

ANEXO E DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

E. DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA

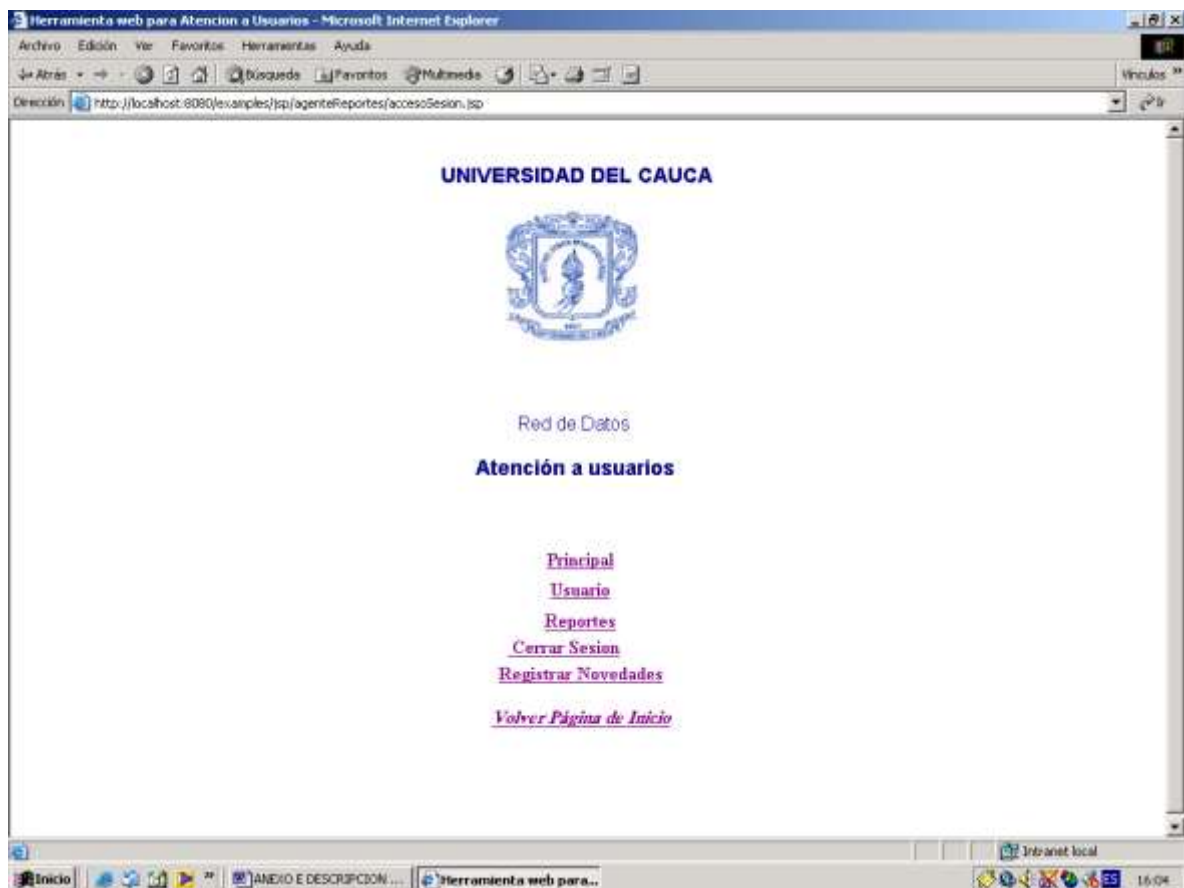
- ❖ Para poder cargar esta Herramienta deberá instalar y ejecutar:
Apache Tomcat 4.1.
MySql Front.
- ❖ Las páginas que se muestran en este Anexo pertenecen a la versión 3 de la Herramienta.
- ❖ Para poder acceder a la Aplicación, figura E-1, usted deberá ser un usuario activo, de lo contrario deberá crear una cuenta y será el Administrador de la Herramienta quien se la habilite.

Figura E-1 Página de acceso a la Herramienta



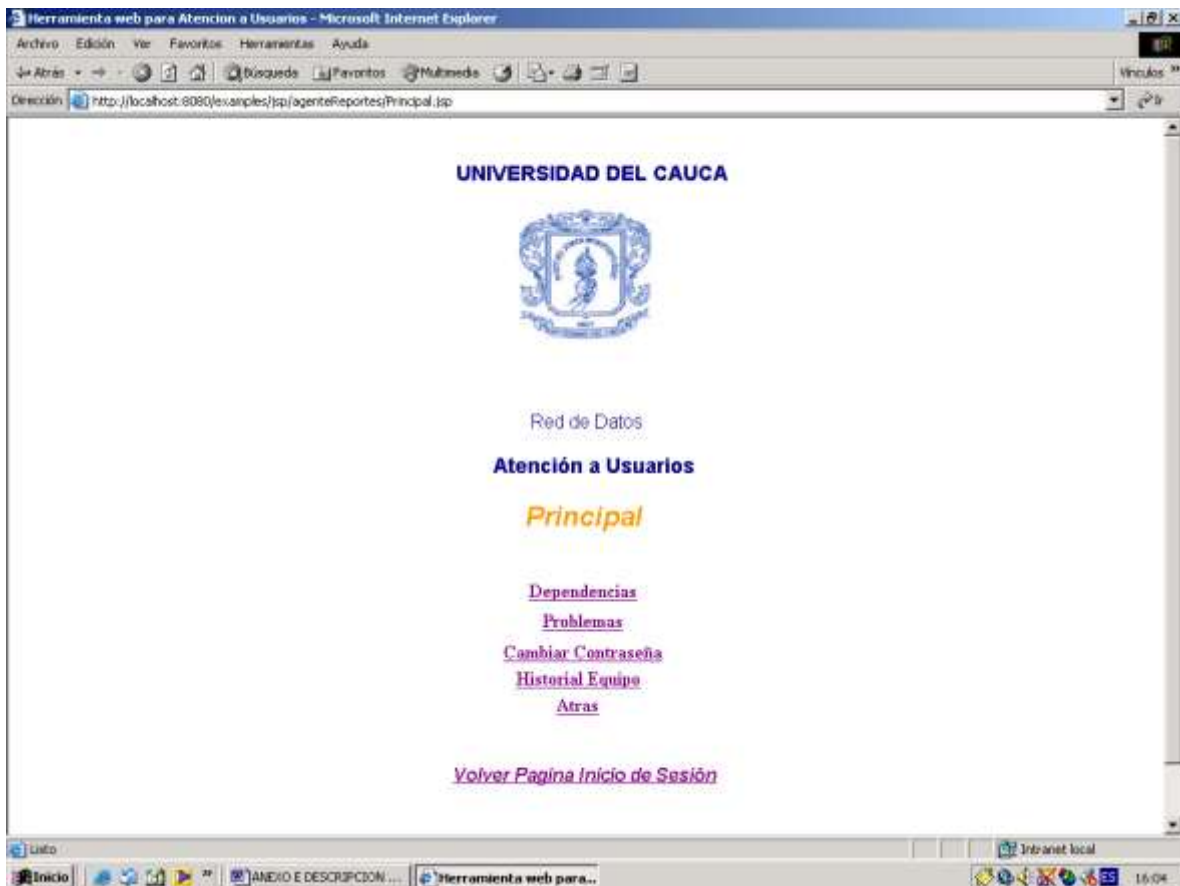
- ❖ Una vez haya ingresado a la Herramienta podrá realizar las funciones que se muestran en la figura E-2.

Figura E-2 Funciones generales de la Herramienta



- ❖ El enlace llamado *Principal* conduce a otra ventana en donde se podrán ejecutar diferentes funciones, éstas se muestran en la figura E-3.

Figura E-3 Funciones principales de la Herramienta



- ❖ El enlace *Dependencias* le permite crear o introducir a la base de datos una nueva dependencia y modificar las que ya estén registradas.
- ❖ El enlace *Problemas* le permite registrar en el sistema nuevos problemas o modificar los existentes.
- ❖ El enlace *Historial de equipos*, le pide el código o la identificación del equipo y muestra una tabla con información de este; como lo que se ve en la figura E-5.

Figura E-5 Historial de Equipo

The screenshot shows a web browser window titled "Herramienta web para Atención a Usuarios - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://localhost:8080/examples/ssi/agenteReportes/tablaHistorialEquipo.jsp". The page content includes a logo at the top, the text "Red de Datos", "Atención a Usuarios", and "Novedades". Below this is a table with 11 columns: Agente Inicial, Agente Asignado, Dependencia, Problema, Fecha Registro, Fecha Solucion, Estado, Solucion, Nombre, Apellido, and Telefono. The table contains six rows of data. At the bottom of the table area, there is a link "Atrás" and the text "Volver pagina inicio de sesión". The browser's taskbar at the bottom shows the Start button, several icons, and the system tray with the date "16-05".

Agente Inicial	Agente Asignado	Dependencia	Problema	Fecha Registro	Fecha Solucion	Estado	Solucion	Nombre	Apellido	Telefono
amateaga	nict	sistemas	PROBLEMA 2	2004-04-12	2004-04-12	enAtencion	null	Pedro	Picapie dra	ext 2136
roz	amateaga	ELECTRONICA	virus maicrosoft	2004-04-12	2004-04-12	noAtendido	lsjflajdfjal;e.ds;fika;dfkjl	Pablo	Marmol	89562
root	root	grff	virus	2004-05-06	0002-11-30	enAtencion	correr antvirus	guillermo	jurado	456456
root	root	grff	virus	2004-06-13	0002-11-30	enAtencion	correr antvirus	guillermo	jurado	456456
root	root	grff	virus	2004-08-18	0002-11-30	enAtencion	actualizar antvirus	Gina	Ararat	8235310

- ❖ Regresando a la ventana *Funciones Generales* en el enlace *Usuarios*, se muestra una lista con todos los nombres de los agentes y técnicos registrados, figura E-6, aquí también tiene la posibilidad de consultar la información del usuario, en este caso los usuarios son los agentes y los técnicos, además se podrá modificar y/o eliminar la información de estos, figura E-7.

Figura E-6 Usuarios de la Herramienta

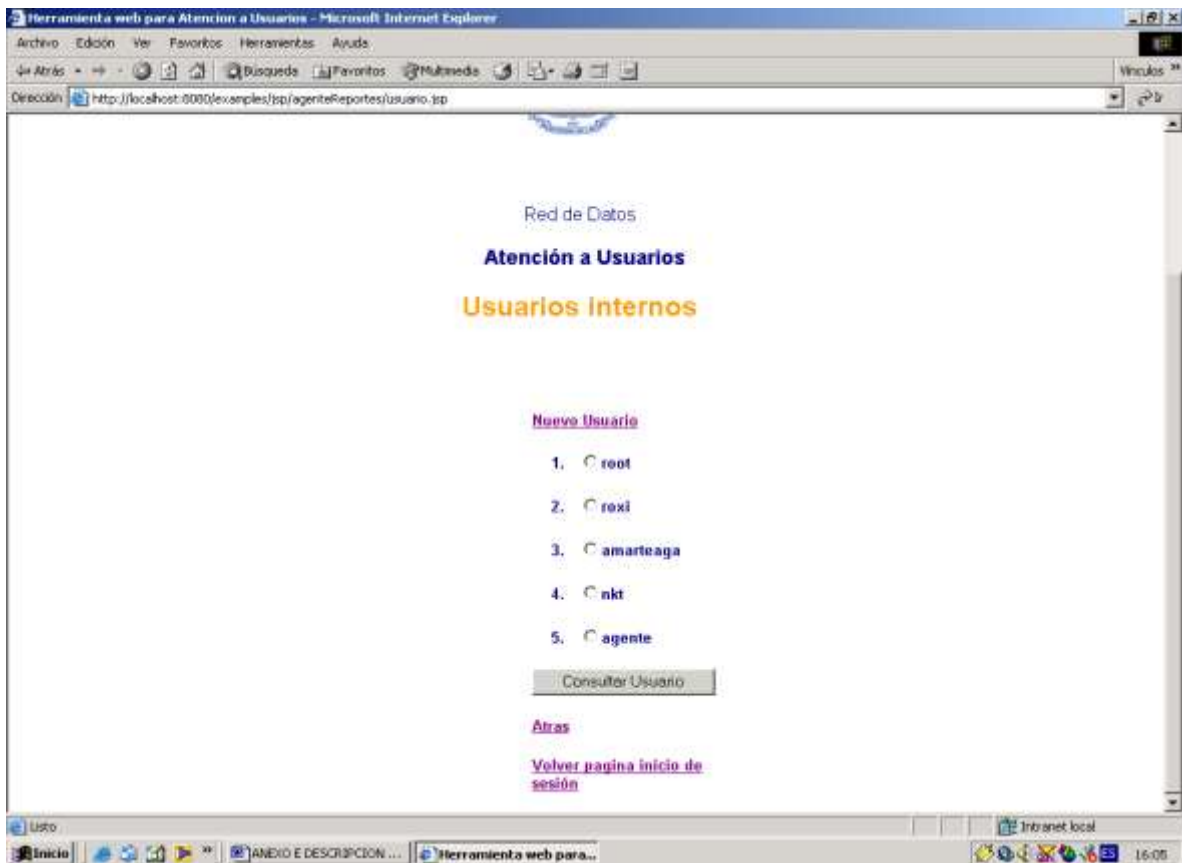
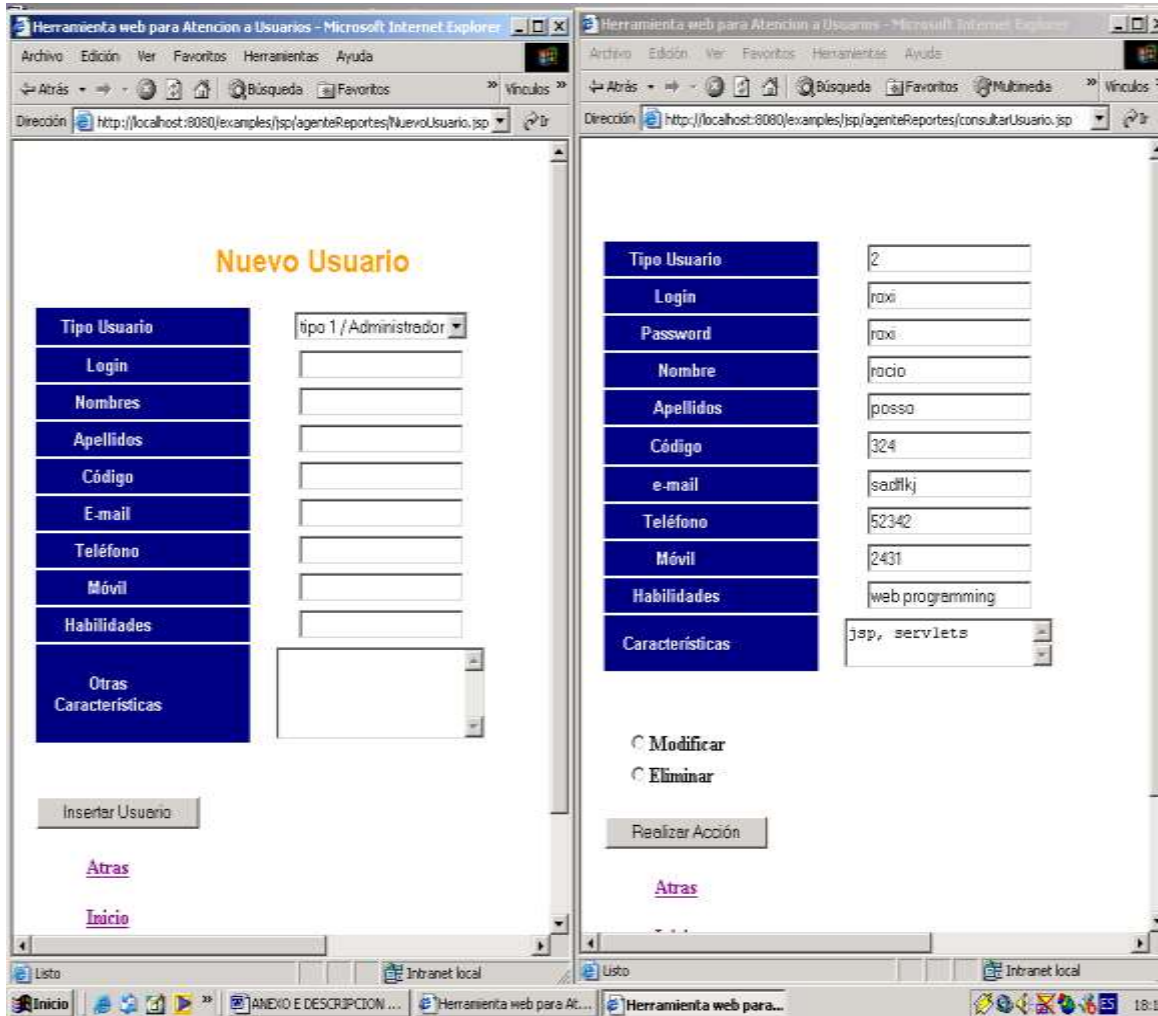


Figura E-7 Modificar/Crear Usuario



- ❖ El enlace *Reportes*, figura E-8, le permite ver las incidencias más significativas que se registran a diario; esto es, problemas más registrados, dependencias que más reportan, equipo con más problemas.

Figura E-8 Reportes de la Herramienta

Red de Datos

Atención a Usuarios
Novedades de Hoy

UDCEquipo	Agente Inicial	Agente Asignado	Dependencia	Problema	Fecha Registro	Estado	Solucion	Nombre	Apellido	Telefono
1111	root	root	automatica	No hace ping	2004-08-20	solucionado	PROCEDIMIENTO 1			
12345	root	amartega	Medicina	virus	2004-08-20	solucionado	correr antivirus	Jenny	Ortega	8235698
5555	agente	root	griff	Punto de red	2004-08-20	enAtencion	OTRO PROCEDIMIENTO	posso	posso	

A Partir de: 2004 Enero 01

Tipo Reporte: Problemas, Dependencias, Equipos, Estado

[inicio](#)

- ❖ El enlace *Registrar Novedades*, figura E-9, permite registrar las incidencias que se dan diariamente. Estas novedades se pueden consultar en la tabla que se muestra en la figura anterior *Novedades de Hoy*.

Figura E-9 Proceso de Registro de Novedades

The screenshot shows a web browser window titled "Herramienta web para Atención a Usuarios - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays the URL: `http://localhost:8080/examples/jsp/agentereportes/RegistrarNovedades.jsp`. The page content includes a vertical navigation menu on the left with the following items: UDC, Agente Inicial, Agente Asignado, Dependencia, Problema, Estado, Solución, Descripción, Nombres, Apellidos, and Teléfono. The main form area contains several dropdown menus: "1111", "root", "root", "automatica", "No hace ping", and "Solucionado". Below these is a dropdown menu labeled "PROCEDIMIENTO 1" and a text input field. At the bottom of the form, there are three empty text input fields for "Nombres", "Apellidos", and "Teléfono". A button labeled "Ingresar Novedad" is positioned below the form. At the bottom of the page, there are two links: "Atras" and "Inicio". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time "16:00" and the date "Lunes".