEN_PARA
MEN_FECHA
MEN_ASUNTO
MEN_MENSAJE
MEN_EST

Tabla: hpd_tecnicos

TEC_APELLI
TEC_CCNIT
TEC_CELULAR
TEC_CIUADAD
TEC_DIR
TEC_ENTRAD
TEC_ESPECI
TEC_EST
TEC_NOM
TEC_SALIDA
TEC_TEL
TEC_TIPO
TEC_CARGO
TEC_FOTO

3.2 SCRIPT PARA LA CREACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Estructura Final De La Base De Datos

BASE DE DATOS : helpdesk

Estructura de la Tabla: 'hpd_casasofts'

```
CREATE TABLE hpd_casasofts (  
  CSF_COD int(3) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  CSF_NOMCAS varchar(40) NOT NULL default "",  
  PRIMARY KEY (CSF_COD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_dependencias'

```
CREATE TABLE hpd_dependencias (  
  DEP_COD int(2) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  DEP_NOM varchar(30) NOT NULL default "",  
  DEP_SEDE varchar(50) NOT NULL default "",  
  DEP_EXT int(11) NOT NULL default '0',  
  DEP_JEFE varchar(70) NOT NULL default "",  
  PRIMARY KEY (DEP_COD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_detasofts'

```
CREATE TABLE hpd_detasofts (  
  DET_CODEQ int(20) unsigned NOT NULL default '0',  
  DET_VERCOD int(4) unsigned NOT NULL default '0',  
  PRIMARY KEY (DET_CODEQ,DET_VERCOD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_detasolics'

```
CREATE TABLE hpd_detasolics (  
  DSO_SSNUM int(11) unsigned NOT NULL default '0',  
  DSO_EQCOD int(11) unsigned NOT NULL default '0',  
  DSO_DESC varchar(250) NOT NULL default "",  
  DSO_JUSTADMIN varchar(150) default NULL,  
  DSO_ESTADO varchar(15) NOT NULL default "",  
  PRIMARY KEY (DSO_SSNUM,DSO_EQCOD),  
  KEY DsoSsnum (DSO_SSNUM,DSO_EQCOD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_detordenes'

```
CREATE TABLE hpd_detordenes (  
  DOR_ID int(11) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  DOR_NUMORD int(11) unsigned NOT NULL default '0',  
  DOR_TECCCNIT varchar(50) NOT NULL default "",  
  DOR_EST varchar(20) NOT NULL default "",  
  DOR_COMENT varchar(200) default NULL,  
  DOR_FECHA datetime NOT NULL default '0000-00-00 00:00:00',  
  DOR_FECHAINI datetime default NULL,  
  DOR_DESCREALI varchar(255) default NULL,  
  DOR_DIAG varchar(250) default NULL,  
  DOR_FECFIN datetime default NULL,  
  DOR_OBSERV varchar(150) default NULL,  
  DOR_PRIORIDAD varchar(10) default NULL,  
  DOR_CATEG varchar(20) default NULL,  
  PRIMARY KEY (DOR_ID)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_equipos'

```
CREATE TABLE hpd_equipos (  
  EQP_COD int(11) NOT NULL default '0',  
  EQP_NUMIP varchar(15) default NULL,  
  EQP_TIPMOD int(4) NOT NULL default '0',  
  EQP_LLAVE varchar(15) NOT NULL default "",
```




```

EQP_DEPEN int(4) NOT NULL default '0',
EQP_CARACT varchar(250) default NULL,
EQP_GRUPO varchar(15) NOT NULL default "",
EQP_SERIAL varchar(20) NOT NULL default "",
EQP_NOMBRE varchar(15) NOT NULL default "",
EQP_VILAN int(3) unsigned default NULL,
PRIMARY KEY (EQP_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_funcionarios'

```

CREATE TABLE hpd_funcionarios (
  FUN_COD varchar(50) NOT NULL default "",
  FUN_NOM varchar(50) NOT NULL default "",
  FUN_APELLI varchar(50) NOT NULL default "",
  FUN_CARGO varchar(50) NOT NULL default "",
  FUN_EXTEN varchar(10) NOT NULL default "",
  FUN_DEP int(4) NOT NULL default '0',
  FUN_EST varchar(20) NOT NULL default "",
  FUN_FOTO varchar(50) default NULL,
  PRIMARY KEY (FUN_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_marcas'

```

CREATE TABLE hpd_marcas (
  MAR_COD int(3) unsigned NOT NULL auto_increment,
  MAR_DESC varchar(20) NOT NULL default "",
  PRIMARY KEY (MAR_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_modelos'

```

CREATE TABLE hpd_modelos (
  MOD_COD int(3) unsigned NOT NULL auto_increment,
  MOD_NOM varchar(50) NOT NULL default "",
  MOD_MARCA int(3) NOT NULL default '0',
  MOD_TIPEQ int(3) NOT NULL default '0',
  PRIMARY KEY (MOD_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_ordtrabajos'

```
CREATE TABLE hpd_ordtrabajos (  
  ORT_NUM int(11) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  ORT_FECHA datetime NOT NULL default '0000-00-00 00:00:00',  
  ORT_SOLICI int(11) NOT NULL default '0',  
  ORT_EQUIPO int(11) NOT NULL default '0',  
  PRIMARY KEY (ORT_NUM)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_softwares'

```
CREATE TABLE hpd_softwares (  
  SOF_COD int(3) NOT NULL auto_increment,  
  SOF_NOM varchar(30) NOT NULL default "",  
  SOF_LICEN varchar(50) default NULL,  
  SOF_TIPOSF int(3) NOT NULL default '0',  
  SOF_CASASF int(3) NOT NULL default '0',  
  PRIMARY KEY (SOF_COD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_solserVICIOS'

```
CREATE TABLE hpd_solserVICIOS (  
  SSE_NUM int(11) NOT NULL auto_increment,  
  SSE_FECHOR datetime NOT NULL default '0000-00-00 00:00:00',  
  SSE_COMEN varchar(150) default NULL,  
  SSE_FUNCIO varchar(50) NOT NULL default "",  
  SSE_ORIGEN varchar(15) NOT NULL default "",  
  SSE_FECHORREVIS datetime NOT NULL default '0000-00-00 00:00:00',  
  PRIMARY KEY (SSE_NUM)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_tecnicos'

```
CREATE TABLE hpd_tecnicos (  
  TEC_CCNIT varchar(50) NOT NULL default "",  
  TEC_NOM varchar(50) NOT NULL default "",  
  TEC_APELLI varchar(50) NOT NULL default "",
```

```

TEC_CARGO varchar(70) NOT NULL default "",
TEC_CIUDAD varchar(20) NOT NULL default "",
TEC_TIPO varchar(20) NOT NULL default "",
TEC_DIR varchar(50) default NULL,
TEC_TEL varchar(12) NOT NULL default '0',
TEC_CELULAR varchar(15) default NULL,
TEC_ESPECI varchar(150) NOT NULL default "",
TEC_ENTRAD date NOT NULL default '0000-00-00',
TEC_SALIDA date default NULL,
TEC_EST varchar(20) NOT NULL default "",
TEC_FOTO varchar(50) default NULL,
PRIMARY KEY (TEC_CCNIT)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_tipequipos'

```

CREATE TABLE hpd_tipequipos (
  TEQ_COD int(2) NOT NULL auto_increment,
  TEQ_NOM varchar(50) NOT NULL default "",
  PRIMARY KEY (TEQ_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_tipo_mod'

```

CREATE TABLE hpd_tipo_mod (
  TMO_COD int(4) unsigned NOT NULL auto_increment,
  TMO_NOMBRE varchar(30) NOT NULL default "",
  TMO_MODCOD int(3) NOT NULL default '0',
  PRIMARY KEY (TMO_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_tipsoftwares'

```

CREATE TABLE hpd_tipsoftwares (
  TSF_COD int(3) unsigned NOT NULL auto_increment,
  TSF_DESCRI varchar(30) NOT NULL default "",
  PRIMARY KEY (TSF_COD)
) TYPE=MyISAM;

```

Estructura de la Tabla: 'hpd_version'

```
CREATE TABLE hpd_version (  
  VER_COD int(4) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  VER_NOMBRE varchar(30) NOT NULL default "",  
  VER_SOFCOD int(3) NOT NULL default '0',  
  PRIMARY KEY (VER_COD)  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_mensajes'

```
CREATE TABLE hpd_mensajes (  
  MEN_COD int(12) unsigned NOT NULL auto_increment,  
  MEN_DE varchar(60) NOT NULL default "",  
  MEN_PARA varchar(60) NOT NULL default "",  
  MEN_FECHA datetime NOT NULL default '0000-00-00 00:00:00',  
  MEN_ASUNTO varchar(100) NOT NULL default "",  
  MEN_MENSAJE blob NOT NULL,  
  MEN_EST enum('ab','sr','elim') NOT NULL default 'ab',  
  PRIMARY KEY (MEN_COD)  
) TYPE=MyISAM COMMENT='Recibe todos los Mensajes de correo de servicio a un  
equipo';
```

DISEÑO DEL GENERADOR DE REPORTE DINAMICOS Y AUDITORIA DEL SISTEMA

SCRIPT MODULO DE AUDITORIA**Estructura de la Tabla: 'hpd_auditoria'**

```
CREATE TABLE hpd_auditoria (  
  AUD_USUARIO varchar(255) NOT NULL default "",  
  AUD_FECHA date NOT NULL default '0000-00-00',  
  AUD_HORA varchar(50) NOT NULL default "",  
  AUD_TIPOUSUARIO varchar(100) NOT NULL default "",  
  AUD_TRANSACION varchar(100) NOT NULL default "",  
  AUD_TABLA varchar(100) NOT NULL default ""  
) TYPE=MyISAM;
```

Estructura de la Tabla: 'hpd_config_auditoria'

```
CREATE TABLE hpd_config_auditoria (  
  CAU_ELIM_ADM int(1) NOT NULL default '0',  
  CAU_ACTU_ADM int(1) NOT NULL default '0',  
  CAU_INSERT_ADM int(1) NOT NULL default '0',  
  CAU_CONS_ADM int(1) NOT NULL default '0',  
  CAU_ELIM_FUN int(1) NOT NULL default '0',  
  CAU_ACTU_FUN int(1) default '0',  
  CAU_INSERT_FUN int(1) default '0',  
  CAU_CONS_FUN int(1) default '0'  
) TYPE=MyISAM;
```

SCRIPT TABLA UTIL PARA LLEVAR LAS RELACIONES DE LAS OTRAS TABLAS DE LA BASE DE DATOS Y GENERAR LOS REPORTES DINAMICOS

Estructura de la Tabla: 'hpd_llaves'

```
CREATE TABLE hpd_llaves (  
  LLAV_TABLA1 varchar(20) NOT NULL default '',  
  LAV_CAMPO1 varchar(20) NOT NULL default '',  
  LLAV_TABLA2 varchar(20) NOT NULL default '',  
  LLAV_CAMPO2 varchar(20) NOT NULL default '',  
  PRIMARY KEY (LAV_CAMPO1,LLAV_CAMPO2,LLAV_TABLA1,LLAV_TABLA2)  
) TYPE=MyISAM COMMENT='creamos las llaves foraneas';
```

Tabla: hpd_auditoria

AUD_USUARIO
AUD_FECHA
AUD_HORA
AUD_TIPOUSUARIO
AUD_TRANSACION
AUD_TABLA

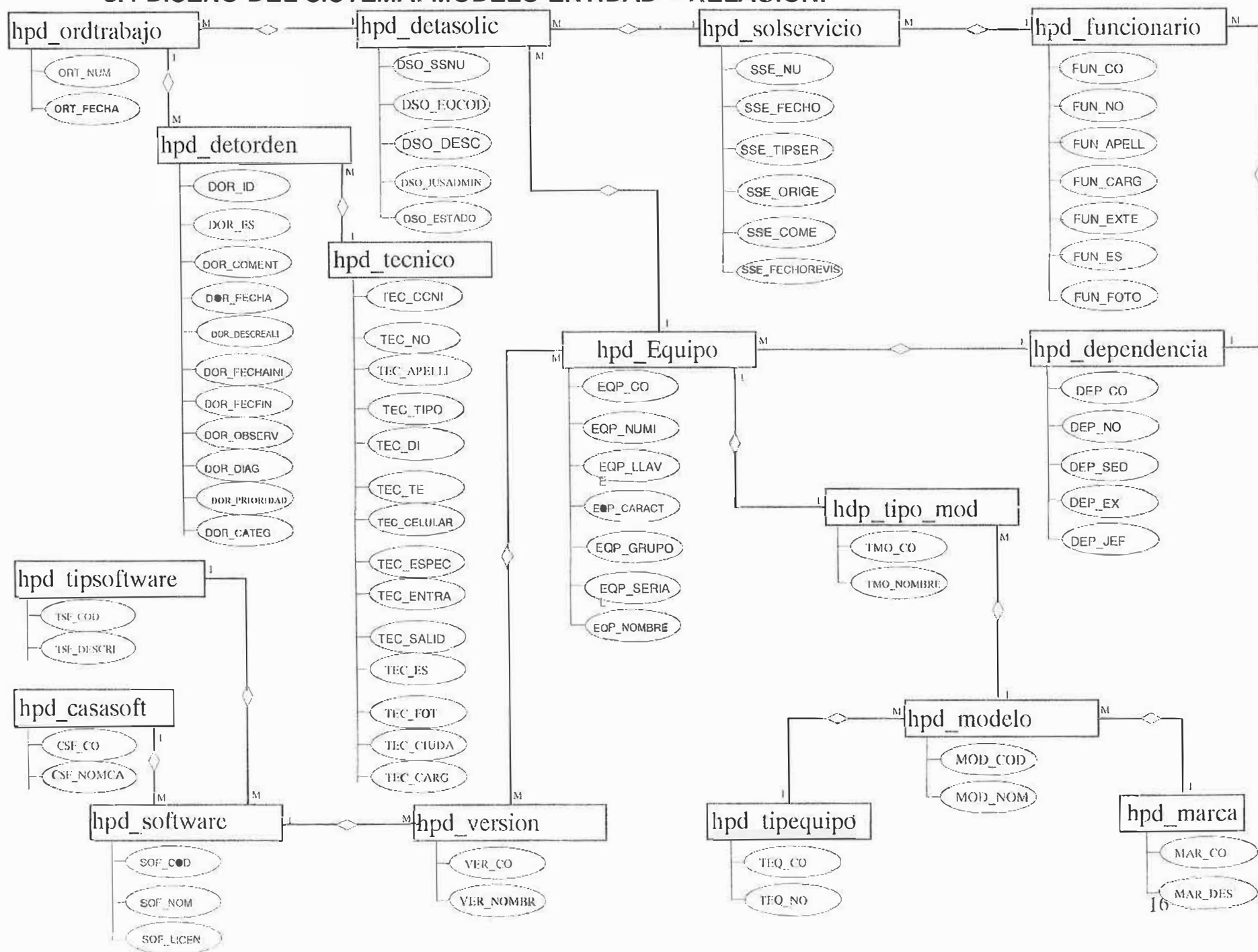
Tabla: hpd_config_auditoria

CAU_ELIM_ADM
CAU_ACTU_ADM
CAU_INSERT_ADM
CAU_CONS_ADM
CAU_ELIM_FUN
CAU_ACTU_FUN
CAU_INSERT_FUN
CAU_CONS_FUN

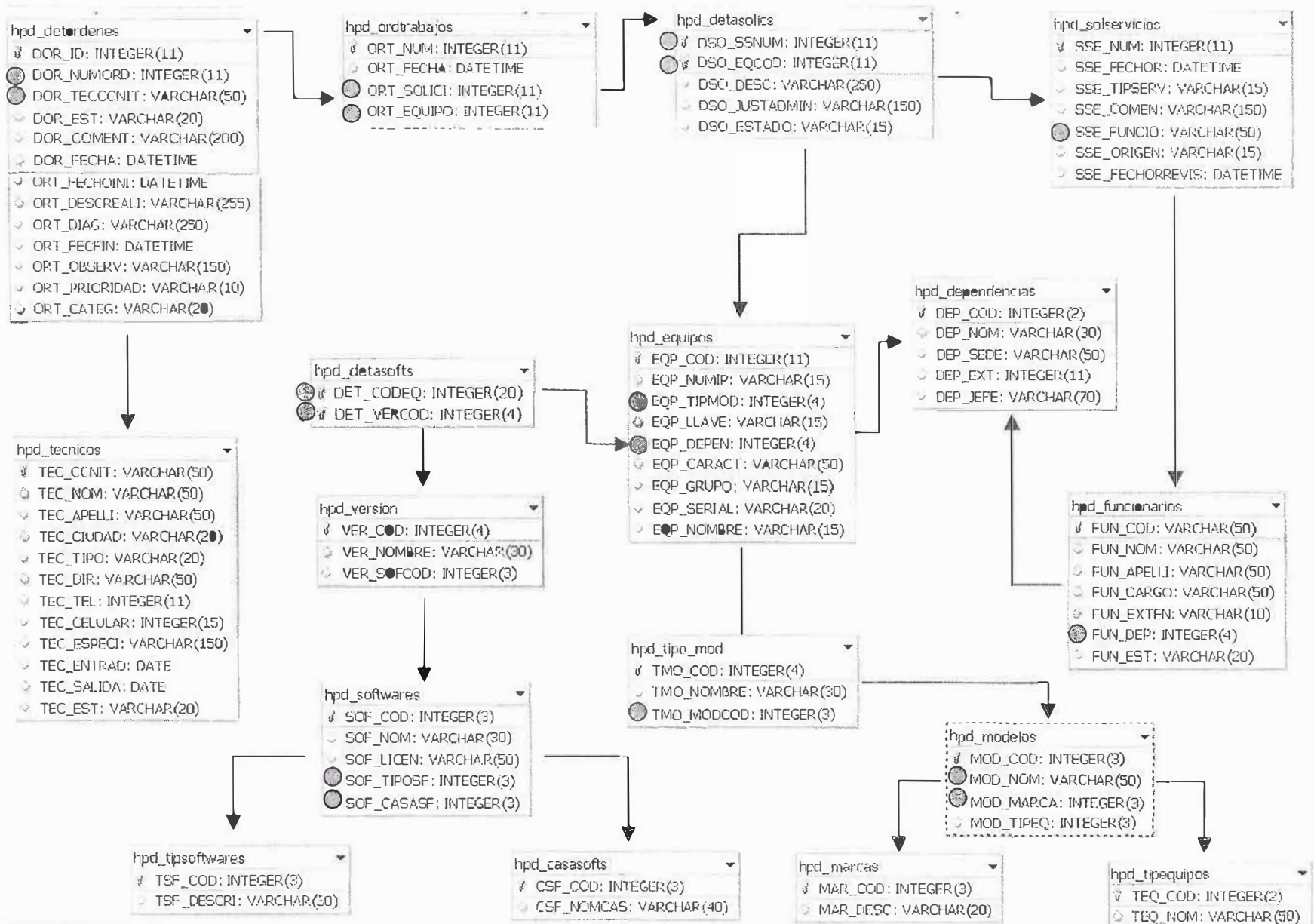
Tabla: hpd_llaves

LLAV_TABLA1
LAV_CAMPO1
LLAV_TABLA2
LLAV_CAMPO2

3.4 DISEÑO DEL SISTEMA: MODELO ENTIDAD - RELACION.



MODELO RELACIONAL.



Leyenda

▬ Llave Primaria

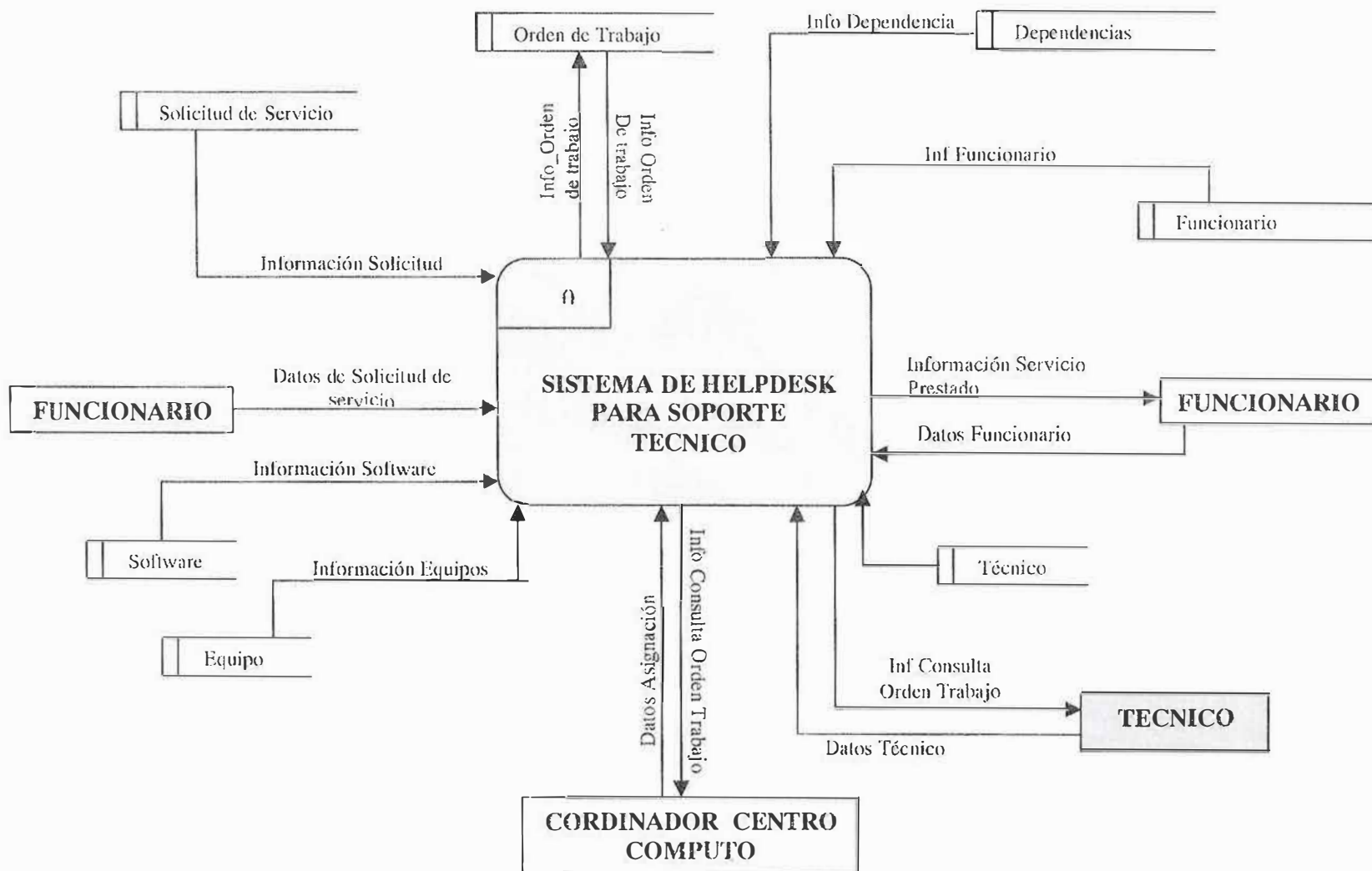
○ Llave Foránea

M

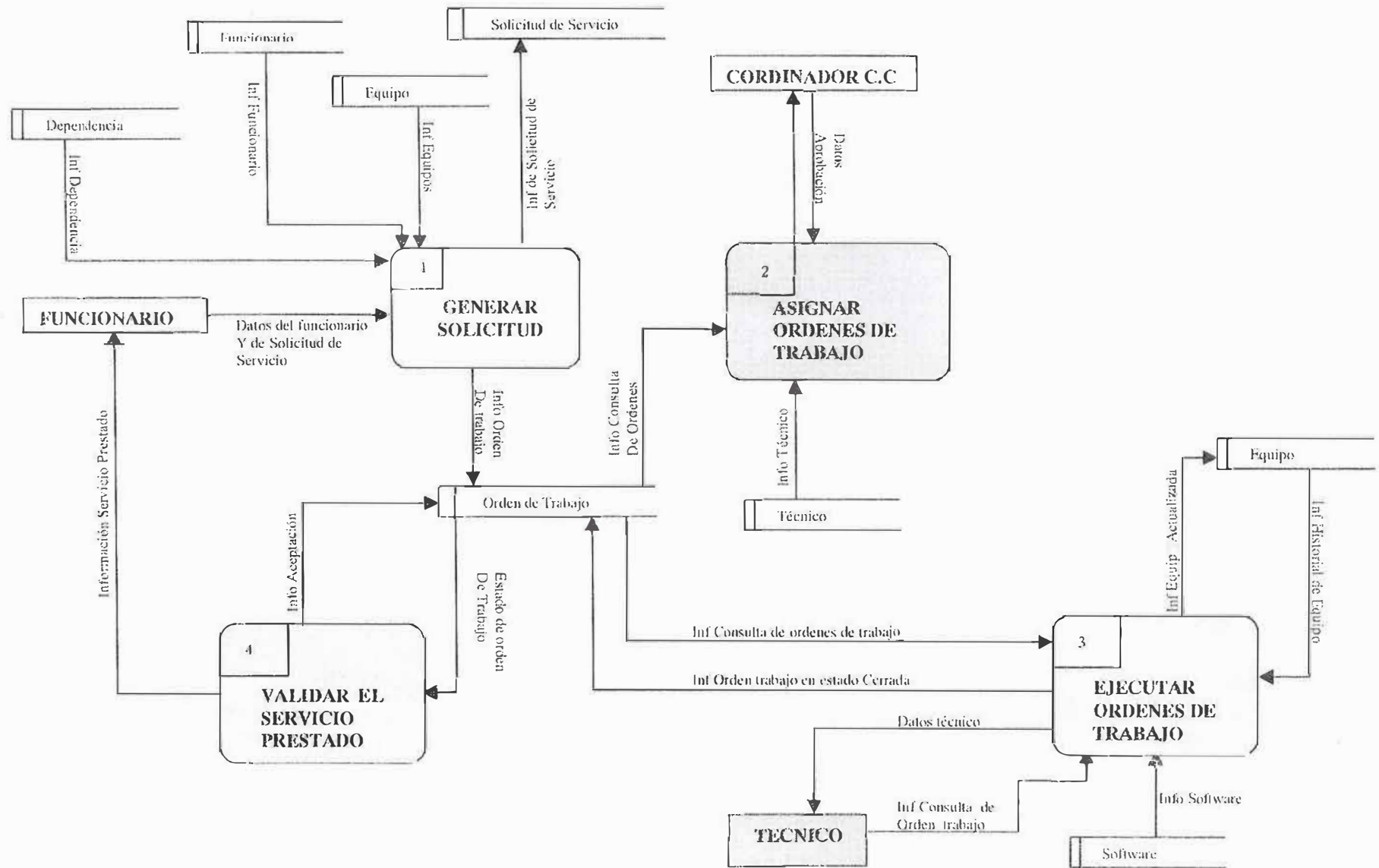
1

4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS DEL PROYECTO.

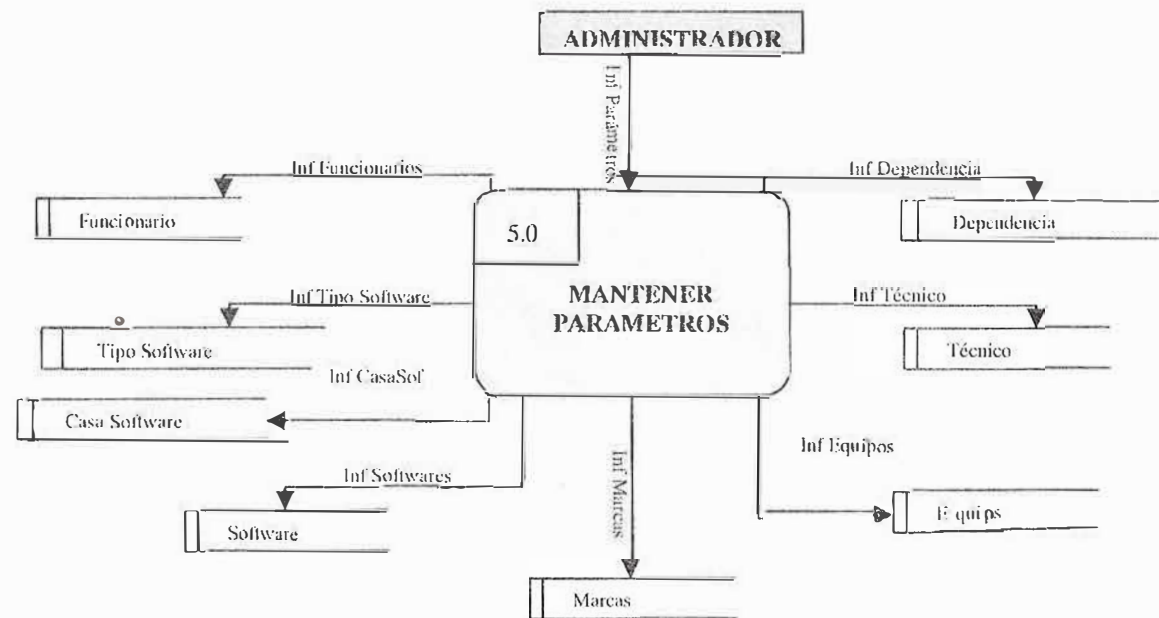
DIAGRAMA DE CONTEXTO: "Sistema de Helndesk para gestión de Sonorte Técnico en la USB"



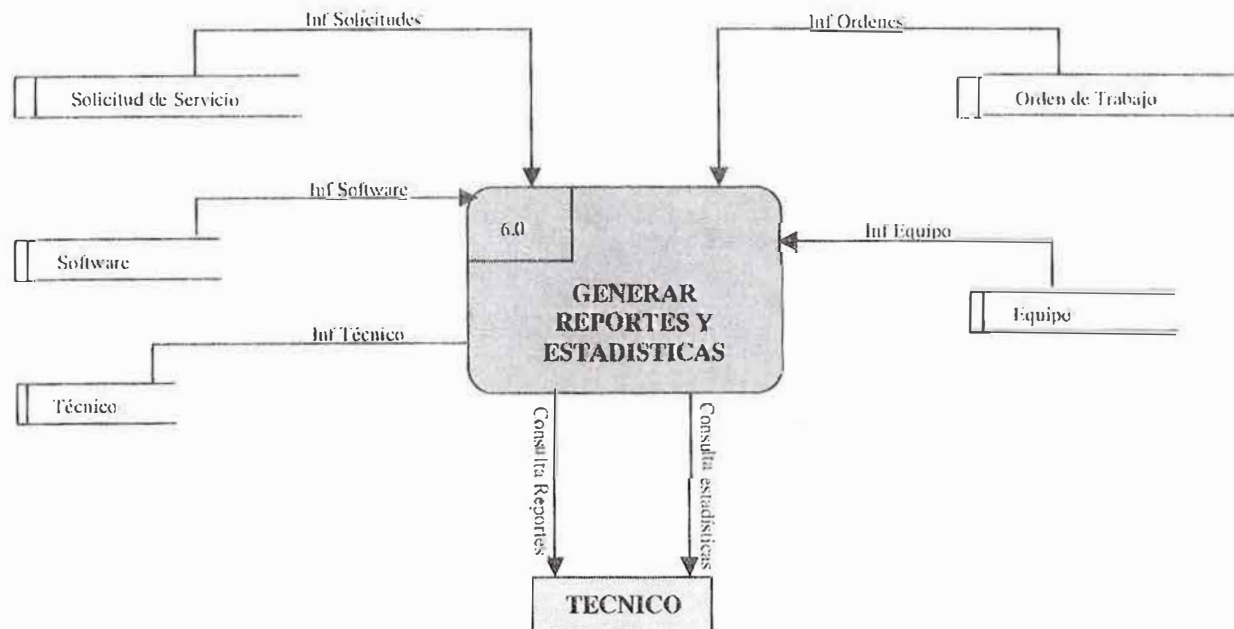
DFD NIVEL 1



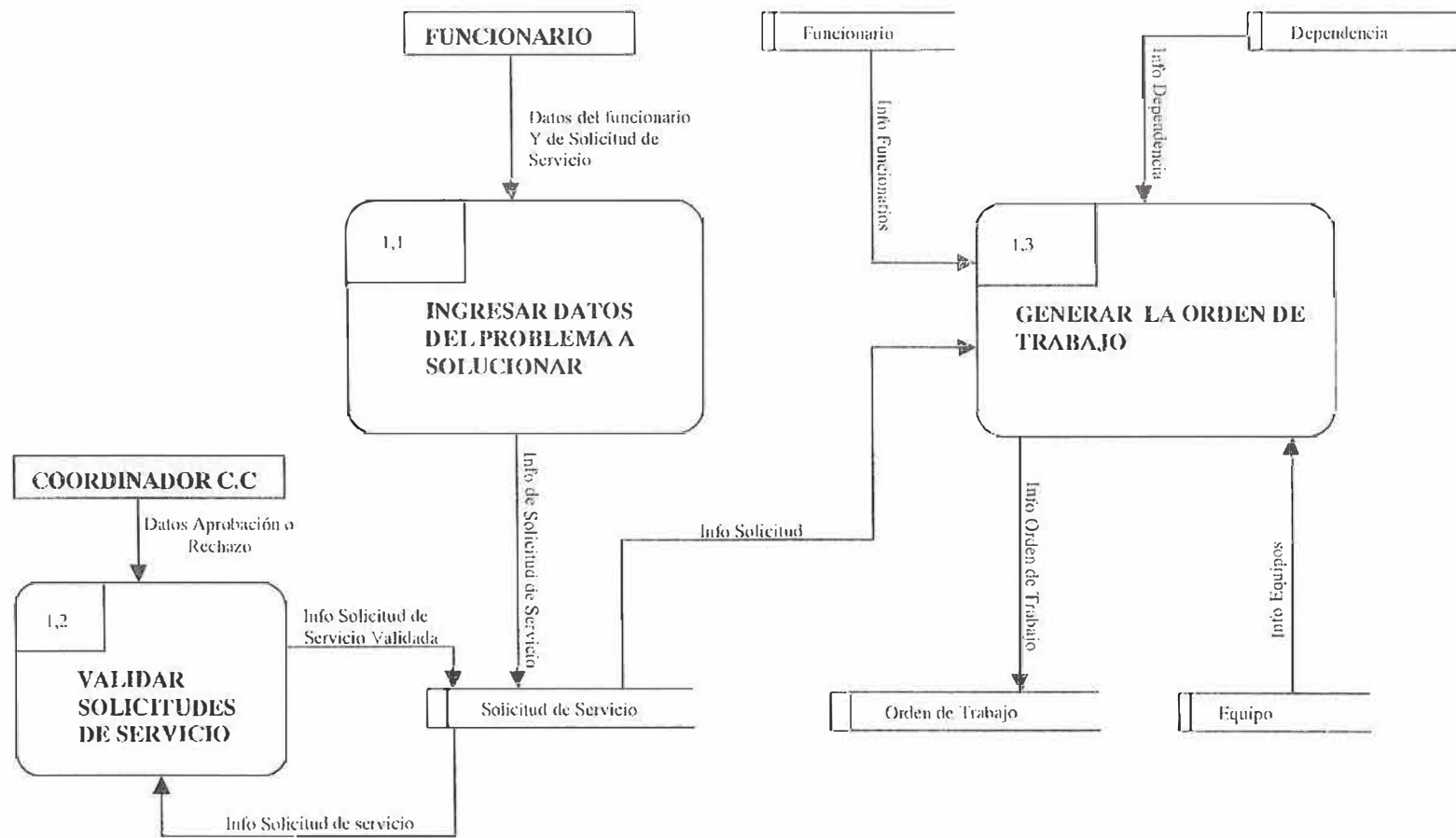
NIVEL 1: 5.0 Mantener Parámetros



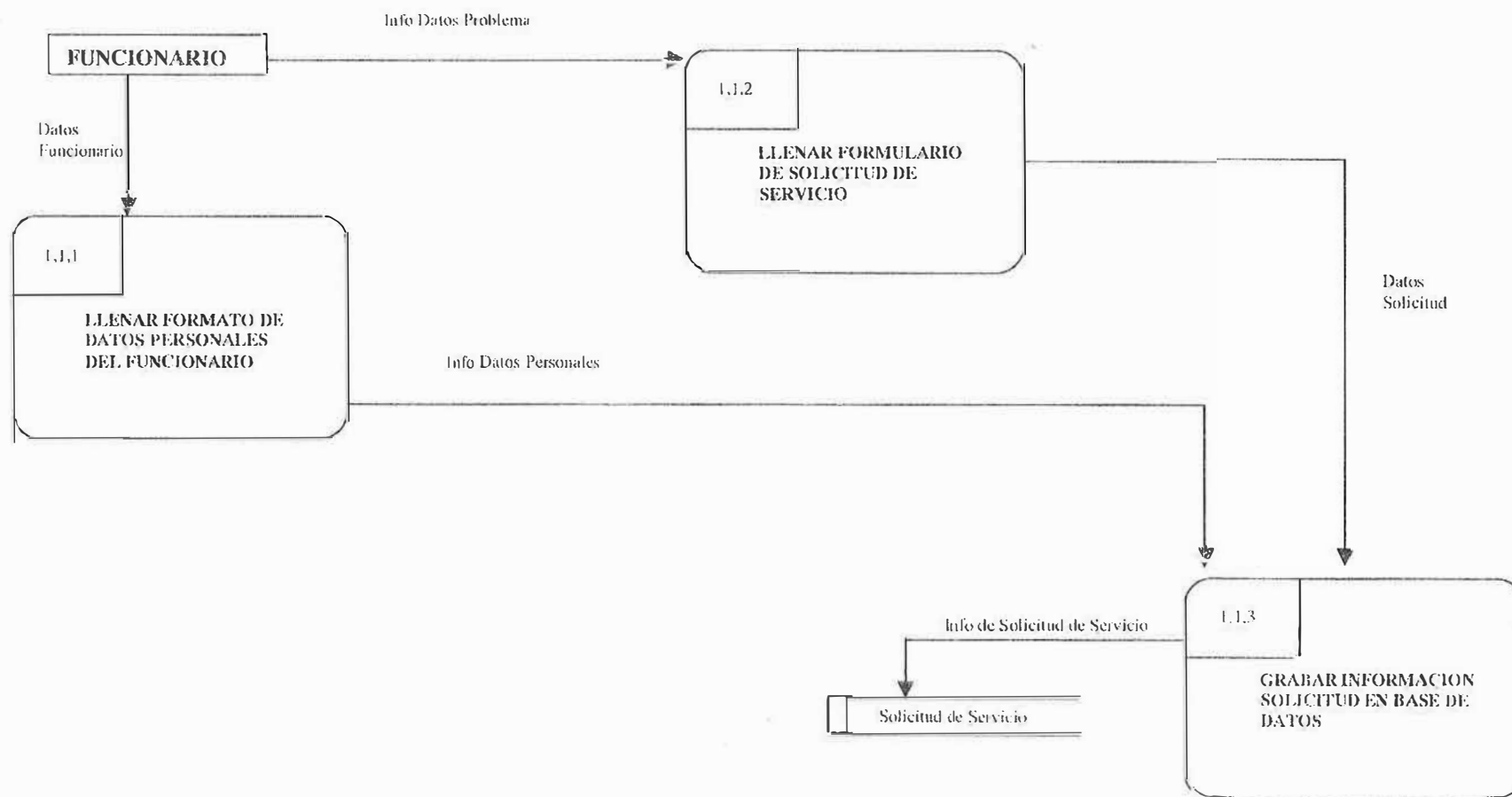
DFD NIVEL 1: 6.0 GENERAL REPORTES Y ESTADÍSTICAS



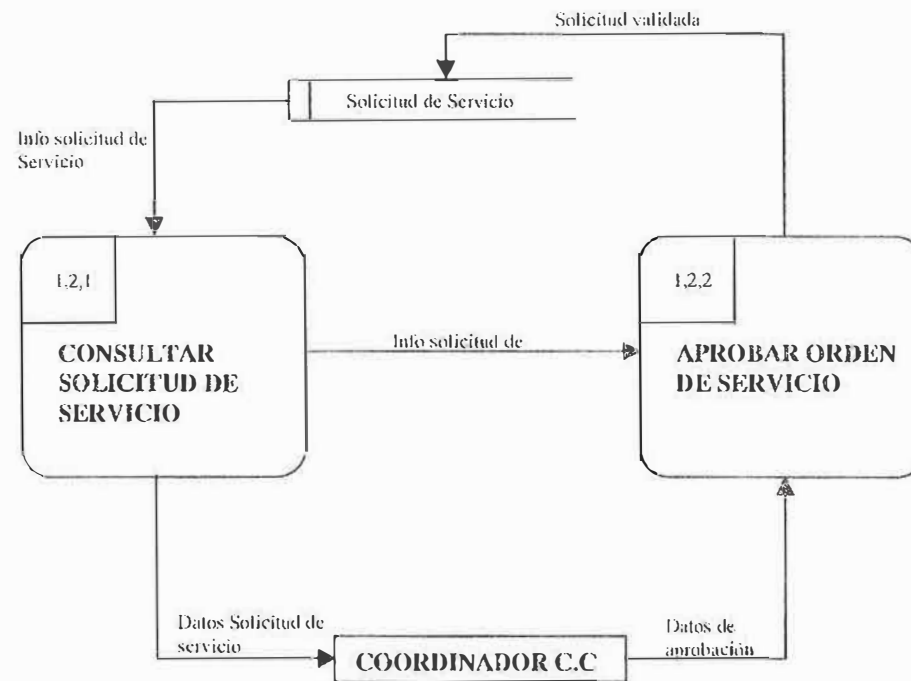
DFD NIVEL 2: GENERAR SOLICITUD



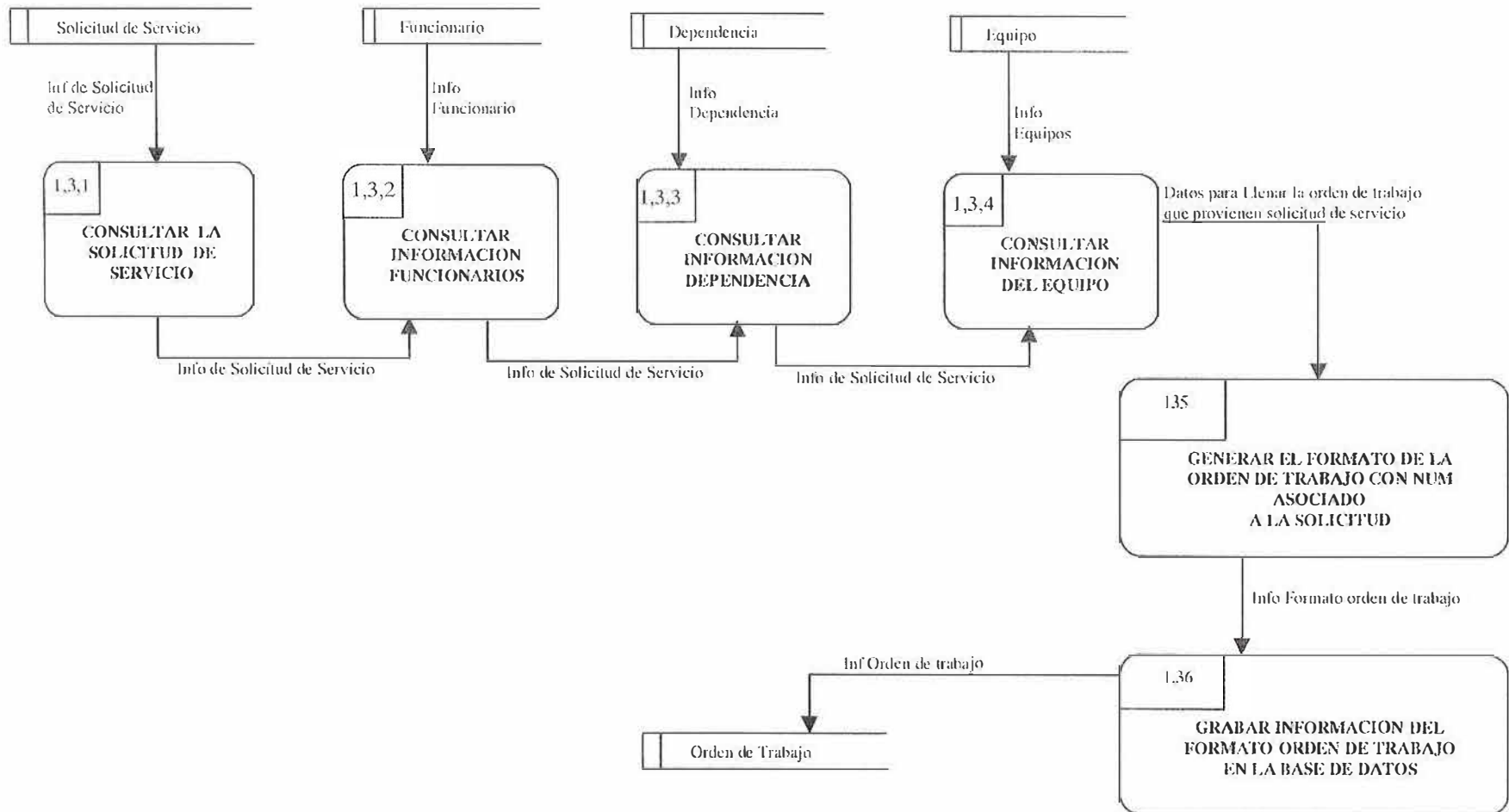
DFD NIVEL 3: 1,1 Ingresar datos del problema a solucionar



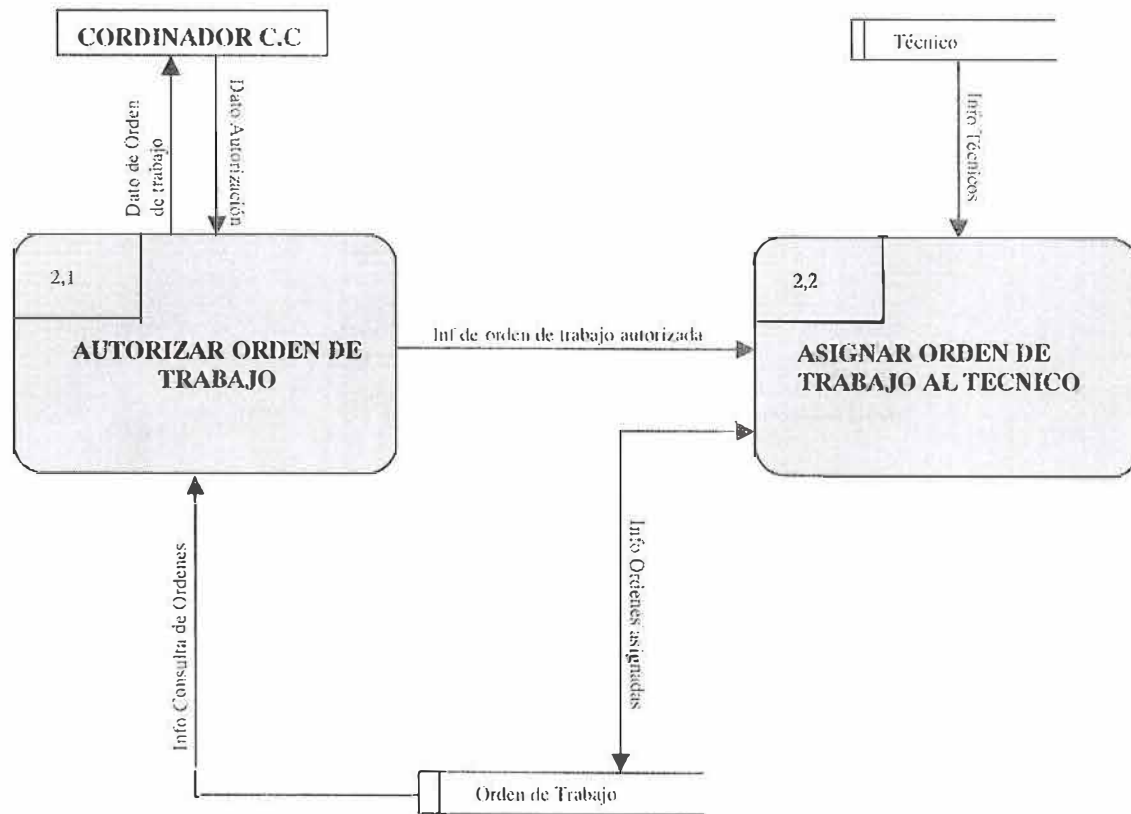
DFD NIVEL 3 : “Validar solicitud de Servicio”



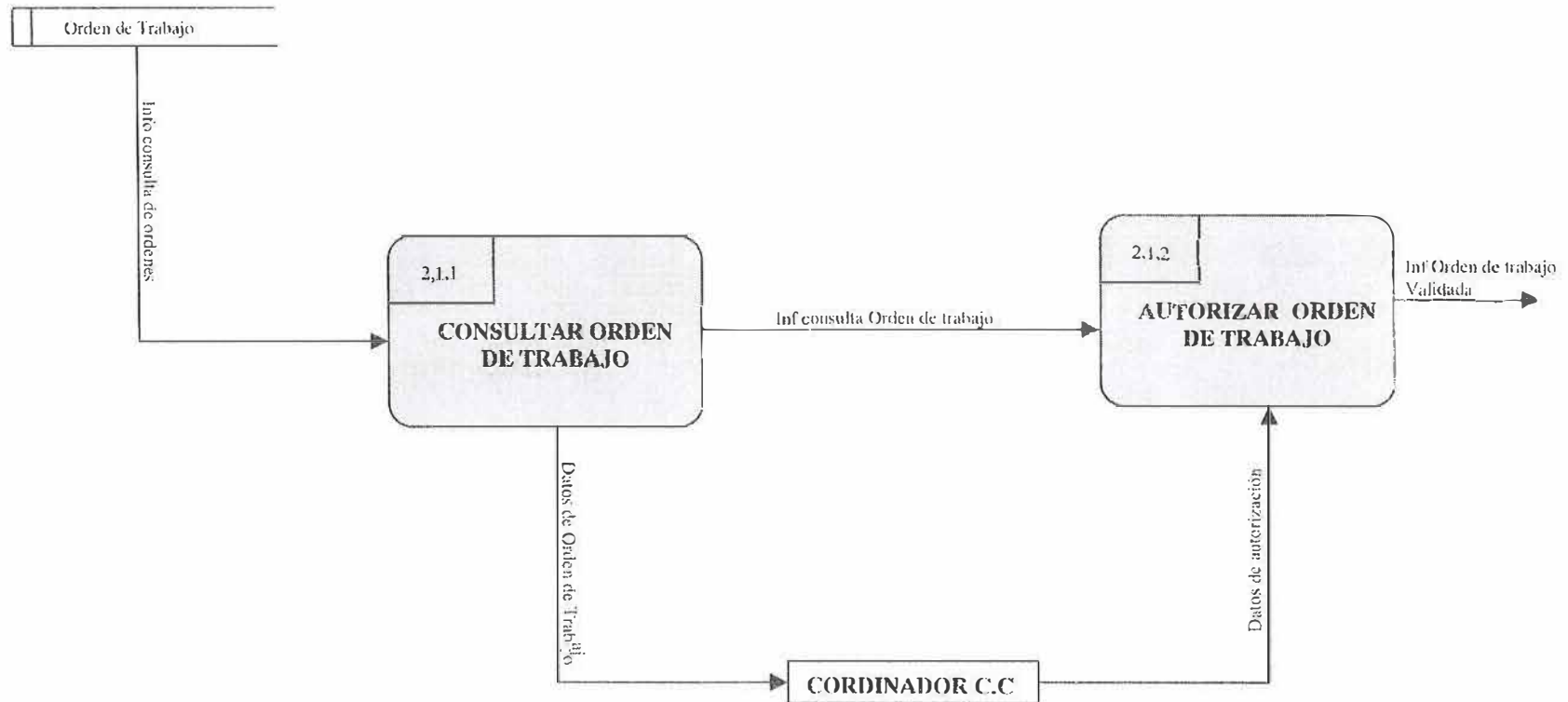
DFD NIVEL 3: 1,3 Generar la Orden de Trabajo



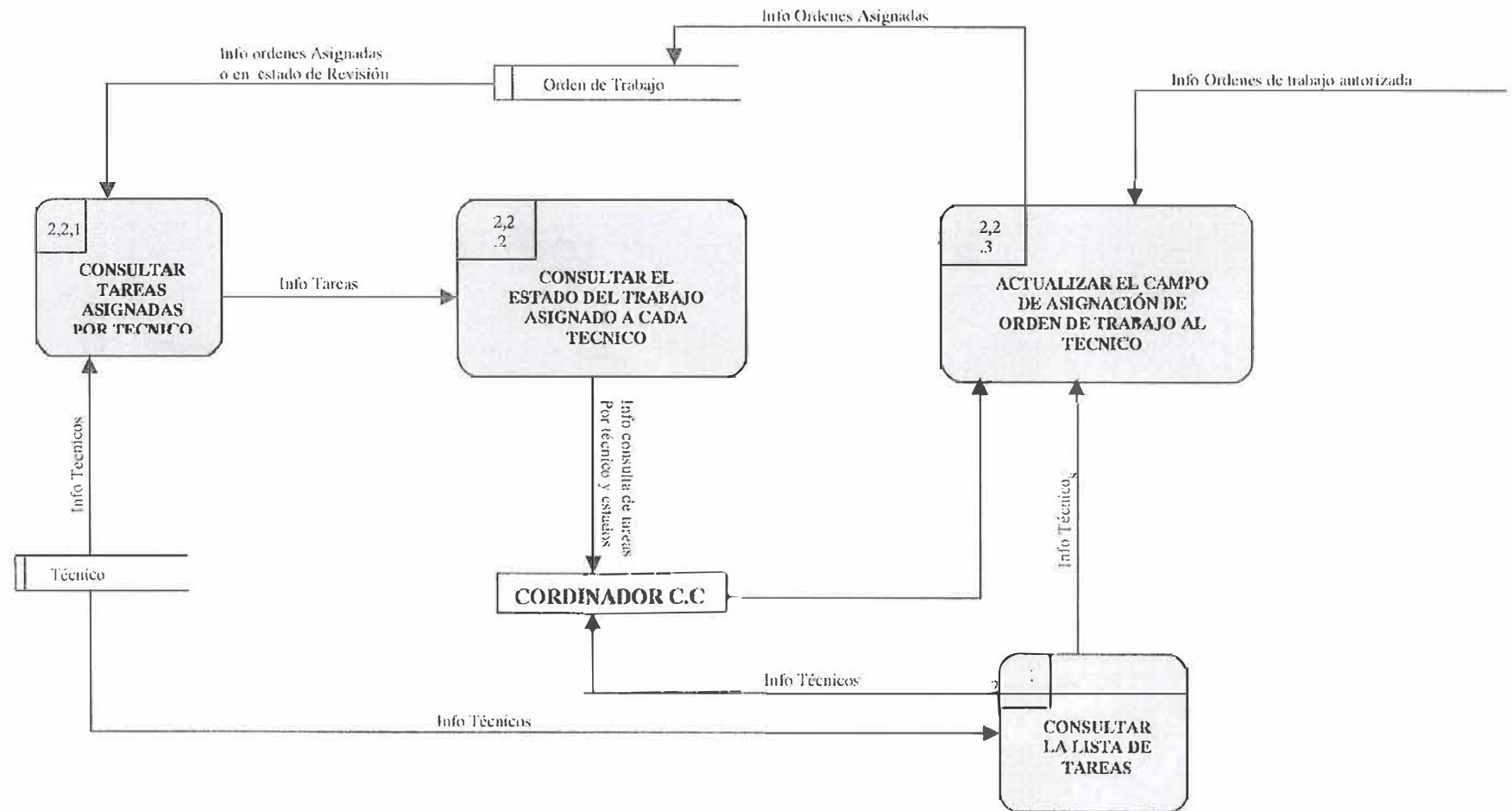
DFD NIVEL 2: 2 Asignar Ordenes de trabajo



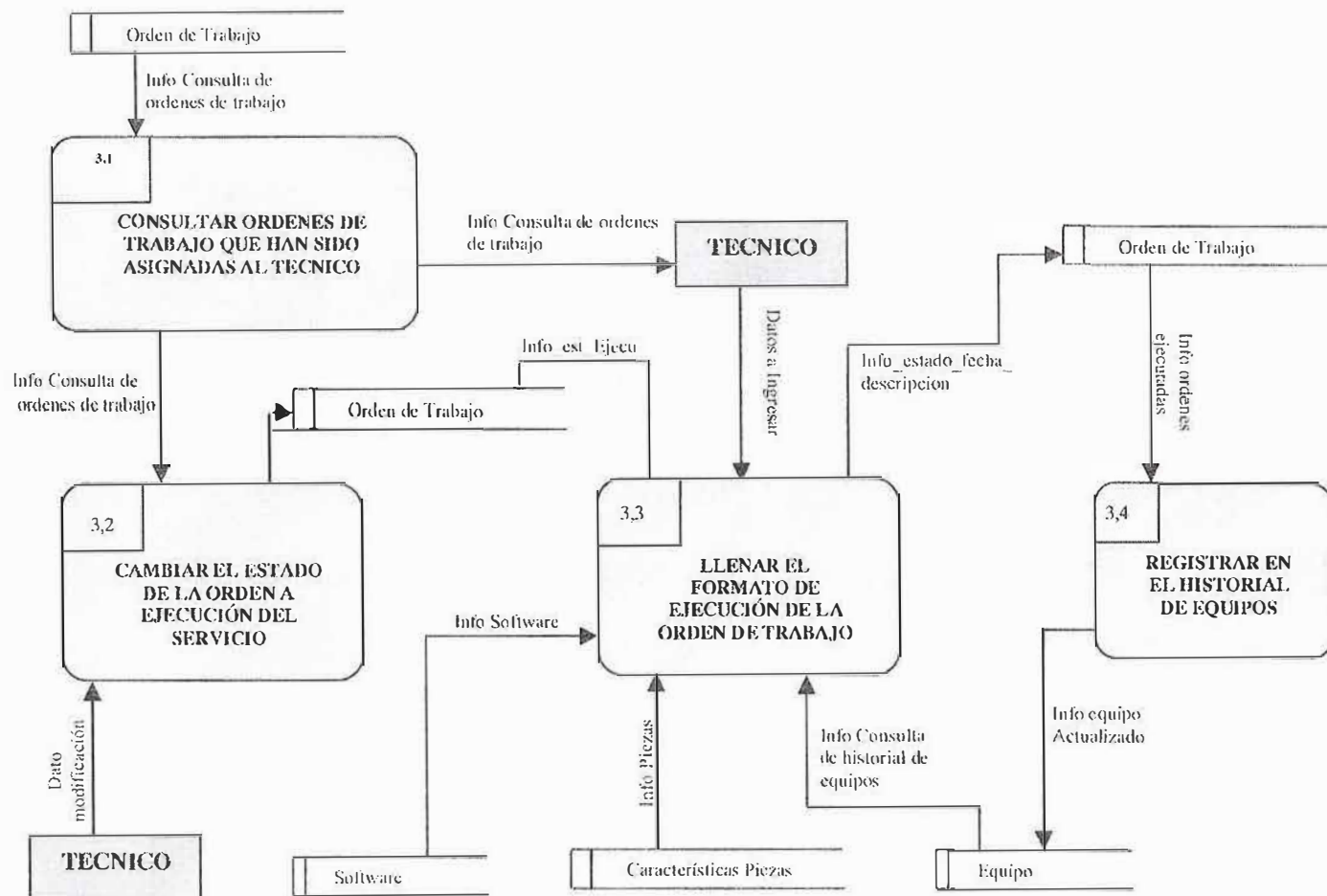
DFD NIVEL 3: 2,1 Autorizar Orden de Trabajo



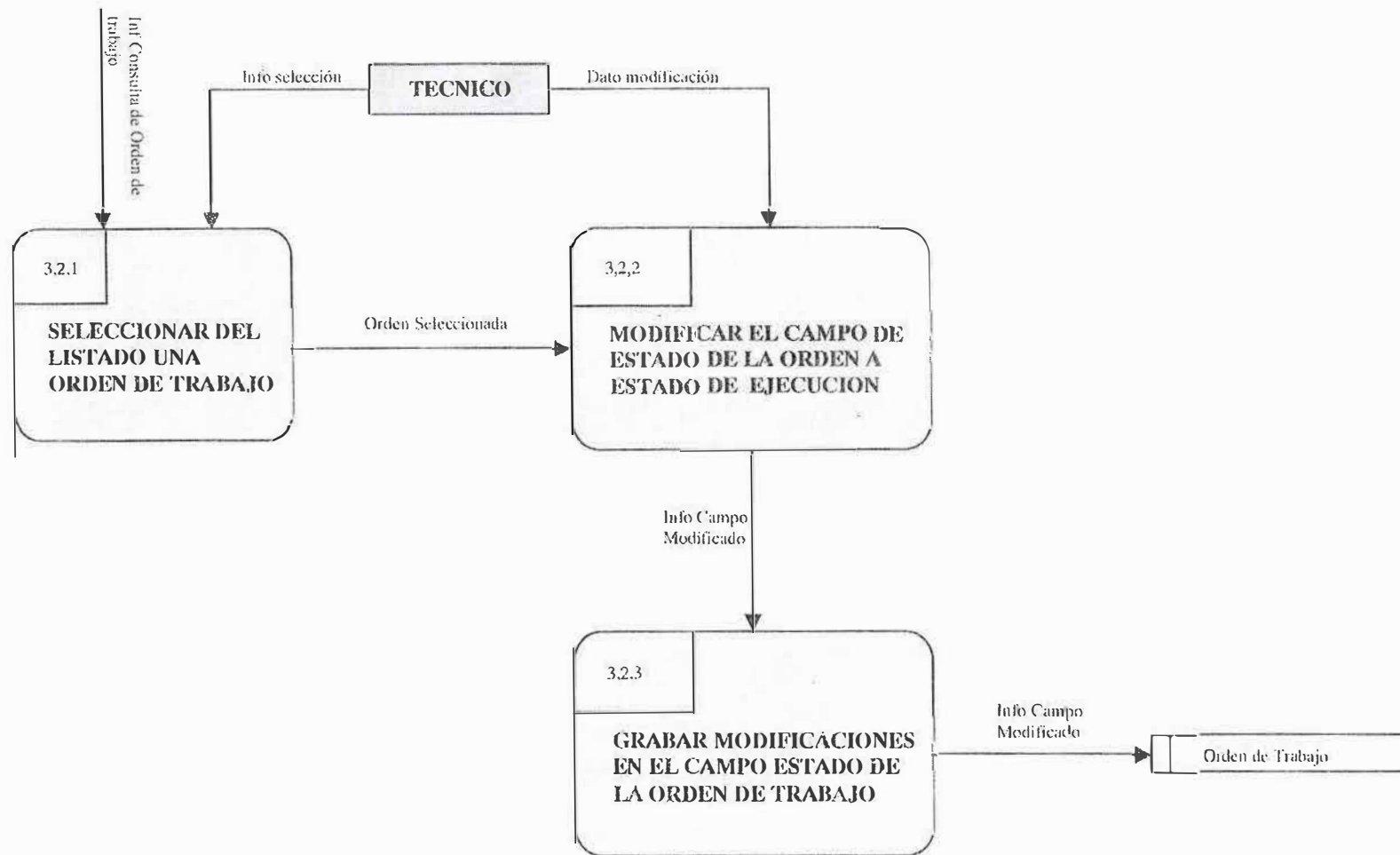
DFD NIVEL 3: 2,2 Asignar Ordenes de trabajo al técnico



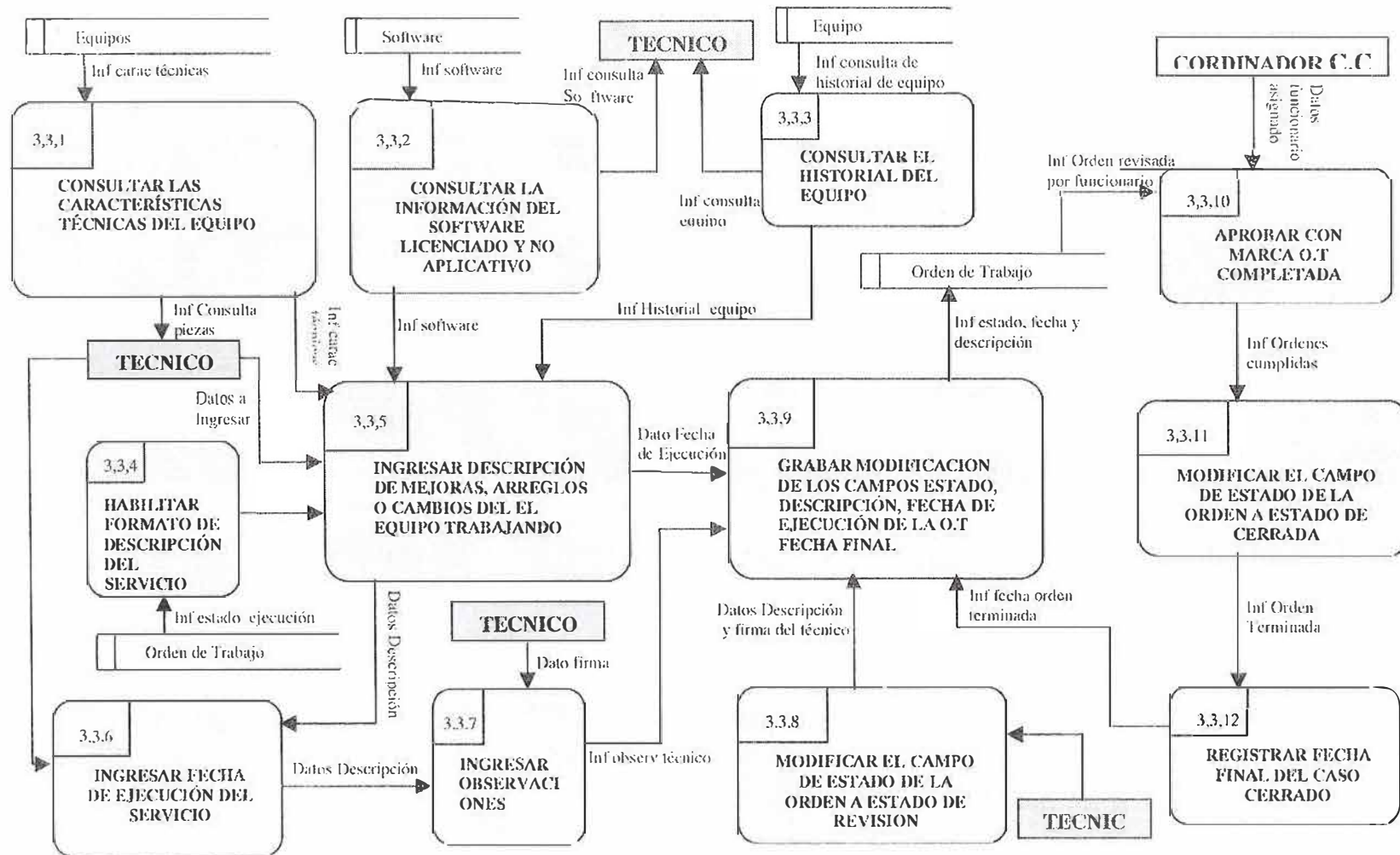
DFD NIVEL 2: 3 Ejecutar Ordenes de Trabajo por Técnico



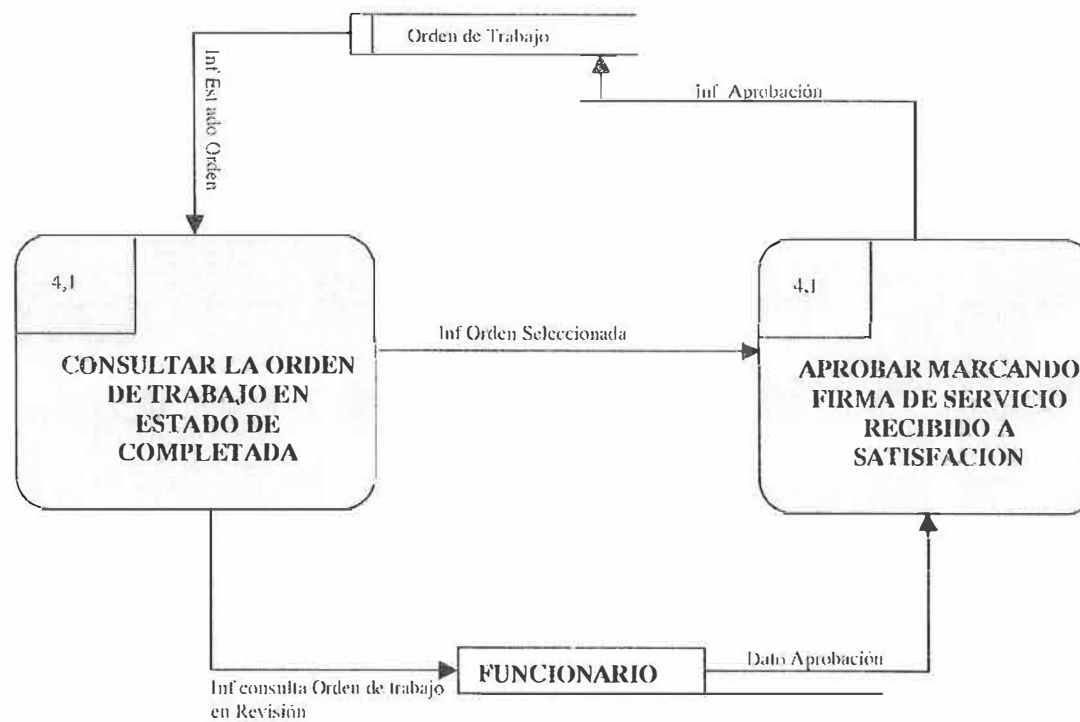
DFD NIVEL 3: 3,2 Cambiar el estado de la orden a ejecución del servicio



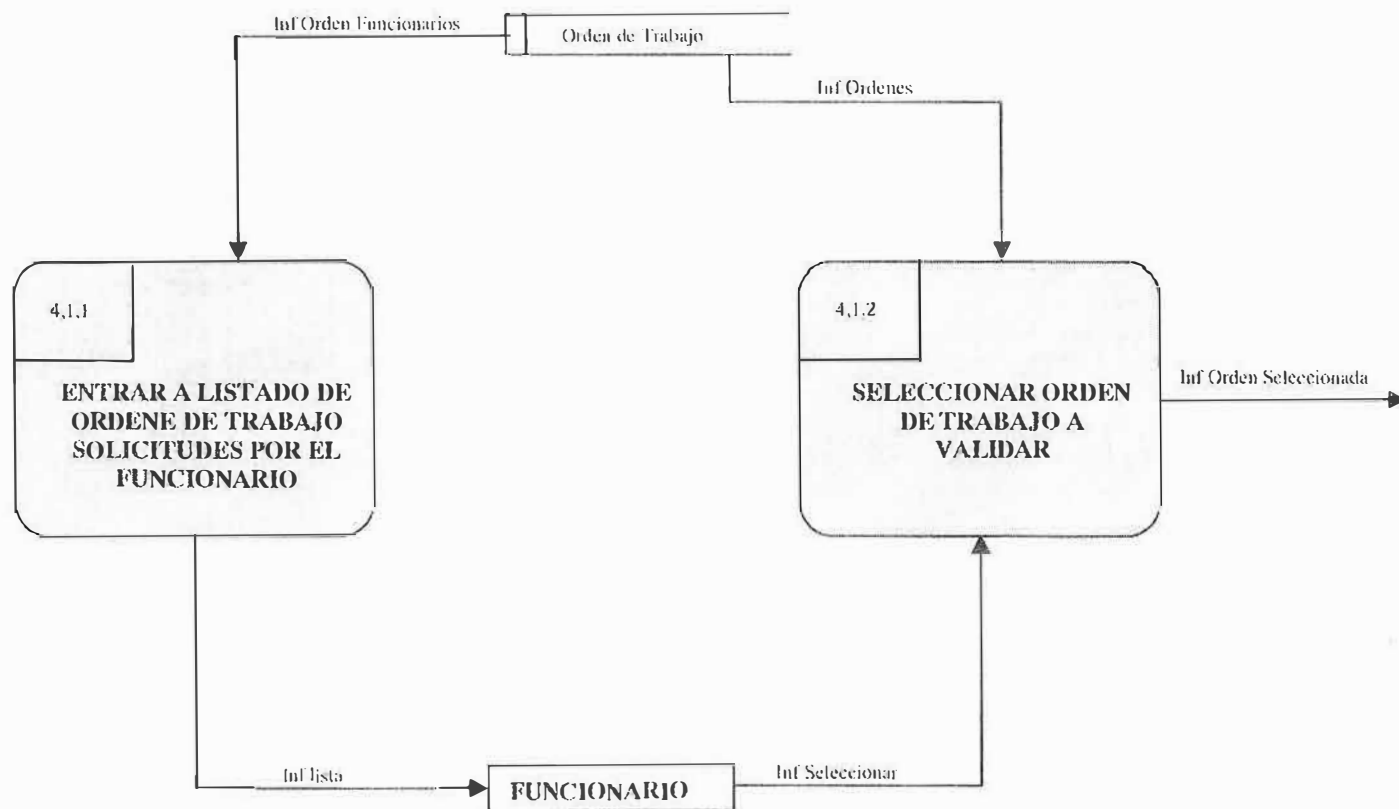
DFD NIVEL 3: 3,3 llenar el formato de ejecución de la Orden de Trabajo



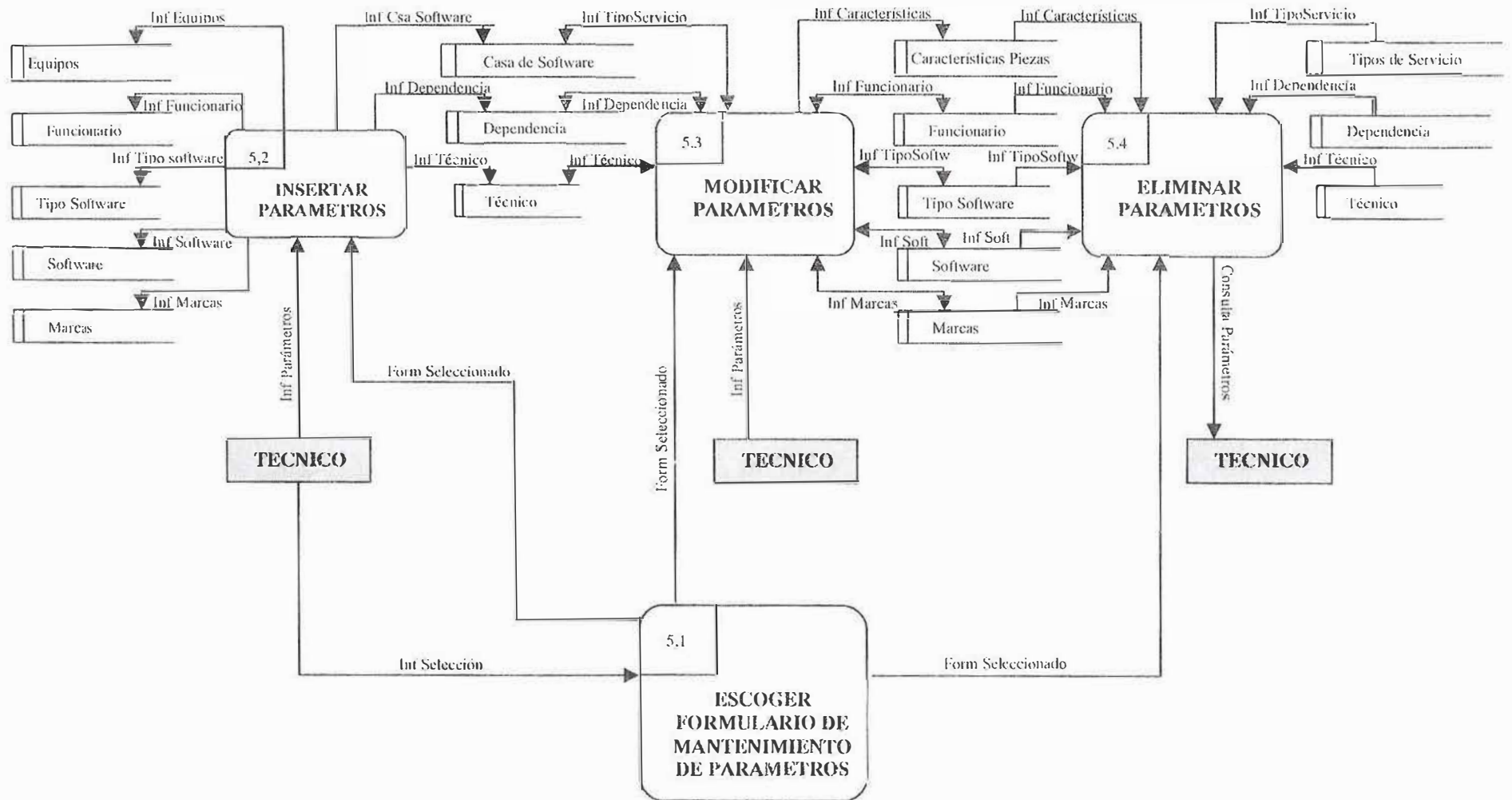
NIVEL 2: 4.0 Validar Servicio Prestado



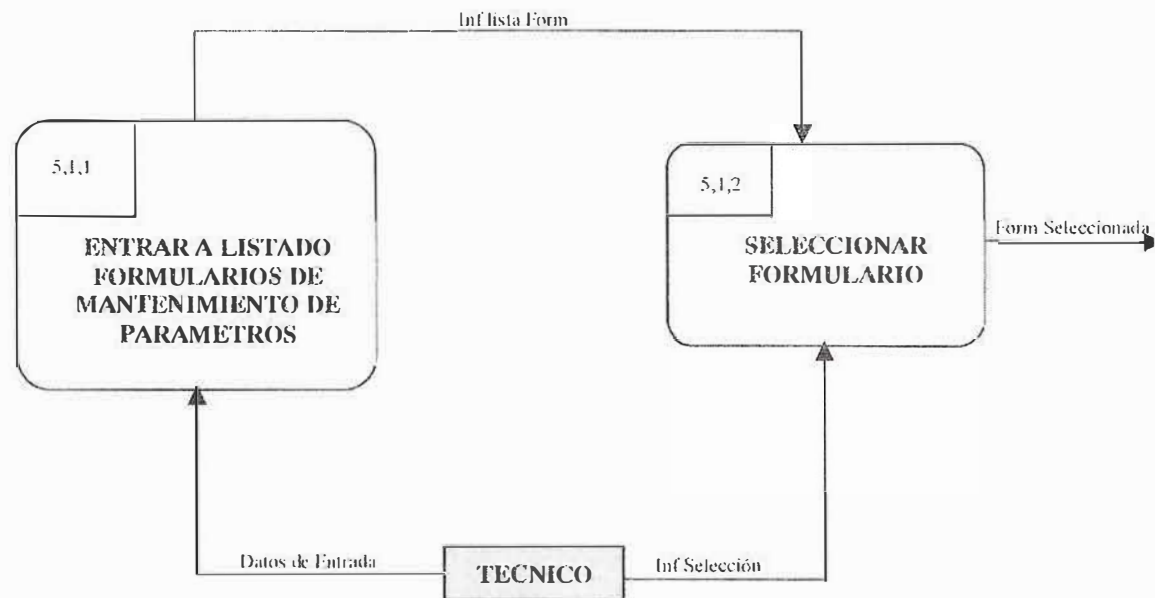
NIVEL 3: 4,1 Consultar la Orden de Trabajo en Estado de Completada



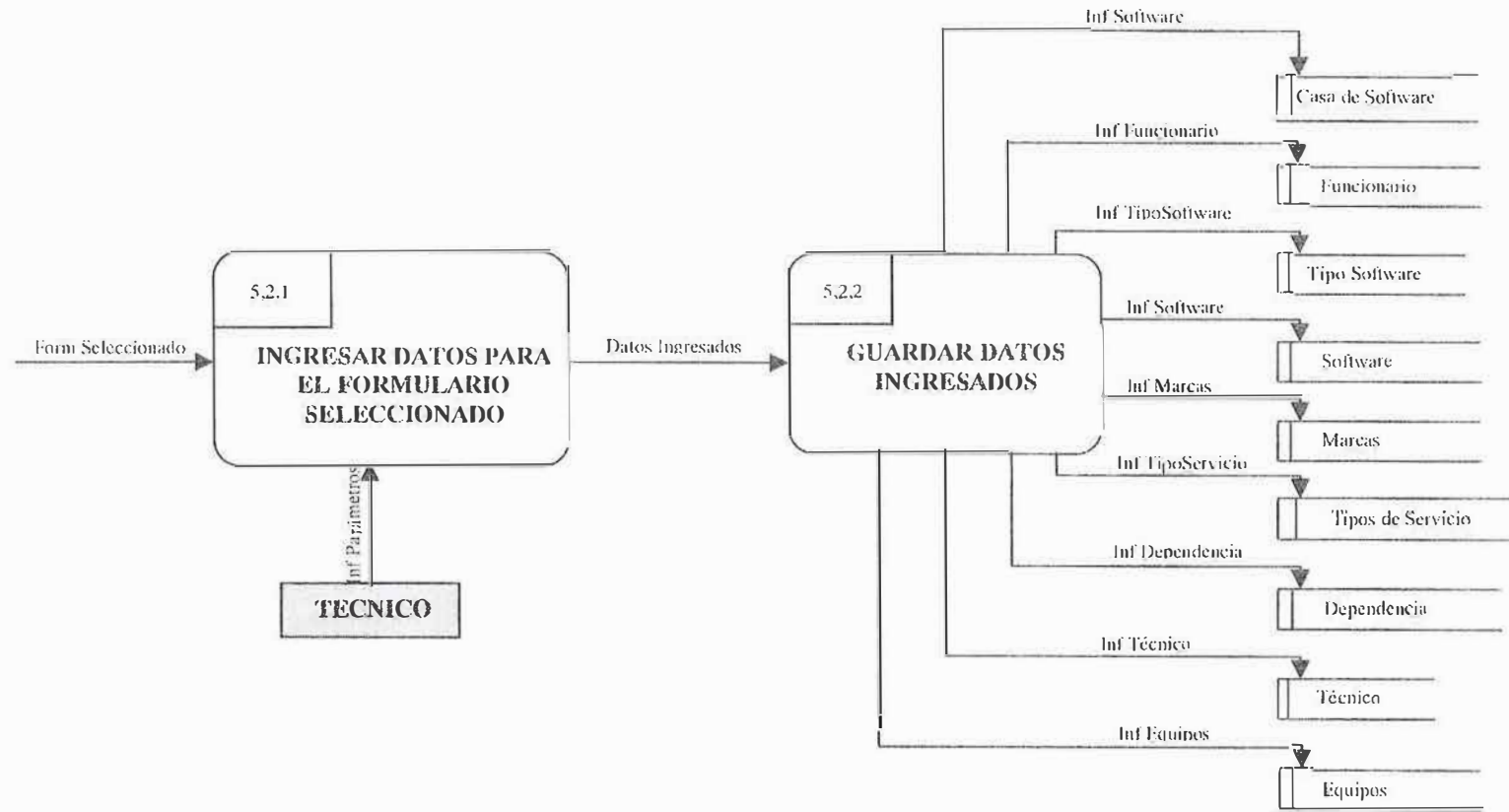
DFD NIVEL 2: 5.0 Mantener Parámetros



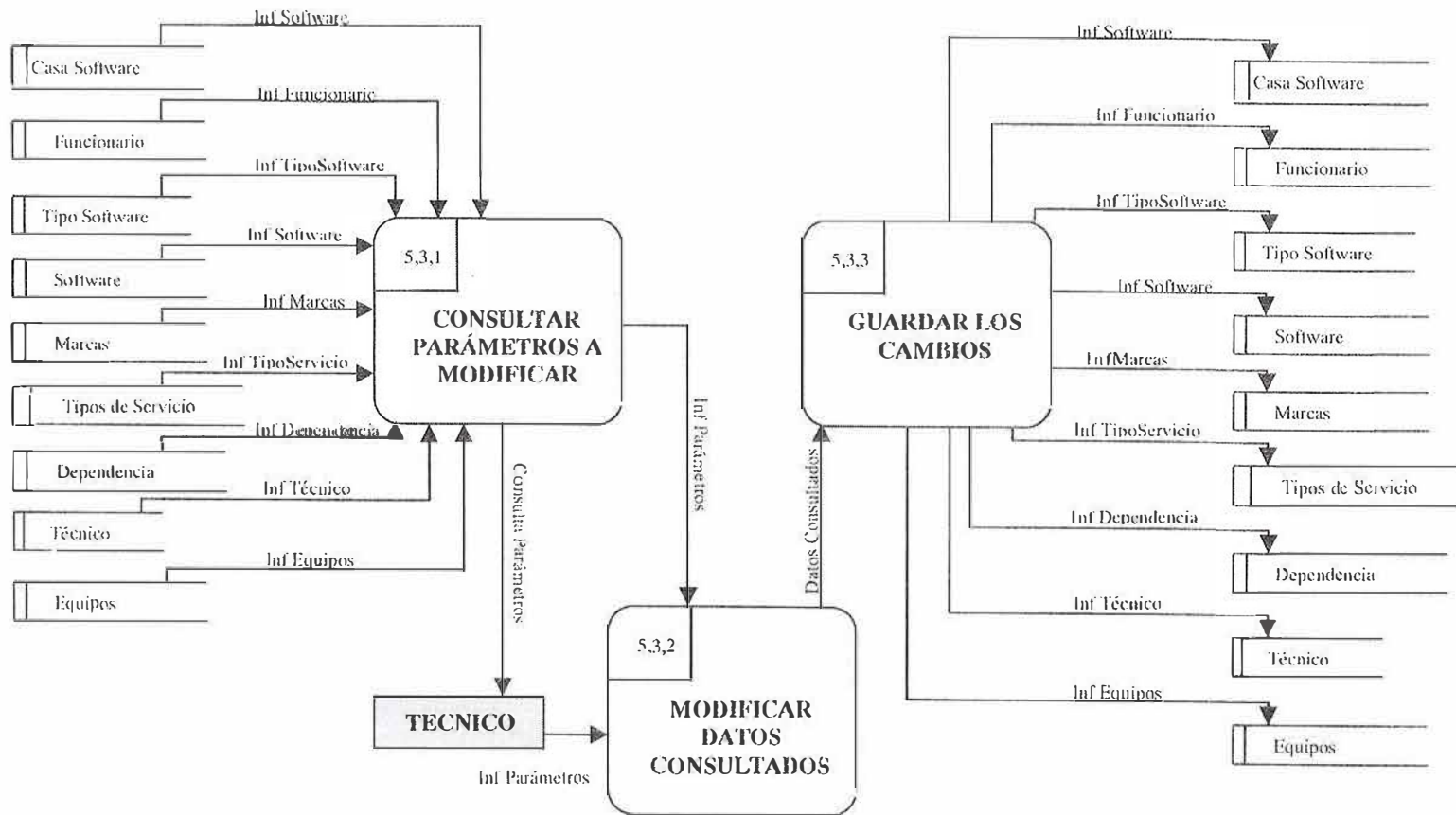
DFD NIVEL 3: 5,1 ' Escoger Formulario de Mantenimiento de Parámetros



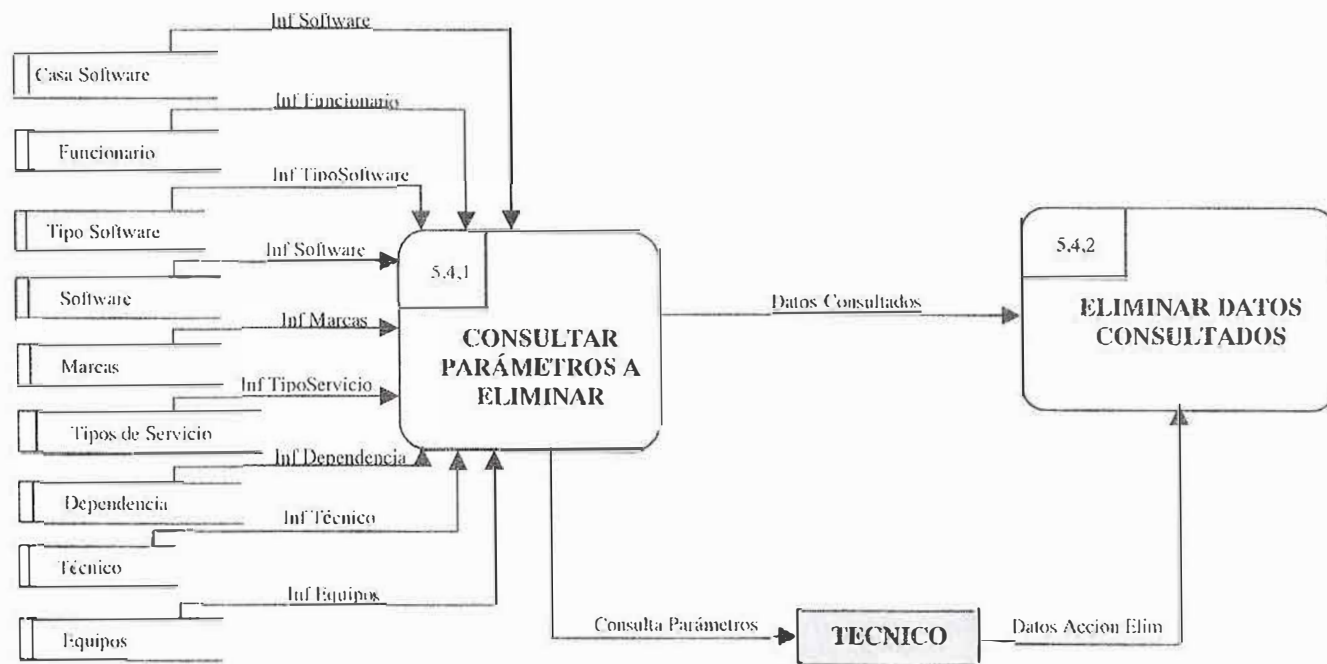
DFD NIVEL 3: 5,2 Insertar Parámetros



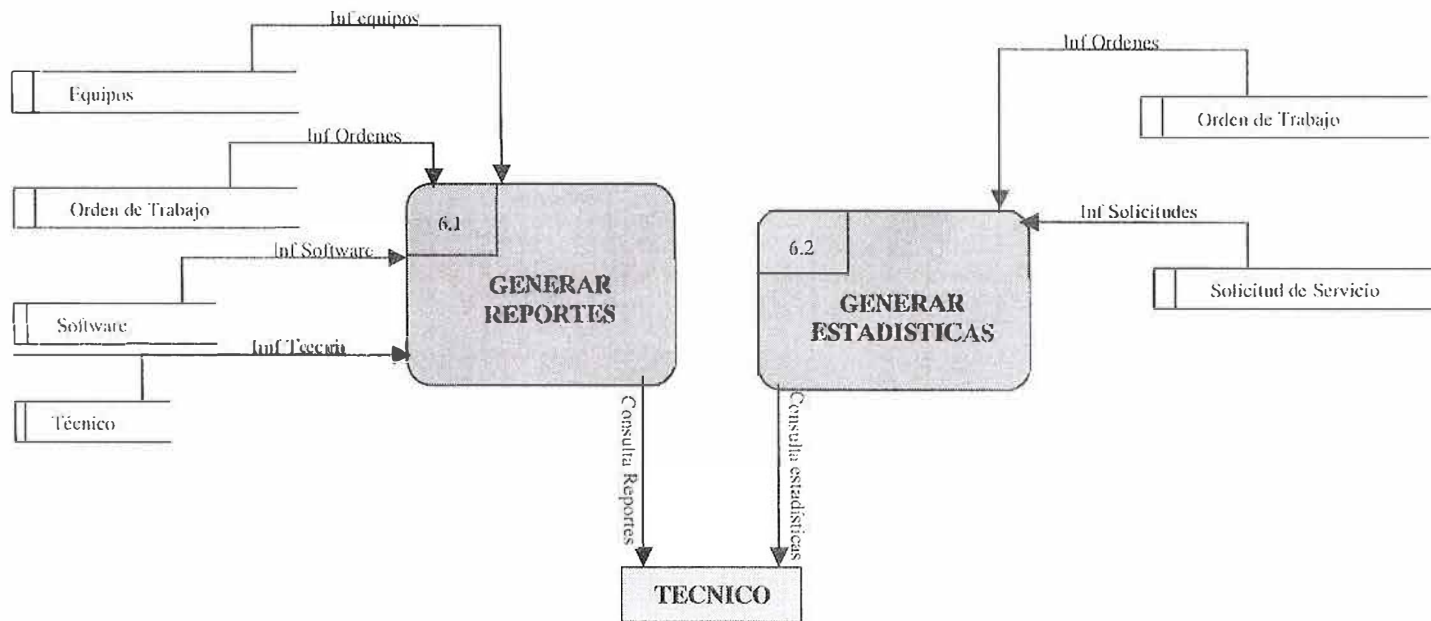
DFD NIVEL 3: 5,3 Modificar Parámetros



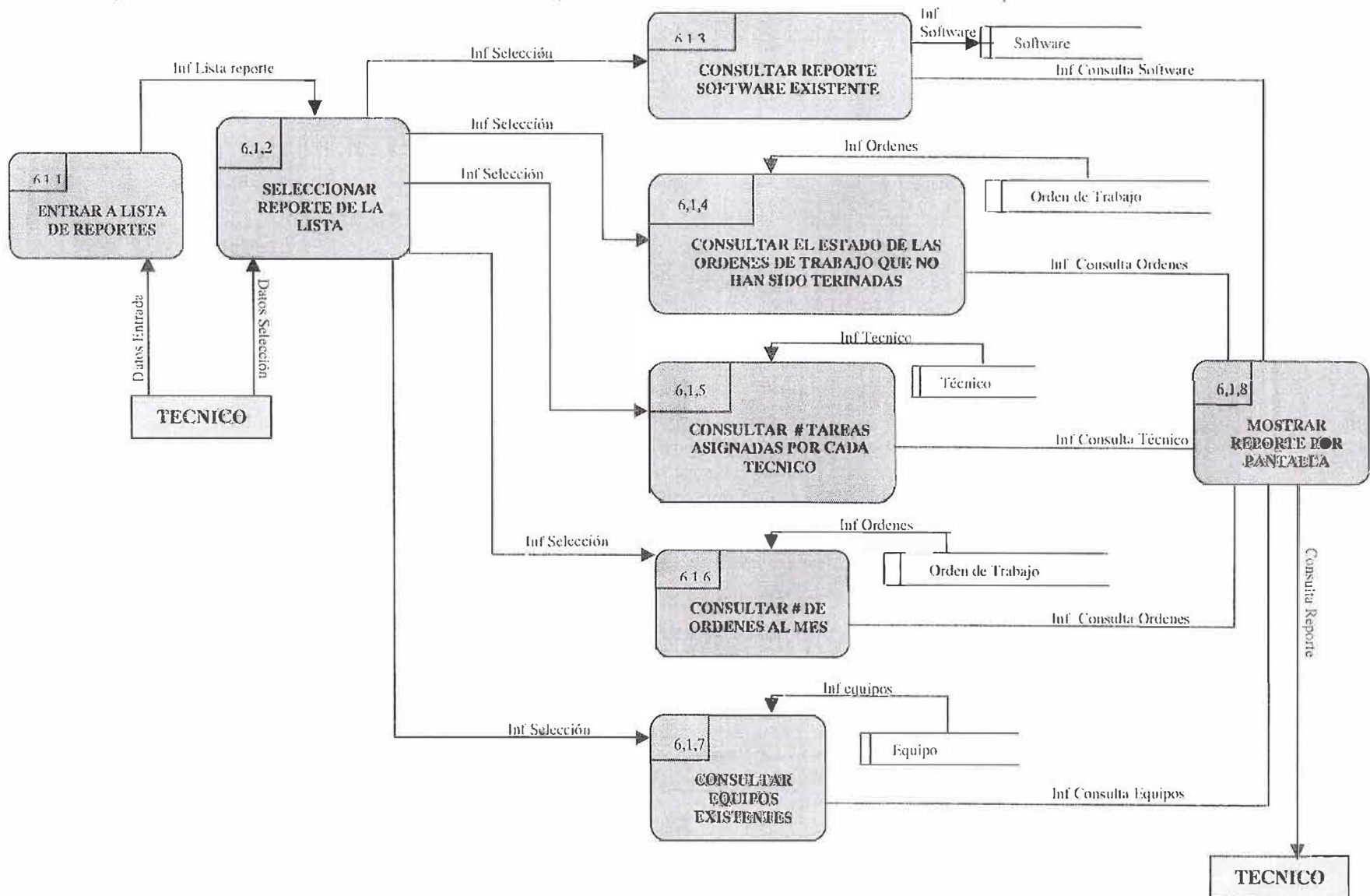
DFD NIVEL 3: 5,4 Eliminar Parámetros



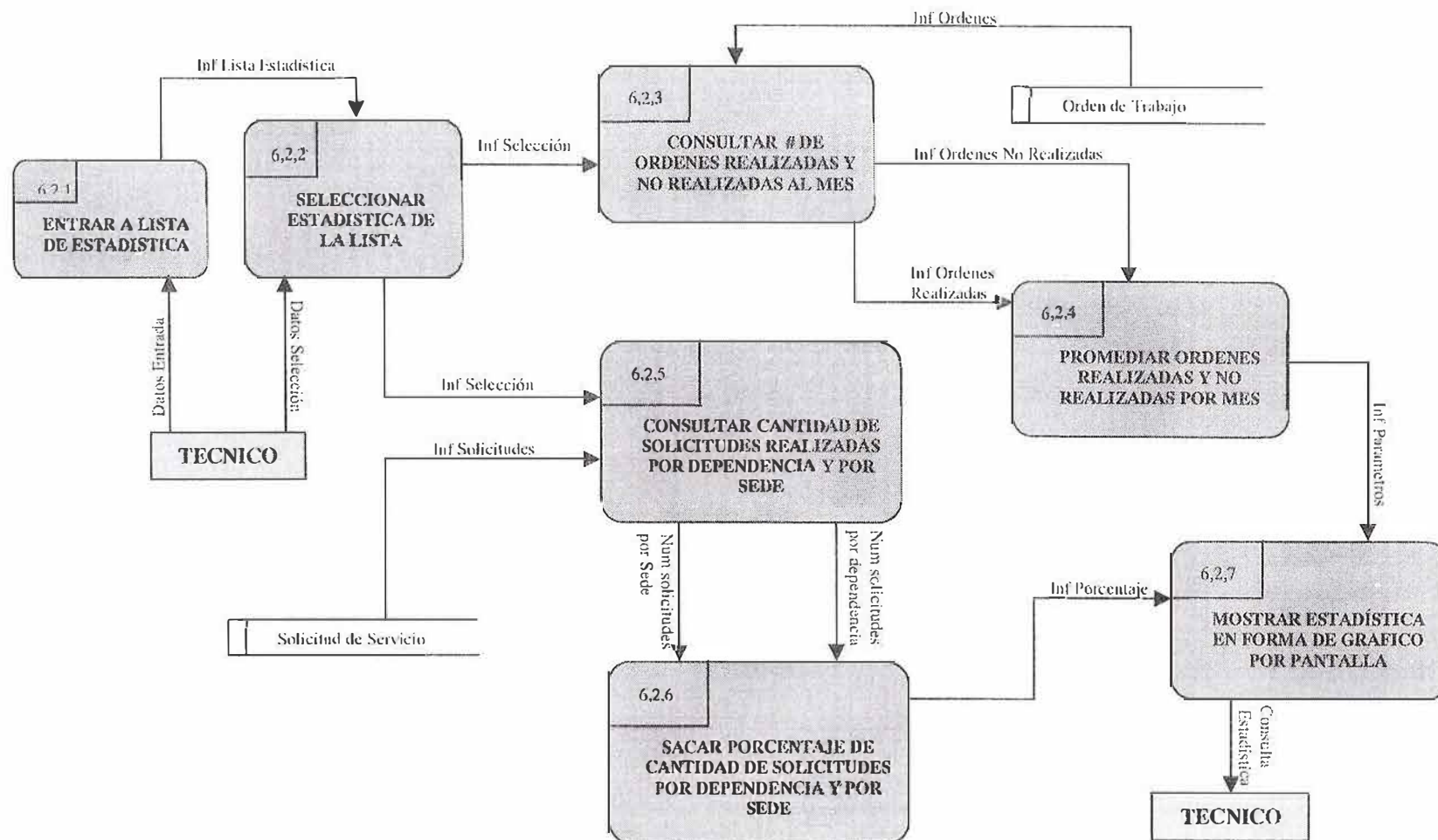
DFD NIVEL 2: 6.0 GENERAR REPORTES Y ESTADISTICAS



DFD NIVEL 2: 6.1 GENERAR REPORTES



DFD NIVEL 2: 6.2 GENERAR ESTADISTICAS



4.4 DICCIONARIO DE DATOS

REPORTE DE TABLAS

Nombre de tabla	Tipo de tabla	Primary key	#Columnas
hpd_casasofts	independent	CSF_COD	2
hpd_dependencias	independent	DEP_COD	5
hpd_detasofts	dependiente	DET_CODEQ, DET_VERCOD	2
hpd_detasolics	dependiente	DSO_SSNUM, DSO_EQCOD	5
hpd_detordenes	independent	DOR_ID	6
hpd_equipos	independent	EQP_COD	10
hpd_funcionarios	independent	FUN_COD	7
hpd_marcas	independent	MAR_COD	2
hpd_modelos	independent	MOD_COD	4
hpd_ordtrabajos	independent	ORT_NUM	11
hpd_softwares	independent	SOF_COD	5
hpd_solservicios	independent	SSE_NUM	6
hpd_técnicos	independent	TEC_CCNIT	12
hpd_tipequipos	independent	TEQ_COD	2
hpd_tipo_mod	independent	TMO_COD	3
hpd_tipsoftwares	independent	TSF_COD	2
hpd_version	independent	VER_COD	3
hpd_mensajes	independent	MEN_COD	7
hpd_auditoria	independent	-----NO TIENE-----	6
hpd_config_auditoria	independent	-----NO TIENE-----	8
Hpd_llaves	independen	LLAV_TABLA1, LAV_CAMPO1, LLAV_TABLA2, LLAV_CAMPO2	4

Tabla: 'hpd_casasofts'

Nombre de tabla	hpd_casasofts
Primary key	PK hpd_casasofts CSF COD

Primary key 'PK_hpd_casasofts_CSF_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
CSF_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	CSF_COD	Integer (3)	YES	NO	Código de la empresa creadora del software
	CSF_NOMCAS	Varchar (40)	YES	NO	Nombre de la empresa creadora del software

Tabla: 'hpd_dependencias'

Nombre de tabla	hpd_dependencias
Primary key	PK hpd_dependencias DEP COD

Primary key 'PK_hpd_dependencias_DEP_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
DEP_COD	PK	-----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	DEP_COD	Integer (2)	YES	NO	Llave primaria de la Tabla dependencia
	DEP_NOM	Varchar (30)	YES	NO	Nombre de la dependencia al cual pertenece el equipo
	DEP_SEDE	Varchar (50)	YES	NO	Sede en el que se encuentra el equipo(Sede 1,Sede 2,Sede 3, Posgrados, CCultura)
	DEP_EXT	Integer (11)	YES	YES	Salón en el que se encuentra el equipo
	DEP_JEFE	Varchar (70)	YES	NO	Numero de la extensión telefónica de la dependencia

Tabla: 'hpd_detordenes'

Nombre de tabla	hpd_detordenes
Primary key	PK hpd_detordenes DOR ID

Primary key 'PK hpd_detordenes DOR ID'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
DOR ID	PK	-----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	DOR ID	Integer (11)	YES	NO	Llave primara de la tabla detordenes
FK	DOR NUMORD	Integer (11)	YES	YES	Llave foránea de la tabla ord trabajos
FK	DOR TECCCNIT	Varchar (50)	YES	NO	Llave foránea de la tabla ord trabajo
	DOR EST	Varchar (20)	YES	NO	Estado de la orden de trabajo
	DOR COMENT	Varchar (200)	NO	NO	Comentario del técnico acerca del trabajo
	DOR_FECHA	Datetime	YES	YES	Fecha en la que se realizo el cambio de estado
	DOR_FECHOINI	Datetime	NO	NO	Fecha de inicio en la que se realiza el trabajo
	DOR_DESCREALI	Varchar (255)	NO	NO	Solución del Problema hecha por el técnico
	DOR_DIAG	Varchar (250)	NO	NO	Breve explicación del análisis hecho al equipo reportado
	DOR_FECFIN	Datetime	NO	NO	Fecha en la cual se termina la orden de trabajo
	DCR_OBSERV	Varchar (150)	NO	NO	Observaciones o detalles del trabajo que se realizo en determinado equipo
	DOR_PRIORIDAD	Varchar (10)	YES	NO	Prioridad asignada por l administrador
	DOR_CATEG	Varchar (20)	YES	NO	La categoría de la orden (software, hardware o red)

Tabla: 'hpd_equipos'

Nombre de tabla	hpd_equipos
Primary key	PK hpd_equipos EQP COD

Primary key 'PK hpd_equipos EQP COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
EQP COD	PK	-----

Tabla: 'hpd_detasofts'

Nombre de tabla	hpd_detasofts
Primary key	PK_hpd_detasofts_DET_VERCOD

Primary key 'PK_hpd_detasofts_DET_VERCOD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
DET_CODEQ	PFK	hpd_funcionarios
DET_VERCOD	PFK	hpd_solsestos

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PFK	DET_CODEQ	Integer (20)	YES	YES	Llave primaria y foránea de la tabla equipos
PFK	DET_VERCOD	Integer (4)	YES	YES	Llave primaria y foránea de la tabla software

Tabla: 'hpd_detasolics'

Nombre de tabla	hpd_detasolics
Primary key	PK_hpd_detasolics_DSO_EQCOD

Primary key 'PK_hpd_detasolics_DSO_EQCOD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
DSO_SSNUM	PFK	hpd_técnicos
DSO_EQCOD	PFK	hpd_funcionarios

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PFK	DSO_SSNUM	Integer (11)	YES	YES	Llave primaria de detalles de la solicitud , foránea de la tabla solicitudes de servicios
PFK	DSO_EQCOD	Integer (11)	YES	YES	Llave primaria de detalles de la solicitud , foránea de la tabla equipos
	DSO_DESC	Varchar (250)	YES	NO	Una pequeña descripción del problema por el cual se hace la solicitud
	DSO_JUSTADMIN	Varchar (150)	NO	NO	Breve justificación del porque; se rechazo una solicitud o algún comentario del administrador cuando asigna una orden
	DSO_ESTADO	Varchar (15)	YES	NO	Son los diferentes estados de la solicitud y el default es SR

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	EQP_COD	Integer (11)	YES	YES	Llave primaria de la tabla Equipos
	EQP_NUMIP	Varchar (15)	NO	NO	Numero de la Ip que tiene el equipo en la red
FK	EQP_TIPMOD	Integer (4)	YES	YES	Llave foránea de la tabla tipo_mod(tipo de modelo)
	EQP_LLAVE	Varchar (15)	YES	NO	Numero de llave que abre el pc
FK	EQP_DEPEN	Integer (4)	YES	YES	Llave foránea de la tabla dependencias
	EQP_CHARACTER	Varchar (250)	NO	NO	Breve característica técnicas del equipo
	EQP_GRUPO	Varchar (15)	YES	NO	El grupo al cual le pertenece pc
	EQP_SERIAL	Varchar (20)	YES	NO	Serial de la maquina
	EQP_NOMBRE	Varchar (15)	YES	NO	Nombre del pc
	EQP_VILAN	Integer (3)	NO	NO	Vilan en la que esta su pc

Tabla: 'hpd_funcionarios'

Nombre de tabla	hpd_funcionarios
Primary key	PK_hpd_funcionarios_FUN_COD

Primary key 'PK_hpd_funcionarios_FUN_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
FUN_COD	PK	

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	FUN_COD	Varchar (50)	YES	NO	Llave primaria de la tabla Funcionario(corresponde al usuario de correo electrónico de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar)
	FUN_NOM	Varchar (50)	YES	NO	Nombre del funcionario
	FUN_APELLI	Varchar (50)	YES	NO	Apellidos del Funcionario
	FUN_CARGO	Varchar (50)	YES	NO	Define el cargo del Funcionario
	FUN_EXTEN	Varchar (10)	YES	NO	Extensiones donde se encuentra el usuario
FK	FUN_DEP	Integer (4)	YES	YES	Llave foránea de la tabla dependencias
	FUN_EST	Varchar (20)	YES	NO	Estado del usuario activo e inactivo
	FUN_FOTO	Varchar (50)	YES	NO	Nombre del archivo de foto

Tabla: 'hpd_marcas'

Nombre de tabla	hpd_marcas
Primary key	PK_hpd_marcas_MAR_COD

Primary key 'PK_hpd_marcas_MAR_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
MAR_COD	PK	-----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	MAR_COD	Integer (3)	YES	NO	Llave primaria de la tabla Marca del equipo
	MAR_DESC	Varchar (20)	YES	NO	Describe un nombre corto de la marca del equipo.

Tabla: 'hpd_modelos'

Nombre de tabla	hpd_modelos
Primary key	PK_hpd_modelos_MOD_COD

Primary key 'PK_hpd_modelos_MOD_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
MOD_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	MOD_COD	Integer (3)	YES	NO	Llave primaria de tabla modelos
	MOD_NOM	Varchar (50)	YES	NO	Nombre de los modelos
FK	MOD_MARCA	Integer (3)	YES	YES	Llave foránea de la tabla marca
FK	MOD_TIPEQ	Integer (3)	YES	YES	Llave foránea de la tabla tipequipo

Tabla: 'hpd_ordtrabajos'

Nombre de tabla	hpd_ordtrabajos
Primary key	PK_hpd_ordtrabajos_ORT_NUM

Primary key 'PK_hpd_ordtrabajos_ORT_NUM'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
ORT_NUM	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	ORT_NUM	Integer (11)	YES	NO	Numero asignado a la orden de trabajo
	ORT_FECHA	Datetime	YES	YES	fecha en la cual se genera la orden de trabajo
FK	ORT_SOLICI	Integer (11)	YES	YES	Llave Foránea que proviene de la tabla detalles solicitud de servicio
FK	ORT_EQUIPO	Integer (11)	YES	YES	Llave Foránea que proviene de la tabla detalles solicitud de servicio

Tabla: 'hpd_softwares'

Nombre de tabla	hpd_softwares
Primary key	PK_hpd_softwares_SOF_COD

Primary key 'PK_hpd_softwares_SOF_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
SOF_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	SOF_COD	Integer (3)	YES	NO	llave primaria de la tabla Softwares
	SOF_NOM	Varchar (30)	YES	NO	Definición o nombre del Software
	SOF_LICEN	Varchar (50)	NO	NO	Numero del licenciamiento del software
FK	SOF_TIPOSF	Integer (3)	YES	YES	Llave foránea que proviene de la tabla Tipo de software
FK	SOF_CASASF	Integer (3)	YES	YES	Código de la empresa creadora del software

Tabla: 'hpd_solsevisios'

Nombre de tabla	hpd_solsevisios
Primary key	PK hpd_solsevisios_SSE_NUM

Primary key 'PK hpd_solsevisios SSE_NUM'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
SSE_NUM	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	SSE_NUM	Integer (11)	YES	NO	Numero de la solicitud de servicio y Liave Primaria.
	SSE_FECHOR	Datetime	YES	YES	Fecha de en la que se hace la solicitud de servicio/ Hora en la que se realizo la solicitud
	SSE_COMEN	Varchar (150)	NO	NO	Breve comentario del usuario
FK	SSE_FUNCIO	Varchar (50)	YES	NO	Foránea de la tabla funcionario
	SSE_ORIGEN	Varchar (15)	YES	NO	Origen de la solicitud
	SSE_FECHORREVIS	Datetime	YES	YES	Fecha en que se revisa la solicitud de servicio

Tabla: 'hpd_tecnicos'

Nombre de tabla	hpd_tecnicos
Primary key	PK hpd_tecnicos_TEC_CNT

Primary key 'PK hpd_tecnicos TEC CCNIT'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
TEC_CCNIT	PK	----



Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	TEC_CCNIT	Varchar (50)	YES	NO	Llave primaria de la tabla Técnicos (Identificación del técnico o nit de la empresa contratista)
	TEC_NOM	Varchar (50)	YES	NO	Nombre técnico o de empresa contratista
	TEC_APELLI	Varchar (50)	YES	NO	Apellido del técnico
	TEC_CARGO	Varchar (70)	YES	NO	Cargo del técnico
	TEC_CIUADAD	Varchar (20)	YES	NO	Ciudad en la que vive actualmente
	TEC_TIPO	Varchar (20)	YES	NO	El tipo de técnico (practicante, administrador, técnico)
	TEC_DIR	Varchar (50)	NO	NO	Dirección en la que vive actualmente
	TEC_TEL	Integer (11)	YES	YES	Numero telefónico
	TEC_CELULAR	Integer (15)	NO	NO	Numero de celular
	TEC_ESPECI	Varchar (150)	YES	NO	Breve descripción de los conocimientos que tiene para brindar soporte técnico
	TEC_ENTRAD	Date	YES	YES	Fecha de entrada
	TEC_SALIDA	Date	NO	NO	Fecha de salida
	TEC_EST	Varchar (20)	YES	NO	Estado del técnico (activo o inactivo)
	TEC_FOTO	Varchar (50)	YES	NO	Nombre del archivo de foto

Tabla: 'hpd_tipequipos'

Nombre de tabla	hpd_tipequipos
Primary key	PK_hpd_tipequipos_TEQ_COD

Primary key 'PK_hpd_tipequipos_TEQ_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
TEQ_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	TEQ_COD	Integer (2)	YES	NO	Código del tipo de equipo
	TEQ_NOM	Varchar (50)	YES	NO	Descripción del tipo de equipo

Tabla: 'hpd_tipo_mod'

Nombre de tabla	hpd_tipo_mod
Primary key	PK hpd_tipo_mod_TMO_COD

Primary key 'PK_hpd_tipo_mod_TMO_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
TMO_COD	PK	-----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	TMO_COD	Integer (4)	YES	NO	Código del tipo d modulo
	TMO_NOMBRE	Varchar (30)	YES	NO	Descripción del tipo de modulo
FK	TMO_MODCOD	Integer (3)	YES	YES	Llave foránea de la tabla modelos

Tabla: 'hpd_tipsoftwares'

Nombre de tabla	hpd_tipsoftwares
Primary key	PK hpd_tipsoftwares_TSF_COD

Primary key 'PK_hpd_tipsoftwares_TSF_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
TSF_COD	PK	-----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	TSF_COD	Integer (3)	YES	NO	Define la llave primaria de la tabla Tipo de Software
	TSF_DESCRI	Varchar (30)	YES	NO	Descripción del Tipo de Software

Tabla: 'hpd_version'

Nombre de tabla	hpd version
Primary key	PK hpd version VER_COD

Primary key 'PK_hpd_version VER_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
VER_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	VER_COD	Integer (4)	YES	NO	Código para la versión del software
	VER_NOMBRE	Varchar (30)	YES	NO	Descripción de la versión
FK	VER_SOFCOD	Integer (3)	YES	YES	Llave foránea de la tabla software

Tabla: 'hpd_mensajes'

Nombre de tabla	hpd mensajes
Primary key	PK hpd mensajes MEN_COD

Primary key 'PK_hpd_mensajes MEN_COD'

Nombre de Columna	Tipo	Tabla padre
MEN_COD	PK	----

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	MEN_COD	Integer (2)	YES	NO	Código para el Mensaje
	MEN_DE	Varchar (60)	YES	NO	Identificación de quien envía el mensaje
	MEN_PARA	Varchar (60)	YES	NO	Identificación de a quien se envía el mensaje
	MEN_FECHA	Datetime	YES	NO	Fecha de Envío del mensaje
	MEN_ASUNTO	Varchar (100)	YES	NO	Título del mensaje
	MEN_MENSAJ	Blob	YES	NO	Mensaje
	MEN_EST	Enum	YES	NO	Estado del mensaje (ab , sr, elim.)

Tabla: 'hpd_auditoria'

Nombre de tabla	hpd_auditoria
Primary key	-----NO TIENE-----

Columnas

Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
AUD_USUARIO	Varchar (255)	YES	NO	Nombre del usuario que hace la transacción
AUD_FECHA	Date	YES	NO	Fecha en que se hace la transacción
AUD_HORA	Varchar (50)	YES	NO	Hora en que se hace la transacción
AUD_TIPOUSUARI	Varchar (100)	YES	NO	Tipo de usuario que hace la transacción
AUD_TRANSACION	Varchar (100)	YES	NO	Descripción de que transacción realiza
AUD_TABLA	Varchar (100)	YES	NO	Tabla sobre la cual se hace la transacción

Tabla: 'hpd_config_auditoria'

Nombre de tabla	hpd_config_auditoria
Primary key	-----NO TIENE-----

Columnas

Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
CAU_ELIM_ADM	Int (1)	YES	NO	Identificador de eliminadas en administrador
CAU_ACTU_ADM	Int (1)	YES	NO	Identificador de actualizadas en administrador
CAU_INSERT_ADM	Int (1)	YES	NO	Identificador de insercciones en administrador
CAU_CONS_ADM	Int (1)	YES	NO	Identificador de consultas en administrador
CAU_ELIM_FUN	Int (1)	YES	NO	Identificador de eliminadas en funcionario
CAU_ACTU_FUN	Int (1)	YES	NO	Identificador de actualizadas en funcionario
CAU_INSERT_FUN	Int (1)	YES	NO	Identificador de insercciones en funcionario
CAU_CONS_FUN	Int (1)	YES	NO	Identificador de consultas en funcionario

Tabla: 'hpd_llaves'

Nombre de tabla	hpd llaves
Primary key	PK_hpd_llaves_ LLAV_TABLA1 PK_hpd_llaves_ LAV_CAMPO1 PK_hpd_llaves_ LLAV_TABLA2 PK_hpd_llaves_ LLAV_CAMPO2

Columnas

Key	Nombre de Columna	Tipo de Dato	N ¹⁾	D ⁴⁾	Descripción
PK	LLAV_TABLA1	Varchar (20)	YES	NO	Se guarda nombre de la tabla1 a relacionar
PK	LAV_CAMPO1	Varchar (20)	YES	NO	Se guarda la llave primaria de tabla1
PK	LLAV_TABLA2	Varchar (20)	YES	NO	Se guarda nombre de la tabla2 relacionada con tabla1
PK	LLAV_CAMPO2	Varchar (20)	YES	NO	Se guarda la llave foránea de la relación de las dos tablas

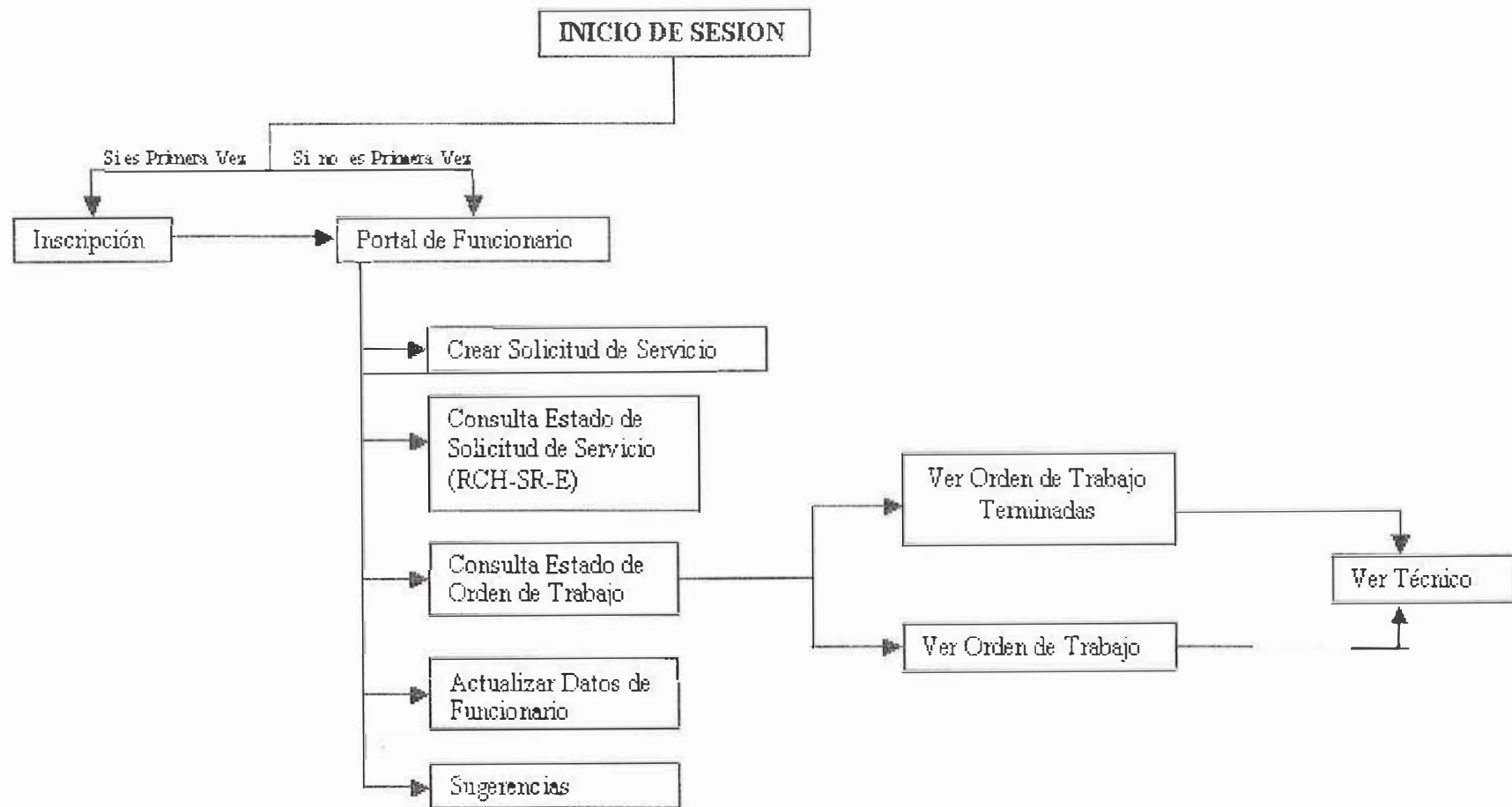
¹⁾Not null

⁴⁾Default

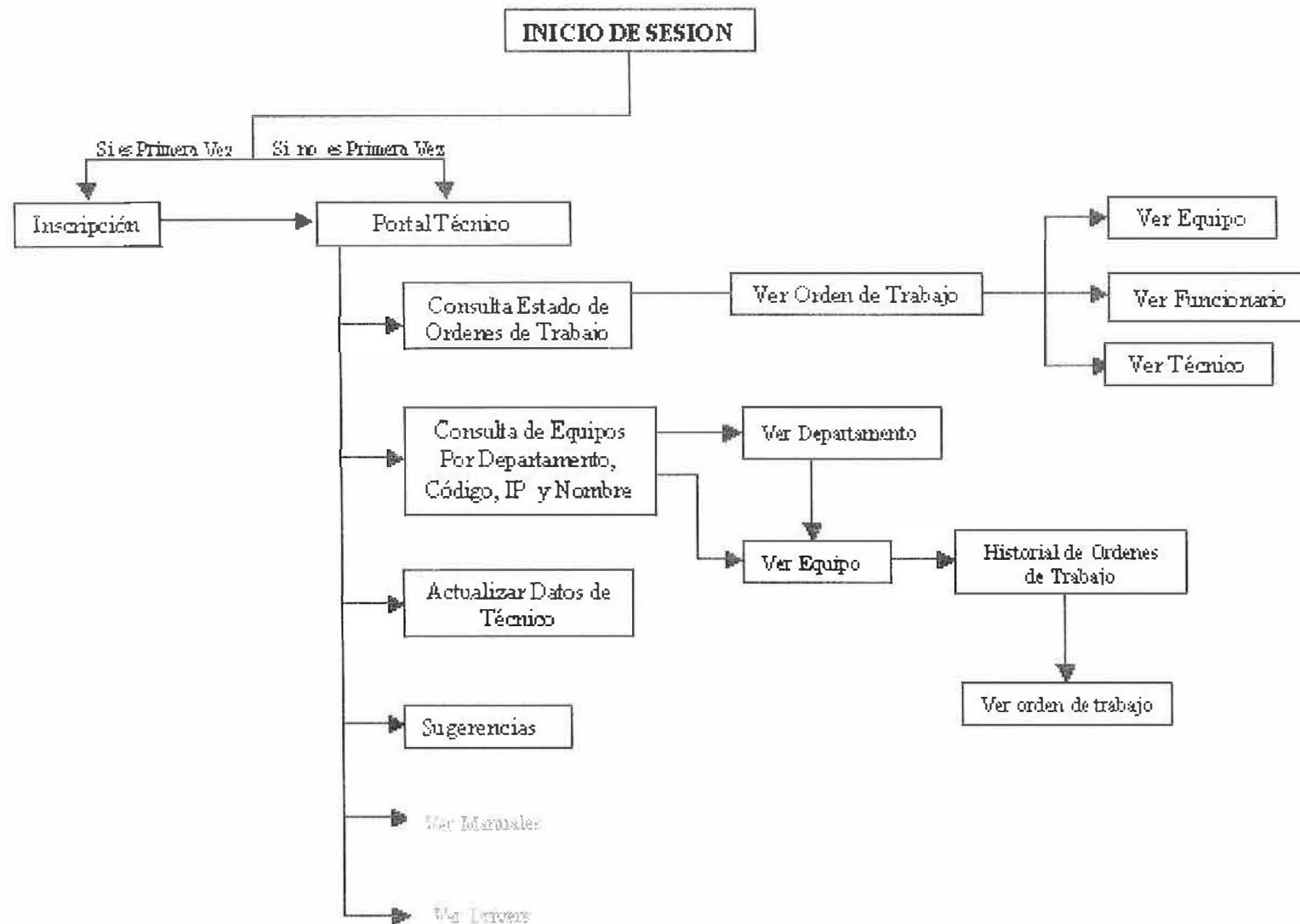
DISEÑO DEL SISTEMA

ESTRUCTURA FUNCIONAL.

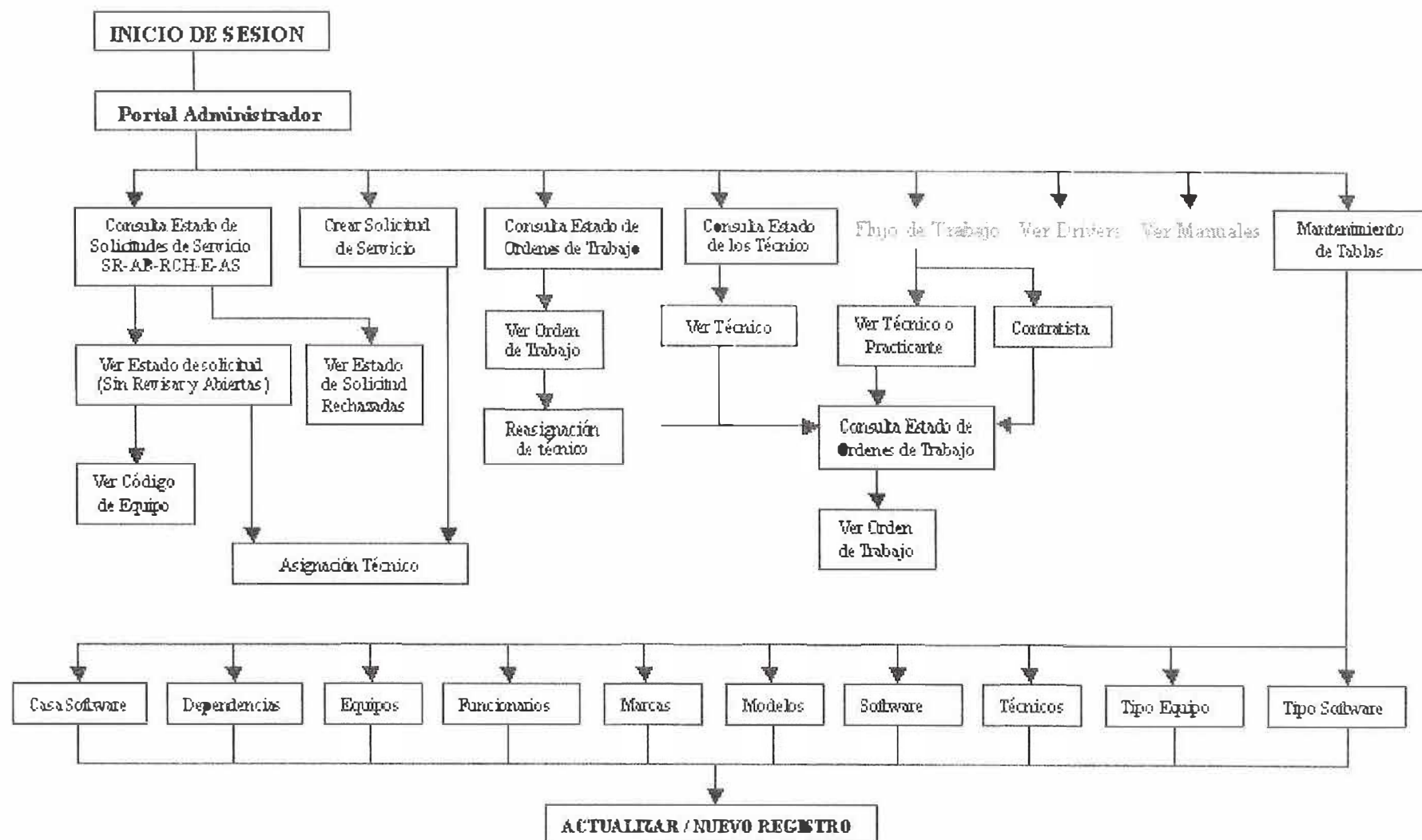
MAPA DE NAVEGACION DEL PORTAL DE FUNCIONARIO:



MAPA DE NAVEGACION DEL PORTAL DE TECNICO



MAPA DE NAVEGACION DEL PORTAL DE ADMINISTRADOR



DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL.

1. USUARIO FINAL

1.1 GENERACION DE SOLICITUD:

Se les permitirá a los funcionarios de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar y a los técnicos del centro de computo generar solicitudes de servicio; a través de ventanas de fácil diligenciamiento de acuerdo con el tipo de problema que se les manifieste.

1.1.1 INGRESO DE DATOS DE SOLICITUD

1.1.1.1 INGRESO DATOS PERSONALES:

Consiste en una ventana que solicita al usuario de helpdesk sus datos personales(si es usuario por primera vez), estos datos solo tienen que ver con el ambiente de donde trabaja.

1.1.1.2 COMPLETAR FORMULARIO DEL PROBLEMA PRESENTADO :

Este es un formulario de donde se diligencia los datos que tienen que ver con la solicitud del servicio, aquí se ingresa información como: la descripción del problema que se presenta.



1.2 ASIGNACION ORDENES DE TRABAJO:

Se les permitirá a los coordinadores del centro de computo asignar ordenes de trabajo a los correspondientes técnicos que laboran allí. Por medio de esta ventana el coordinador podrá validar la solicitud de servicio que llega al centro de computo y asignarla a un técnico en disposición.

1.2.1 VALIDACION DE SOLICITUD DE SERVICIO POR COORDINADOR:

Esta es una opción del sistema Helpdesk en donde al coordinar se le permite aprobar o rechazar una solicitud de servicio.

1.2.2 ASIGNACION ORDENES DE TRABAJO:

Esta sección consta de una serie de opciones permite al coordinador delegar las ordenes de trabajo para los respectivos técnicos capacitados para ese tipo de servicio.

1.3 EJECUCION DE ORDENES DE TRABAJO:

Esta parte del sistema Helpdesk ayuda a los técnicos a ejecutar las ordenes de trabajo y a describir todos los cambios hechos al equipo en cuestión.

1.3.1 CAMBIO DE ESTADO A ORDEN EN PROGRESO:

Esta opción permite a los técnicos cambiar el estado de las ordenes de trabajo que tienen asignadas.

1.3.1.1 INGRESO DE DATOS EN FORMATO DE PROGRESO:

Consiste en una ventana en donde se diligencia todo lo que tiene que ver con el proceso de ejecución de la orden de trabajo, aquí se hace un progreso del servicio que se le presta al funcionario y existe diferentes opciones de consultas que le facilitan, al técnico llevar a cabo este proceso.

1.3.2.1 OPCION DE CONSULTA DE CARACTERÍSTICA DE EQUIPO:

Esta permite al técnico consultar las características técnicas importantes del equipo en tratamiento.

1.3.2.2 OPCION CONSULTA HISTORIAL EQUIPO:

esta opción permite al técnico consultar el historial del equipo que está tratando. Es decir, a qué reparaciones o mejoras a sido sometido, qué solicitudes se pueden utilizar para resolver los problemas presentados en el equipo, a que cambios ha sido sometido, etc.

1.3.2.3 DESCRIPCION DE LOS CAMBIOS AL EQUIPO:

Durante el proceso de prestación del servicio de soporte técnico el equipo en cuestión es sometido a cambios y reparaciones las cuales deben quedar bien descritas en el formato de descripción de cambios al equipo presentado en esta ventana. Aquí se consigna todos los pasos utilizados por el técnico para el tratamiento del equipo.

1.4 REPORTE Y ESTADÍSTICAS:

Generalmente los usuarios del sistema Helpdesk necesitan consultar los reportes que son indispensables para las labores del día a día, puesto que la mayoría de estas ventanas muestran gran parte de información contenida en la base de datos del sistema. De igual forma la información es mostrada en forma de estadísticas comprensibles para el usuario final.

1.4.1 GENERAR REPORTES

1.4.1.1 ENTRAR A REPORTES:

Corresponde al camino por el cual se accede a los reportes del sistema Helpdesk.

1.4.1.2 SELECCIONAR REPORTE A NECESITAR:

Aquí se le permite al usuario escoger que reporte desea ver, entre los cuales podemos mencionar a: Reporte de Software existente, Reporte de Estado de las ordenes de trabajo que no han sido terminadas, Reporte del número de tareas asignadas a un técnico, Reporte del número de ordenes al mes, Reporte de equipos existentes en la Corporación Mayor del desarrollo Simón Bolívar.

1.4.1.3 VISTA DEL REPORTE:

Corresponde a la ventana que muestra por pantalla el reporte seleccionado.

1.4.2 GENERACION DE ESTADÍSTICAS

1.4.2.1 ENTRAR A ESTADÍSTICAS:

Corresponde al camino por el cual se accede a las estadísticas del sistema Helpdesk.

1.4.2.2 VISTA DE ESTADÍSTICAS:

Corresponde a la ventana en donde se visualiza gráficamente la estadística seleccionada por el usuario Helpdesk.

2 ADMINISTRADOR

se trata de un conjunto de funciones que sólo le competen al administrador del sistemas, ya que esta parte del software abarca la integridad de los datos y el manejo de la seguridad del mismo.

2.1 MANTENIMIENTO DE PARÁMETROS

en esta parte, el administrador del sistema tiene acceso a las ventanas de mantenimiento de parámetros en la base de datos. Dicha ventanas abarcan funciones de ingreso, modificaciones y eliminación de datos de cada una de las tablas.

2.2 IMPORTACION Y EXPORTACIÓN DE DATOS

2.2.1 EXPORTACION DE DATOS:

Consiste en una ventana con opciones que permiten la exportación de la información almacenada en la base de datos del sistema Helpdesk, para ser depositadas en archivos planos.

2.2.2 IMPORTACION DE DATOS:

Consiste en una ventana con opciones que permiten regresar información a la base de datos que ha sido guardada en archivos planos, esta función ayuda a prevenir la pérdida de datos en caso de un fallo en el sistema y en la base de datos.

2.3 AUDITORIA DEL SISTEMA:

La función de este modulo permite el control de transacciones realizadas por los usuarios en el sistema Helpdesk, como apoyo al mantenimiento de la seguridad del sistema y la integridad de los datos.

2.3.1 CONSULTAR AUDITORIA:

Es una pantalla con opciones que permite ver la información completa de quienes entran y salen del sistema Helpdesk a una determinada fecha y hora.

2.3.2 REPORTE DE AUDITORIA:

Entrando a esta opción podremos ver el reporte de los datos que se actualizan, se ingresan y se eliminan; incluyendo quienes realizan tales operaciones y sobre qué tablas y campos de la base de datos.

2.4 ADMINISTRACION DE USUARIOS:

Esta es una función básica del software la cual le permite al administrador definir quienes harán parte del uso del sistema Helpdesk y bajo que condiciones.

2.4.1 CREAR USUARIOS:

Consta de una serie de ventanas que contienen opciones que permiten la creación de cuentas de usuario, con el respectivo código y la clave de acceso al sistema Helpdesk. También se podrá crear los roles de usuarios que determinen quienes tienen permisos para determinar tareas, es decir definir que papel cumple cada usuario en el sistema.

2.4.2 CONSULTAR – REPORTAR:

Opción que permiten consultar el reporte de todos los usuarios existentes de sistema Helpdesk .

2.4.3 ELIMINAR

esta opción permite consultar el reporte de todos los usuarios existentes del sistema eliminar cuentas de usuario.

2.5 GENERACION DE REPORTES DINAMICOS

Esta parte el sistema Helpdesk contiene un conjunto de opciones que permiten al usuario personalizar sus propios reportes, facilitando la información exacta de las tablas.

CONCLUSIONES

Después de dos años de arduo trabajo se ha logrado desarrollar una solución integrada que permite mejorar la habilidad para dar soporte a los Funcionarios de La Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar y a su vez facilitar el trabajo del personal técnico del Centro de Cómputo. Cuanto más rápido podamos responder, consultar y analizar problemas y resolverlos, más productiva será la organización. Con la exclusiva tecnología de resolución, con HelpDesk permitimos al personal invertir menos tiempo analizando temas técnicos y más tiempo concentrándose en temas críticos del negocio. Las capacidades de este nuevo producto para la Universidad mantienen a la entidad competitiva y a los empleados productivos en el proceso de mejoramiento de la calidad.

**SISTEMA HELPDESK PARA EL SOPORTE TECNICO DE LA CORPORACIÓN
EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR**

MANUAL DEL USUARIO

**JHON KEY DIMAS REYES
MARIBEL TORRENEGRA FONSECA
FRANCISCO JOSE ROMERO ROMERO**

**CORDINADOR DEL AREA PROFESIONAL
RICARDO MARIN**

**CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
SEMESTRE XI NOCTURNO
BARRANQUILLA
2005**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERALES	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
2. ACCESO AL HELPDESK	3
3 MODULO FUNCIONARIO	3
3.1 INSCRIPCION FUNCIONARIO	3
3.2 MENU PRINCIPAL DEL MODULO FUNCIONARIO	5
3.3 NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO	5
3.4 SOLICITUDES ENVIADAS	8
3.5 CONSULTA DE ÓRDENES ENVIADAS	10
3.6 MENSAJES	14
3.6.1 ENVIAR MENSAJES	14
3.6.2 REVISAR MENSAJES	15
3.6.3 ELIMINAR MENSAJES	16
3.7 ACTUALIZACIÓN DE DATOS	16
3.8 AYUDA	16
4. MODULO TÉCNICO	17
4.1 INSCRIPCIÓN TÉCNICO	17
4.2 MENÚ PRINCIPAL DEL MODULO TÉCNICO	19
4.3 CONSULTA DE ÓRDENES DE TRABAJO	19
4.3.1 DETALLE DE ORDEN DE TRABAJO	21
4.4 CONSULTA EQUIPO	24
4.4.1 HISTORIAL DE EQUIPOS	26
4.5 MANUALES	27
4.5.1 MANUAL DE OFICINA	27

4.5.2	MANUAL DE SALAS	27
4.6	MENSAJES	28
4.6.1	ENVIO DE UN MENSAJE	28
4.6.2	REVISAR MENSAJES	30
4.6.3	ELIMINAR UN MENSAJE	31
4.7	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	32
4.8	AYUDA	32
5	MODULO DE ADMINISTRACIÓN	33
5.1	MENÚ PRINCIPAL DEL MODULO ADMINISTRADOR	33
5.2	NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO	33
5.3	SOLICITUDES ENVIADAS	39
5.3.1	ASIGNACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO	40
5.3.2	RECHAZAR UNA SOLICITUD DE SERVICIO	42
5.4	ORDENES DE TRABAJO	44
5.4.1	CONSULTA ORDENES EN GENERAL	44
5.4.1.1	DETALLE DE ORDENES DE TRABAJO	46
5.4.1.2	REASIGNACIÓN DE UNA ORDEN DE TRABAJO	47
5.4.2	CONSULTAR ORDENES DE TRABAJO POR TÉCNICO	48
5.5.	MENSAJES	50
5.5.1	ENVIAR UN MENSAJE	50
5.5.2	REVISAR UN MENSAJE	50
5.5.3	ELIMINAR UN MENSAJE	52
5.6.	MANTENIMIENTO DE TABLAS	53
5.6.1	CASA DE SOFTWARE	53
5.6.2	EQUIPOS	55
5.6.3	MARCAS	57
5.6.4	DEPENDENCIA	58
5.6.5	TÉCNICOS	60
5.6.6	MODELOS	62
5.6.7	SOFTWARE	63
5.6.8	TIPO DE SOFTWARE	65

5.7. GENERADOR DE REPORTE DINÁMICO	66
5.8. IMPORTAR DATOS	70
5.9. EXPORTAR DATOS	72
5.10. AUDITORIA DE SISTEMAS	73
5.10.1 MENÚ PRINCIPAL DE LA AUDITORIA	73
5.10..2 POR MÓDULOS	73
5.11. ACTUALIZACIÓN DE DATOS	75
5.12. AYUDA	75
6 ACERCA DE HELPDESK	76
7 CERRAR SESIÓN	76

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta fue realizada con el fin de agilizar y mejorar el trabajo efectuado en el departamento de centro cómputos de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar que se dedica a la prestación de servicio de soporte técnico. Por consiguiente este proyecto presenta una herramienta que facilita la recolección de la información, que permita llevar un adecuado control del área de ordenes y solicitud de servicio, comprobar prioridad y asignación de las ordenes de servicio al personal técnico, verificar la información de la maquina dañada, resolución del problema, etc. De ahí la importancia del manual del usuario (funcionario, técnico y administrador) que explica paso a paso cada interfaz de los respectivos módulos para que los usuarios tengan una navegación confiable y mejor desempeño del Helpdesk.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Ilustrar a los usuarios del sistema una ayuda que facilitará el manejo adecuado de la aplicación Helpdesk.

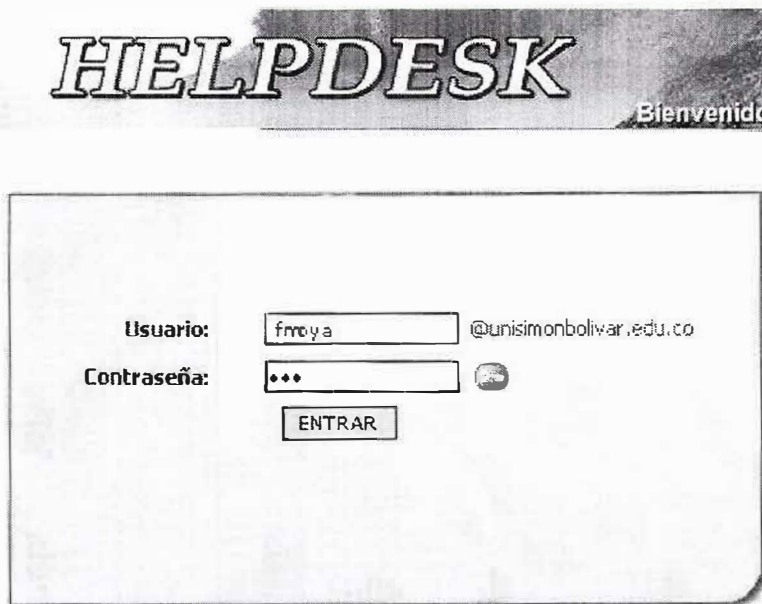
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar un conocimiento acerca de las interfaces del sistema y diligenciamiento de los formularios.
- Ofrecer al usuario final una orientación de como ingresar información al sistema.
- Proporcionar una descripción de cada interfaz.

2. ACCESO AL HELPDESK

Esta Aplicación está habilitada sólo para el personal administrativo de la Corporación Educativa Mayor del desarrollo Simón Bolívar, para ingresar al Helpdesk deberá ser funcionario o técnico y tener e-mail corporativo, en el caso de no tener uno deberá acercarse al departamento de Nuevas Tecnologías para que le creen uno. Para Ingresar

1. Digite su Usuario(e-mail) y Contraseña.



HELPDESK Bienvenido

Usuario: frraya @unisimonbolivar.edu.co

Contraseña: ●●●

ENTRAR

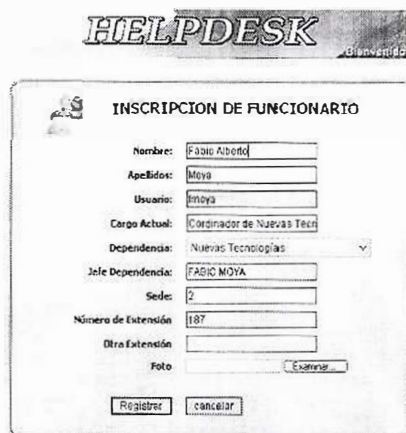
ⓘ Esta Aplicación está habilitada sólo para el Personal Administrativo de la Universidad Simón Bolívar, al ingresar con su Usuario y Contraseña, Ud. podrá reportar el daño de computadores e impresoras al Centro de Computo.

2. Luego presione el botón **ENTRAR**.

3. MODULO FUNCIONARIO

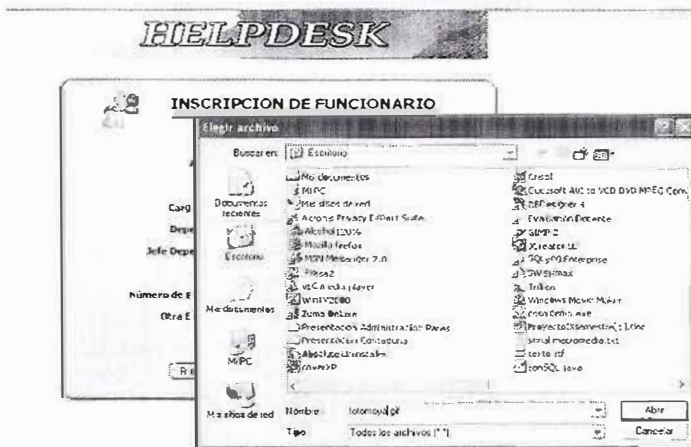
3.1 INSCRIPCIÓN FUNCIONARIO

Si es primera vez que ingresa, deberá diligenciar un formulario de inscripción con datos personales tales como nombre, apellidos, cargo actual, dependencia, etc. Algunos datos serán predeterminados y no podrán ser modificados. Como el e-mail.



En este formulario hay un campo opcional que es el campo Foto. Para personalizar la inscripción y incluir una imagen en su información personal, usted deberá pulsar el botón **Examinar...**.

Aparecerá una ventana que le permitirá escoger la ubicación del archivo el cual desea adjuntar, este archivo solo podrá ser tipo imagen con extensión *.Gif o *.JPEG.



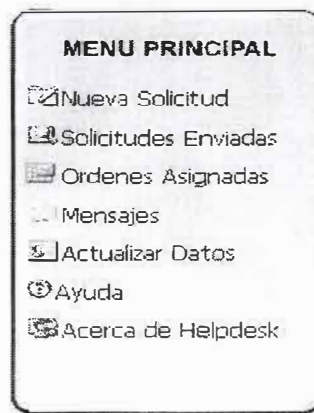
Luego haga clic sobre el botón **Abrir**.

Después de haber diligenciado todos los datos presione el botón **Registrar** y si los datos fueron llenados correctamente ingresará al Helpdesk como un funcionario activo.

En el caso que desee cancelar la operación del registro puede darle clic sobre el botón **cancelar**

3.2 MENÚ PRINCIPAL DEL MODULO FUNCIONARIO

En este portal el funcionario podrá reportar el daño equipos y impresoras al centro de computo, de la misma manera que puede consultar las solicitudes de servicio y ordenes de trabajo, que han sido enviadas y verificar su proceso, consultar mensajes o observación del centro de computo y actualizar sus datos, ayuda en línea y una pequeña descripción de lo que es la aplicación. Todas estas opciones se encuentran ubicadas en el menú principal ubicado al lado izquierdo de la ventana.



3.3 NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO

Para reportar uno o varios equipos (pc o impresora) usted deberá realizar una Nueva de Solicitud Haciendo Click sobre la opción **Nueva Solicitud**. En el menú principal.

MENU PRINCIPAL

- Nueva Solicitud
- Solicitudes Enviadas
- Ordenes Asignadas
- Mensajes
- Actualizar Datos
- Ayuda
- Acerca de Helpdesk

SOLICITUD DE SERVICIO

Fabio Alberto Moya

Crear Solicitud #:

Equipo Para Reportar: Seleccione un Computador o Impresora

7 Computadores 1 Impresoras

cancela

Centro de Computo
Extensión: 137
Ing. Luis Enrique Brito Cerrillo
Coordinador Centro de Computo

Taller de Mantenimiento
Extensión: 174
Ing. Xhon Key Dimas Reyes
Soporte Técnico

Pasos para reportar equipos.

1. Se selecciona el equipo deseado de la lista

Crear Solicitud #:

8 Equipo para Reportar:

Seleccione un Computador o Impresora

Seleccione un Computador o Impresora

Impresora (HP-LaserJet 1300) Activo: 005544

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005545

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005546

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005547

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005548

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005549

PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Activo: 001412

PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Serial: 123

Número de equipos que pertenecen a la dependencia

2. Realice una pequeña descripción o planteamiento del problema, el motivo del por que se esta reportando el Pc o impresora.

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	353	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBH
Descripción del trabajo a realizar					
El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo					

Adicionar a la Solicitud

3. Luego pulse sobre el botón **Adicionar a la Solicitud**.

Equipos Reportados hasta el momento: 1

Tipo	Código	Descripción del Trabajo a realizar	Eliminar	Editar
	353	El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo		

1 2 3 4 5

1. **Tipo de equipo:** puede ser un computador o una impresora.

2. **Código:** identificador único del equipo. Dando clic sobre el código se podrá observar los detalles del equipo.

COMPUTADOR

Información General

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	353	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBH
# Llave	Vlan	Grupo		TCP/IP	Nombre
IA 702		adm			FAVIO MOYA
Dependencia	Jefe Dependencia		Sede	Extensión	
Nuevas Tecnologías	FABIO MOYA		2	187	

Especificaciones Técnicas:

Procesador: Mhz.
Memoria: Mb.
D.D: Gb.
USB:
CD-ROM

Software Instalado

Tipo de Software	Nombre
------------------	--------

3. **Descripción:** motivo por el cual se esta reportando el equipo.

4. **Eliminar.** en el caso de que ya no desee adicionar ese equipo usted podrá eliminarlo de la solicitud de servicio. Pulsando sobre el icono ✕.

5. **Editar:** si usted desea modificar la descripción o planteamiento del problema.

a) Pulsando sobre el icono  aparecerá una nueva ventana.

Modificar Descripción del Código :353

El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo

b) Realice las correcciones correspondientes y haga presione el botón

Adicionar un nuevo equipo a la solicitud de servicio

Si desea adicionar un nuevo equipo a la solicitud de servicio usted deberá repetir el proceso desde el paso número 1.

Fabio Alberto Moya

SOLICITUD DE SERVICIO

Crear Solicitud #: 21

Equipo Para Reportar: Seleccione un Computador o Impresora

- Seleccione un Computador o Impresora
- Impresora (HP-LaserJet 1200) Activo: 005544
- PC (IBM-ThinkCentre 8188-KGS) Activo: 005547
- PC (IBM-ThinkCentre 8188-KGS) Activo: 005549
- PC (IBM-ThinkCentre 8188-KGS) Activo: 005542
- PC (IBM-ThinkCentre 8188-KGS) Activo: 005546
- PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Serial: 123
- PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Activo: 001412

Equipo Reportado: 123456

Tipo	Código
	350

El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo

Comentario General para la Solicitud:

Comentario General para la solicitud

Una pequeña observación acerca del trabajo a realizar dirigida al coordinador del centro de cómputo o al técnico.

Comentario General para la Solicitud:

Después de haber diligenciado correctamente todos los datos del formulario y desee finalizar la operación presione el botón para cerrar la solicitud de servicio.

En el caso que desee cancelar la operación del registro puede darle clic sobre el botón .

3.4 SOLICITUDES ENVIADAS

Ventana en la que se puede consultar los estados de las solicitudes de servicio que se han sido enviadas al centro de cómputo estas pueden ser de tipo Enviadas (sin revisar) y rechazadas. Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre [Solicitudes Enviadas](#).

Para consultar las solicitudes

1. Pulse sobre el circulo de algunas de las dos opciones .
2. Luego haga click sobre el botón .

SOLICITUDES ENVIADAS

Estado de las Solicitudes de Servicio:

☒ (6) Enviadas
 ☐ (1) Rechazadas

[Consultar](#)

Enviadas

# Solicitud	Fecha y Hora de envío	#Casos Reportados	Detalles
16	2005-06-08 08:35:38	1	
17	2005-06-08 08:35:53	1	
18	2005-06-08 08:39:43	1	
19	2005-06-09 09:30:17	2	
20	2005-06-09 11:30:01	2	
21	2005-06-09 12:04:01	1	

↓
1

↓
2

↓
3

↓
4

1. Número de la solicitud de servicio.
2. Fecha y Hora de envío de la solicitud de servicio.
3. Número de equipos reportados en esa solicitud de servicio.
4. Detalles: si pulsas sobre el icono se abrirá una nueva ventana con la información completa de la solicitud enviada.

SOLICITUDES ENVIADAS

Equipos Reportados:

Según Solicitud #: 20 Fecha y hora de Reporte: 2005-06-09 11:30:01 # casos Reportados : 2

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	326	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY6V6H
Descripción del trabajo a realizar					
Se apaga					

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	350	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5Kdk
Descripción del trabajo a realizar					
se reinicia					

Comentario General en viado por: Fabio Alberto Moya

[Atras](#)

En el caso de que la solicitud de servicio haya sido rechazada por el centro de cómputo en el detalle se mostrara un campo adicional que es la Justificación del rechazo de la solicitud.

Fabio Alberto Moya

SOLICITUDES ENVIADAS

Equipos Reportados:

Según Solicitud #: 21 Fecha y hora de Reporte: 2005-06-09 12:04:01 # casos Rechazados : 1

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	S188-KSE	KCY5XBH

Descripción del trabajo a realizar

El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo

Justificación del Rechazo de este caso

En este momento no se puede entregar un monitor nuevo ya que no hay disponible en el inventario

El rechazo de esta solicitud fue realizado por el Coordinador del Centro de computo.

Comentario General en viado por: Fabio Alberto Moya

Por favor venir en horas de la mañana

Si desea regresar a la consulta de solicitudes enviadas haga click sobre el botón .

3.5 CONSULTA DE ORDENES ENVIADAS

Un orden de trabajo una forma en la cual el requerimiento realizado en la solicitud de servicio ha sido asignado a una persona especifica del grupo de soporte técnico. En la ventana de órdenes enviadas podrá consultar en que estado se encuentra la orden y la información relacionada al trabajo que se ha realizado. Los estados de una orden de trabajo son:

- **Pendientes:** cuando la orden de trabajo esta asignadas a un técnico y esta a la espera de un diagnostico.
- **Diagnosticadas:** cuando el técnico ha determinado el problema, y establece una solución.
- **En progreso:** cuando se esta trabajando en la solución del problema y en la orden aparece una pequeña descripción del trabajo que se esta realizando.
- **Completadas:** cuando se ha dado fin a la orden de trabajo.

Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre Ordenes Asignadas .

Pasos para consultar las órdenes de trabajo asignadas

1. Pulse sobre el círculo de algunas de las opciones.
2. Luego haga click sobre el botón .



ORDENES DE TRABAJO ASIGNADAS

Estado de Ordenes

☒ (2) Pendientes

☐ (1) Diagnosticadas

☐ (0) En progreso

☐ (3) Completadas

Resultado de la Consulta

# Orden	Equipo	Fecha y Hora de Asignación	Asignado a:	Detalles
10	352	2005-06-18 08:49:58	Jorge Ramos	
13	123	2005-06-18 18:04:28	Jhon Key Dimas Reyes	

↓
1

↓
2

↓
3

↓
4

↓
5

1. Número de la orden de trabajo: si pulsas sobre el número se abrirá una nueva ventana con el detalle de la orden solicitada.

Helpdesk-Orden Solicitada - Microsoft Internet Explorer
_ □ X

EQUIPO REPORTADO

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBA

Descripción del trabajo a realizar

El equipo se reinicia, se apaga solo no se si es necesario que me instalen un antivirus

Comentario General

2. Código: identificador único del equipo. Dando clic sobre el código se podrá observar los detalles del equipo.

Helpdesk-Equipo Reportado - Microsoft Internet Explorer

COMPUTADOR

Información General

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serie
	352	IBM	ThinkCentre	S188-KSE	KCY5K8A
# Llave IA 702	Wlan	Grupo adm	TCP/IP	Nombre FABIO MOYA	
Dependencia	Jefe Dependencia	Sede	Extensión		
Nuevas Tecnologías	FABIO MOYA	2	187		

Especificaciones Técnicas

Procesador: Mhz.
Memoria: Mb.
D.D.: Gb.
USB:
CD-ROM

Software Instalado

Tipo de Software	Nombre
------------------	--------

3. Fecha y hora de asignación: en la cual se dio inicio a la orden de trabajo.
4. Nombre del técnico a la cual se le asigno la orden de trabajo. Dando clic sobre el nombre se abrirá una nueva ventana con los datos del técnico.

Helpdesk-Datos Técnico - Microsoft Internet Explorer



Nombre: **Jhon Key Dimas Reyes**

Profesión: Ing. de Sistemas

Cargo: Ing. de Soporte Técnico (Practicante)

Extensión: Taller: 174- Centro de Computo: 137

5. Detalles: si pulsas sobre el icono  se abrirá una nueva ventana con la información completa de la orden de trabajo.

ORDENES DE TRABAJO ASIGNADAS

Según Solicitud #: 21	Reportado el: 2005-06-09 12:04:01	Aprobado el: 2005-06-18 12:45:53
Orden #: 5	Asignado el: 2005-06-18 12:45:53	Asignado a: Vivier Acevedo a
Equipo: 106	Tipo de Trabajo: redes	

b

Su solicitud fue terminada con éxito. Gracias por utilizar nuestros servicios.

Trabajo iniciado el: 2005-06-18 12:54:49 <-----> terminado el: 2005-06-18 12:56:14

Diagnostico ?

se debe instalar y configurar un antivirus

Descripción del Trabajo Realizado ?

instalacion y configuracion de antivirus e instalacion de anti-spyware y chequeo del disco duro

Observaciones del Técnico ?

Atras

- a) Si pulsas sobre el nombre del técnico de aparecerá una nueva ventana con datos personales y la foto.
- b) Si haces click sobre el código del equipo se abrirá una nueva ventana con especificaciones técnicas del equipo.

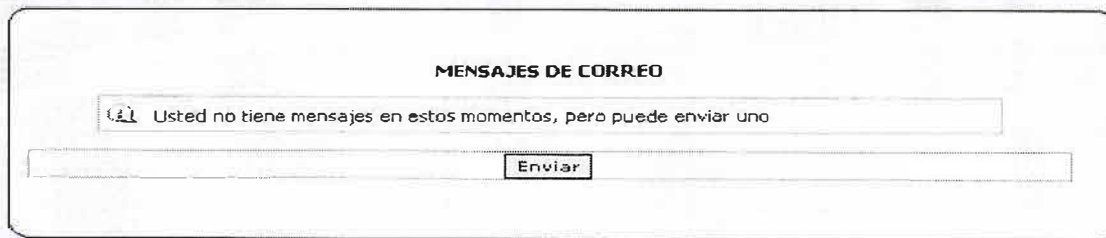
Si desea regresar a la consulta de órdenes enviadas haga click sobre el botón

Atras

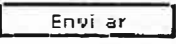
3.6 MENSAJES

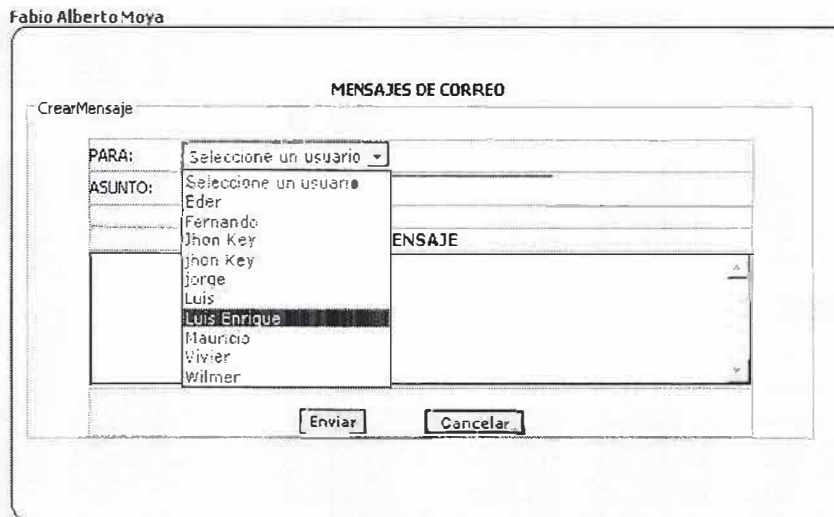
Ventana en la que puede consultar y enviar mensajes de correo provenientes del centro de cómputo. Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre  Mensajes .

Fabio Alberto Moya

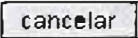


3.6.1 ENVIAR UN MENSAJE

1. Presione el botón  y se abrirá una nueva ventana donde podrá redactar el mensaje.
2. Seleccione la persona a la cual usted desea enviar el correo, es importante resaltar que estos mensajes solo se pueden enviar a los técnicos y al coordinador del centro de cómputo.



2. Escriba el asunto o un título para su mensaje.
3. Redacte el mensaje.
4. Para finalizar en proceso y enviar su mensaje presione e botón .

En el caso que desee cancelar la operación de envío del mensaje pulse sobre el botón .

3.6.2 REVISAR MENSAJES

Para abrir un correo que le han enviado pulse sobre el icono  o sobre el nombre del remitente.

Fabio Alberto Moya

 (1) Mensajes Nuevos

MENSAJES DE CORREO

Lista de Mensajes:

Ver	Borrar	De:	Asunto:	Fecha/hora
	☐	Luis Enrique Brito Carrillo	hoy no puedo atenderlo	2005-06-20 01:36:25

Remitente

Se abrirá una nueva ventana con la información del mensaje.

Fabio Alberto Moya

MENSAJES DE CORREO

Leer Mensajes

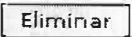
DE:	Luis Enrique Brito Carrillo		
CARGO:	Coordinador Centro de Computo	EXT:	174 6 137
ASUNTO:	hoy no puedo atenderlo		
Fecha de envio :	2005-06-20 01:36:25		

MENSAJE

Señor fabio, no se puede su solicitud en las horas de la mañana ya que no hay tecnicos disponibles a esa hora.

Si desea regresar a la bandeja de mensajes haga click sobre el botón . En caso de que quiera eliminar el mensaje presione sobre el botón . O si desea responder el mensaje pulse sobre el botón .

3.6.3 ELIMINAR MENSAJES

Para eliminar un mensaje de correo desde la bandeja de entrada de mensajes, pulse sobre el cuadrito  y luego presione el botón .

3.7 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Es un formulario en donde usted podrá diligenciar sus datos personales. Para ingresar a la ventana actualización diríjase al menú principal y haga click sobre .

Fabio Alberto Moya

**ACTUALIZAR DATOS**

Nombre:	Fabio Alberto
Apellidos:	Moya
Usuario:	fmoya
Cargo Actual:	Cordinador de Nuevas T
Dependencia:	Nuevas Tecnologías
Otra Extensión para contactarlo:	
Foto:	



En el caso de que desee modificar algunos datos de su inscripción usted podrá editar campos como Cargo Actual, Dependencia, otras extensiones para contactarlo y la foto.

3.8 AYUDA

En esta ventana están las ayudas en línea en caso de necesitar instrucción acerca de utilizar la aplicación Helpdesk.

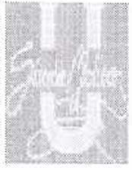
4. MODULO TÉCNICO

Este modulo esta diseñado como una herramienta de ayuda para los técnicos de planta o estudiantes en práctica, que dan soporte al centro de cómputo. Para ingresar al portal como un técnico activo, no bastara con solo tener e-mail corporativo, estos deberán ser inscritos por el director del centro de cómputo o administrador del sistema. Los técnicos contratistas no podrán acceder al Helpdesk por no tener e-mail corporativo.

4.1 INSCRIPCIÓN TÉCNICO

Si es primera vez que ingresa, deberá diligenciar un formulario de inscripción con datos personales tales como nombre, apellidos, usuario, cargo actual, celular, teléfono, dirección, ciudad, foto etc. Algunos de estos datos estarán bloqueados y no podrán ser modificados tales como el e-mail.

HELPDESK



INSCRIPCION DE TECNICO

Nombre:	Francisco
Apellidos:	Romero
Usuario:	fromero
Cargo Actual:	Ing. de soporte en práct
Celular:	311 2244202
Teléfono:	3636394
*Dirección:	Cra 45 # 54D-09
Ciudad:	Barranquilla
Foto:	Examinar...
Cancelar Ingresar	

En este formulario hay un campo opcional que es el campo Foto. Para personalizar la inscripción y incluir una imagen en su información personal, usted deberá pulsar el botón **Examinar...**

Aparecerá una ventana que le permitirá escoger la ubicación del archivo el cual desea adjuntar, este archivo solo podrá ser de tipo imagen con extensión *.Gif o *.JPEG.



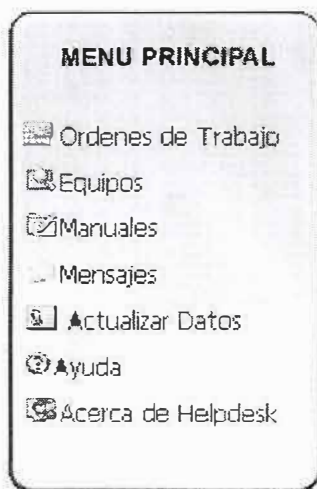
Luego haga clic sobre el botón **Abrir**

Después de haber diligenciado todos los datos presione el botón **Registrar** y si los datos fueron llenados correctamente ingresará al Helpdesk como un técnico activo.

En el caso que desee cancelar la operación del registro puede darle clic sobre el botón **cancelar**

4.2 MENÚ PRINCIPAL DEL MODULO TÉCNICO

En este portal el técnico podrá consultar las órdenes de trabajo que le han sido asignadas, de igual manera la aplicación Helpdesk estará en condiciones de ayudar al técnico en la ejecución de las ordenes y a describir todos los cambios realizados en los equipos en cuestión, además existe diferentes opciones de consulta que le facilitaran al técnico a llevar a cabo el proceso, como los manuales de opciones de configuración para oficinas y salas, consultas de equipos, bandeja de mensajes o observación del centro de computo o de funcionarios y actualizar sus datos, ayuda en línea y una pequeña descripción de lo que es la aplicación. Todas estas opciones se encuentran ubicadas en el menú principal ubicado al lado izquierdo de la ventana



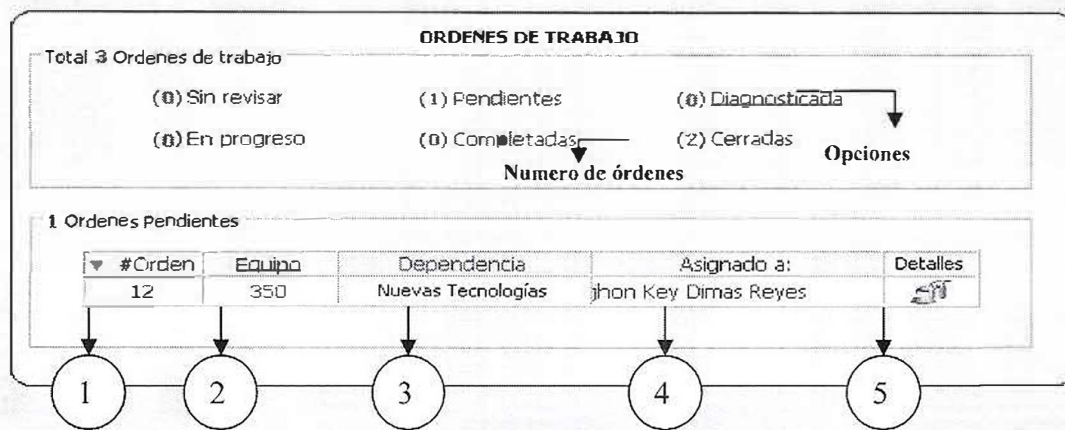
4.3 CONSULTA DE ORDENES DE TRABAJO

En esta ventana se puede consultar los estados de órdenes de trabajo asignadas a un técnico, en los diferentes estados

- **Sin revisar:** el estado de la orden de trabajo cuando esta asignada y aun no se a abierto.
- **Pendientes:** cuando la orden de trabajo esta asignadas a un técnico se a abierto y esta a la espera de un diagnostico.
- **Diagnosticadas:** cuando el técnico ha determinado el problema, y establece una solución.
- **En progreso:** cuando se esta trabajando en la solución del problema y en la orden aparece una pequeña descripción del trabajo que se esta realizando.
- **Completadas:** cuando ha terminado la ejecución de la orden de trabajo.
- **Cerradas:** cuando ha terminado la ejecución de la orden de trabajo y el cordinador del centro de cómputo aprueba la finalización y cierre de la orden.

Para consultar las órdenes de trabajo haga clic sobre alguna de las opciones

jhon Key Dimas Reyes



1. Número de la orden de trabajo: si pulsas sobre el número se abrirá una nueva ventana con el detalle de la orden solicitada.

Helpdesk-Orden Solicitada - Microsoft Internet Explorer

EQUIPO REPORTADO

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBA

Descripción del trabajo a realizar

El equipo se reinicia, se apaga solo no se si es necesario que me instalen un antivirus

Comentario General

2. Código: identificador único del equipo. Dando clic sobre el código se podrá observar los detalles del equipo.

Helpdesk-Equipo Reportado - Microsoft Internet Explorer

COMPUTADOR

Información General

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type/Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCYSKBA

# Llave	Vlan	Grupo	TCP/IP	Nombre
1A 702		adm		FAVIO MOYA
Dependencia	Jefe Dependencia	Sede	Extensión	
Nuevas Tecnologías	FABIO MOYA	2	187	

Especificaciones Técnicas:

Procesador: Mhz.
 Memoria: Mb.
 D.D: Gb.
 USB:
 CD-ROM

Software Instalado:

Tipo de Software	Nombre
------------------	--------

3. Fecha y hora de asignación: en la cual se dio inicio a la orden de trabajo.
4. Nombre del técnico a la cual se le asigno la orden de trabajo. Dando clic sobre el nombre se abrirá una nueva ventana con la Hoja de vida del técnico(usuário) del sistema.

Helpdesk-Datos Técnico - Microsoft Internet Explorer

	Nombre:	Jhon Key Dimas Reyes	Dirección:	calle 45
	Carga:	Técnico de soporte	Ciudad:	Soledad
	Teléfono:	34567898	Fecha Entrada:	2004-10-02
	Célular:	311 4056790	Fecha de salida:	0000-00-00

Conocimientos en

Ingeniero de sistemas especializado en redes y telecomunicaciones con un postgrado en redes y telemática certificado por disco

5. Detalles: si pulsas sobre el icono  se abrirá una nueva ventana con la información completa de la orden de trabajo.

4.3.1 DETALLE DE ORDEN DE TRABAJO

Esta ventana consiste en el diligenciamiento de todo lo que tiene que ver con el proceso de ejecución de la orden de trabajo, aquí se hace un segmento del servicio que se le presta al funcionario y existen diferentes tipos de consultan que le facilitan al técnico llevar a cabo el proceso.

Jhon Key Dimas Reyes

ORDENES DE TRABAJO

Según Solicitud #: 20 Reportado el: 2005-06-09 11:30:01 Aprobado el: 2005-06-18 11:08:13

Orden #: **1** Asignado el: 2005-06-19 11:03:13 Asignado a: Jhon Key Dimas Reyes

Equipo: 35 Tipo de Trabajo: Prioridad: Alta

Dependencia: Servicos Tecnologías Usuario: Fabio Alberto Moya

Cambiar Estado: Revisada Cambiar

Trabajo iniciado el: Diagnosticada terminado el:

Permita activar las cajas de texto para ir cambiando el estado de la orden de trabajo

Observaciones del Ad

Realizar este trabajo en horas de mañana por que en la tarde tenemos prioridad con el rector

Diagnostico

Descripción del Trabajo Realizado

Observaciones del Técnico

[Atrás](#)

1. Número de la orden de trabajo: si pulsas sobre el número se abrirá una nueva ventana con el detalle de la orden solicitada.

Helpdesk-Orden Solicitada - Microsoft Internet Explorer

EQUIPO REPORTADO

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCV5KBA

Descripción del trabajo a realizar:

El equipo se reinicia, se apaga solo no se si es necesario que me instalen un antivirus

Comentario General

1. Dando click sobre el nombre del técnico se abrirá una nueva ventana con la hoja de vida del técnico a la cual le asignaron la orden de trabajo.
2. Si pulsas sobre el nombre del funcionario aparecerá una nueva ventana con los datos y foto de el funcionario al cual se le esta realizando la solicitud de trabajo.



3. si presiona sobre el código se abrirá una nueva ventana con las características técnicas importantes del equipo en tratamiento.

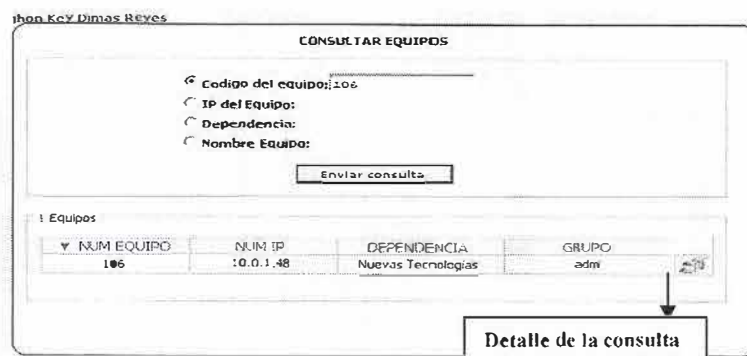
Para regresar a la consulta de ordenes de trabajo presione sobre  **Atrás**.

4.4 CONSULTA EQUIPO

En esta ventana permite al técnico la búsqueda y consultar las características técnicas importantes de los equipos. Estas consultas pueden ser por código, por IP, por dependencia, y por nombre del equipo. Para ver esta ventana diríjase al menú principal y de click sobre  Manuales .

Pasos para consultar equipos:

1: Por código de equipo: Digite el código y luego presione el botón .



jhon Key Dimas Reyes

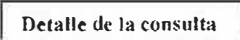
CONSULTAR EQUIPOS

☒ Codigo del equipo: 106
☐ IP del Equipo:
☐ Dependencia:
☐ Nombre Equipo:



1 Equipos

NUM EQUIPO	NUM IP	DEPENDENCIA	GRUPO
106	0.0.1.48	Nuevas Tecnologías	adm



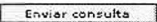
2. Por IP del equipo: Digite la IP y luego presione el botón .



jhon Key Dimas Reyes

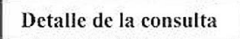
CONSULTAR EQUIPOS

☐ Codigo del equipo:
☒ IP del Equipo: 10.0.1.48
☐ Dependencia:
☐ Nombre Equipo:



1 Equipos

NUM EQUIPO	NUM IP	DEPENDENCIA	GRUPO
24	10.0.1.52	Extension Universitaria	adm



3. Por Dependencia: Seleccione la dependencia y haga clic sobre el botón .

John Key Dimas Reyes

CONSULTAR EQUIPOS

☐ Código del equipo:
☐ IP del Equipo:
☒ Dependencia:
☒ Nombre Equipo:

Selecciones:

- Auto Evaluación Psicología
- Auxiliar de Sindicatura
- Biblioteca
- Bienestar
- Bienestar Laboral
- Bienestar Rectoría
- Bienestar Universitario
- Biofísica
- Centro de Estudios Ciencias
- Centro de Ciencias y Salud
- Centro de Computo

NUM EQUIPO	NUM IP	GRUPO
21	10.0.1.165	acd
23	10.0.1.162	acd
56	10.0.1.167	acd
99	10.0.10.55	acd
100	10.0.10.60	acd

Detalle de la consulta

4. Por Nombre: digite el nombre del equipo el cual desea buscar y luego haga clic sobre **Enviar consulta**

John Key Dimas Reyes

CONSULTAR EQUIPOS

☐ Código del equipo:
☐ IP del Equipo:
☒ Dependencia:
☒ Nombre Equipo:

Selecciones:

- VILMA CABARCAS
- YOMAIRA GARCIA
- MARTHA LUZ OROZ
- ALUMNOS
- DANILA GRAVINT

NUM EQUIPO	NUM IP	GRUPO
2	10.0.2.68	adm

Detalle de la consulta

Si desea ver el detalle de la consulta de equipo presione sobre el icono  y se abrirá una nueva ventana con Información detallada de la maquina, tal como información técnica, ubicación, características técnicas, software instalado. Además podrán consultar el historial del equipo que esta tratando, es decir las ordenes de trabajo (reparaciones o mejoras que ha sido sometido) y que puedan utilizarse para resolver nuevos problemas.

John Key Dimas Reyes

INFORMACION DE LA MAQUINA

INFORMACION TECNICA	UBICACION
Código: 106 Nombre Pci: JUAN CARLOS BOR Tipo: pc Marca: IBM Modelo: ThinkCentre Tipo Mod: 6198-KSE Llave: NO TIENE NUMERO Grupo: adm IP: 10.0.1.48 Wifi: 1 Serial: KCY6VBT	Dependencia: Nuevas Tecnologías Sede: 2 Extension: 187 Defe Inmediato: FABIO MOYA
CARACTERISTICAS TECNICAS	SOFTWARE INSTALADO
Procesador: Pentium IV, Memoria: 256 - D.D: 80 Gb. USB: CD-DOW	Sistema operativo: Windowsxp Suite de oficina: Office2000

Historial 

Salir

MENSAJES DE CORREO

Leer Mensajes

DE:	Luis Enrique Brito Carrillo		
DEPARTAMENTO:	Coordinador Centro de Computo	EXT:	137-174
ASUNTO:	asdf		
Fecha de envio :	2005-06-04 04:10:48		
MENSAJE			
Por favor llegue mañana mas temprano que tenemos una prioridad			

100%

Si desea regresar a la bandeja de mensajes haga click sobre el botón . En caso de que quiera eliminar el mensaje presione sobre el botón . O si desea responder el mensaje pulse sobre el botón .

4.6.3 ELIMINAR UN MENSAJE

Para eliminar un mensaje de correo desde la bandeja de entrada de mensajes, pulse sobre el cuadrito ☐ **Borrar** y luego presione el botón .

4.7 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Es un formulario en donde usted podrá diligenciar sus datos personales Para ingresar al a la ventana actualización diríjase al menú principal y haga click sobre  Actualizar Datos.

jhon Key Dimas Reyes



ACTUALIZAR DATOS

Nombre:	jhon Key
Apellidos:	Dimas Reyes
Usuario:	jdimas
Cargo Actual:	Técnico de soporte
Celular:	311 4056790
Teléfono:	34567898
Dirección:	calle 45
Ciudad:	Soledad
Foto:	Examinar...

En el caso de que desee modificar algunos datos de su inscripción usted podrá editar campos como Cargo Actual, Dependencia, otras extensiones para contactarlo y la foto.

4.8 AYUDA

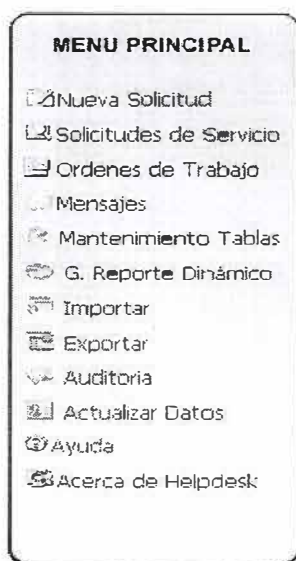
En esta ventana están las ayudas en línea en caso de necesitar instrucción acerca de utilizar la aplicación Helpdesk.

5. MODULO DE ADMINISTRACIÓN

En este modulo encontraremos un conjunto de funciones que solo le competen al administrador del sistema, ya que esta parte de software abarca la integridad de los datos y el manejo de la seguridad del mismo, aparte de tener unos mecanismos de control y seguridad en los procesos para seguir el correcto funcionamiento del sistema.

5.1 MENÚ PRINCIPAL DEL MODULO ADMINISTRADOR

El director o administrador del Helpdesk podrá crear, asignar y rechazar solicitudes de servicio, mirar el flujo de trabajo de cada técnico, reasignar y darle cierre a las ordenes de trabajo, enviar mensajes a los funcionarios y técnicos, tendrá acceso al mantenimiento de tablas, crear informes en el reporte dinámico, importar y exportar los datos de la base de datos, auditar los movimientos hechos en el sistema, actualizar sus datos, ayuda en línea, y acerca de Helpdesk. Todas estas opciones las encontraras en el menú principal ubicado en la izquierdo de la ventana.



5.2 NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO

Para reportar uno o varios equipos (pc o impresora) usted deberá realizar una Nueva de Solicitud haciendo click sobre la opción **Nueva Solicitud**. En el menú principal.

Pasos para crear una nueva de solicitud de servicio

1. Seleccione el tipo de solicitud a crear. Que puede ser para un usuario(funcionario) o para los equipos relacionados con el centro de computo.

OPCIONES PARA CREAR UNA SOLICITUD

Seleccione el Tipo de Solicitud a Crear:

Para Usuario

Del Centro de Computo

Reportar un equipo a nombre de un Usuario (funcionario)

1. Pulse sobre el botón Para Usuario .
2. Escoja el medio de la solicitud.

OPCIONES PARA CREAR UNA SOLICITUD

Datos de Usuario

Medio de solicitud	Dependencia	Usuario
Seleccione un medio ▼ Seleccione un medio manual telefonico oral	Seleccione su Dependencia ▼	Seleccione el usuario ▼

Cancelar

3. Seleccione la dependencia.

OPCIONES PARA CREAR UNA SOLICITUD

Datos de Usuario

Medio de solicitud	Dependencia	Usuario
Seleccione un medio ▼	Nuevas Tecnologías ▼ Nuevas Tecnologías Planeación posgrados Procesamiento de Información Procesos Académicos Procesos Academicos de Pedagog Proyecto de Investigación Psicología Rectoría Recursos Humanos Registro de Notas	Seleccione el usuario ▼

4. Escoja en la lista el nombre del funcionario.

OPCIONES PARA CREAR UNA SOLICITUD

Datos de Usuario

Medio de solicitud	Dependencia	Usuario
Seleccione un medio ▾	Nuevas Tecnologías ▾	Seleccione el usuario ▾
		Seleccione el usuario Fabio Alberto Moya natalia paris

5. Luego presione el botón o presione el botón en caso desee cancelar la operación.

Luis Enrique Brito Carrillo

OPCIONES PARA CREAR UNA SOLICITUD

Datos de Usuario

Medio de solicitud	Dependencia	Usuario
Seleccione un medio ▾	Nuevas Tecnologías ▾	Fabio Alberto Moya ▾



Cordinador de Nuevas
Tecnologías

6. Se selecciona el equipo deseado de la lista

Crear Solicitud #:

⚙ Equipo para Reportar: Seleccione un Computador • Impresora ▾ ?

Seleccione un Computador o Impresora
 Impresora (HP-LaserJet 1300) Activo: 005544
 PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005545
 PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005546
 PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005547
 PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005548
 PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 05549
 PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Activo: 001412
 PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Serial: 123

Número de equipos
que pertenecen a la
dependencia

7. Realice una pequeña descripción o planteamiento del problema, el motivo del por que se esta reportando el Pc o impresora.

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	353	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBH

Descripción del trabajo a realizar

El computador el monitor presenta un desenfoco en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo

8. Luego pulse sobre el botón .

Equipos Reportados hasta el momento: 1

Tipo	Código	Descripción del Trabajo a realizar	Eliminar	Editar
	353	El computador el monitor presenta un desenfoco en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese esta muy viejo		

1
2
3
4
5

1. **Tipo de equipo:** puede ser un computador o una impresora.
2. **Código:** identificador único del equipo. Dando clic sobre el código se podrá observar los detalles del equipo.

COMPUTADOR

Información General

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	353	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY5KBH

# Llave	Vlan	Grupo	TCP/IP	Nombre
IA 702		adm		FAVIO MOYA
Dependencia	Jefe Dependencia	Sede	Extensión	
Nuevas Tecnologías	FABIO MOYA	2	187	

Especificaciones Técnicas

Procesador: Mhz.
Memoria: Mb.
D.D: Gb.
USB:
CD-ROM

Software Instalado

Tipo de Software	Nombre
------------------	--------

3. **Descripción:** motivo por el cual se esta reportando el equipo.
4. **Eliminar.** en el caso de que ya no desee adicionar ese equipo usted podrá eliminarlo de la solicitud de servicio. Pulsando sobre el icono ✕.
5. **Editar:** si usted desea modificar la descripción o planteamiento del problema.

a) Pulsando sobre el icono  aparecerá una nueva ventana.

Modificar Descripción del Código : 353

El computador el monitor presenta un desenfoque en la imagen se ve borroso, necesito un nuevo monitor por que ese está muy viejo

Modificar

Cancelar

b) Realice las correcciones correspondientes y haga presione el botón

Modificar

.

Adicionar un nuevo equipo a la solicitud de servicio

Si desea adicionar un nuevo equipo a la solicitud de servicio usted deberá repetir el proceso desde el paso número 1.

Luis Enrique Brito Carrillo

CREAR SOLICITUD DE SERVICIO

CREANDO SOLICITUD A NOMBRE DE: Fabio Alberto Moya

Crear Solicitud #: 47

8 Equipo Para Reportar:

Seleccione un Computador o Impresora

Seleccione un Computador o Impresora

Impresora (HP-LaserJet 1300) Activo: 005544

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005546

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005547

PC (IBM-ThinkCentre 8188-KSE) Activo: 005548

PC (IBM-ThinkCentre 8189-KSE) Activo: 05549

PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Activo: 001412

PC (IBM-Netvista 8306-KGS) Serial: 123

Equipos Reportados hasta el

Eliminar

Editar

Tipo	Código	Descripción	Eliminar	Editar
	326	Se reinicia y a veces no da video	✕	

Comentario General para la Solicitud:

Enviar

Cancelar

Comentario General para la solicitud

Una pequeña observación acerca del trabajo a realizar dirigida al coordinador del centro de cómputo o al técnico.

Comentario General para la Solicitud:

Por favor venir en horas de la mañana

Después de haber diligenciado correctamente todos los datos del formulario y desee finalizar la operación presione el botón **Enviar** para cerrar la solicitud de servicio.

En el caso que desee cancelar la operación del registro puede darle clic sobre el botón **cancelar**.

5.3 SOLICITUDES ENVIADAS

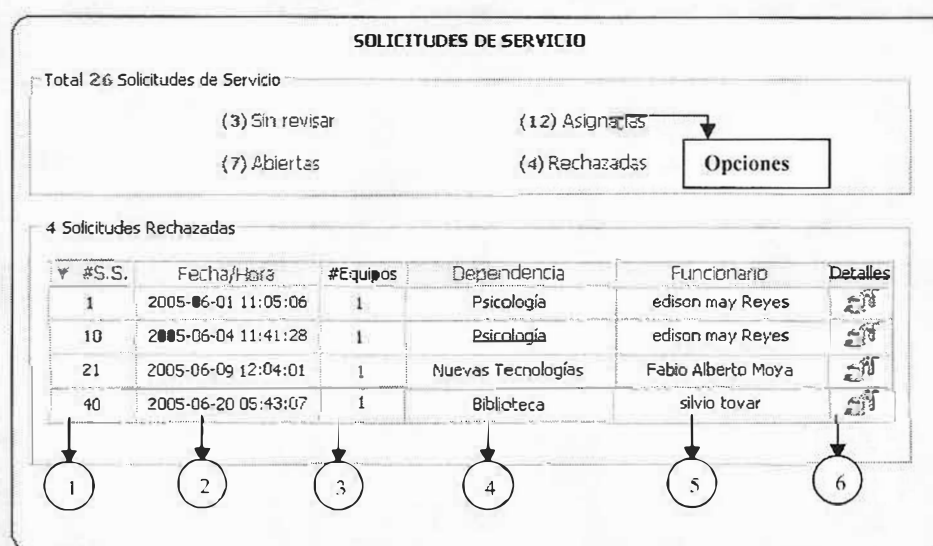
Ventana en la que se puede consultar los estados de las solicitudes de servicio que se han sido enviadas al centro de cómputo, estas pueden ser de tipo:

- **Sin revisar:** cuando una solicitud llega a la bandeja de entrada de solicitudes enviadas y aun no se a abierto o visto.
- **Abiertas:** cuando se ha visto el detalle de la solicitud y aun no se a asignado a un técnico o se ha rechazado.
- **Asignadas:** cuando la solicitud de servicio se le a asignado a un técnico.
- **Rechazadas:** cuando se ha rechazado la solicitud de servicio.

Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre  Solicitudes Enviadas .

Para consultar las solicitudes

1. Pulse sobre el nombre de la opción.



SOLICITUDES DE SERVICIO

Total 26 Solicitudes de Servicio

(3) Sin revisar (12) Asignadas
(7) Abiertas (4) Rechazadas **Opciones**

4 Solicitudes Rechazadas

#S.S.	Fecha/Hora	#Equipos	Dependencia	Funcionario	Detalles
1	2005-06-01 11:05:06	1	Psicología	edison may Reyes	
10	2005-06-04 11:41:28	1	Psicología	edison may Reyes	
21	2005-06-09 12:04:01	1	Nuevas Tecnologías	Fabio Alberto Moya	
40	2005-06-20 05:43:07	1	Biblioteca	silvio tovar	

1 2 3 4 5 6

1. Número de la solicitud de servicio.
2. Fecha y Hora de envío de la solicitud de servicio.
3. Número de equipos reportados en esa solicitud de servicio.
4. Dependencia a la que pertenece el equipo reportado.
5. Nombre del funcionario que envió la solicitud de servicio.
6. Detalles: si pulsas sobre el icono  se abrirá una nueva ventana con la información completa de la solicitud enviada.

Luis Enrique Brito Carrillo

SOLICITUDES ENVIADAS

Detalles de Solicitud

Según Solicitud #: 29 Reportado el : 2005-05-17 09:28:59 # casos : 1

Enviado por: silvio tovar

Equipos Reportados:

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	53	IBM	Netvista	305KK5	KCC0XX0

Descripción del trabajo a realizar

se reinicia y antivirus

Rechazar **Asignar**

Comentario General en viado por: silvio tovar

Necesito que me resuelvan el problema en las horas de la mañana ya que en la tarde debo entregar un informe

Atrás

Helpdesk-Datos Funcionario - Microsoft Internet Explorer

Nombre: **silvio tovar**

Cargo: **soporte tecnico**

Dependencia: **Biblioteca**

JEFE: **MARTA LUZ OROZCO**

EXTENSION: 130 OTRA: 112

En el caso de solicitudes de servicio estén en estado de sin revisar y abiertas el director del centro de computo podrá asignar la solicitud de servicio a un técnico o rechazarla.

5.3.1 ASIGNACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

Para asignar la solicitud de servicio a un técnico siga los siguientes pasos:

1. Pulse sobre **Asignar** en la ventana detalle y se abrirá una nueva pagina
2. Seleccione el nombre del técnico.



Asignar Solicitud

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	53	IBM	Netvista	8305-KKS	KCC0XKD

Descripción del trabajo a realizar

se reinicia y antivirus

Técnico: Seleccione Técnico Prioridad: Asigne Prioridad

Seleccione Técnico para el Técnico

- Adalberto Barros Palumbo
- Eder Zabaleta
- Fernando Otero
- Jhon Key Dimas Reyes
- Jorge Ramos
- Luis Barros
- Mauricio Londono**
- Mescaribe Ltda
- Servicios Generales USB

Aceptar

3. Escoja la prioridad con la que el técnico deberá ejecutar la orden de trabajo.

Asignar Solicitud

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	53	IBM	Netvista	8305-KKS	KCC0XKD

Descripción del trabajo a realizar

se reinicia y antivirus

Técnico: Fernando Otero Prioridad: Alta

Comentario para el Técnico

Asigne Prioridad

- Baja
- Normal
- Alta**

4. Luego realice una pequeña observación al técnico respecto al trabajo que va a efectuar.

Asignar Solicitud

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	53	IBM	Netvista	8305-KKS	KCC0XKD

Descripción del trabajo a realizar

se reinicia y antivirus

Técnico: Fernando Otero Prioridad: Alta

Comentario para el Técnico

por favor señor otero aplase lo que esta haciendo y trabaje en esto ya porque es para la tarde

Para terminar la operación de asignación presione el botón **Aceptar** y si quiere anular la acción de asignación haga click sobre el botón **Cancelar**.

5.3.2 RECHAZAR UNA SOLICITUD DE SERVICIO

Para rechazar una solicitud de servicio presione sobre la etiqueta **Rechazar** en el detalle de la solicitud de servicio.

1.) Digite el motivo o justificación del rechazo.

Rechazar Solicitud

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	325	IBM	ThinkCentre	8188-KSE	KCY6VBH

Descripción del trabajo a realizar

Necesito un quemador y una unidad de cds nueva ya que para hacer los informes necesito trasladar grandes cantidades de informacion y con la unidad de diskett no puedo

Justificación del Rechazo

En este momento nos queda imposible facilitarle un quemador pues no tenemos en el inventario y ademas en su dependencia ya hay tres quemadores que pueden ayudarle con su diligencia

2). Para terminar la operación de rechazo pulse sobre el botón **Aceptar** y si quiere anular la acción de rechazo haga click sobre el botón **Cancelar**.

Consulta solicitudes Asignadas

Aparecerá solo el detalle de la solicitud.

Luis Enrique Brito Carrillo

SOLICITUDES ENVIADAS

Detalles de Solicitud

Según Solicitud #: 2 Reportado el : 2009-06-01 11:06:00 # casos : 1

Enviado por: edison may Reyes

Equipos Reportados:

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	1S	IBM	Netvista	6349-945	B2AH4TH

Descripción del trabajo a realizar

Se atasca el papel y además esta botando mucha tinta, aparte esta desconfigurada por que a cada rato imprime la hoja de prueba

Comentario General enviado por: edison may Reyes

esta impresora necesita nuevos cartuchos pues esta molestando mucho

[Atrás](#)

Helpdesk-Datos Funcionario - Microsoft Internet Explorer

 Nombre: **edison may Reyes**
Cargo: Gerente corporativo
Dependencia: Psicología
JEFE: VILMA CABARCAS
EXTENSION: 139 OTRA:

Si desea regresar a la ventana de consulta de solicitudes de servicio pulse sobre la etiqueta [Atrás](#).

En el caso de que la solicitud de servicio haya sido rechazada en el detalle se mostrara un campo adicional que es la Justificación del rechazo de la solicitud.

Pablo Alberto Moya

SOLICITUDES ENVIADAS

Equipos Reportados:

Según Solicitud #: 01 Fecha y hora de Reporte: 2009-06-01 12:04:01 # casos Rechazados : 1

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	0113	EPSON	PrintCentre	81100-C01	KC094801

Descripción del trabajo a realizar

El computador el monitor presenta un desenfocado en la imagen se ve borroso, necesita un nuevo monitor por que este está muy viejo

Justificación del Rechazo de esta caso

En este momento no se puede entregar un monitor nuevo ya que no hay disponible en el inventario

El rechazo de esta solicitud fue rechazado por el Gerente del Centro de Computo

Comentario General enviado por: Pablo Alberto Moya

Por favor venir en horas de la mañana

[Atrás](#)

5.4 ORDENES DE TRABAJO

Un orden de trabajo una forma en la cual el requerimiento realizado en la solicitud de servicio ha sido asignado a una persona específica del grupo de soporte técnico. En la ventana de órdenes de trabajo podrá consultar en que estado se encuentra la orden y la información relacionada al trabajo que se ha realizado. Los estados de una orden de trabajo son:

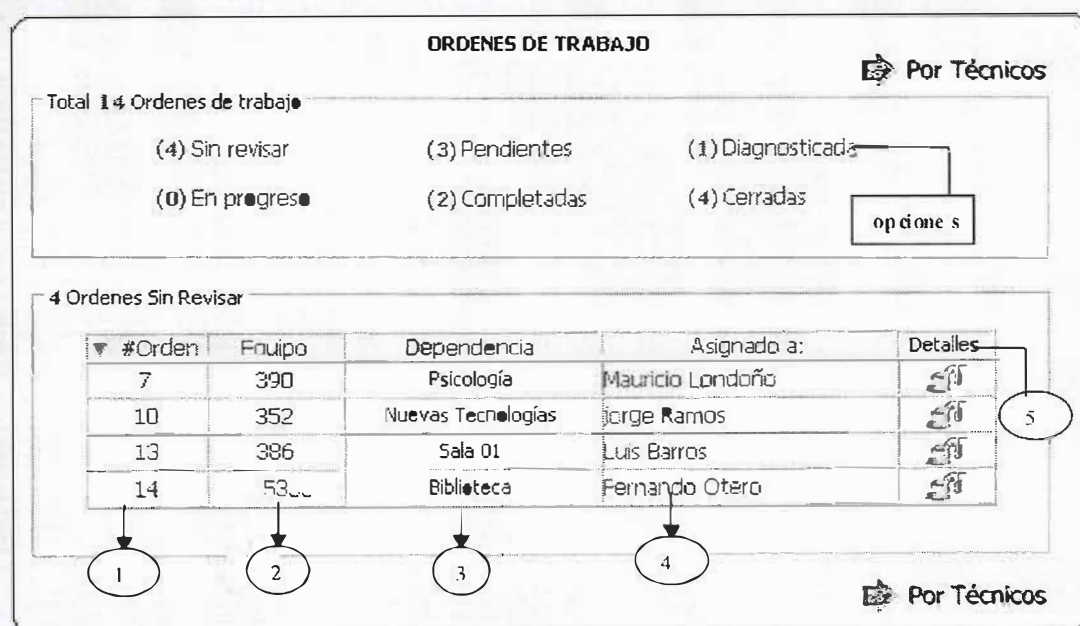
- **Sin revisar:** cuando han sido asignada al técnico y aún no la ha abierto.
- **Pendientes:** cuando la orden de trabajo esta asignadas a un técnico y esta a la espera de un diagnostico.
- **Diagnosticadas:** cuando el técnico ha determinado el problema, y establece una solución.
- **En progreso:** cuando se esta trabajando en la solución del problema y en la orden aparece una pequeña descripción del trabajo que se esta realizando.
- **Completadas:** cuando se ha dado fin a la orden de trabajo.
- **Cerradas:** cuando el director del centro de computo a dado el visto bueno y finalizo la orden de trabajo.

Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre  Ordenes de Trabajo.

5.4.1 CONSULTA ORDENES EN GENERAL

Para consultar ordenes de trabajo pulse sobre el nombre de la opción y le aparecerá los registros en la parte inferior de la pagina.

Luis Enrique Brito Carrillo



ORDENES DE TRABAJO

Total 14 Ordenes de trabajo

(4) Sin revisar (3) Pendientes (1) Diagnosticadas
(0) En progreso (2) Completadas (4) Cerradas

opcione s

4 Ordenes Sin Revisar

#Orden	Equipo	Dependencia	Asignado a:	Detalles
7	390	Psicología	Mauricio Londoño	
10	352	Nuevas Tecnologías	Jorge Ramos	
13	386	Sala 01	Luis Barros	
14	5300	Biblioteca	Fernando Otero	

1 2 3 4 5

Por Técnicos

1. Número de la orden de trabajo: si pulsas sobre el número se abrirá una nueva ventana con el detalle de la orden solicitada. Y si das clic sobre ▼ podrás ordenar de menor a mayor o ▲ de mayor a menor.

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-K5E	KCY5KBA

Descripción del trabajo a realizar

El equipo se reinicia, se apaga solo no se si es necesario que me instalen un antivirus

Comentario General

2. Código: identificador único del equipo. Dando click sobre el código se podrá observar los detalles del equipo.

Tipo	Código	Marca	Modelo	Type-Modelo	Serial
	352	IBM	ThinkCentre	8188-K5E	KCY5KBA

# Llave	Vlan	Grupo	TCP/IP	Nombre
IA 702		adm		FAVIO MOYA

Dependencia	Jefe Dependencia	Sede	Extensión
Nuevas Tecnologías	FABIO MOYA	2	187

Especificaciones Técnicas

Procesador: Mhz.
Memoria: Mb.
D.D: Gb.
USB:
CD-ROM

Software Instalado

Tipo de Software	Nombre
------------------	--------

3. Dependencia a la que pertenece el equipo reportado.
4. Nombre del técnico a la cual se le asigno la orden de trabajo. Dando click sobre el nombre se abrirá una nueva ventana con la Hoja de vida del técnico del sistema.

Helpdesk-Datos Técnico - Microsoft Internet Explorer

	Nombre:	Jhon Key Dimas Reyes	Dirección:	calle 45
	Cargo:	Técnico de soporte	Ciudad:	Soledad
	Teléfono:	34567898	Fecha Entrada:	2004-10-02
	Célular:	311 4056790	Fecha de salida:	0000-00-00

Conocimientos en

Ingeniero de sistemas especializado en redes y telecomunicaciones con un postgrado en redes y telemática certificado por disco

5. Detalles: si pulsas sobre el icono  se abrirá una nueva ventana con la información completa de la orden de trabajo.

5.4.1.1 DETALLE DE ORDENES DE TRABAJO

Esta ventana consiste en el diligenciamiento de todo lo que tiene que ver con el proceso de ejecución de la orden de trabajo, aquí se hace un segmento del servicio que se le presta al funcionario y existen diferentes tipos de consultan que le facilitan al técnico llevar a cabo el proceso.

Luis Enrique Brito Carrillo

ORDENES DE TRABAJO

Según Solicitud #: 18	Reportado el: 2005-06-08 08:39:43	Aprobado el: 2005-06-09 17:29:19
Orden #: 2 → 1	Asignado el: 2005-06-09 17:29:19	Asignado a: Jhon Key Dimas Reyes → 3
Equipo: 350 → 2	Prioridad: Alta	
Dependencia: Nuevas Tecnologías	Usuario: Fabio Alberto Mora → 4	
Estado Actual: Diagnosticado	Tipo Trabajo: software	

Trabajo iniciado el: 2005-06-09 17:30:10 <-----> terminado el:

Observaciones del Administrador ?

Necesito que este pc este listo para la tarde ya que hace parte del departamento de credito y no podemos retrasar el proceso

Diagnostico ?

discipador dañado, y es necesario instalar un anti-spayware

Descripción del Trabajo Realizado ?

Observaciones del Técnico ?

 Atrás Reasignar 

1. Número de la orden de trabajo. Si pulsar sobre él se abrirá una nueva pagina con el detalle de la orden solicitada.
2. Si haces click sobre el código del equipo se abrirá una nueva ventana con especificaciones técnicas del equipo.
3. Si pulsas sobre el nombre del técnico de aparecerá una nueva ventana con datos personales y la foto.
4. Si presionas sobre el nombre del funcionario aparecerá el una nueva ventana con los datos del funcionario tales como nombre, cargo, dependencia, jefe inmediato, y extensión en la que se puede ubicar.

Si desea regresar a la consulta de órdenes enviadas haga click sobre la etiqueta  Atrás

5.4.1.2 REASIGNACIÓN DE UNA ORDEN DE TRABAJO

En el caso de que desee reasignar una orden de trabajo a un nuevo técnico siga los siguientes pasos:

1. Pulse sobre la etiqueta **Reasignar**  que aparece en la ventana detalle de orden de trabajo. En la ventana aparecerá el flujo de trabajo de cada técnico.
2. Seleccione el técnico al que desea reasignar la orden de trabajo dando clic sobre la foto. Y se abrirá una nueva ventana.

Luis Enrique Brito Carrillo

 Atrás

REASIGNACION DE ORDENES DE TRABAJO

1.2 Seleccione la persona a la cual le desea asignar la Orden de Trabajo.

Técnicos 9

☒ Centro de Computo ☐ Contratistas

0 Ordenes Asignadas

 Nombre: Tipo: tec
 (0) Sin revisar (0) Pendientes (0) Diagnosticada
 (0) En progreso (0) Completadas (0) Cerradas

0 Ordenes Asignadas

 Nombre: Eder Zabaleta Tipo: prac
 (0) Sin revisar (0) Pendientes (0) Diagnosticada
 (0) En progreso (0) Completadas (0) Cerradas

1 Ordenes Asignadas

 Nombre: Fernando Otero Tipo: prac
 (1) Sin revisar (0) Pendientes (0) Diagnosticada
 (0) En progreso (0) Completadas (0) Cerradas

5 Ordenes Asignadas

 Nombre: Jhan Key Dimes Reyes Tipo: tec
 (0) Sin revisar (0) Pendientes (1) Diagnosticada
 (0) En progreso (1) Completadas (3) Cerradas

3. Seleccione una nueva prioridad para el cumplimiento de la orden de trabajo.

REASIGNACION DE ORDENES DE TRABAJO

Asignar a : Luis Barros Prioridad: Asigne Prioridad ▼

Comentario para Asigne Prioridad

Baja

Normal

Alta

Asignar

Atrás

4. Redacte un comentario al técnico concerniente a la ejecución de la orden de trabajo.

REASIGNACION DE ORDENES DE TRABAJO

Asignar a : Luis Barros Prioridad: Asigne Prioridad ▼

Comentario para el Técnico

ing Luis Barros terminar esta orden ya que el tecnico jhon key tiene mucha carga de trabajo

Asignar

Atrás

5. Para finalizar la operación de reasignación pulse sobre el botón Asignar o si desea cancelar el proceso y seleccionar un nuevo técnico pulse sobre la etiqueta Atrás .

5.4.2 CONSULTAR ORDENES DE TRABAJO POR TÉCNICO

1. pulse sobre **Por Técnicos** en la ventana ordenes de trabajo y se abrirá una nueva ventana con el flujo de trabajo de cada técnico. Si das click sobre la foto se abrirá una nueva ventana con la hoja de vida del técnico.

FLUJO DE TRABAJO POR TÉCNICOS O CONTRATISTAS

General

Técnicos Centro de Contacto Contratistas

0 Ordenes Asignadas

Nombre: Técnico 1
 (n) Sin revisar (n) Pendiente (n) Diagnosticada
 (n) En proceso (n) Completada (n) Cerrada

0 Ordenes Asignadas

Nombre: Cdn Zabeleta Tobar, Eric
 (n) Sin revisar (n) Pendiente (n) Diagnosticada
 (n) En proceso (n) Completada (n) Cerrada

1 Ordenes Asignadas

Nombre: Fernando Otero Tico, Eric
 (A) Sin revisar (n) Pendiente (n) Diagnosticada
 (n) En proceso (n) Completada (n) Cerrada

4 Ordenes Asignadas

Nombre: Jhon Key Santos Reyes Tobar, Eric
 (n) Sin revisar (n) Pendiente (n) Diagnosticada
 (n) En proceso (n) Completada (n) Cerrada

Si desea consultar ordenes de trabajo de un técnico en especial pulse sobre el nombre de la opción y se le abrirá un nueva ventana donde usted podrá seguir consultando en las diferentes estados de la orden de trabajo mientras que los registros le aparecen en la parte inferior de la pagina.

ORDENES DE TRABAJO DE JHON KEY DIMAS REYES

Total 4 Ordenes de trabajo



Nombre: Jhon Key Dimas Reyes Tipo: tec

(0) Sin revisar (0) Pendientes (0) Diagnosticada

(0) En progreso (1) Completadas (3) Cerradas

1 Ordenes Completadas

▼ #Orden	Equipo	Dependencia	Asignado a:	Detalles
12	350	Nuevas Tecnologías	Jhon Key Dimas Reyes	

 **Atrás**

Si desea regresar al flujo de trabajo de técnicos presione en la etiqueta  **Atrás** .

5.5 MENSAJES

Ventana en la que puede consultar y enviar mensajes de correo a técnicos, funcionarios. Para ver la ventana deberá pulsar en el menú principal sobre Mensajes .

MENSAJES DE CORREO

Lista de Mensajes:

Ver	Borrar	De:	Asunto:	Fecha/hora
		edison may Reyes	lucho favor	2005-06-01 11:06:26
		jhon Key Dimas Reyes	pilas	2005-06-04 04:11:28
		jhon Key Dimas Reyes	asd	2005-06-04 04:12:37

5.5.1 ENVIAR UN MENSAJE

1. Presione el botón y se abrirá una nueva ventana. Con dos opciones de tipo de destinatarios para el envío del correo.

Envío de correo a funcionario

- Pulse sobre el botón .
- Seleccione el departamento al cual pertenece el funcionario.

jhon Key Dimas Reyes (1) Mensajes Nuevos

MENSAJES DE CORREO

CrearMensaje

Departamento:

PARA:

ASUNTO:

Procesos Académicos

Procesos Académicos

Procesos Académicos de Pedagog

Proyecto de Investigación

Psicología

Rectoría

Recursos Humanos

Registro de Notas

Sala 01

Sala 02

Sala 03

Sala 07



c). Seleccione el nombre de la persona a la cual usted desea enviar el correo.

jhon Key Dimas Reyes (1) Mensajes Nuevos

MENSAJES DE CORREO

CrearMensaje

Departamento: Procesos Académicos

PARA: Seleccione un usuario

ASUNTO: Luisa
martho

MENSAJE

Enviar Cancelar

d). Escriba el asunto o un titulo para su mensaje.

e). Redacte el mensaje.

f). Para finalizar en proceso y enviar su mensaje presione el botón **Enviar**.

En el caso que desee cancelar la operación de envío del mensaje pulse sobre el botón **cancelar**

En el caso de que sea un técnico

1. Pulse sobre el botón **TECNICOS**

2. Seleccione la persona a la cual usted desea enviar el correo

jhon Key Dimas Reyes (1) Mensajes Nuevos

MENSAJES DE CORREO

CrearMensaje

PARA: Seleccione un usuario

ASUNTO: Seleccione un usuario

Edgar
Fernando
Jhon Key
Jorge
Luis
Luis Enrique
Mauricio
Vivier
Wilmer

MENSAJE

Enviar Cancelar

8. Escriba el asunto o un titulo para su mensaje.

9. Redacte el mensaje.

10. Para finalizar el proceso y enviar su mensaje presione el botón **Enviar**.

En el caso que desee cancelar la operación de envío del mensaje pulse sobre el botón **cancelar**

5.5.2 REVISAR UN MENSAJE

Para abrir un correo que le han enviado pulse sobre el icono  o sobre el nombre del remitente.

MENSAJES DE CORREO

Lista de Mensajes:

Ver	Borrar	De:	Asunto:	Fecha/hora
	☐	edison may Reyes	lucho favor	2005-06-01 11:06:26
	☐	jhon Key Dimas Reyes	pilas	2005-06-04 04:11:28
	☐	jhon Key Dimas Reyes	asd	2005-06-04 04:12:37

Remitente

Se abrirá una nueva ventana con la información del mensaje.

MENSAJES DE CORREO

Leer Mensajes

DE:	edison may Reyes		
DEPARTAMENTO:	Psicología	EXT:	139
ASUNTO:	lucho favor		
Fecha de envio :	2005-06-01 11:06:26		

MENSAJE

favor enviar a alguien enseguida

Si desea regresar a la bandeja de mensajes haga click sobre el botón . En caso de que quiera eliminar el mensaje presione sobre el botón . O si desea responder el mensaje pulse sobre el botón .

5.5.3 ELIMINAR UN MENSAJE

Para eliminar un mensaje de correo desde la bandeja de entrada de mensajes, pulse sobre

el cuadrito ☐ Borrar y luego presione el botón .

5.6 MANTENIMIENTO DE TABLAS

En esta parte del modulo el administrador del sistema tiene acceso a las ventanas de mantenimiento de parámetros en la base de datos. Dichas ventanas abarcan funciones de ingreso, modificaciones y eliminación de datos de cada una e las tablas. Para ingresar al a la ventana actualización diríjase al menú principal y haga click sobre  Mantenimiento Tablas .

Luis Enrique Brito Carrillo

MANTENIMIENTO DE TABLAS	
Nombre de Tablas	Ver
CASA DE SOFTWARE	
EQUIPOS	
MARCAS	
DEPENDENCIAS	
TECNICOS	
MODELOS	
SOFTWARES	
TIPO DE SOFTWARES	

Si desea ver todos los registros de una tabla especifica, presione sobre el icono  y se abrirá una nueva ventana. En donde podrá realizar operaciones de ingreso, modificaciones y eliminación de registro, en esta pagina aparecerán todos los registros que pertenecen a la tabla.

5.6.1 CASA DE SOFTWARE

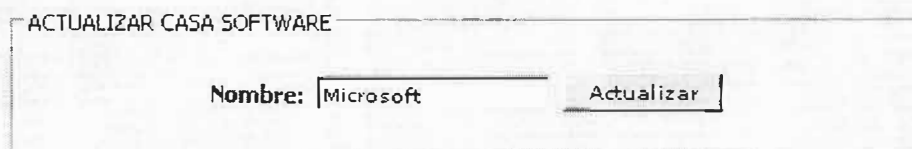
Luis Enrique Brito Carrillo

CASAS DE SOFTWARE	
Casa Matriz	Acción
Microsoft	  
Oracle	  
Scargate	  
Genetec	  
Malco	  
Adobe	  
WinZip Computing	  
Intuit	  
Lotus	  
Levsoft	  
Generica	  
Nuevo Casa Software	
Atrás	

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite el campo.



ACTUALIZAR CASA SOFTWARE

Nombre:

2. Presione el botón

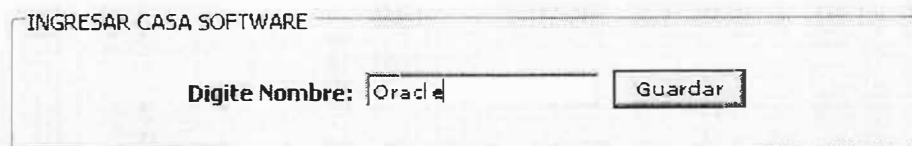
Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresar un registro

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite el nombre de la casa del software.



INGRESAR CASA SOFTWARE

Digite Nombre:

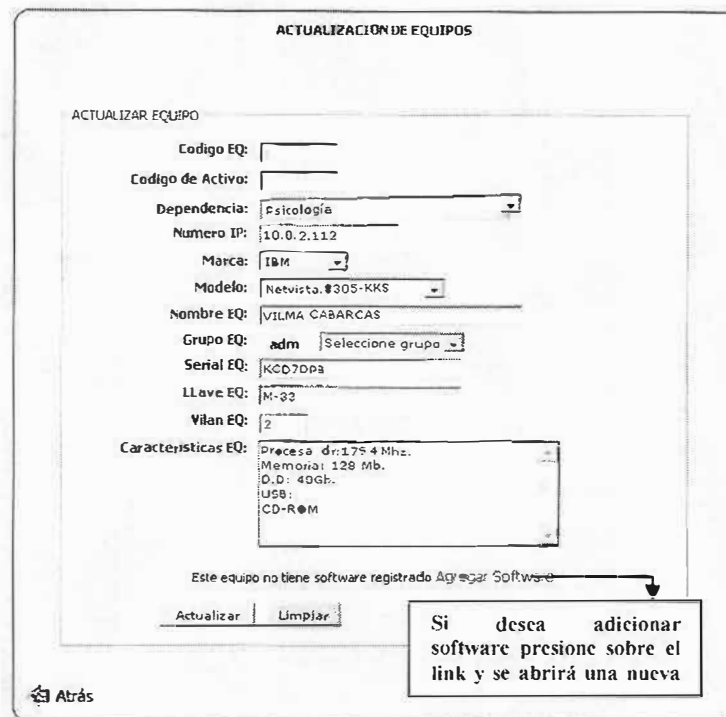
2. Luego pulse

5.6.2 EQUIPOS

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar.



2. Presione el botón **Actualizar** o si desea limpiar los campos haga click sobre el botón **Limpiar**.

Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresar un nuevo equipo

Si desea ingresar un nuevo equipo pulse sobre **Nuevo Equipo** y lo llevara a una nueva ventana que le mostrara los campos de una manera dinámica a medida que los valla ingresando.

1. Digite el número de activo y escoja la dependencia si esta dependencia no existe presione el icono  para agregar la dependencia. Luego seleccione el tipo de equipo

INGRESAR NUEVO EQUIPO

Codigo de Activo: 001412

Dependencia: Nuevas Tecnologías 

Tipo: Seleccione Tipo de EQ

pc

imp

2. Luego digite el número IP del equipo y seleccione la marca que dependerá del tipo de equipo. Dinámicamente aparecerán el resto de campos que van a depender de la información antes insertada en el formulario.

INGRESAR NUEVO EQUIPO

Codigo de Activo: 001412

Dependencia: Nuevas Tecnologías 

Tipo: pc

Numero IP: 10.0.1.48

Marca: Seleccione Marca

IBM

CLONE

COMPAQ

DELL

HP

QBEX

SIEMENS

3. Seleccione el modelo que dependerá de la marca del equipo. Si no aparece en la lista usted podrá adicionarlo pulsando el icono .

INGRESAR NUEVO EQUIPO

Codigo de Activo: 001412

Dependencia: Nuevas Tecnologías 

Tipo: pc

Numero IP: 10.0.1.48

Marca: IBM

Modelo: Seleccione Modelo 

Nombre EQ: Seleccione Modelo

Grupo EQ: Aptiva.2165-10s

Serial EQ: Aptiva.2134-122

LLave EQ: Netvista.8306-KGS

Vilan EQ: Netvista.8306-UTS

Características EQ: Netvista.6349-94S

ThinkCentre.8198-K9V

Gb. USB: CD-ROM CDKW

Mb. D.D:

Guardar Limpiar

4. Luego termine de ingresar los valores restantes de campos tales como Nombre, Grupo (administrativo, académico, sala), Serial, Llave, Vilan y características técnicas del equipo.

INGRESAR NUEVO EQUIPO

Codigo de Activo: 001412

Dependencia: Nuevas Tecnologías

Tipo: pc

Numero IP: 10.0.1.48

Marca: IBM

Modelo: Netvista. 8306-KGS

Nombre EQ: pobresito

Grupo EQ: Administrativo

Serial EQ: KCK9ZXX

Llave EQ: 24056

Vilan EQ: 10

Características EQ: Procesador: pentium IV Mhz.
Memoria: 256 Mb.
D.D: 80Gb.
USB: CD-ROM CDRW

Guardar Limpiar

5. Para terminar la operación de ingreso presione **Guardar** o si desea limpiar todos los campos pulse sobre **Limpiar**. Si desea cancelar la operación y regresar a la pagina de mantenimiento de equipos pulse sobre **Atrás**.

5.6.3 MARCAS

MARCAS

Marcas	Acción
IBM	☒ ☐
COMPAQ	☒ ☐
DELL	☒ ☐
HP	☒ ☐
QREX	☒ ☐
EPSON	☒ ☐
CLONE	☒ ☐
LEXMARK	☒ ☐
PANASONIC	☒ ☐
XEROX	☒ ☐
CANON	☒ ☐
KYOCERA	☒ ☐
SIEMENS	☒ ☐

Nueva Marca

Atrás

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite el campo.

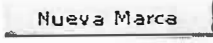


2. Luego presione el botón .

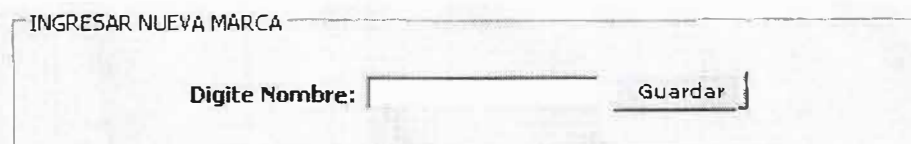
Eliminar

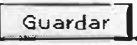
Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresar un registro

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón  y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite el nombre de la marca.



2. Luego pulse .

5.6.4 DEPENDENCIA

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar.

ACTUALIZAR DEPENDENCIA

Digite Dependencia: Sala Profesores(Enfer, Fisiot)

Extencion Telefonica: 0

Sede: 3 Cambiar sede seleccione

Jefe de Dependencia: MILDRED CARROL

Actualizar Limpiar

2. Luego presione el botón **Actualizar** O **Limpiar** en caso de que quiere limpiar los campos.

Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono X.

Ingresar un registro

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón **Nueva Dependencia** y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite los campos tales como nombre, extensión, sede, jefe de dependencia.

INGRESAR NUEVA DEPENDENCIA

Digite Dependencia: Nuevas Tecnologias

Extencion Telefonica: 187

Sede: Sede 2

Jefe de Dependencia: fabio Moya

Guardar Limpiar

2. Luego pulse **Guardar** o presione el botón **Limpiar** en caso que desee blanquear las cajas de texto. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click  **Atrás**.

5.6.5 TECNICOS

TECNICOS					
Codigo	Nombre	Tipo	Estado	Acción	
eder	Eder Zabaleta	prac	act		
mauricio	Mauricio Londoño	prac	act		
wilmer	Wilmer Gonzalez	prac	act		
jdmas	Jhon Key Dimas Reyes	tec	act		
72152351-8	Mescaribe Ltda	con	act		
usbsg	Servicios Generales USB	con	act		
72654893-8	Serviparamo s.a	con	ina		
mtorrenegra	Maribel Torrenegra	prac	ina		
jkdimas	Jhon Key Dimas Reyes	adm	act		
lbrito	Luis Enrique Brito Carrão	adm	act		
us	Maria Garcia	prac	ina		
ada	Adalberto Barros Palumbo	con	act		
vivier	Vivier Acevedo	prac	act		
otero	Fernando Otero	prac	act		
jorge	Jorge Ramos	prac	act		
lbarros	Luis Barros	prac	act		
nn		tec	act		

[Nuevo Técnico](#)

[Atrás](#)

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar.

ACTUALIZAR TECNICO			
Codigo del Técnico:	00000000		
Nombres:	Fernando		
Apellidos:	Otero		
Cargo:	Ing. de soporte en prácticas		
Tipo de Técnico:	Practicante		
Estado del Técnico:	Activo		
Ciudad:	Barranquilla		
Dirección:	Calle 45		
Teléfono:	3636352		
Celular:	311 8256971		
Especialidad:	redes y telecomunicaciones		
Fecha de Entrada:	2000-02-10	2004	Febrero
Fecha de Salida:	Año	Mes	Día
Foto	Examinar...		
Actualizar Limpiar			

2. Luego presione el botón **Actualizar** O **Limpiar** en caso de que quiere limpiar los campos.

Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono ✕.

Ingresar nuevo técnico

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón **Nuevo Técnico** y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información si el administrador lo desea podrá llenar solo los campos que aparecen con asterisco (*) y cuando el técnico ingrese por primer vez podrá terminar de llenarlos.

1. Digite los campos tales como nombre, extensión, sede, jefe de dependencia.

INGRESAR NUEVO TECNICO

Codigo del Tecnico: 02 *

Nombres: Francisco Romero

Apellidos:

Cargo:

Tipo de Tecnico: Tecnico *

Ciudad:

Direccion:

Telefono:

Celular:

Especialidad:

Fecha de Entrada: 2005 Febrero 02 *

Foto: Examinar...

Guardar Limpiar

2. Luego pulse **Guardar** o presione el botón **Limpiar** en caso que desee blanquear las cajas de texto. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click **Atrás**.

5.6.6 MODELOS

MODELOS			
Modelo	Marca	Tipo EQ	Acción
040201-SIS-GEPRO170	CLONE	pc	X  
Aptiva	IBM	pc	X  
ASROCK	CLONE	pc	X  
AT	CLONE	pc	X  
AT M756 LMRE-H	CLONE	pc	X  
AT M756LMRE-H	CLONE	pc	X  
AT-M571-866	CLONE	pc	X  
ATLAS	QBEX	pc	X  
ATX	CLONE	pc	X  
ATX-Biostar	CLONE	pc	X  
Bjc	CANON	imp	X  
DeskJet	HP	imp	X  
Deskpro	COMPAQ	pc	X  

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar.

ACTUALIZAR MODELO

Digite Modelo:

Marcas: 

Tipo de EQ: 

2. Luego presione el botón O en caso de que quiere limpiar los campos.

Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresar nuevo modelo

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite los campos tales como modelo, marcas, tipo de equipo. En el caso de que la marca no exista en la lista podrá agregarla

INGRESAR NUEVO MODELO

Digite Modelo:

Marcas: 

Tipo de EQ: 

2. Luego pulse o presione el botón en caso que desee blanquear las cajas de texto. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click  **Atrás**.

5.6.7 SOFTWARE

Luis Enrique BrRo Carrillo

SOFTWARES			
Software	Tipo Software	Casa Software	Acción
Office	Suite de oficina	Microsoft	 
Windows	Sistema operativo	Microsoft	 
Crystal Report	Reporte	Simantec	 
Oracle Designer	Base de datos	Oracle	 
Norton	antivirus	Seagate	 
Acrobat	Visor	Adobe	 
WinZip	Compresor	WinZip Computing	 
Inoculate	antivirus	Inoculate	 
Mcafee	antivirus	Mcafee	 
Lotus Smart Suite	Suite de oficina	Lotus	 

 **Atrás**

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar. En el caso de que la casa de software no exista presione sobre el icono  para adicionarla.

2. Luego presione el botón **Actualizar Datos** O **Limpiar** en caso de que quiere limpiar los campos. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click **Atrás**.

Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresa una nueva versión de software

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón **Agregar Version** y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite los campos tales como software, versión. En el caso de que el software no exista en la lista podrá agregarlo pulsando sobre el icono .

2. Luego pulse **Insertar** o presione el botón **Limpiar** en caso que desee blanquear las cajas de texto. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click **Atrás**.

Ingresa un nuevo software

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón **Nuevo Software** y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite los campos tales como nombre, licencia, tipo de software, casa de software. En el caso de que el tipo de software o la casa de software no existan en la lista podrá agregarlos pulsando sobre el icono .

INGRESAR NUEVO SOFTWARE

Digite Nombre Software:

Licencia:

Tipo de Software: 

Casa Software: 

2. Luego pulse o presione el botón en caso que desee blanquear las cajas de texto. O si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click  **Atrás**.

5.6.8 TIPO DE SOFTWARE

En Esta ventana muestran todos los registros que tiene la tabla y desde esta pagina podrá modificar, eliminar y ingresar un nuevo item a la tabla.

CASAS DE SOFTWARE

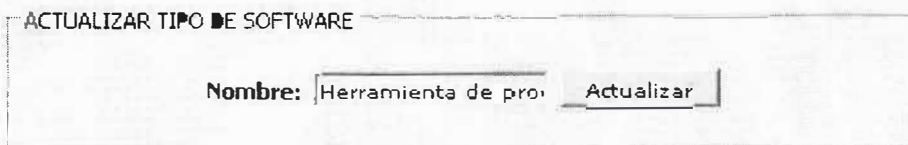
Tipos de Softwares	Acción
antivirus	 
Base de datos	 
Compresor	 
Generico	 
Herramienta de programacion	 
Multimedia	 
Reporte	 
Sistema operativo	 
Suite de oficina	 
Visor	 

 **Atrás**

Modificar

En el caso de que quiera modificar un registro presione sobre el icono  , le aparecerá una nueva ventana donde podrá editar solo el nombre del campo. Donde deberá seguir los siguientes pasos:

1. Edite los campos que desee modificar.



ACTUALIZAR TIPO DE SOFTWARE

Nombre:

2. Luego presione el botón .

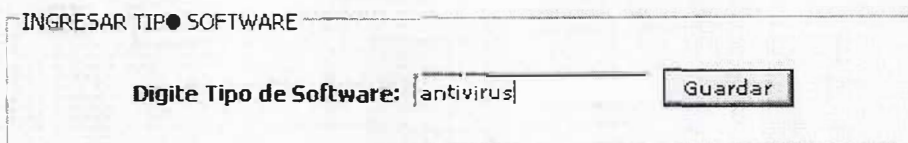
Eliminar

Si desea eliminar el registro presione sobre el icono .

Ingresa un registro a la tabla Tipo de software

Para ingresar un nuevo registro presione sobre el botón y se abrirá una nueva ventana donde podrá diligenciar la información.

1. Digite los campos tales como nombre, extensión, sede, jefe de dependencia.



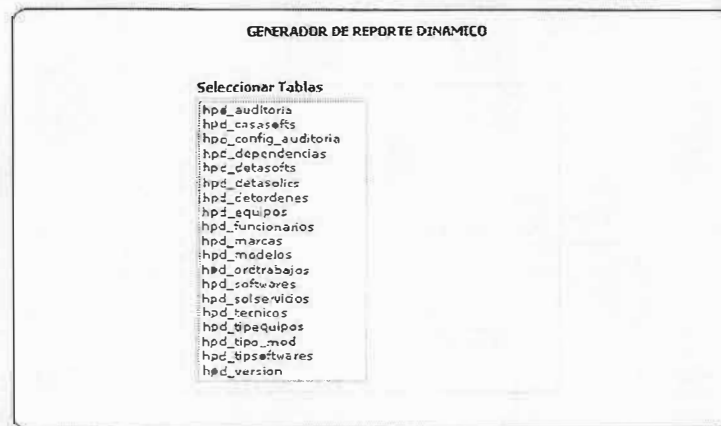
INGRESAR TIPO DE SOFTWARE

Digite Tipo de Software:

2. Luego pulse o si desea cancelar la operación y regresar a la ventana de mantenimiento de marcas haga click  Atrás.

5.7. GENERADOR DE REPORTE DINÁMICO

En esta ventana el administrador puede elegir muchos tipos de reportes a través de consultas anidadas y condiciones que el mismo usuario podrá suministrar al sistema teniendo como resultado un conjunto de registros que pueden ser guardados en archivos de texto(.txt) o hojas de cálculo(.xls). Para ver esta pagina diríjase al menú principal y pulse sobre  G. Reporte Dinámico . Y aparecerá una forma con todas las tablas que existen en la base de datos.



Pasos para realizar un reporte

Por ejemplo generemos un reporte donde saquemos todos los tipo de modelos del modelo netvista que existe en la marca IBM.

1. Seleccione las tablas que necesite para hacer la consulta. Solo podrá adicionar aquellas que estén relacionadas.



2. Luego presione **Continuar** y aparecerá una nueva ventana donde usted deberá seleccionar los campos que desea como resultado de la consulta.

a) Seleccione la tabla

Seleccionar Campos

Tablas: Seleccione Tabla

Campos: hpd_marcas, hpd_modelos, hpd_tipo_mod

Sel Campo: AS

Funcion: GROUP BY

Sel Campo:

Continuar

b) seguidamente escoja el campo de la tabla y digite un alias o titulo de la columna del registro en el reporte

Campos: TMO_NOMBRE, Alias: Tipo

MAR_DESC AS Marca, MOD_NOM AS Modelo

Agregar

c) Después haga clic sobre **Agregar** para adicionarlo a la consulta.

3. Después de a ver diligenciado toda la información del formulario presione **Continuar**. Para que lo lleve a la pagina de condiciones.

a) Seleccione la tabla

Digite Las Condiciones

Tabla: hpd_marcas

Operador Logico: Selec Oper

Campos: hpd_marcas, hpd_modelos, hpd_tipo_mod

Sel Campo:

Val1: Val2: AND

hpd_marcas.MAR_COD = '1'

Limpiar Continuar

b).Luego seleccione el campo y el tipo de operación digitando la condición.

Digite Las Condiciones

Tabla: hpd_marcas
 Campos: hpd_marcas, hpd_modelos, hpd_tipo_mod
 Operador Logico: Selec Oper
 Val1: Val2: AND
 hpd_marcas, MAR_COD = '1'
 Limpiar Continuar

c) Después haga clic sobre **Agregar** para adicionar la condición a la consulta, y si desea añadir una nueva condición escoja el operador lógico con que desea asociarlo repita la operación desde el paso a.

4. Luego de haber diligenciado toda la información del formulario presione **Continuar** y le mostrara la consulta general.

Consulta General

Select MAR_DESC AS Marca,MOD_NOM AS modelo,TMO_NOMARE AS tipo FROM hpd_marcas, hpd_modelos, hpd_tipo_mod WHERE (hpd_marcas.MAR_COD = hpd_modelos.MOD_MARCA AND hpd_modelos.MOD_COD = hpd_tipo_mod.TMO_MODCOD) AND hpd_marcas.MAR_COD = '1' hpd_modelos.MOD_COD = '12' hpd_modelos.MOD_COD = '12'

Resultado Cancelar

haga clic sobre **Resultado** y se abrirá una nueva ventana con el resultado del Query.

Resultado del generador

Guardar SQL Guardar Consul

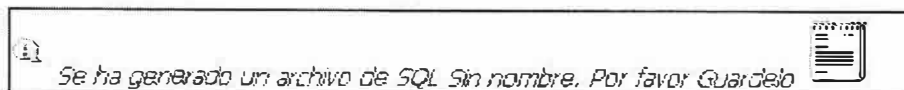
Numero de Campos Afectados 5

marca	modelos	tipo
IBM	Netvista	8305-KKS
IBM	Netvista	6349-945
IBM	Netvista	8306-KGS
IBM	Netvista	8306-URS
IBM	Netvista	6269-UTS

Numero de Campos Afectados 5

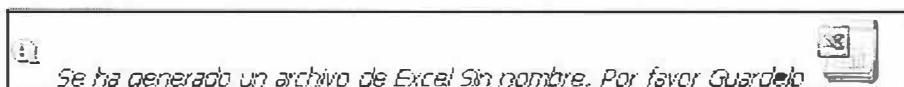
Guardar SQL Guardar Consul

Si desea ver o guardar la consulta SQL en un archivo de texto presione sobre el botón **Guardar SQL** y se mostrara un mensaje.



haga click sobre él y le saldrá una caja de dialogo donde puede escoger la ubicación del archivo.

De la misma manera usted puede ver o guardar los resultados de la consulta en una archivo de Excel pulsando sobre el botón **Guardar Consul**.



haga click sobre él y le saldrá una caja de dialogo donde puede escoger la ubicación del archivo.

5.8. IMPORTAR DATOS

Consiste en una ventana que muestra todas las tablas que pertenecen a la aplicación y permite ingresar información que ha sido guardada en archivos planos a la base de datos, esta función permite restaurar información de las copias de seguridad en caso de fallo del sistema o en la base de datos. Para ver esta ventana pulse sobre  **Importar** en el menú principal ubicado al lado izquierdo de la página.

Pasos para importar datos a una tabla

1. Pulse sobre el nombre de la tabla a la cual se le van a importar los datos. Se abrirá una nueva ventana.



2. Luego presione sobre el  o presione la etiqueta si desea cancelar la operación  Atrás .



3. Seleccione la ubicación del archivo.



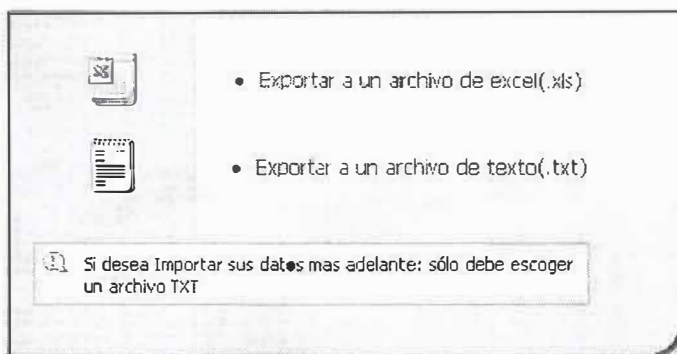
4. Luego presione el botón **Importar** .

5.9. EXPORTAR DATOS

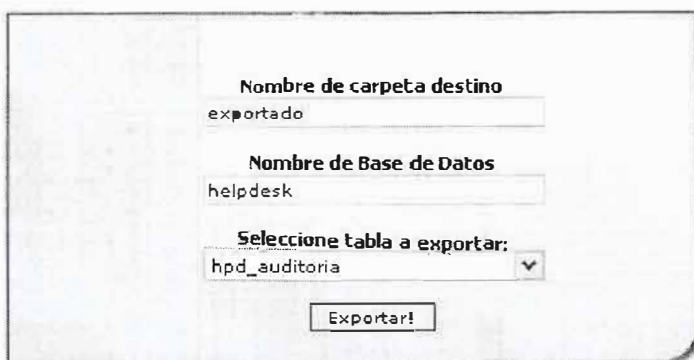
Consiste en una ventana con opciones que permiten la exportación de la información almacenada en la base de datos del sistema Helpdesk, para ser depositadas en archivos planos. Para ver esta ventana debe pulsar sobre  Exportar que se encuentra en el menú principal ubicado en la parte izquierda de la pagina.

Pasos para exportar los datos del la base de datos

1. Seleccione el tipo de archivo a la cual desea exportar los datos.



2. Luego presione el botón  Exportar!.



Si desea cancelar la operación presione sobre la etiqueta  Atrás .

5.10. AUDITORIA DE SISTEMAS

En esta ventana de la aplicación permite el control de transacciones realizadas por los usuarios en el sistema Helpdesk, como apoyo al mantenimiento de la seguridad del sistema y la integridad de los datos. En la auditoria podremos ver el reporte de los datos que se actualizan, se ingresan y se eliminan; incluyendo quienes realizan tales operaciones y sobre qué tablas y campos de la base de datos y además el administrador del sistema podrá definir que funciones se guardaran en la auditoria dependiendo del usuario que ingrese. Para ver esta ventana pulse sobre  Auditoria en el menú principal ubicado en la parte izquierda de la pantalla.



	Eliminar	Modificar	Insertar	Consultar
ADMINISTRADOR		☒	☒	☒
FUNCIONARIO	☒	☒	☒	☒

Guardar Configuración Restaurar

Ver todos los registros Salir

5.10.1 MENÚ PRINCIPAL DE LA AUDITORIA

En el menú principal de la auditoria de sistemas agrupa las diferentes maneras en que el administrador puede ver los reportes de la auditoria, tales como por módulos, por transacción, por tablas o tras. Para consultar sobre alguna de las opciones y le aparecerá los ítem que lo contienen.

TIPO DE BUSQUEDA
Por Módulos
Por Transacion
Por Tablas
Otros

5.10.2 POR MÓDULOS

Esta constituido por los diferentes usuarios que se manejan en el helpdesk tales como administrador, funcionario o técnico.

1. Para ver el reporte haga clic sobre el nombre de la opción.

TIPO DE BUSQUEDA
Por Módulos
Administrador
Técnicos
Funcionarios
Por Transaccion
Por Tablas
Otros

le aparecerá una nueva ventana con los diferentes registros tales como: Usuario, Tipo, Transacción, Tablas a la que le hizo la transacción, Fecha y Hora.

AUDITORIA					
Tipo de Búsqueda : Módulo - Técnicos					
USUARIO	TIPO	TRANSACCION	TABLAS	FECHA	HORA
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-20	05:35:37 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-20	07:36:46 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-20	06:32:51 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-20	07:40:37 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	09:11:04 am
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	09:42:39 am
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	12:10:54 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	02:13:59 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	03:45:55 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-21	05:29:07 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	08:52:47 am
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	05:17:27 pm
Vivier Acevedo	prac	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	05:22:59 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	05:23:32 pm
Vivier Acevedo	prac	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	05:24:34 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	06:45:05 pm
Vivier Acevedo	prac	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-22	06:47:14 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-23	08:43:34 am
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-23	12:04:19 pm
Jhon Key Dimas Reyes	tec	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-23	03:03:11 pm
Vivier Acevedo	prac	Ingreso al Sistema	hpd_tecnicos	2005-06-23	03:09:25 pm

 Atrás
 Exportar Resultados
Eliminar Resultado

En esta ventana el administrador podrá exportar los datos en un archivo de hoja de calculo.

Se ha exportado el resultado de la consulta en el archivo hpd_auditoria.

O podrá eliminar todos los registros pulsando sobre **Eliminar Resultado** o si desea regresar a la pagina de configuración de usuarios pulse sobre  **Atrás**.

5.11. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Es un formulario en donde usted podrá diligenciar sus datos personales. Para ingresar a la ventana actualización diríjase al menú principal y haga click sobre  Actualizar Datos.

Luis Enrique Brito Carrillo



ACTUALIZAR DATOS

Nombre:	Luis Enrique
Apellidos:	Brto Carrillo
Usuario:	lbrto
Cargo Actual:	Coordinador Centro de C
Celular:	300 556699
Teléfono:	3455566
Dirección:	cll 70 #68-48
Ciudad:	Barranquill
Foto:	Examinar...

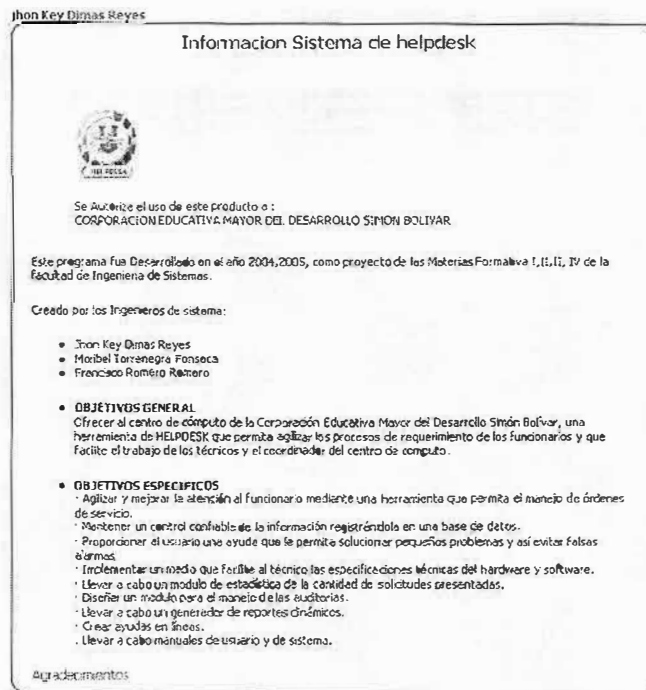
En el caso de que desee modificar algunos datos de su inscripción usted podrá editar campos como Cargo Actual, Dependencia, otras extensiones para contactarlo y la foto.

5.12. AYUDA

En esta ventana están las ayudas en línea en caso de necesitar instrucción acerca de utilizar la aplicación Helpdesk.

6. ACERCA DE HELPDESK

Es una pequeña descripción de acerca de que es el Helpdesk.



7. CERRAR SU SESION

Si desea salir de la aplicación presione el botón **Cerrar Sesión**.