

ANEXO E. MANUAL DE USUARIO MÓDULO OSS-TT

Los usuarios del *Módulo OSS-TT* pueden acceder a la aplicación, a través de un browser, ingresando la dirección IP del servidor y la ruta donde se ubique la aplicación, por ejemplo <http://172.16.42.94/OSSTT/>



Figura 1. Interfaz de Ingreso al Sistema

La primera interfaz que muestra el sistema (figura 1) es común a todos los usuarios y su objetivo es validar el ingreso permitiendo el acceso únicamente a quienes estén registrados en el sistema¹; además permite identificar el tipo de usuario que ingresa (Administrador, Monitor o Helpdesk). Dicha validación se realiza mediante el ingreso de un login y un password.

Luego de validar el ingreso se despliega una interfaz de inicio la cual cuenta con un menú ubicado a la izquierda que tiene seis diferentes enlaces, cada uno relacionado con las diferentes funcionalidades del sistema: *Horario de Monitores*, *Administración Tickets*, *Gestionar Usuarios*, *Gestionar Políticas*, *Historial Tickets* y *Salir*. Para la interfaz de inicio de los usuarios Administrador y Helpdesk, la opción seleccionada por defecto, es la de *Administración de Tickets* (figura 2).

¹ Los usuarios que no están registrados en el sistema pueden acceder a él, a través del enlace *Consulta Tickets* que se observa en la figura 1, cuya función se explica al final de este manual.

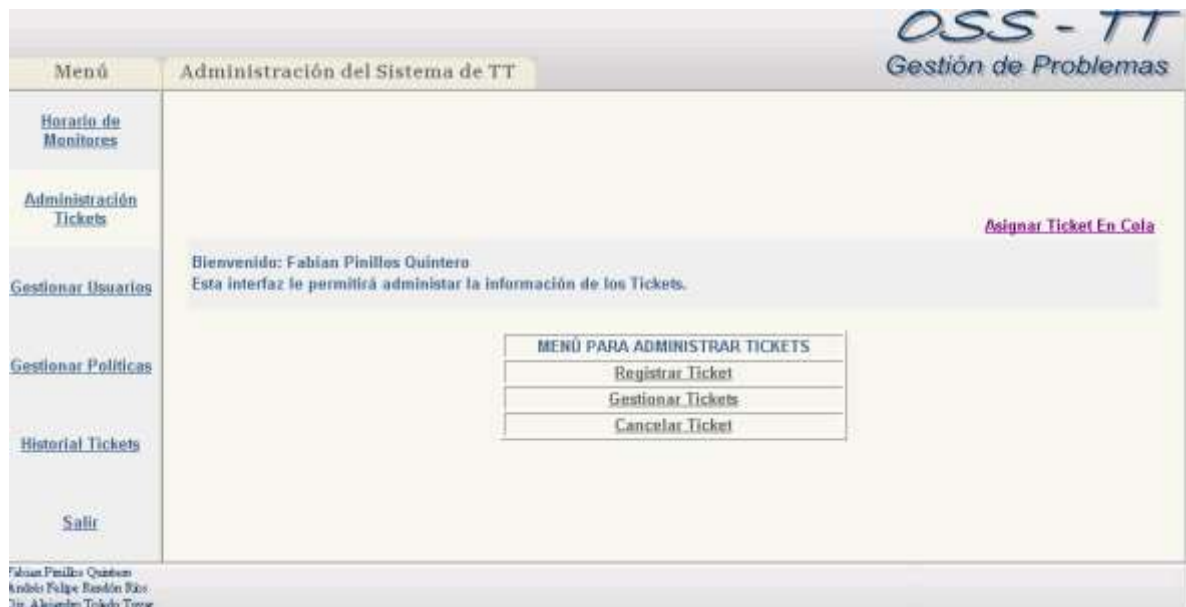


Figura 2. Interfaz de Inicio Administrador/Helpdesk

En la interfaz de inicio del usuario Monitor (figura 3), también se selecciona por defecto la opción de *Administración de Tickets*, pero en vez de desplegar las opciones propias a esta función, se despliegan una lista de los tickets que tiene pendientes por atender quien ha ingresado al sistema.



Figura 3. Interfaz de Inicio Monitor

A continuación se explicará cada una de las funciones del Menú con sus respectivas interfaces:

1. Horario de Monitores:

En la figura 4 se muestra la interfaz desplegada para Administrador. Donde cada uno de los campos de la tabla de Horario puede ser modificado para asignar un monitor diferente a determinada jornada. Esto se realiza ingresando el login de usuario del Monitor en el campo que se quiere asignar.

El botón Restaurar permite deshacer cualquier cambio que se haya hecho en la tabla. Al seleccionar el botón Modificar Horario, automáticamente se guardan los cambios validando que los login de usuario sean válidos y que no hayan quedado espacios en blanco.

Esta interfaz le permitirá consultar y modificar el horario de los monitores de infraestructura. Los campos son editables.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mañana	sebas	pipe	pipe	legolas	legolas
Tarde	pipe	legolas	pipe	pipe	pipe

Modificar Horario Restaurar

Fabian Pinillos Cuatrecasas
Andrés Felipe Rendón Ríos
Diego Alejandro Toledo Torres

Figura 4. Interfaz Horario de Monitores

Para los usuarios *Helpdesk* y *Monitor*, se despliega la misma interfaz pero en modo de lectura únicamente, es decir, no pueden realizar ningún tipo de cambio en ella.

2. Administración Tickets:

En la figura 2, se observa la interfaz correspondiente a la *Administración de Tickets*, en la que se encuentran las opciones *Registrar Ticket*, *Gestionar Tickets* y *Cancelar Ticket*. Estas tres funciones funcionan de la misma forma tanto para Administrador como para Helpdesk. Para Monitor solo se encuentra habilitada la opción de Gestionar Tickets.

Además de estas tres opciones, también aparece un enlace *Asignar Ticket en Cola* en la parte superior derecha de la interfaz. Este enlace permite “Abrir” todos los tickets que se han reportado en una jornada y se encuentran “En Cola” asignándole su atención al monitor que este a cargo de las atenciones en la siguiente jornada. Esta acción solo puede ejecutarse por el Administrador y el Helpdesk.

2.1. Registrar Ticket

Al seleccionar la opción de Registrar Ticket, se despliega una interfaz (figura 5) donde el usuario debe especificar la Dependencia desde la cual se está reportando el problema y el Tipo de problema. Cuando haya especificado estos datos presiona el botón *Siguiente* para continuar con el proceso de registro.

Menú

Creando Ticket

OSS - TT
Gestión de Problemas

Horario de Monitores

Administración Tickets

Gestionar Usuarios

Gestionar Políticas

Historial Tickets

Salir

Esta interfaz le permitirá escoger la Dependencia y el Tipo de Problema para asignarle una Prioridad al Ticket de Problema.

Dependencia: << Elegir Dependencia >>

Tipo de Problema: << Elegir Problema >>

Siguiente>> Cancelar Restaurar

Fabián Pinillos Quintero
Andrés Felipe Rendón Eloy
Dir. Alejandro Toledo Torres

Figura 5. Interfaz Registrar Ticket

Luego el sistema despliega una interfaz (figura 6) en la cual se muestra un formulario en el que se debe almacenar la información correspondiente a la persona que solicita la atención y los datos del problema a solucionar.

Menú		Crear Ticket																																	
Horario de Monitores Administración Tickets Gestionar Usuarios Gestionar Políticas Historial Tickets Salir		<p>Esta interfaz le permitirá llenar los datos necesarios para el registro del ticket del problema.</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="5">Solicitante:</td> <td>Nombre:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Teléfono:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>N° de Oficina:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>E-mail:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>N° de Cédula:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Prioridad:</td> <td>Alta</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Dependencia:</td> <td colspan="2">Secretaria General</td> </tr> <tr> <td>Dirección:</td> <td colspan="2">calle 5 N° 4 - 70</td> </tr> <tr> <td>Información Adicional de la Ubicación:</td> <td><input type="text"/></td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Problema:</td> <td colspan="2">Revisión de Virus</td> </tr> <tr> <td>Descripción del Problema:</td> <td><input type="text"/></td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>TT Tomado por:</td> <td colspan="2">Fabian Pinillos Quintero</td> </tr> </table> <p>Registrar Cancelar Restaurar</p>		Solicitante:	Nombre:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>	N° de Oficina:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>	N° de Cédula:	<input type="text"/>	Prioridad:	Alta	<input type="text"/>	Dependencia:	Secretaria General		Dirección:	calle 5 N° 4 - 70		Información Adicional de la Ubicación:	<input type="text"/>	100	Tipo de Problema:	Revisión de Virus		Descripción del Problema:	<input type="text"/>	255	TT Tomado por:	Fabian Pinillos Quintero	
Solicitante:	Nombre:	<input type="text"/>																																	
	Teléfono:	<input type="text"/>																																	
	N° de Oficina:	<input type="text"/>																																	
	E-mail:	<input type="text"/>																																	
	N° de Cédula:	<input type="text"/>																																	
Prioridad:	Alta	<input type="text"/>																																	
Dependencia:	Secretaria General																																		
Dirección:	calle 5 N° 4 - 70																																		
Información Adicional de la Ubicación:	<input type="text"/>	100																																	
Tipo de Problema:	Revisión de Virus																																		
Descripción del Problema:	<input type="text"/>	255																																	
TT Tomado por:	Fabian Pinillos Quintero																																		

Figura 6. Interfaz Formulario de Registro de Ticket

Cuando el usuario a llenado el formulario debe presionar el botón Registrar para continuar con la creación del Ticket. Luego se despliega la interfaz de la figura 7, donde se muestra la información ingresada dentro del ticket y en la que se habilitan dos botones: *Guardar Ticket* y *Cambiar Información*.

a. Si se presiona el primero, el sistema guarda la información del problema en un ticket y despliega una interfaz (figura 8) donde se asigna un número único de identificación a dicho ticket. En esta interfaz el usuario puede finalizar inmediatamente el proceso de

registro presionando el botón *Finalizar*, lo cual dejaría el ticket con estado “En Cola”; o presionando el botón *Abrir Ticket*, que permite “Abrir” el ticket asignando manualmente su atención a uno de los monitores.

OSS - TT
Gestión de Problemas

Menú Ticket Registrado

Esta interfaz le permitirá verificar los datos del ticket del problema para cambiarlos o guardarlos en la base de datos.

Fecha de Registro:	23/09/2005 09:51:23 AM		
Solicitante:	Nombre:	Octavio Cruz	
	Teléfono:	2134	
	E-mail:	arfar@ghj.vo	
	N° de Oficina:	325	
	N° de Cédula:	10554236	
Dependencia:	Secretaria General		
Dirección:	calle 5 Nº 4 - 70		
Información Adicional de la Ubicación:	abajo		
Prioridad:	Normal		
Tipo de Problema:	Revisión de Virus		
Descripción del Problema:	Problemas Word		
Registro hecho por:	Fabián Pinillos Quintero		
Estado del Ticket:	En Cola		
Número de Actualizaciones:	0		

Figura 7. Interfaz Verificar Datos Ingresados

b. Si se presiona el botón *Cambiar información*, pues no se desea almacenar aún el ticket debido a que alguno de los datos ingresados está errado, el sistema retorna al usuario a la interfaz del Formulario de Registro del Ticket para corregir la información.

Menú

Id. Ticket del Problema

OSS - TT
Gestión de Problemas

[Horario de Monitores](#)

[Administración Tickets](#)

[Gestionar Usuarios](#)

[Gestionar Políticas](#)

[Historial Tickets](#)

[Salir](#)

Esta interfaz le permitirá observar cual es el Idetificador del nuevo Ticket registrado.

Identificador del Ticket del Problema: 1127487186078

Fabian Pinillos Quintero
Andrés Felipe Rendón Ríos
Dir. Alejandro Toledo Tovar

Figura 8. Interfaz Identificador de Ticket

2.2. Gestionar Tickets:

Esta opción permite al usuario realizar consultas y modificaciones en los tickets. Esta habilitada para cualquiera de los usuarios.

Al seleccionar en el Menú la opción *Gestionar Tickets* se presenta al usuario una interfaz (figura 9) donde se le permite consultar los tickets mediante diferentes parámetros como son: Id de ticket, Fecha de Registro del Ticket, Quien lo Registro, el Monitor a quien se asignó su resolución, el Número de Cédula del Solicitante, el Tipo de Problema, Dependencia, Prioridad de Atención y el Estado en que se encuentra².

² Si no se especifica ningún parámetro para la búsqueda, el sistema listará todos los tickets almacenados en el sistema cuyo estado sea “En Cola”, “Abierto” ó “Diferido”.

Figura 9. Interfaz Consulta de Ticket

De acuerdo a los parámetros de consulta que se ingresen, al oprimir el botón Buscar Ticket, el sistema devolverá una lista con los Tickets que coincidan con la información solicitada. Dichos tickets se organizan en una lista, como se observa en la figura 10 y se habilitan nuevas opciones para continuar con la gestión de tickets.

ID Ticket	Hora y Fecha	Monitor	Solicitante	Ubicación	Estado	Prioridad	Tipo de Problema
1126200676839	8/09/2005 12:31:12 PM	pipe	Fabian	Secretaria Académica	Definido	Alta	Formatear Equipo
1126200691406	8/09/2005 12:31:29 PM	pipe	self	Secretaria Académica	Definido	Alta	Otro
1126220771593	8/09/2005 06:06:07 PM	pipe	fan	Secretaria Académica	Abierto	Alta	Formatear Equipo
1126302251796	9/09/2005 05:02:21 PM	legula	andrea	Secretaria Académica	Abierto	Alta	Formatear Equipo
1126303488343	9/09/2005 03:04:31 PM	legula	self	Secretaria Académica	Abierto	Alta	Otro
1126558451093	12/08/2005 03:20:43 PM	legula	Fabian	Fundación de Apoyo	Abierto	Normal	Conflictos en direcciones IP
1126582625703	12/08/2005 10:37:01 PM	legula	self	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Abierto	Normal	Instalar nuevo Software
1126739751140	14/08/2005 12:42:03 PM	af	Barbara	Biblioteca	En cola	Alta	Remoción de Virus

Figura 10. Interfaz Resultados de Búsqueda

Menú	Ticket	
Horario de Monitores	Id. del Ticket: 1127487186078	
Administración Tickets	Fecha de Registro: 23/09/2005 09:53:04 AM	
Gestionar Usuarios	Fecha de la Última Actualización: 23/09/2005 09:55:51 AM	
Gestionar Políticas	Nombre:	Otavio Cruz
Historial Tickets	Teléfono:	2134
Salir	E-mail:	oafas@guj.vg
	Nº de Oficina:	325
	Nº de Cédula:	10554236
	Dependencia:	Secretaria General
	Dirección:	calle 5 1º 4 - 70
	Información Adicional de la Ubicación:	abajo
	Prioridad:	Normal
	Tipo de Problema:	Remisión de Virus
	Descripción del Problema:	Problemas Word
	Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero
	Estado del Ticket:	Abierto
	Nombre:	Andrés Felipe Rendón Blas
	Login:	pipe
	E-mail:	arendon@unicauca.edu.co
	Número de Actualizaciones:	1
	Actividades:	
	Solución final:	
	Notas de Cierre o Cancelación:	
	Fecha de Restablecimiento:	
	Firma del Solicitante:	

Figura 11. Interfaz Información Ticket

En la interfaz de la figura 10, el usuario puede seleccionar cualquiera de los tickets de la lista y puede *Consultar Ticket*, para visualizar la información almacenada en él, como se observa en la interfaz de la figura 11; o *Modificar Ticket* para efectuar ciertas variaciones en él

La opción de *Modificar Ticket* tiene ciertas variantes dependiendo del estado del ticket que se quiera modificar. También debe aclararse que el Monitor solo puede Modificar Tickets cuyo estado sea “Abierto” o “Diferido”, con el único objeto de clarearlos.

a. Si el estado del ticket es “Diferido” o “Abierto”, el sistema permite diferirlo de nuevo o clarearlo, es decir, pasarlo a otro monitor o confirmar la solución del problema. Para esto el sistema despliega una interfaz (figura 12) donde se selecciona la acción que se desea realizar – Diferir o Clarear – y luego se presiona el botón continuar para proseguir con la tarea de modificar los tickets.

Figura 12. Interfaz Modificar Ticket Abierto/Diferido

Figura 13. Interfaz Diferir Ticket

- Si se elige la opción *Diferir* se muestra una interfaz como la de la figura 13 solicitando ingresar la información correspondiente a las actividades que fueron realizadas en la búsqueda de la solución del problema en el campo *Actividades*, para que sirvan de referencia a la persona a quien se difiera el ticket.
- Si se elige la opción *Clarear* se muestra una interfaz como la de la figura 14 solicitando ingresar la información correspondiente a la solución final que se dio al problema en el campo *Solución Final*, para que sirvan de referencia a la persona a quien se difiera el ticket.

OSS - TT
Gestión de Problemas

Menú	Clarear Ticket									
Horario de Monitores	Id. del Ticket: 1126220771593									
Administración Tickets	Fecha de Registro: 8/09/2005 06:06:07 PM									
Gestionar Usuarios	Fecha de la Última Actualización: 9/09/2005 12:00:05 PM									
Gestionar Políticas	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">Solicitante</td> <td>Nombre:</td> <td>En</td> </tr> <tr> <td>Teléfono:</td> <td>afa</td> </tr> <tr> <td>E-mail:</td> <td>da@</td> </tr> <tr> <td>Nº de Oficina:</td> <td>Far</td> </tr> </table>	Solicitante	Nombre:	En	Teléfono:	afa	E-mail:	da@	Nº de Oficina:	Far
Solicitante	Nombre:		En							
	Teléfono:		afa							
	E-mail:		da@							
	Nº de Oficina:	Far								
Historial Tickets	Dependencia: Secretaria Académica									
Salir	Dirección: calls									
	Información Adicional de la Ubicación:									
	Prioridad: Alta									
	Tipo de Problema: Formatear Equipo									
	Descripción del Problema: asdfar									
	Registro hecho por: Fabian Pinillos Quintero									
	Número de Actualizaciones: 1									
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Monitor Asignado</td> <td>Nombre:</td> <td>Andrés Felipe Rendón Elor</td> </tr> <tr> <td>Login:</td> <td>ape</td> </tr> <tr> <td>E-mail:</td> <td>afrendon@unicauca.edu.co</td> </tr> </table>	Monitor Asignado	Nombre:	Andrés Felipe Rendón Elor	Login:	ape	E-mail:	afrendon@unicauca.edu.co		
Monitor Asignado	Nombre:		Andrés Felipe Rendón Elor							
	Login:		ape							
	E-mail:	afrendon@unicauca.edu.co								
	Estado: Abierto									
	Actividades:									
	Solución final:									
	355									

Figura 14. Interfaz Clarear Ticket

OSS - TT
Gestión de Problemas

Menú	Abrir Ticket	
Horario de Monitores	Id. del Ticket:	1126745010578
Administración Tickets	Fecha de Registro:	14/09/2005 07:43:23 PM
Gestionar Usuarios	Solicitante:	Nombre: Jorge ateoruta
Gestionar Políticas		Teléfono: 3434
Historial Tickets		E-mail: asdasd@fjg.com
Salir		N° de Oficina: 334
	Dependencia:	Secretaria General
	Direccion:	calle 5 N° 4 - 70
	Información Adicional de la Ubicación:	dfsdf
	Prioridad:	Normal
	Tipo de Problema:	Revisión de Virus
	Descripción del Problema:	sdfsdaffsdfs
	Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero
	Estado del Ticket:	En Cola
	Número de Actualizaciones:	0
	Monitor a Asignar:	<< Elegir Monitor >>
	<input type="button" value="Abrir Ticket"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Restaurar"/>	

Figura 15. Interfaz Abrir Ticket

b. Si el estado del Ticket es “En cola” le permite al usuario (Administrador o HelpDesk) asignar un monitor para abrir el ticket como se ve en la interfaz Abrir Ticket (figura 15)

c. Si el estado del ticket es “Clareado” la única opción para modificar el ticket es cerrarlo; para lo cual se despliega la Interfaz de Cierre del Ticket (figura 16) y en el campo *Notas de Cierre* se agrega información adicional acerca de la satisfacción del cliente con la solución u otras observaciones que se quieran realizar.

OSS - TT

Gestión de Problemas

Menú	Cerrar Ticket																																									
Horario de Monitores Administración Tickets Gestionar Usuarios Gestionar Políticas Historial Tickets Salir	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Id. del Ticket:</td> <td>1126745010578</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Registro:</td> <td>14/09/2005 07:43:23 PM</td> </tr> <tr> <td>Fecha de la Última Actualización:</td> <td>14/09/2005 08:03:12 PM</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Solicitante</td> <td>Nombre: Jorge ateoruta</td> </tr> <tr> <td>Teléfono 3434</td> </tr> <tr> <td>E-mail: asdasd@fig.com</td> </tr> <tr> <td>Nº de Oficina: 334</td> </tr> <tr> <td>Dependencia:</td> <td>Secretaria General</td> </tr> <tr> <td>Direccion:</td> <td>calle 5 N° 4 - 70</td> </tr> <tr> <td>Información Adicional de la Ubicación:</td> <td>dfsdf</td> </tr> <tr> <td>Prioridad:</td> <td>Normal</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Problema:</td> <td>Revisión de Virus</td> </tr> <tr> <td>Descripción del Problema:</td> <td>sdfsdaffsdfs d</td> </tr> <tr> <td>Registro hecho por:</td> <td>Fabian Pinillos Quintero</td> </tr> <tr> <td>Número de Actualizaciones:</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Monitor Asignado</td> <td>Nombre: Andrés Felipe Rendón Ríos</td> </tr> <tr> <td>Login: pipe</td> </tr> <tr> <td>E-mail: afrendon@unicauca.edu.co</td> </tr> <tr> <td>Estado</td> <td>Clareado</td> </tr> <tr> <td>Actividades:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solución Final:</td> <td>Virus trojan</td> </tr> <tr> <td>Notas de Cierre: <small>(Por el HelpDesk)</small></td> <td> <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; width: 30px; float: right;">255</div> </td> </tr> <tr> <td>Fecha de Restablecimiento:</td> <td>14/09/2005 08:03:12 PM</td> </tr> </table>	Id. del Ticket:	1126745010578	Fecha de Registro:	14/09/2005 07:43:23 PM	Fecha de la Última Actualización:	14/09/2005 08:03:12 PM	Solicitante	Nombre: Jorge ateoruta	Teléfono 3434	E-mail: asdasd@fig.com	Nº de Oficina: 334	Dependencia:	Secretaria General	Direccion:	calle 5 N° 4 - 70	Información Adicional de la Ubicación:	dfsdf	Prioridad:	Normal	Tipo de Problema:	Revisión de Virus	Descripción del Problema:	sdfsdaffsdfs d	Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero	Número de Actualizaciones:	2	Monitor Asignado	Nombre: Andrés Felipe Rendón Ríos	Login: pipe	E-mail: afrendon@unicauca.edu.co	Estado	Clareado	Actividades:		Solución Final:	Virus trojan	Notas de Cierre: <small>(Por el HelpDesk)</small>	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; width: 30px; float: right;">255</div>	Fecha de Restablecimiento:	14/09/2005 08:03:12 PM
Id. del Ticket:	1126745010578																																									
Fecha de Registro:	14/09/2005 07:43:23 PM																																									
Fecha de la Última Actualización:	14/09/2005 08:03:12 PM																																									
Solicitante	Nombre: Jorge ateoruta																																									
	Teléfono 3434																																									
	E-mail: asdasd@fig.com																																									
	Nº de Oficina: 334																																									
Dependencia:	Secretaria General																																									
Direccion:	calle 5 N° 4 - 70																																									
Información Adicional de la Ubicación:	dfsdf																																									
Prioridad:	Normal																																									
Tipo de Problema:	Revisión de Virus																																									
Descripción del Problema:	sdfsdaffsdfs d																																									
Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero																																									
Número de Actualizaciones:	2																																									
Monitor Asignado	Nombre: Andrés Felipe Rendón Ríos																																									
	Login: pipe																																									
	E-mail: afrendon@unicauca.edu.co																																									
Estado	Clareado																																									
Actividades:																																										
Solución Final:	Virus trojan																																									
Notas de Cierre: <small>(Por el HelpDesk)</small>	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; width: 30px; float: right;">255</div>																																									
Fecha de Restablecimiento:	14/09/2005 08:03:12 PM																																									

Figura 16. Interfaz de cierre de Ticket

2.3. Cancelar Ticket

Para cancelar un ticket el estado de este debe ser o “En Cola” o “Abierto”, además solo los usuarios Administrador y Helpdesk pueden cancelarlo.

Al elegir la opción Cancelar Ticket, el sistema despliega una interfaz (figura 17) donde se solicita el número de identificador del ticket.

OSS - TT
Gestión de Problemas

Menú

Consulta de Ticket

[Horario de Monitores](#)

[Administración Tickets](#)

[Gestionar Usuarios](#)

[Gestionar Políticas](#)

[Historial Tickets](#)

[Salir](#)

Id. de Ticket:

Fabian Pinillos Quintero
Andrés Felipe Rendón Ríos
Dir. Alejandro Toledo Tovar

Figura 17. Interfaz Cancelar Ticket

Para continuar con el proceso de cancelación el usuario debe presionar el botón *Ver Ticket*. Esto lo lleva a una nueva interfaz (figura 18) donde se muestra toda la información almacenada en el ticket junto con un campo adicional llamado *Notas de Cancelación* donde debe ingresar las razones por la cual se canceló la solicitud de atención de dicho ticket.

Al presionar el botón *Cancelar Ticket* retorna a la Interfaz de Administración de Tickets.

OSS - TT
 Gestión de Problemas

Menú	Cancelar Ticket																																			
Horario de Monitores Administración Tickets Gestionar Usuarios Gestionar Políticas Historial Tickets Salir	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Id. del Ticket:</td> <td>1126719751140</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Registro:</td> <td>14/09/2005 12:42:21 PM</td> </tr> <tr> <td>Fecha de la Última Actualización:</td> <td>14/09/2005 12:42:21 PM</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Solicitante</td> <td>Nombre: af</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: sdsdf</td> </tr> <tr> <td>E-mail: asdf@</td> </tr> <tr> <td>Nº de Oficina: asdf</td> </tr> <tr> <td>Dependencia:</td> <td>Rectoría</td> </tr> <tr> <td>Dirección:</td> <td>calle 5 N° 4 - 70</td> </tr> <tr> <td>Información Adicional de la Ubicación:</td> <td>asdf</td> </tr> <tr> <td>Prioridad:</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Problema:</td> <td>Revisión de Virus</td> </tr> <tr> <td>Descripción del Problema:</td> <td>lkjas lkaldfj kljalflñjas dñña alkjdalñjf ññadñññasñlakdj alkñdñfalñkj ññalsdjf ññlkas dññ ññkjsdafñka lakjsd ññjalñs dj ññlsd ññakj ññaksjdf ññlkajsdf ññlkjas dññf ññals dkjf ññlaksdj ññkja lkj dññ laññdkfj ññlkjasd ññalskdj ññlakj dñññas ññlaskdjf laksdjññalsd laksd</td> </tr> <tr> <td>Registro hecho por:</td> <td>Fabian Pinillos Quintero</td> </tr> <tr> <td>Número de Actualizaciones:</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Monitor Asignado</td> <td>Nombre:</td> </tr> <tr> <td>Login:</td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> </tr> <tr> <td>Estado</td> <td>En cola</td> </tr> <tr> <td>Notas de Cancelación:</td> <td><div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div></td> </tr> </table>	Id. del Ticket:	1126719751140	Fecha de Registro:	14/09/2005 12:42:21 PM	Fecha de la Última Actualización:	14/09/2005 12:42:21 PM	Solicitante	Nombre: af	Teléfono: sdsdf	E-mail: asdf@	Nº de Oficina: asdf	Dependencia:	Rectoría	Dirección:	calle 5 N° 4 - 70	Información Adicional de la Ubicación:	asdf	Prioridad:	Alta	Tipo de Problema:	Revisión de Virus	Descripción del Problema:	lkjas lkaldfj kljalflñjas dñña alkjdalñjf ññadñññasñlakdj alkñdñfalñkj ññalsdjf ññlkas dññ ññkjsdafñka lakjsd ññjalñs dj ññlsd ññakj ññaksjdf ññlkajsdf ññlkjas dññf ññals dkjf ññlaksdj ññkja lkj dññ laññdkfj ññlkjasd ññalskdj ññlakj dñññas ññlaskdjf laksdjññalsd laksd	Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero	Número de Actualizaciones:	0	Monitor Asignado	Nombre:	Login:	E-mail	Estado	En cola	Notas de Cancelación:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Id. del Ticket:	1126719751140																																			
Fecha de Registro:	14/09/2005 12:42:21 PM																																			
Fecha de la Última Actualización:	14/09/2005 12:42:21 PM																																			
Solicitante	Nombre: af																																			
	Teléfono: sdsdf																																			
	E-mail: asdf@																																			
	Nº de Oficina: asdf																																			
Dependencia:	Rectoría																																			
Dirección:	calle 5 N° 4 - 70																																			
Información Adicional de la Ubicación:	asdf																																			
Prioridad:	Alta																																			
Tipo de Problema:	Revisión de Virus																																			
Descripción del Problema:	lkjas lkaldfj kljalflñjas dñña alkjdalñjf ññadñññasñlakdj alkñdñfalñkj ññalsdjf ññlkas dññ ññkjsdafñka lakjsd ññjalñs dj ññlsd ññakj ññaksjdf ññlkajsdf ññlkjas dññf ññals dkjf ññlaksdj ññkja lkj dññ laññdkfj ññlkjasd ññalskdj ññlakj dñññas ññlaskdjf laksdjññalsd laksd																																			
Registro hecho por:	Fabian Pinillos Quintero																																			
Número de Actualizaciones:	0																																			
Monitor Asignado	Nombre:																																			
	Login:																																			
	E-mail																																			
Estado	En cola																																			
Notas de Cancelación:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>																																			

Figura 18. Interfaz Datos Cancelación de Ticket

3. Gestión de Usuarios:

Al seleccionar la opción *Gestionar Usuarios* del Menú izquierdo el sistema despliega la Interfaz de Gestión de Usuarios (figura 19).

En la figura 19, se puede observar que hay cuatro opciones dentro de esta interfaz: un enlace *Cambiar Password* que se encuentra ubicada en la parte superior derecha de la tabla de usuarios; y tres botones en la parte inferior de la tabla que permiten *Borrar Usuario*, *Modificar Usuario* o *Agregar Usuario*.

Para los usuarios Monitor y Helpdesk, ninguno de los botones que se encuentran bajo la tabla aparecen, debido a que la función de gestión de usuarios solo puede ser realizada

por el Administrador, sin embargo si pueden visualizar la información general de los usuarios registrados en el sistema. La opción de *Cambio de Password* si se habilita para cualquier tipo de usuario.



Figura 19. Interfaz de Gestión de Usuarios



Figura 20. Interfaz Agregar Usuario

a. Cuando se oprime el botón *Agregar Usuario* en la interfaz de Gestión de Usuarios, se despliega una nueva interfaz (figura 20) en la cual se presenta un formulario que permite ingresar la información necesaria para el registro de un usuario en el sistema. Al presionar el botón *Agregar* en esta última interfaz, automáticamente se crea el registro del nuevo usuario.

b. Cuando se oprime el botón *Modificar Usuario* en la interfaz de Gestión de Usuarios, se despliega la interfaz diseñada para este propósito (figura 21), habilitando el cambio del nombre completo y del correo electrónico de la persona que se quiere modificar. Presionando el botón *Modificar perfil* se almacenan los cambios realizados.

Menú	Modificando información de Usuario
Horario de Monitores	<p>Nombre: Andrés Felipe</p> <p>Apellidos: Rendón Pinos</p> <p>Email: afrendon@uniceuca.edu.co</p> <p><input type="button" value="Modificar Perfil"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Restaurar"/></p>
Administración Tickets	
Gestionar Usuarios	
Gestionar Políticas	
Historial Tickets	
Salir	

Fabián Pinillos Quintana
Andrés Felipe Rendón Pinos
Dr. Alejandro Toledo Torres

Figura 21. Interfaz Modificar Usuario

c. Cuando se oprime el botón *Borrar Usuario* en la interfaz de Gestión de Usuarios, se despliega la interfaz *Borrar Usuario* (figura 22), donde se muestra la información del usuario que se quiere borrar. Luego para llevar a cabo la acción el usuario debe presionar el botón *Borrar Perfil*, y de esta forma el usuario es eliminado del sistema.



Figura 22. Interfaz Borrar Usuario del Sistema

d. La función Cambiar Password funciona como cualquier otra función de cambio de password ya conocida. La interfaz que proporciona el sistema se aprecia en la figura 23.



Figura 23. Interfaz Cambiar Password

4. Gestionar Políticas:

Al seleccionar la opción *Gestionar Políticas* del Menú izquierdo de la interfaz de inicio, sin importar el tipo de usuario, el sistema despliega la Interfaz de Gestión de Políticas (figura 24), en la cual se encuentran dos opciones: *Dependencias* y *Tipo de Problemas*³.

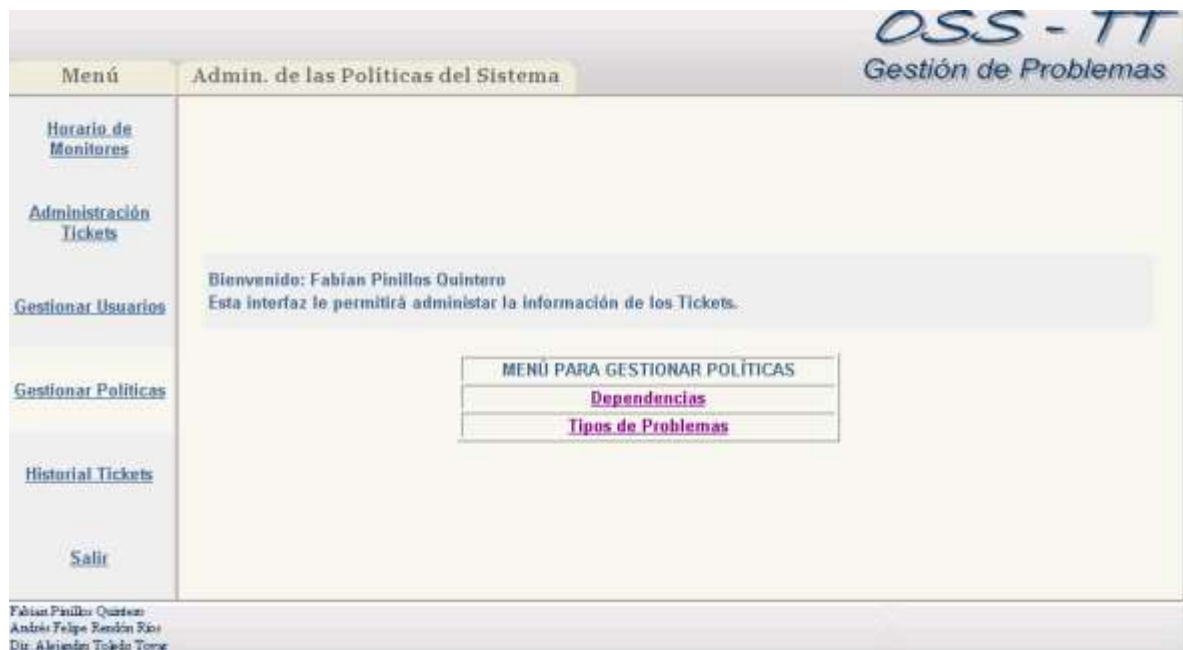


Figura 24. Interfaz Gestión de Políticas

4.1. Dependencias

Cuando el usuario selecciona la opción *Dependencias*, el sistema despliega una interfaz (figura 25) en la cual se muestra en una tabla las dependencias de la Universidad del Cauca almacenadas en el sistema, junto con la información acerca de su ubicación y la prioridad de atención que tienen asignadas.

Como se ve en la figura 25, existen tres botones en la parte inferior de la tabla de dependencias, que corresponden a las acciones habilitadas para la Gestión de Políticas: *Borrar*, *Modificar* o *Agregar Dependencias*.

³ La información relacionada con las dependencias y los tipos de problema, permite al *Módulo OSS-TT* clasificar y asignar automáticamente la atención de los tickets a los monitores de la RDUC.



Figura 25. Interfaz Gestionar Dependencias



Figura 26. Formulario Agregar/Modificar Dependencia

a. Para Agregar una dependencia el Módulo OSS-TT, despliega una interfaz (figura 26) en la cual se incluye un formulario donde el Administrador puede ingresar el Nombre, la

Ubicación, el Sector y la Prioridad de Atención de la Dependencia. Cuando haya ingresado todos los datos el Administrador presiona un botón para ordenar al sistema que guarde la nueva información y retorna a la interfaz de Gestión de Dependencias.

b. Para Modificar una dependencia se debe seleccionar en la tabla de la figura 25, cual que se quiere editar y luego presionar el botón Modificar Dependencia. A continuación, el sistema despliega un formulario idéntico al de la figura 26 en el cual se muestra la información de la dependencia seleccionada y se permite al Administrador modificarla. Para guardar los cambios se presiona el botón Modificar Dependencia, lo cual ordena al sistema guardar los cambios y retorna al usuario a la interfaz de Gestión de Dependencias.

c. Si lo que se quiere es Borrar una dependencia, se debe seleccionar de la tabla de la figura 25 y luego presionar el botón Borrar Dependencia, el sistema desplegará una interfaz como la de la figura 27 donde se muestra la información de la dependencia a eliminar para que el Administrador confirme la acción. Luego de esto, se borran los datos del sistema y se retorna a la interfaz de la figura 25.

OSS - TT
Gestión de Problemas

Menú Eliminar Dependencia

[Horario de Monitores](#)

[Administración Tickets](#)

[Gestionar Usuarios](#)

[Gestionar Políticas](#)

[Historial Tickets](#)

[Salir](#)

Esta seguro que desea eliminar esta información de dependencia.

Nombre:	Secretaria General
Ubicacion:	calle 5 N° 4 - 70
Sector:	Centro
Prioridad:	Alta

Fabian Pinillos Quintero
Andrés Felipe Rendón Ríos
Dir. Alejandro Toledo Tovar

Figura 27. Interfaz Borrar Dependencia

4.2. Tipos de Problema

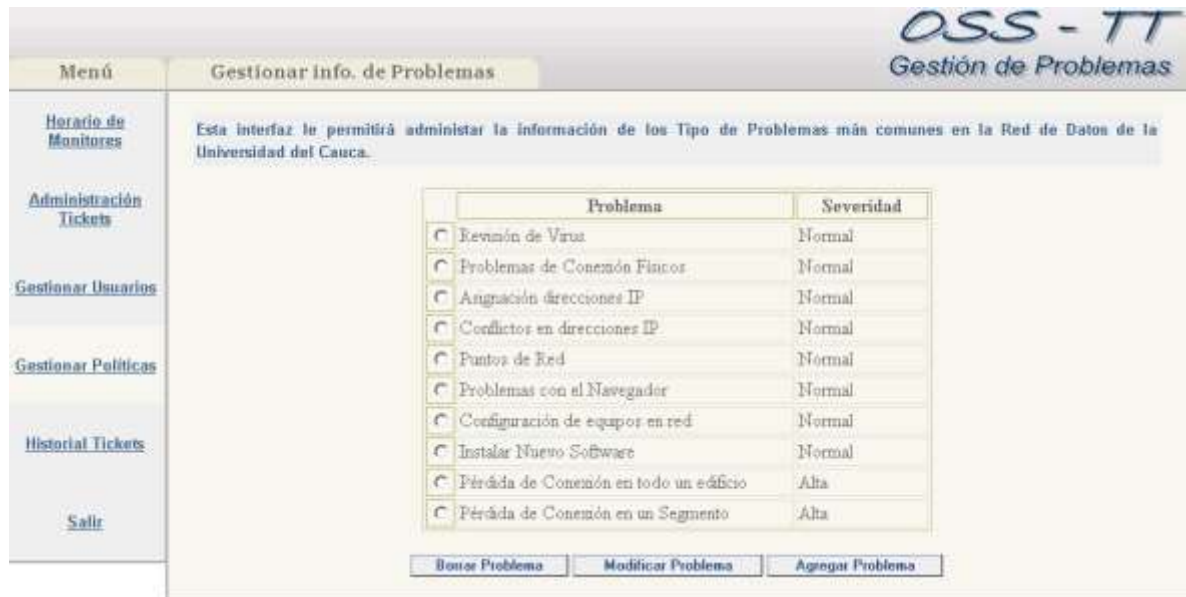


Figura 28. Interfaz Gestión Tipos de Problema

Cuando se selecciona la opción de Tipos de Problema en la Gestión de Políticas se despliega la interfaz de la figura 28, donde se listan los tipos de problema más comunes reportados en la Red. En la información contenida en el tipo de problema se encuentra el nombre que lo identifica y la severidad del problema, este último dato (que puede tomar los valores de Normal o Alto) permite asignar una mayor prioridad de atención a ciertos problemas críticos sin importar la dependencia que los reporte, si la Administración de la Red lo cree conveniente. Para lograr esto se le asigna un valor “Alto” a la severidad del problema y el sistema dará automáticamente mayor prioridad a la atención de dicho problema.

Al igual que las dependencias, se pueden Agregar, Modificar o Borrar Tipos de Problema. El funcionamiento de cada una de estas opciones es el mismo que en la gestión de dependencias por lo tanto no se considera necesario describirlo en detalle.

5. Historial Tickets:

Cualquier tipo de usuario puede acceder a esta función, la cual consiste en hacer consultas a los tickets que ya han sido cerrados con el objeto de conocer la información acerca de problemas ya resueltos, que se encuentra almacenada en el sistema.

La interfaz de *Historial de Tickets* es la misma de la figura 9, correspondiente a la Interfaz de Consulta de Ticket, donde la diferencia es que el Historial de Tickets solo realiza su búsqueda en los tickets cuyo estado es cerrado.

Los resultados se despliegan en una lista junto con la información más relevante, como se muestra en la interfaz de la figura 10.

6. Salir

La opción salir permite al usuario cerrar, de forma segura, la sesión iniciada al ingresar al Módulo OSS-TT.

Para facilitar al usuario final de la RDUC visualizar el proceso de resolución del problema que reporta, se habilita una opción de *Consulta de Tickets* en la interfaz de ingreso del sistema (figura 1), que le permite consultar en que estado se encuentra el ticket asignado al problema. Dicha consulta se realiza mediante el identificador de ticket que se asigna en el momento de registrar el problema en el sistema, como se observa en la figura 29.

A continuación el sistema desplegará una interfaz con la información del ticket igual a la que se observa en la figura 11.



The screenshot shows a web interface for 'OSS - TT Gestión de Problemas'. At the top left, there is a tab labeled 'Consulta de Ticket'. The main content area contains a form with a label 'Id. de Ticket:' followed by a text input field. Below the input field are three buttons: 'Consultar Ticket', 'Volver', and 'Restaurar'.

Figura 29. Consulta para Usuario Final

OBSERVACIONES:

Se recomienda borrar diariamente los archivos .log ubicados en la carpeta `<appserver_dir>/domains/domain1/logs/` debido a la gran cantidad de archivos de este tipo que genera la aplicación.