

## Manual de Usuario SISTICK

1.- El administrador del sistema dará de alta el usuario

2.- Una vez que el usuario esté dado de alta, recibirá un correo con el nombre de Usuario y una Contraseña.

3.- El usuario podrá ingresar al sistema a través de las siguientes ligas:

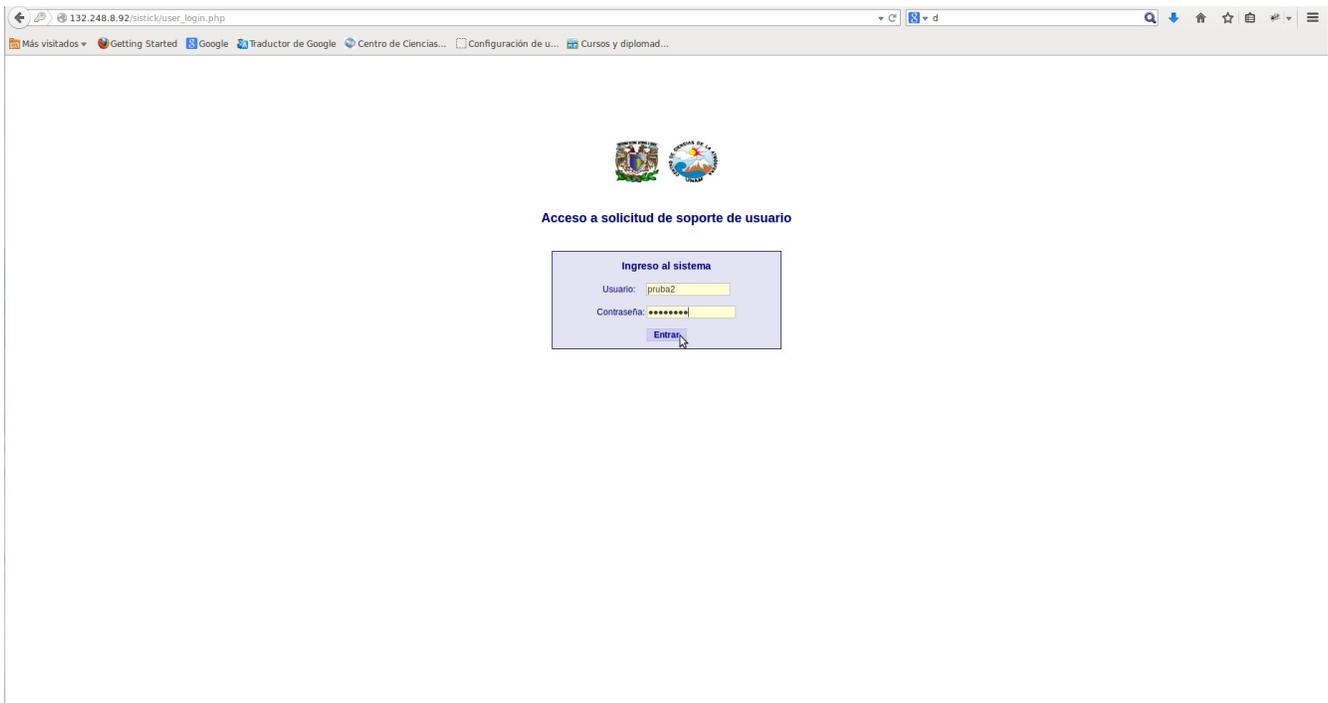
– 132.248.8.92/uc

En el menú: Servicio, Orden de Servicio

Ó

– [http://132.248.8.92/sistick/user\\_request.php](http://132.248.8.92/sistick/user_request.php)

3.- Posteriormente el usuario podrá ingresar al sistema con las credenciales que el sistema envió a su correo electrónico.



4.- La primera vez que inicie sesión el sistema le pedirá automáticamente el cambio de contraseña al usuario.

The screenshot shows a web browser window with the URL `132.248.8.92/sistick/user_clave_chg.php`. The page title is "Cambio Contraseña". The navigation bar includes "Nueva solicitud", "Ver mis solicitudes", "Cambio Contraseña", and "Salir". The main content area contains a form with three password input fields: "Contraseña actual: \*\*\*\*\*", "Nueva contraseña: \*\*\*\*\*", and "Reingrese nueva contraseña: \*\*\*\*\*". A "Cambiar" button is located below the fields.

5.- Una vez que el usuario haya cambiado la contraseña, ingresará al sistema, en dónde solamente tendrá que ingresar la descripción de la falla y guardar.

The screenshot shows a web browser window with the URL `132.248.8.92/sistick/user_request.php`. The page title is "Solicitud de soporte". The navigation bar includes "Nueva solicitud", "Ver mis solicitudes", "Cambio Contraseña", and "Salir". The page shows the date and time: "Fecha: 19/11/2014 17:51:29". Under "Datos del usuario", the fields are: "Usuario: prueba2", "Apellido y Nombre: Segunda Prueba", "Area: (01) - Atms 1 PB", "Piso: 1", "Teléfono: 56224054", and "Correo electrónico: prueba2@atmosfera.unam.mx". Under "Motivo de la solicitud", the "Detalle:" field contains the text: "El CPU no enciende: Cuando se oprime el boton de encendido solo se escucha un ventilador pero no manda video." Below this is an "Adjuntar archivo:" section with an "Examinar..." button and the text "Ningun archivo seleccionado (Max: 120 Kb)". A "Guardar" button is located at the bottom of the form.

6.- Posteriormente el ticket podrá ser visto por el personal de cómputo y éste será asignado a la brevedad.

Solicitud de soporte

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Solicitud de soporte # Estado: Ingresado Fecha ingreso desde: hasta: (dd/mm/aaaa) (dd/mm/aaaa)

Pag. 1

Solicitud	Fecha	Usuario	Apellido y Nombre	Área	Motivo de la solicitud	Estado
10	19/11/2014 19:55:22	pruba2	Segunda Prueba	01	El CPU no enciend: Cuando se oprime el botón de encendido solo se escucha el ventilador pero no manda video.	Ingresado

Total de Solicitudes: 1

Pag. 1

7.- Una vez que el ticket sea asignado al personal de cómputo se pondrá en contacto con el usuario a través del mismo sistema.

Solicitud de soporte: # 8

Fecha: 03/11/2014 17:57:11

<b>Datos del usuario</b> Usuario: pruba2 Piso: 1 Correo electrónico: hiecat@atmosfera.unam.mx	Apellido y Nombre: Segunda Prueba Teléfono: 56224054	Área: 01 - Atms 1 PB IP: 132.248.8.98
--	---	--

**Motivo de la solicitud:**  
Instalación de memorias

Su solicitud ha creado el ticket: # 10  
Estado: Terminado por (adm\_sistick) - 03/11/2014 18:44:54

**Comentarios**

03/11/2014 18:13:55 por (mgalvan) Miguel Galvan  
en espera de material

03/11/2014 18:15:25 por (mgalvan) Miguel Galvan  
urge este tabajo

03/11/2014 18:19:06 por (pruba2) Segunda Prueba  
cuanto tiempo tardará mi equipo

03/11/2014 18:19:18 por (pruba2) Segunda Prueba  
cuanto tiempo tardará mi equipo

Agregar comentario Cerrar

8.- En la opción **Ver mis solicitudes** es dónde el usuario podrá ver el estatus de los servicios.

Ver mis solicitudes

Nueva solicitud Ver mis solicitudes Cambio Contraseña Salir

Solicitud de soporte # Estado: Fecha ingreso desde: hasta: (dd/mm/aaaa) (dd/mm/aaaa)

Pag. 1

Solicitud	Fecha	Motivo de la solicitud	Estado
9	03/11/2014 18:18:06	falla monitor	Procesado
8	03/11/2014 17:57:11	Instalación de memorias	Procesado
7	03/11/2014 17:20:44	cambiar fecha del servidor	Procesado
6	03/11/2014 14:34:32	eceseito que por favor revisen mi computadora ya que no puedo abrir el MOZILA FIREFOX y para abrir los programas de personal solamente son con este explorador funcionan.	Procesado
2	30/10/2014 15:04:30	me falla mi pc	Procesado

Total de Solicitudes: 5

Pag. 1

## Conclusión:

Para levantar un ticket el usuario solo tendrá que ingresar en el sistema y meter la descripción del incidente. Para la administración de los servicios el personal de cómputo será el encargado de llevar dicha tarea.

## Funcionamiento y licencia:

El Sistema de Tickets para el CCA (SISTICK) es un software de fuente abierta (open source software) que se distribuye bajo la licencia pública Gnu (Gnu Public License o GPL). Esto significa que este software es libre de ser usado, distribuido y modificado. Este software ha sido modificado a las necesidades del Centro de Ciencias de la Atmósfera, bajo la versión PHD Help Desk.

Para su adaptación y modificación de código se utilizó PHP, MYSQL, JAVA SCRIPT así como la configuración de un servidor web a través de apache2.