

Capítulo 5

Una Vista al Sistema

5.1 Abrir un reporte de falla

Como se puede ver en la figura 5.1, la fecha se carga dinámicamente por el sistema, con posibilidad de ser modificada, para indicar el tipo de falla, se debe escoger de un listado, con lo cual se reduce la posibilidad de error de captura; así mismo se deben capturar los datos correspondientes de los “TextFields” de oficina, extensión y número de equipo.



Abrir un Reporte de Falla

Fecha:

Tipo de Falla:

Reporta:

Oficina: -

Extensión:

Número de Equipo:

Tipo De Equipo:

[Consulta](#)

Observaciones:

Figura 5.1: Abrir un Reporte de Falla

Debido a que existen muchos tipos de equipo, es posible hacer una consulta por número de oficina, la cual el tipo de equipo en cuestión como se muestra en la figura 5.2.

Consultar Equipos en Oficina Número:

DE420	DELL	PRECISION 420 PIII/600 20/256	CPU
DEL15	DELL	MONITOR SVGA 15" M781P	MONITOR

Figura 5.2: Listado de equipos ubicados en una oficina

Cada vez que se captura un reporte de falla, el sistema despliega el número de reporte (consecutivo) con que se ha almacenado. Tal situación puede observarse en la figura 5.3.

Los datos fueron capturados con éxito.
El número de reporte fue: 45507

Figura 5.3: Número asignado a reporte capturado

5.2 Consultar reportes por atender.

Esta es una parte del sistema muy sencilla a la cual se accesa con un login y un password, aquí se muestran los reportes abiertos por atender y se tiene la opción para escoger reportes como se muestra en la figura 5.4.

Escoger	Número de Reporte	Falla	Tipo de Equipo	Reportó	Oficina	Extensión	Fecha	Observaciones
<input type="checkbox"/>	01278	FALLASDEL MOUSE (SUCIO)	MAQUINA DE PRUEBAS	ILEANA LOPEZ/DR. MATEO GOMEZ	2-219	2659	0000-00-00	
<input type="checkbox"/>	00947	INSTALACION DE NUEVA RED	MAQUINA DE PRUEBAS	CONNIE RAE JOHNSON	HU-316D	3115	0000-00-00	HAY CORTO EN LA RED
<input type="checkbox"/>	01316	FALLASDEL MOUSE (SUCIO)	MAQUINA DE PRUEBAS	LIC. ANTONIO FRAGA	1-223	2023	0000-00-00	NO RECONOCE EL MOUSE
<input type="checkbox"/>	01197	FALLASEN EL TECLADO	MAQUINA DE PRUEBAS	MA ELENA GTZ	1-223	2023	0000-00-00	FALLA LA TECLA TAB
<input type="checkbox"/>	01271	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	CONNI JOHNSON	HU-316D	3115	0000-00-00	CHECAR DISCO DURO MARCA ERRORES
<input type="checkbox"/>	01285	NO HAY RED	MAQUINA DE PRUEBAS	PATRICIA PADILLA M.	DORM 3	2560	0000-00-00	NO FUNCIONA EL MOUSE, NO RESPONDE
<input type="checkbox"/>	01177	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	TOMAS SILVA LIMON	2-226	2033	0000-00-00	SERVICIO GENERAL
<input type="checkbox"/>	01252	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	LIC. ERNESTO ZAGO	1-113	2112	0000-00-00	SERVICIO GENERAL

Figura 5.4: Consulta de reportes por atender

En la figura podemos observar los reportes que se encuentran pendientes por ser atendidos. La persona que entró al sistema puede seleccionar uno o varios reportes y de esa manera se le asignarán. Lo anterior fue solicitado por el área de Atención a Usuarios para evitar que dos o más operadores se hagan cargo del mismo problema.

5.3 Asignar a un empleado un equipo.

Es una función muy similar a la pasada, solo puede ser accesada por el jefe de departamento y es muy similar, sólo que existe una opción para escoger a que usuario le serán asignados los reportes. (Figura 5.5)

001061 → JOSE MA ESPINOSA

Escoger	Número de Reporte	Falla	Tipo de Equipo	Reporto	Oficina	Extension	Fecha	Observaciones
<input type="checkbox"/>	01278	FALLASDEL MOUSE (SUICIO)	MAQUINA DE PRUEBAS	ILEANA LOPEZDR. MATEO GOMEZ	2-219	2659	0000-00-00	
<input type="checkbox"/>	00947	INSTALACION DE NUEVA RED	MAQUINA DE PRUEBAS	CONNIE RAE JOHNSON	HU-316D	3115	0000-00-00	HAY CORTO EN LA RED
<input type="checkbox"/>	01316	FALLASDEL MOUSE (SUICIO)	MAQUINA DE PRUEBAS	LIC. ANTONIO FRAGA	1-223	2023	0000-00-00	NO RECONOCE EL MOUSE
<input type="checkbox"/>	01197	FALLASEN EL TECLADO	MAQUINA DE PRUEBAS	MA ELENA GTZ	1-223	2023	0000-00-00	FALLA LA TECLA TAB
<input type="checkbox"/>	01271	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	CONNIE JOHNSON	HU-316D	3115	0000-00-00	CHECAR DISCO DURO MARCA ERRORES
<input type="checkbox"/>	01285	NO HAY RED	MAQUINA DE PRUEBAS	PATRICIA PADILLA M	DORM 3	2560	0000-00-00	NO FUNCIONA EL MOUSE, NO RESPONDE
<input type="checkbox"/>	01177	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	TOMAS SILVA LIMON	2-226	2033	0000-00-00	SERVICIO GENERAL
<input type="checkbox"/>	01252	SERVICIO GENERAL	MAQUINA DE PRUEBAS	LIC. ERNESTO ZAGO	1-113	2112	0000-00-00	SERVICIO GENERAL

Atender Reportes

Figura 5.5: Jefe de departamento asigna reportes

En ocasiones el jefe de departamento del área de Atención a Usuarios desea que un reporte específico lo atienda algún operador en especial, la razón puede ser que ese operador es la persona más experimentada en el campo. El jefe de departamento puede seleccionar uno o más reportes del lado izquierdo y oprimir le botón de Asignar Reporte. De esa manera, el reporte quedará como un pendiente de la persona que fue seleccionada en la parte superior de la pantalla.

5.4 Dirigir un reporte a un proveedor.

Para dirigir un reporte a mantenimiento se lista en la parte superior los posibles archivos que pueden ser asignados a un proveedor, y después de escoger el número de reporte se selecciona el proveedor al que se dirige el reporte. (Figura 5.6)

01181	2136	0000-00-00	ISERSP	MACFX	
01182	2012	0000-00-00		CLAI	CONFIGURACION TELNET
01183	2127	0000-00-00	ISERSP	NCDT	CAMBIARON EL MOUSE
01184	2126	0000-00-00		MACSE	
00971	2136	0000-00-00	ISERSP	MACII	
00972	2026	0000-00-00		POW40	SE REPARO CABLE
00973	4121	0000-00-00		CLASS	
00974	4121	0000-00-00		CLAI	
00975	2076	0000-00-00	ISERSP	T2605	

Dirigir Reporte a Mantenimiento

Número de reporte:

Proveedor:

Número de Llamada:

Figura 5.6: Dirigir reporte a mantenimiento

5.5 Consulta de reportes en mantenimiento.

En esta parte del sistema se muestran los reportes que están en mantenimiento; y se muestran los reportes que han sido asignados al proveedor que está consultando; por lo tanto antes de consultar es necesario introducir un login password (Fig. 5.7)

Login:

Password:

Figura 5.7: Entrada de proveedor al sistema

Una vez que se ingresa el login y password se listan los equipos disponibles del proveedor y se puede seleccionar a que equipo se le agrega un nuevo comentario o un último comentario. (Fig. 5.8)

Escoger	NUM_REP	FEC_HOR_MAN	LLAMADA_MAN
<input checked="" type="radio"/>	45497	2003-04-15	xsdfsf

comentario|

Finalizar mantenimiento

Agregar información

Figura 5.8: Listado y actualización de reportes en mantenimiento

5.6 Cerrar reporte de falla.

En esta sección se muestran los reportes que se pueden cerrar, y en un principio se listan los reportes que han sido asignados al operador, pero también se muestra la posibilidad de listar todos los reportes posibles a cerrar; además de solicitar el login y password del responsable de la maquina. (Figura 5.9)

NUM_REP	EXTEN_TEL	FEC_HOR_MAN	LLAMADA_MAN	CLV_PROV	TIPO_EQUI	ACCION
45473	123	2003-03-09	r3af3fa3fa	REDESP		**comentario1**comentario2**co
45497	2525	2003-04-15	xsdfsdf	XEROX		

[Mostrar todos los reportes abiertos sin cerrar](#)

Número de Reporte:

Actividad:

Firma Electrónica de Conformidad

Login:

Password:

Figura 5.9: Cerrar reporte

5.7 Crear un tipo de equipo.

En la siguiente pantalla se muestra el formato para captura de datos necesarios para crear un tipo de equipo que exista en almacén. Eso significa que cada vez que se adquiere equipo nuevo en la universidad, éste se da de alta creando un nuevo tipo de equipo que va muy relacionado con el modelo que se adquirió. Por ejemplo, en la figura 5.10 se muestra el tipo de equipo Alpha que corresponde a los servidores VMS que se encuentran en el site.

Agregar un tipo de equipo

ID:

Marca:

Modelo:

Tipo:

Número de parte:

Capacidad:

Clase:

Etiqueta: Yes No

Costo:

Figura 5.10: Crear tipo de equipo

5.8 Dar de alta un equipo en inventario.

La página de usuarios como muchas otras se genera dinámicamente con el fin de facilitar la captura del usuario. (Figura 5.11)

Dar Alta en Inventario

Fecha:

ID:

Número de Serie:

Número Activo Fijo:

Número Ethernet:

Comentarios:

Configuración De Dependencia: Si Es Número Padre
 No Es Número Padre

Número Del Que Depende:

Responsable:

Estado del Equipo:

Figura 5.11: Alta de equipo en inventario

5.9 Asignar un equipo a un responsable.

Ejemplo de pantalla en la que se asigna un equipo a un responsable. (Figura 5.12)

Asignar un Equipo de Inventario

Responsable:

Número de Equipo:

Estado del Equipo:

Comentarios:

Figura 5.12: Asignación de equipo

5.10 Ejecución de un Query by Example.

En la siguiente figura (Figura 5.13) podemos observar como es posible seleccionar los campos que sean necesarios para obtener un listado con la información que el usuario desee.

<input type="checkbox"/> Fecha Apertura Reporte	<input type="checkbox"/> Fecha Inicio Mantto	<input type="checkbox"/> Fecha Cierre Reporte
<input type="checkbox"/> Id Llamada Mantto	<input type="checkbox"/> Número de Empleado	<input type="checkbox"/> Clave de Falla
<input type="checkbox"/> Clave del Proveedor	<input type="checkbox"/> Tipo de Equipo	<input type="checkbox"/> Persona que Acepto Trabajo
<input type="checkbox"/> Acción Realizada	<input type="checkbox"/> Fecha Fin Mantto	

Reportes por fecha de apertura, del: 2003 | Sep | 12 | al 2003 | Oct | 15 |
 Reportes por fecha de cierre, del: | | | al | | |
 Reportes por fecha de inicio mantenimiento, del: | | | al | | |
 Reportes por fecha de término de mantenimiento, del: | | | al | | |
 Clase de falla ASIGNA → SOLICITUD ASIGNACION DE EQUIPO |
 Edificio 4 |
 Marca
 Tipo de equipo

Figura 5.13: Query by Example

5.11 Mapa que muestra la ubicación de los edificios de la UDLA.

En la siguiente figura (Figura 5.14) podemos observar el mapa donde visto desde arriba podemos observar cada uno de los edificios del campus. Cada uno de estos edificios se coloreará de amarillo cuando corresponda a una consulta en el sistema.

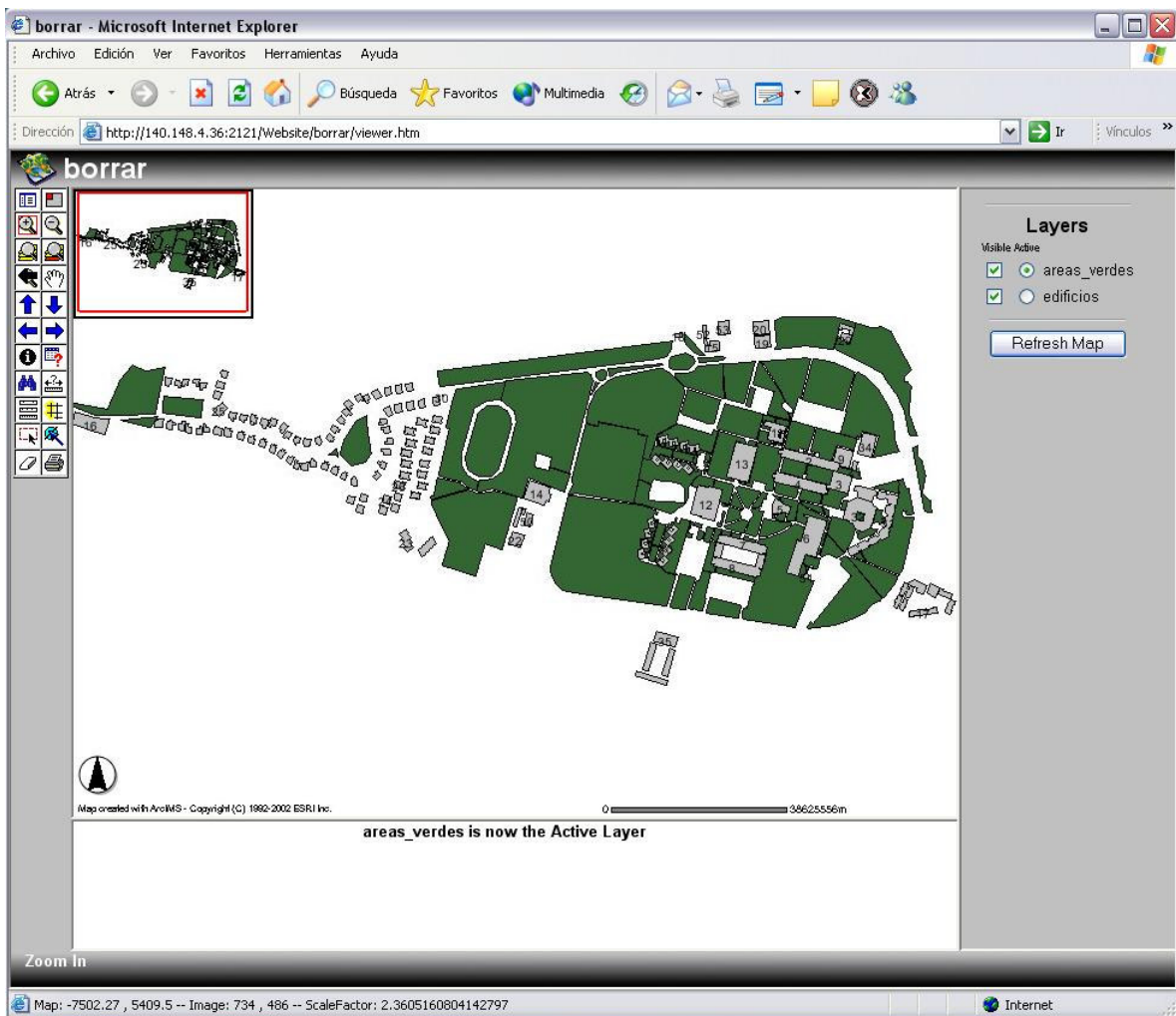


Figura 5.14: Mapa Espacial