ANEXO E

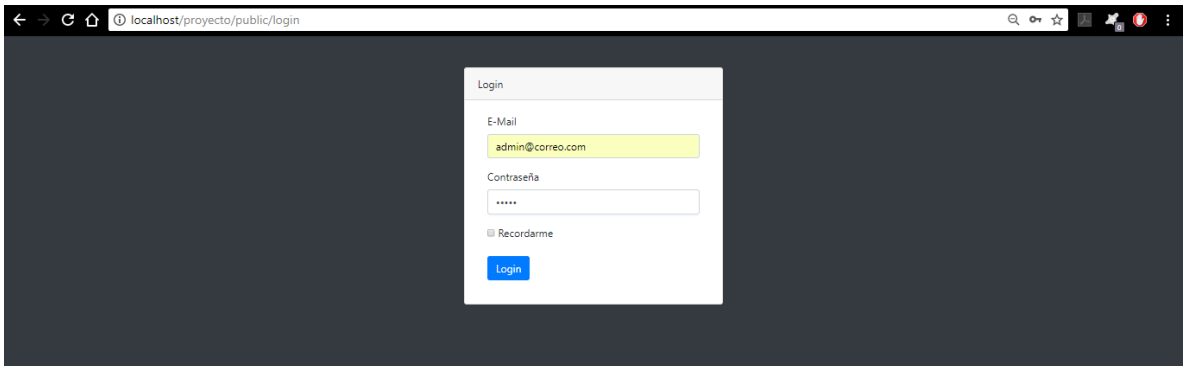
MANUAL DE USUARIO

1. MANUAL DE USUARIO

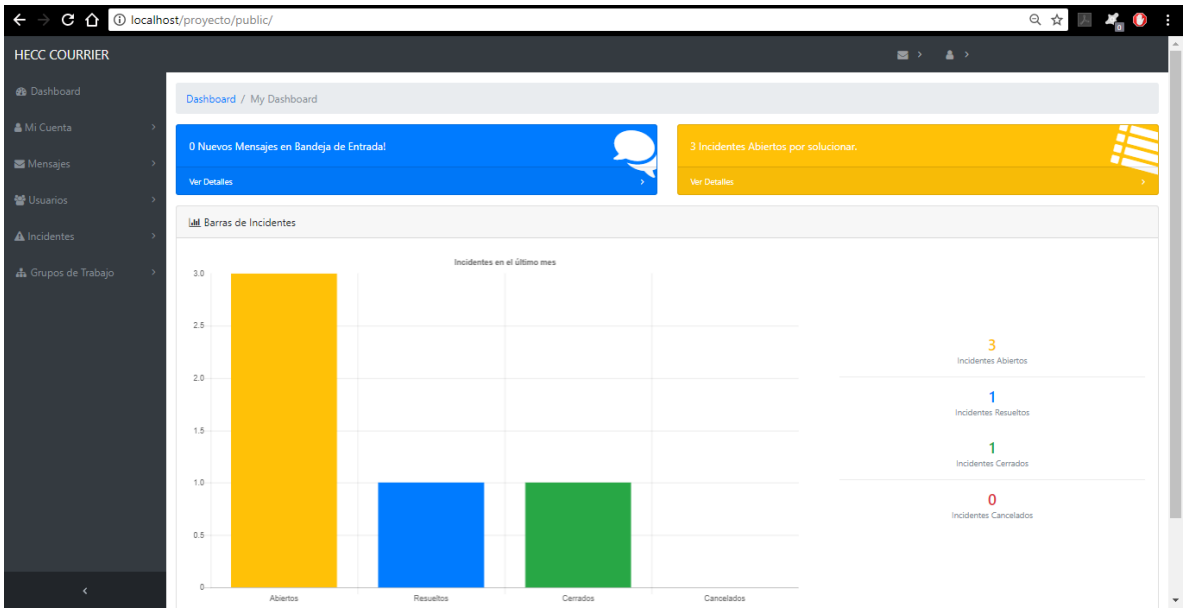
El siguiente manual se ha diseñado para comprender el funcionamiento del módulo web para gestionar el control de Incidentes en el proceso de implementación del SGSI desarrollado durante el actual proyecto.
Se describirá paso a paso cada módulo de acuerdo al rol que se tenga dependiendo del usuario en sesión. Los tres roles establecidos en el sistema son Administrador, Líder y Miembro, cada uno tiene unas limitaciones para creación como para edición en algunos de los módulos, durante el manual se detallará para un mejor entendimiento.

- **Iniciar Sesión:**

La primera pantalla al ingresar al sistema muestra el Login de acceso, donde se debe diligenciar la información de correo y contraseña, así mismo se debe tener en cuenta que usuarios Inactivos tendrán restringido dicho acceso.



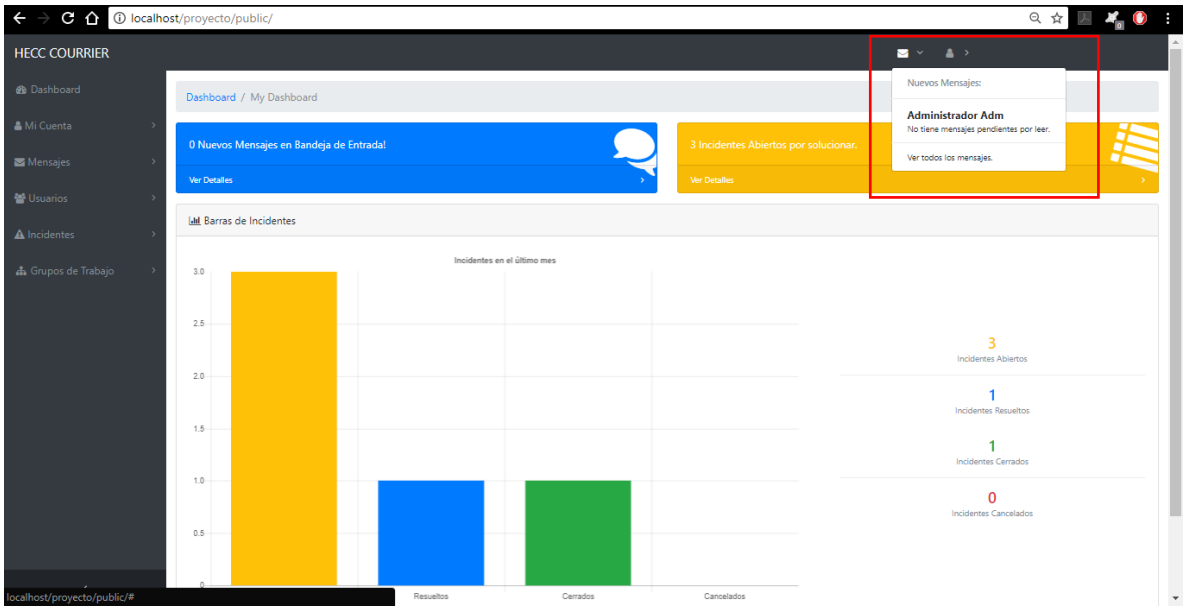
Al ser validado se le mostrará al usuario el Dashboard con un menú lateral, un menú en la parte superior y en el contenedor una parte visual de graficas sobre incidentes y mensajes que le han enviado en la plataforma. Si el usuario es Administrador se le mostrará en la gráfica de barras los incidentes de todo el sistema, si es Líder o Miembro se le mostrarán los que tiene asignados, es supervisor, o si pertenece a un grupo asignado del incidente. A continuación, se muestra el Dashboard:



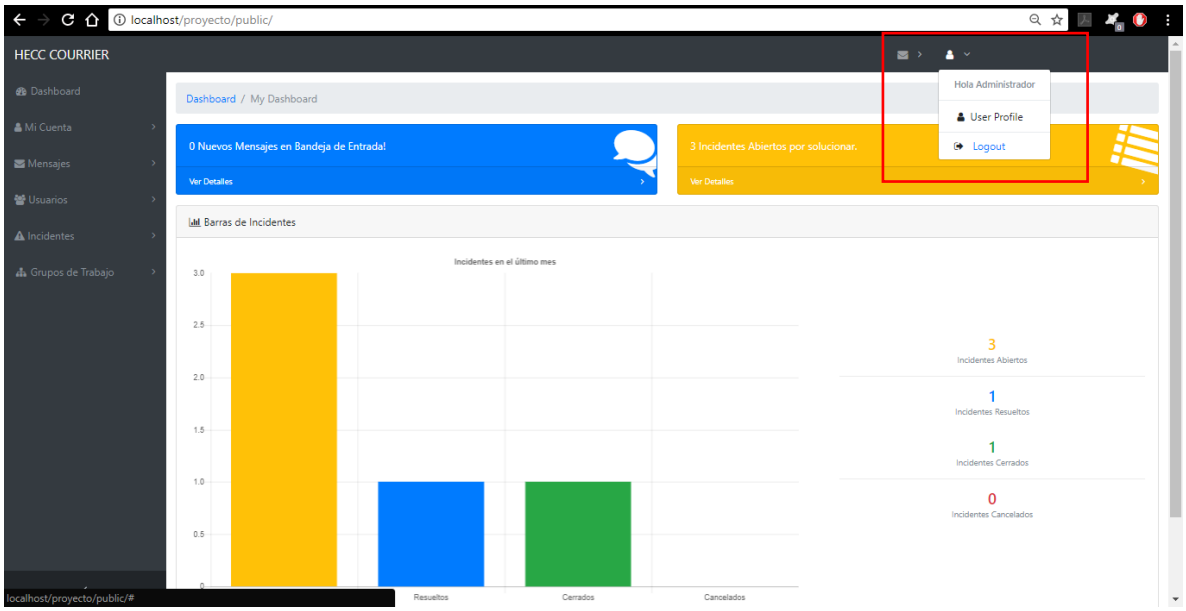
Como se puede observar es una pantalla sencilla para no sobrecargar de información, ya que cada módulo tendrá su información detallada. Como el modulo web se realizó enfocado en los Incidentes es por ello que se resalta en la gráfica de barras lo que ocurre en el sistema.

La imagen anterior pertenece a lo que el Usuario Administrador puede observar, es quien tiene un acceso casi total del sistema, lo único que no puede realizar es gestiones de Incidentes si no los tiene asignados, por lo demás puede crear y editar todo.

- El **Dashboard**, comenzando por la barra superior que tiene un símbolo de Carta y uno de Usuario, en el de la carta, se resalta los mensajes que le han enviado y no ha revisado el usuario en sesión, allí podrá ver su título, fecha y podrá re direccionarlo para verlo con detalle:

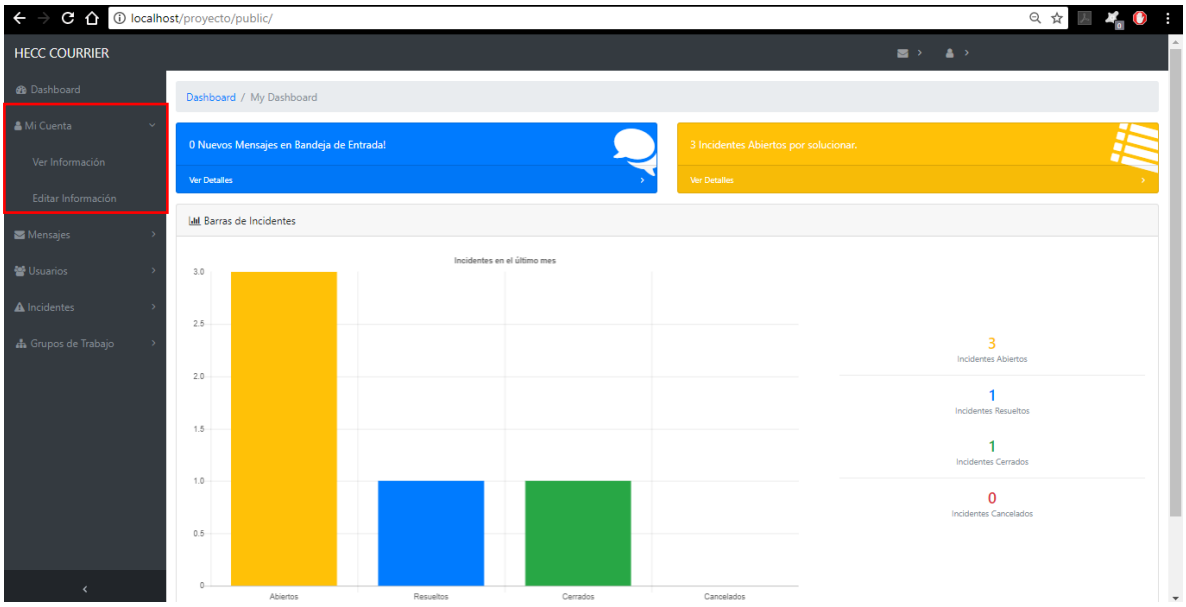


A su lado se encuentra el del Usuario, en donde puede acceder directamente a su información para verla y actualizarla o para cerrar su sesión correctamente:

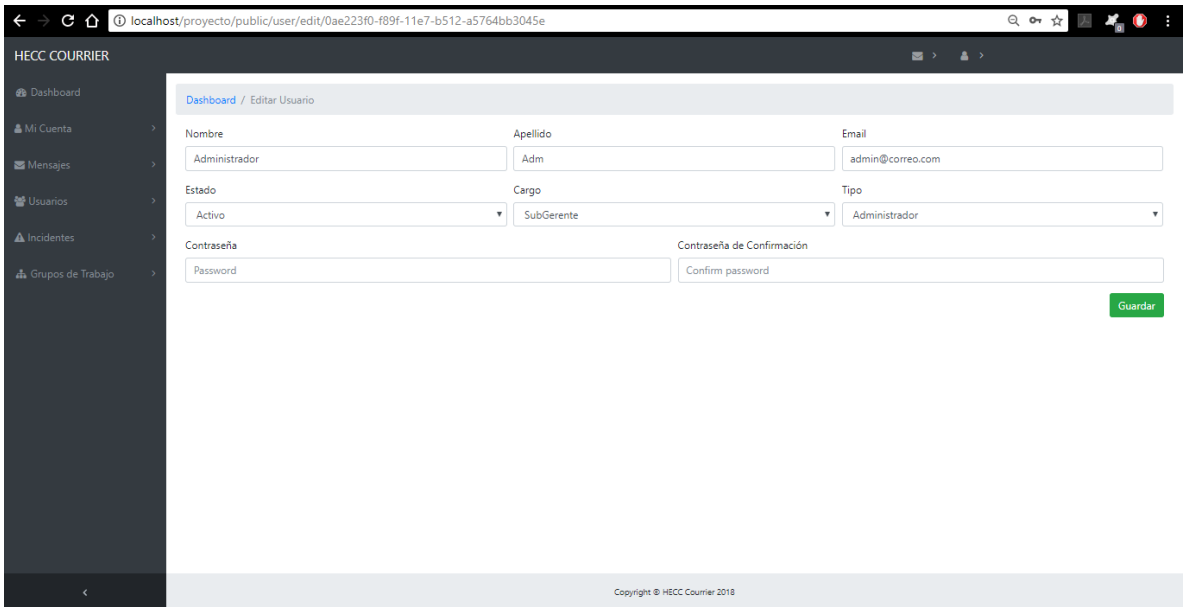


Para el menú lateral, podemos evidenciar seis ítems (Dashboard, Mi Cuenta, Mensajes, Usuarios, Incidentes y Grupos de Trabajo), estos son los diferentes modulos que se han creado para el sistema. El primero que es el Dashboard es la pantalla de inicio como tal, la que se ha presentado en imágenes anteriores.

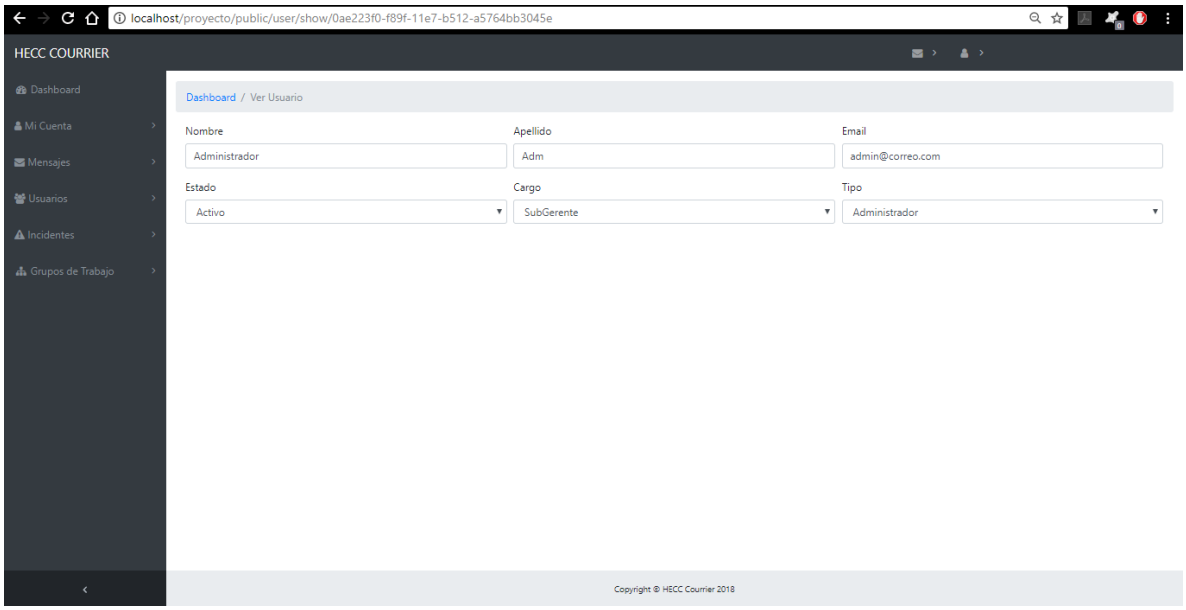
- El segundo ítem es **Mi Cuenta**, la cual despliega las opciones para ver Información o para Editarla:



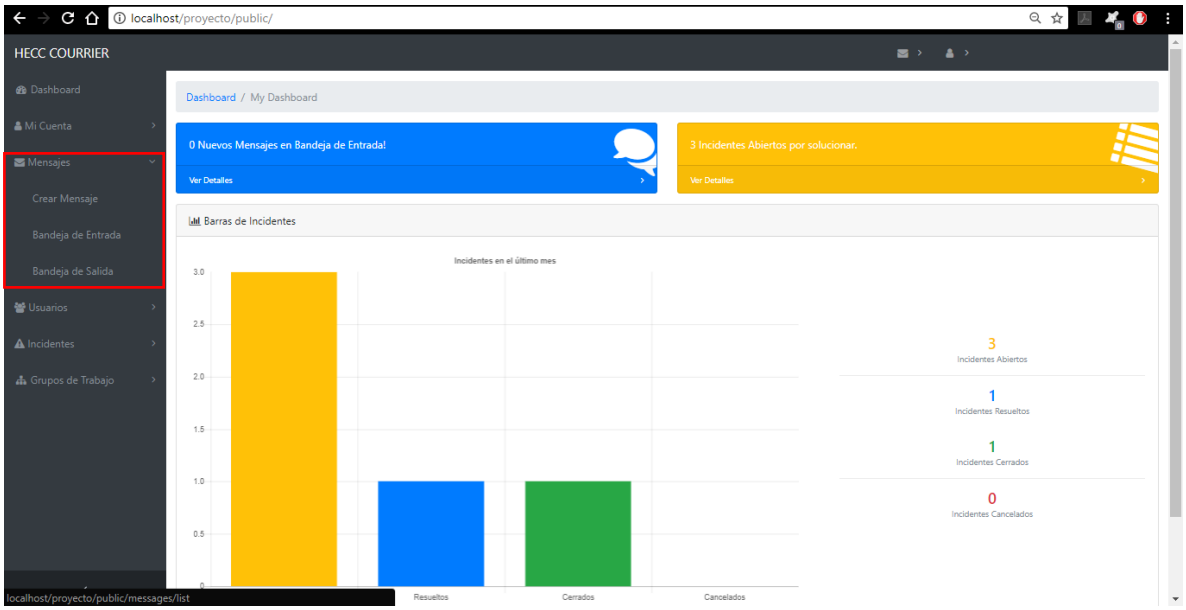
Al ingresar en Editar Información de Mi Cuenta se muestra el formulario con la información para editar incluyendo la contraseña y su respectivo botón Guardar. Al guardar la información se redirige hacia el Dashboard.



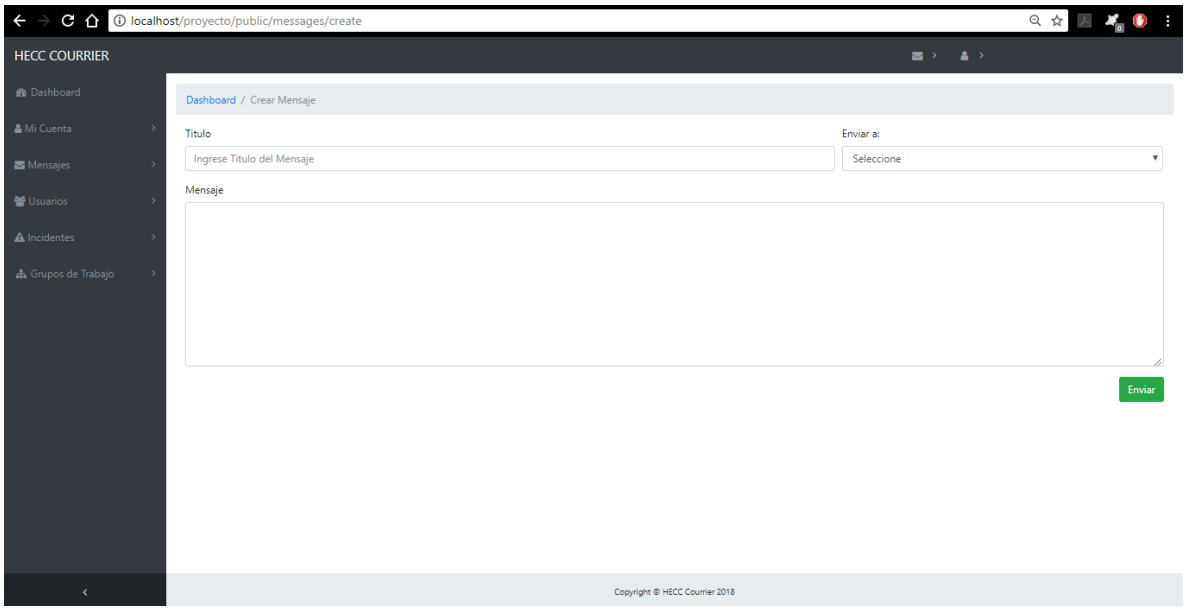
Para el formulario de Ver Información se tendrá el mismo formulario, pero sin la opción de contraseña y sin el Botón Guardar.



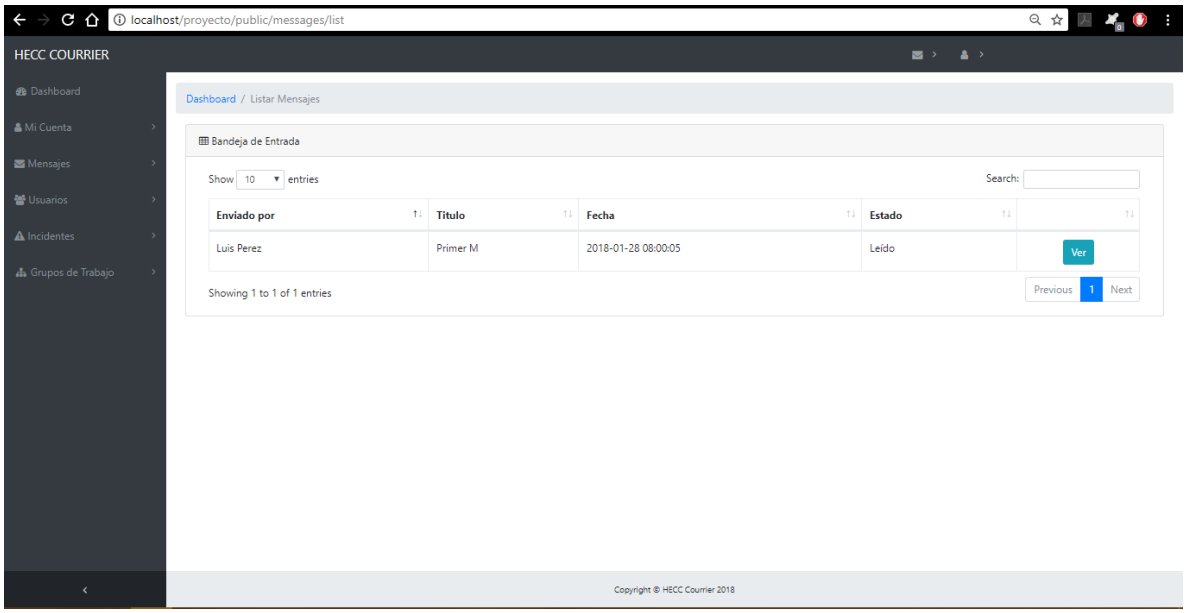
- El tercer ítem del Menú lateral tiene en cuenta los **Mensajes** que se puedan enviar entre usuarios, este ítem despliega la opción de crear mensajes, ver su bandeja de entrada y ver su bandeja de salida:



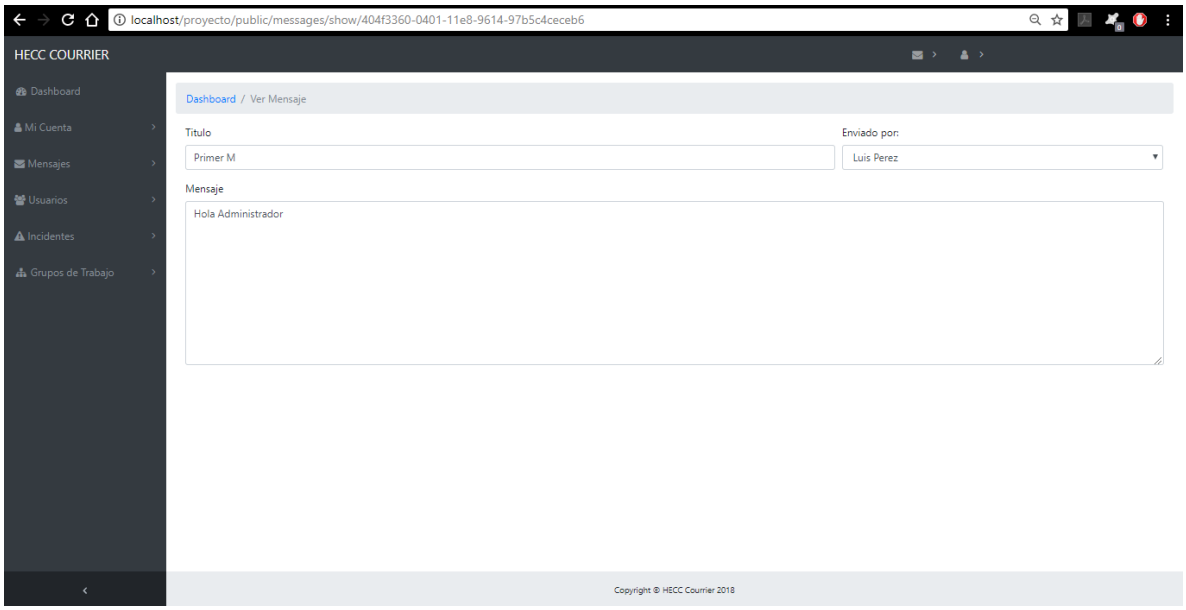
En la sección de Crear Mensaje se tiene el formulario básico con su título, el destinatario y el mensaje como tal, así como su botón Enviar, el cual al darle clic envía el Mensaje y se re direcciona hacia la bandeja de Entrada.



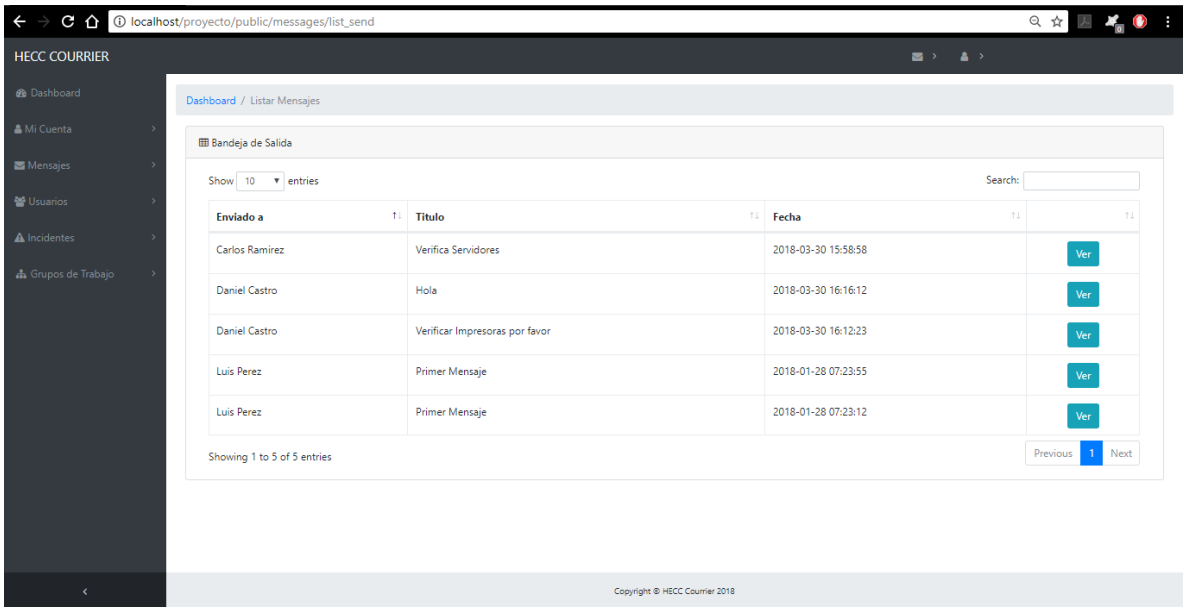
La bandeja de Entrada muestra una tabla especificando el título del mensaje, quien lo envió, la fecha y el estado del Mensaje, así como la opción ver al final de la tabla:



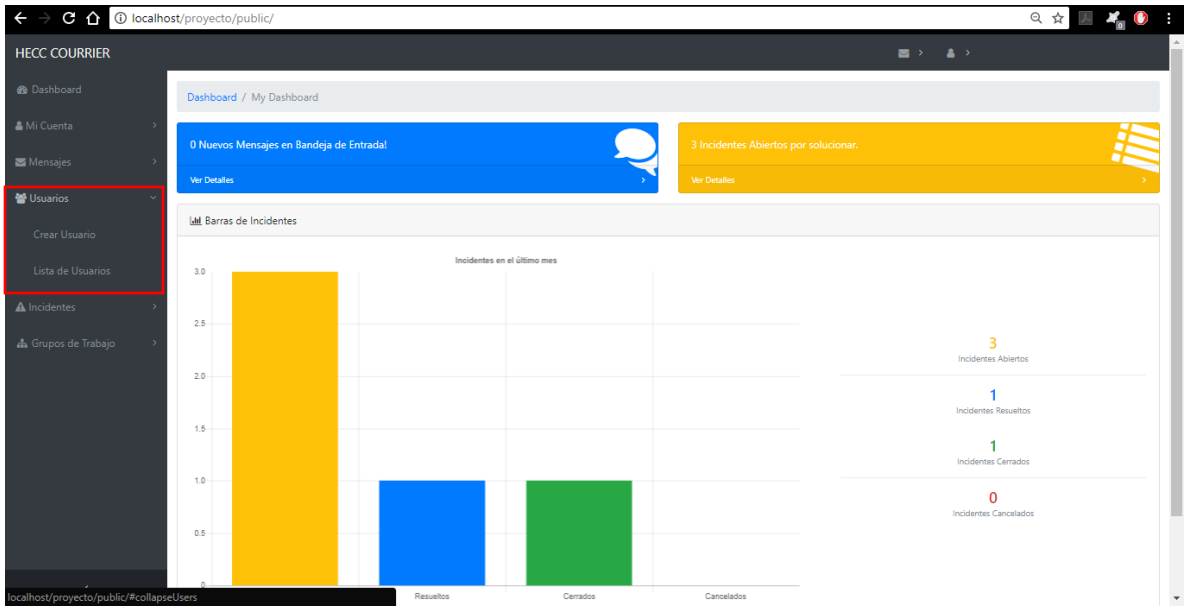
Tal opción Ver, que aparece como un botón al final de la tabla va a mostrar el mensaje enviado de la siguiente forma:



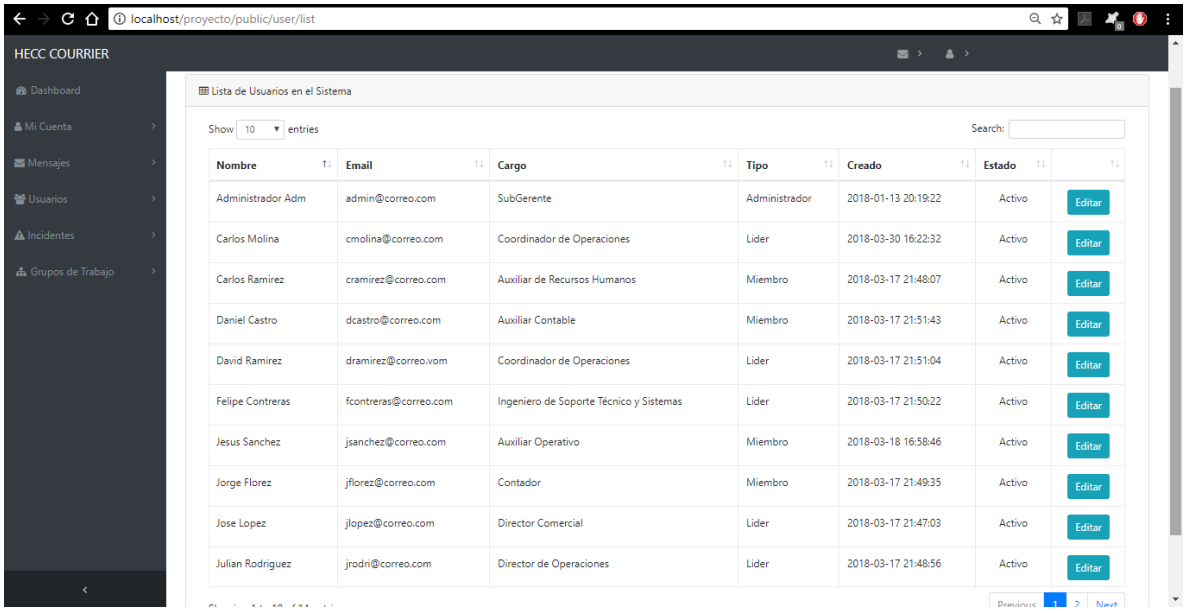
Para la parte de la Bandeja de Salida, se muestra una tabla similar a la de la Bandeja de Entrada, manejando la misma opción al final de Ver el mensaje enviado.



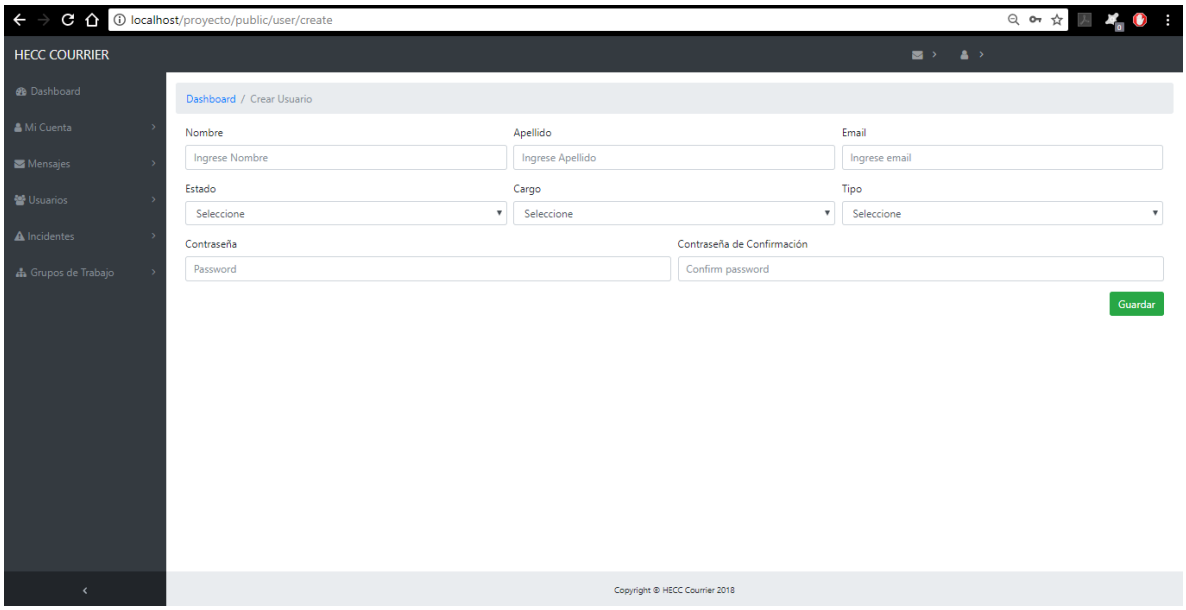
- El cuarto ítem es la sección de **Usuarios,** donde solo el administrador tendrá acceso para realizar modificación, es quien crea lo usuarios y puede editarlos, así como ver la tabla con el listado:



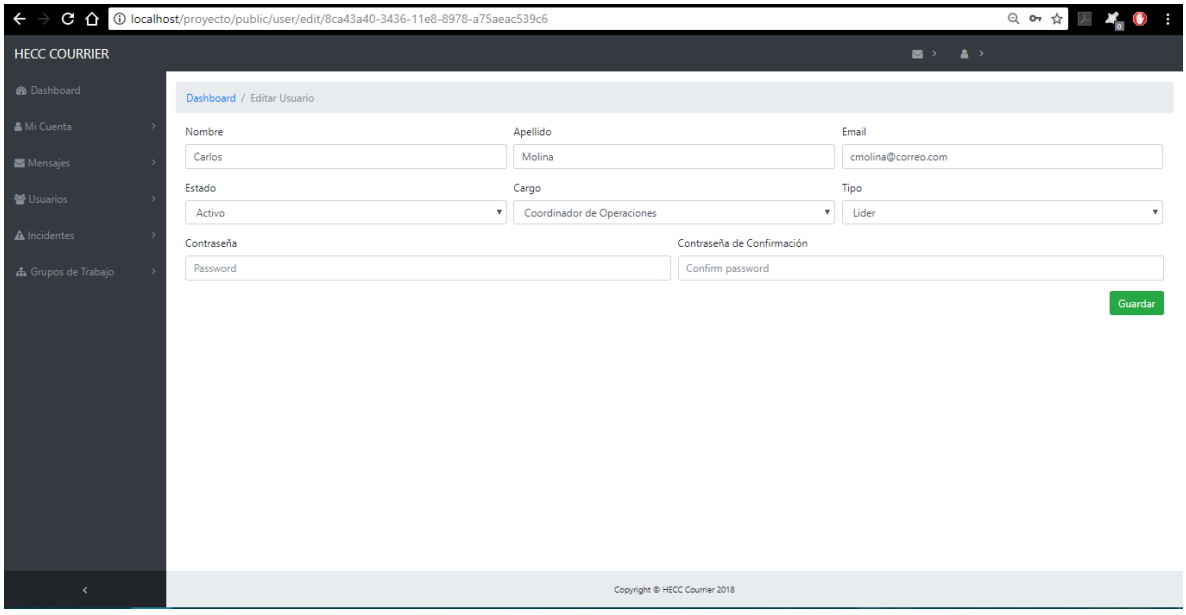
La vista de Listado de Usuarios es la siguiente:



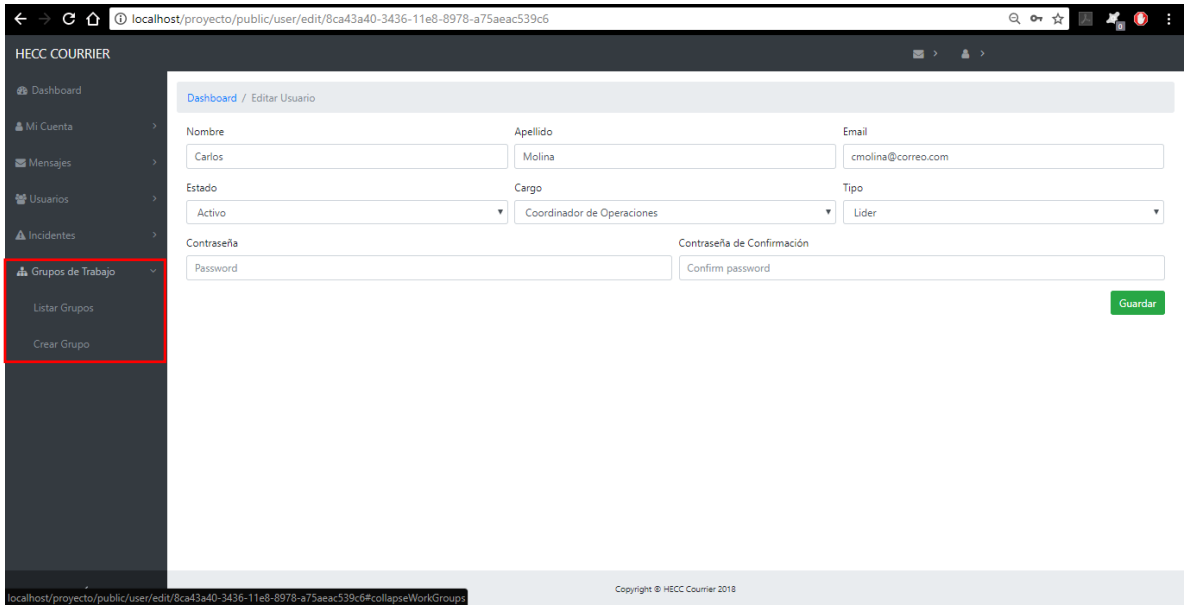
La sección de Crear Usuarios muestra el siguiente formulario:



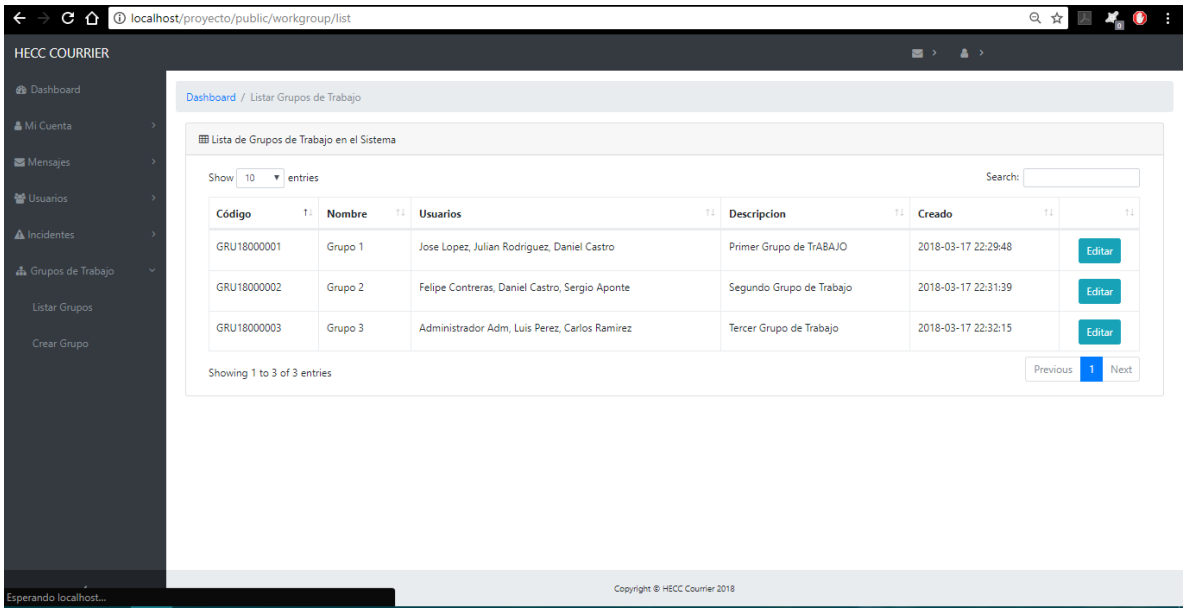
La sección de Editar usuario que tiene aparece como opción en la tabla que Lista los Usuarios tiene el mismo formulario, pero con algunos campos que solo el Administrador puede editar, como el estado, ya que el Administrador al tener permiso total puede Inactivar o Activar el estado del Usuario:



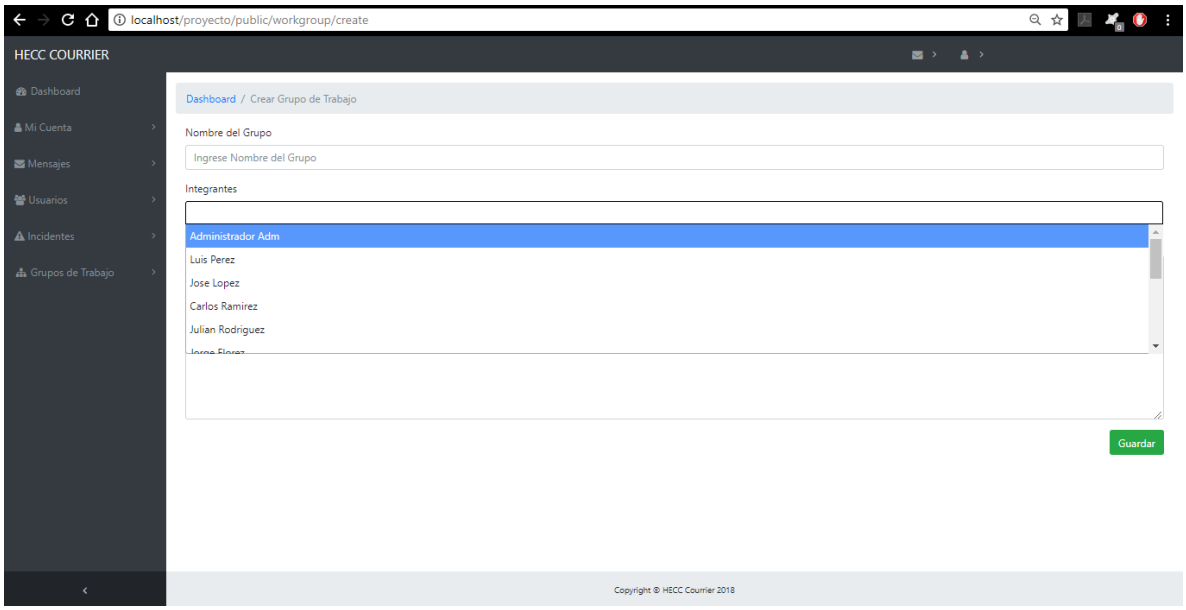
- El sexto Ítem se refiere a los **Grupos de Trabajo,** los cuales son grupos asignados por los lideres o Administradores para que puedan gestionar incidentes. Pueden ser de diferentes áreas, pero lo importante es que trabajen en equipo para solventar los inconvenientes en el proceso de implementación.



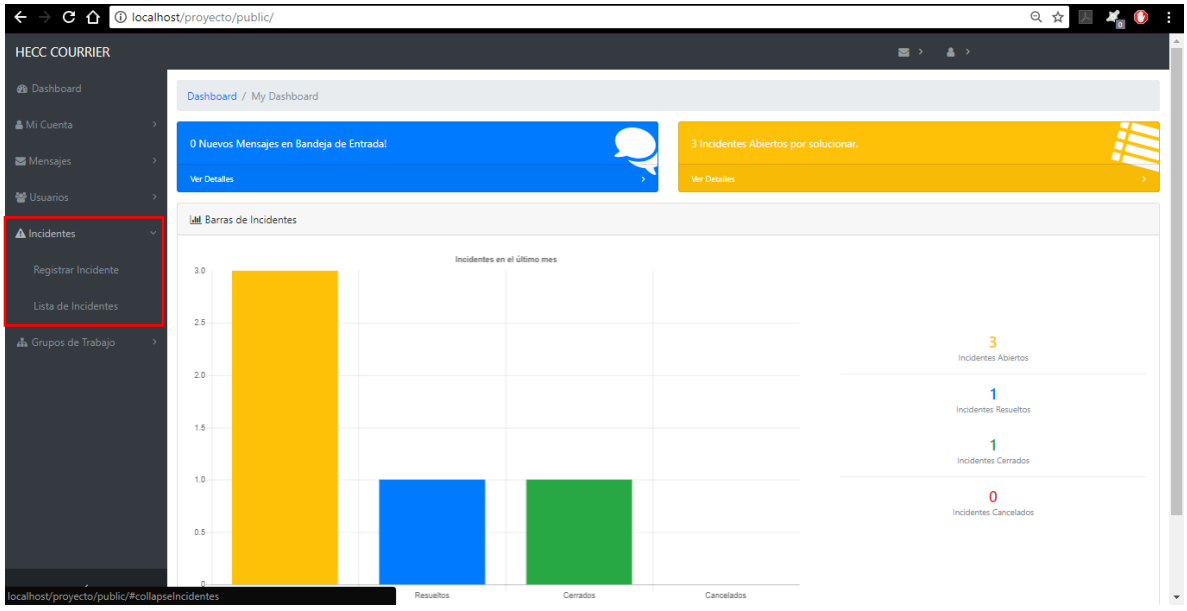
Existe la opción de Listar Grupos, donde muestra dependiendo de su rol, si es Administrador los muestra todos, si es Líder muestra los que creo y a los que pertenece, y si es Miembro muestra en los cuales se encuentra, solo los creadores del grupo tendrán acceso de editarlo:



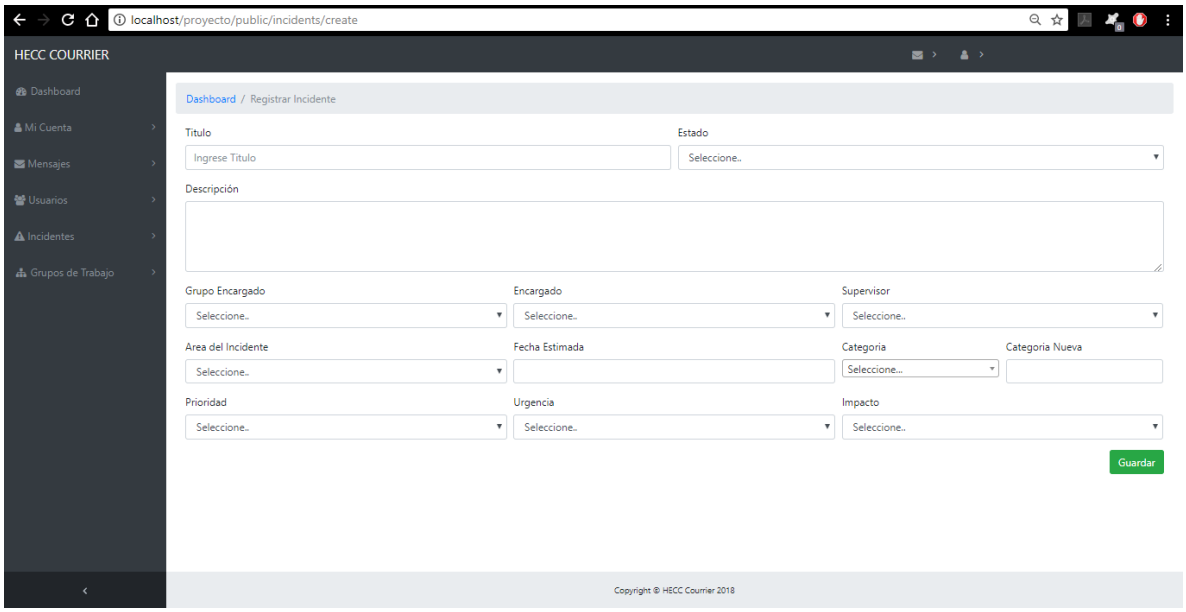
La creación y edición manejan el mismo formulario y retornan a la sección de Listar Grupos de Trabajo:



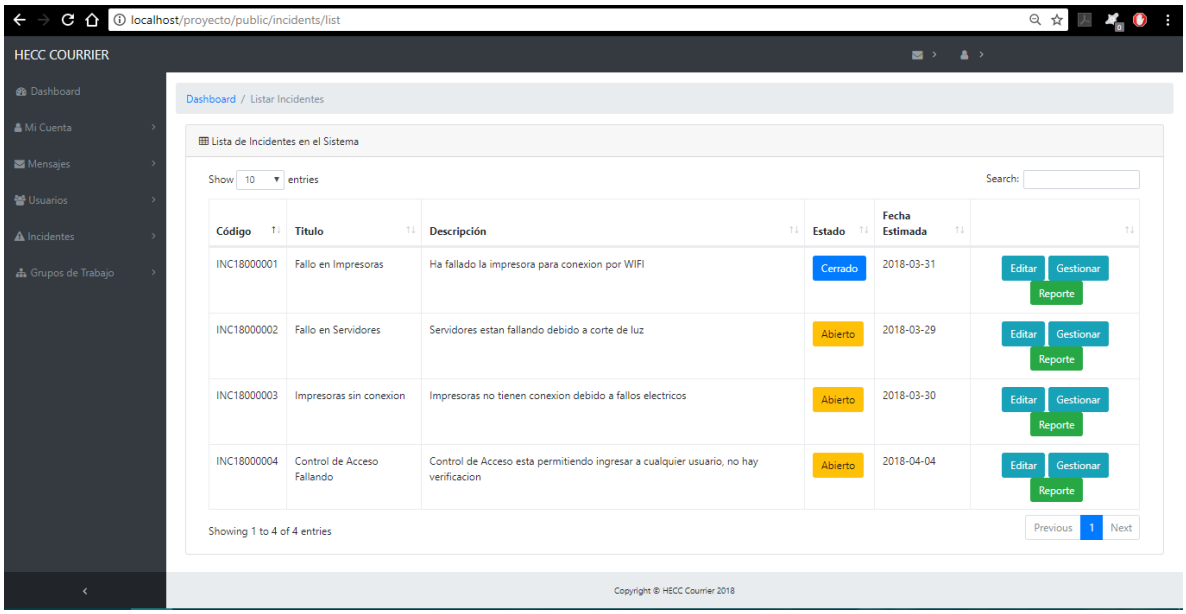
- Se ha dejado por último el quinto ítem que se encuentra en el menú y es el de **Incidentes**, el cual es el fundamento de este módulo web.



Allí se tienen las opciones de Registrar Incidente y Listar Incidentes, en la primera solo los usuarios con rol Administrador y Líder tienen la capacidad para crearlo:

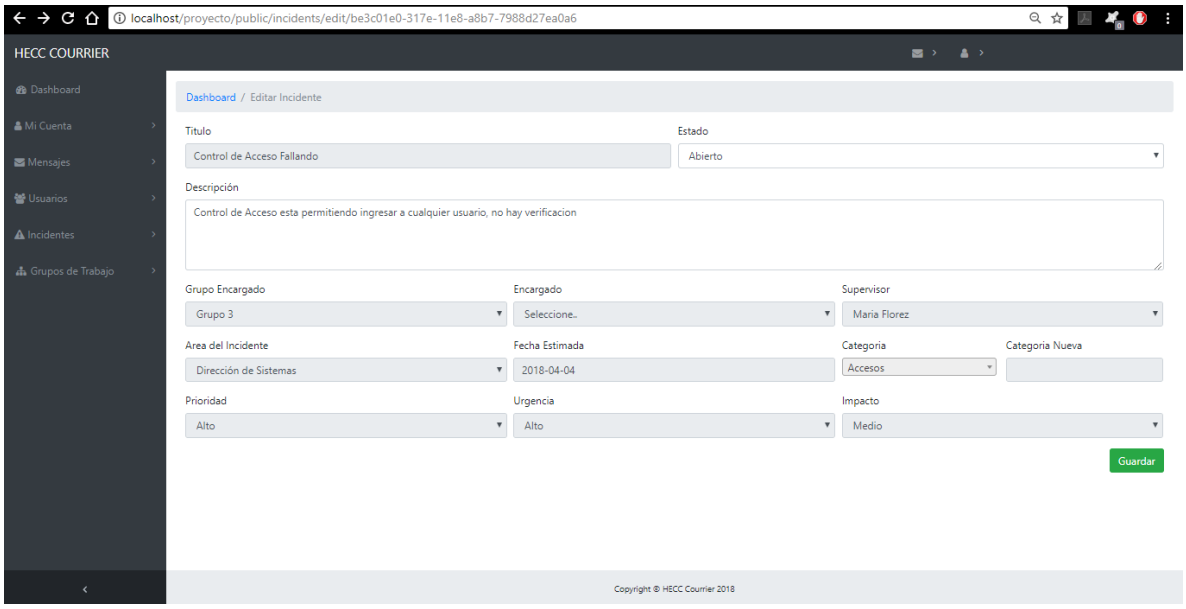


Para el Listado de Incidentes puede acceder cualquier usuario, pero solo se mostrará el listado al usuario correspondiente si creó, es supervisor o está asignado:

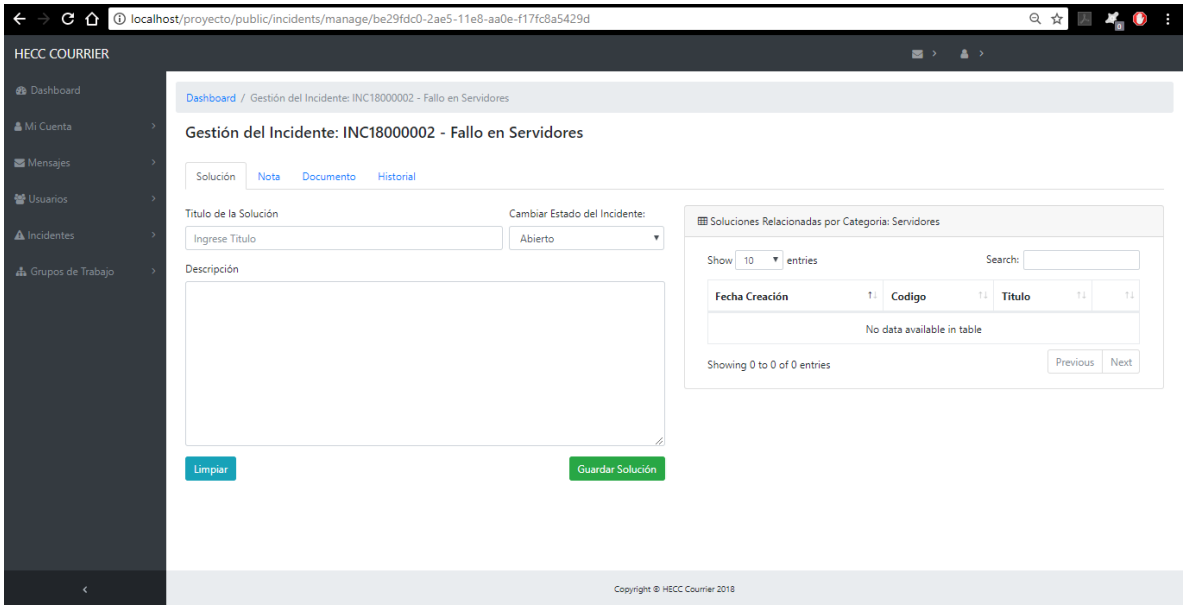


La imagen anterior detalla el código del Incidente, el título, la descripción, el estado y la fecha estimada de resolución. Así mismo se tienen las opciones de Editar (Aparece solo para usuario creador y usuario supervisor), Gestionar para cualquier usuario (Mas adelante se detalla el proceso) y la opción de Reportes, el cual genera un PDF con la información del Incidente y la Gestión que se le haya hecho.
Para la opción Editar se mostrarán dos casos, si es creador solo podrá modificar la

Descripción del incidente y el estado pasarlo a Cancelado si por algún motivo es necesario estimarlo de esa forma, los demás campos estarán bloqueados. El otro caso es el de si es supervisor quien podrá editar el estado a Cerrado si está resuelto desde la gestión.

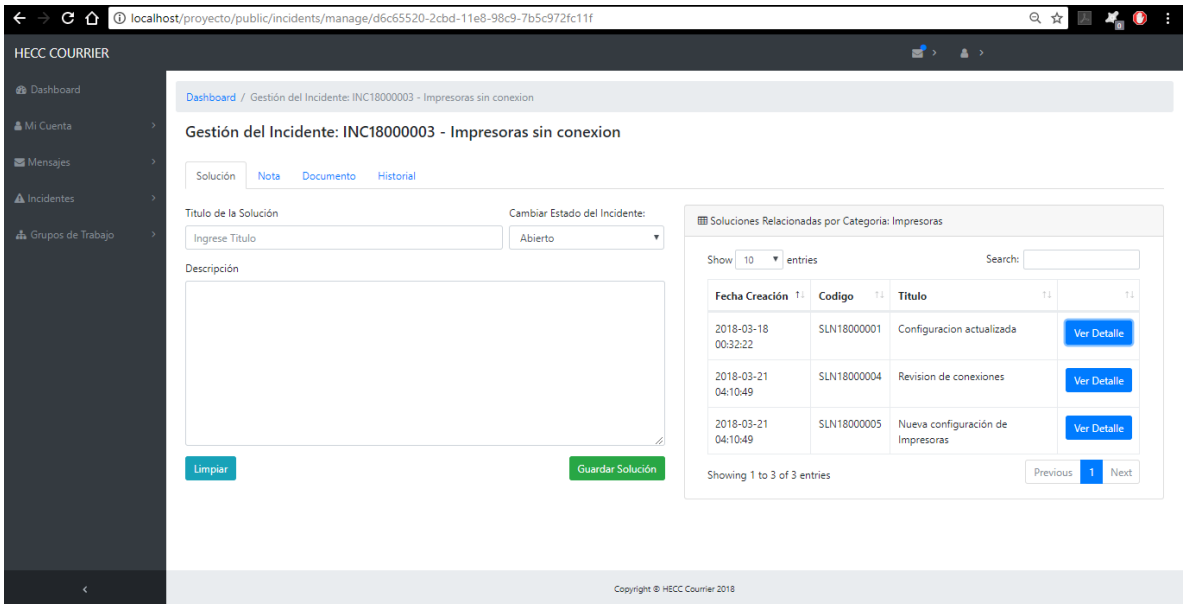


Para la Gestión del Incidente se muestran las siguientes opciones:

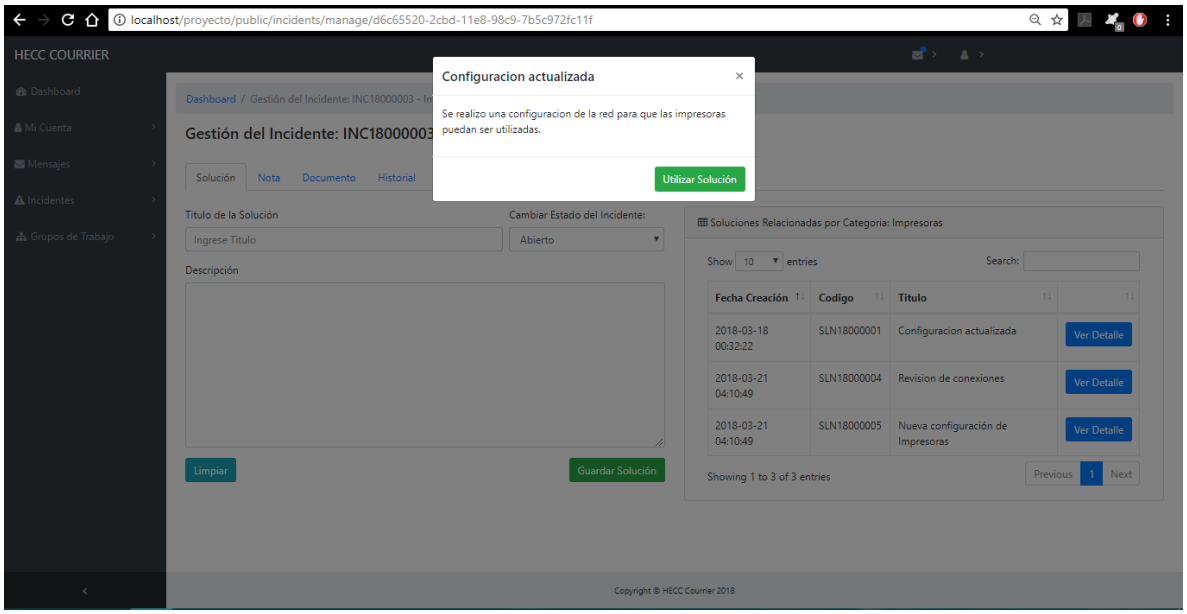


Esta vista se muestra cuando el Incidente se encuentra en estado Abierto como primera opción, también se muestra solo si el usuario es asignado o pertenece a un grupo asignado al incidente las opciones de Solución, Nota y Documentos, ya que

la opción de Historial se tiene para mostrar todas las gestiones realizadas y esta se muestre siempre si el usuario tiene el acceso a la gestión. En la opción Solución se tiene un formulario para ingresar la solución que se desarrolló. Así mismo se tiene el cambio de estado si fue resuelto el incidente, al cambiar de estado el supervisor en el formulario de Editar el Incidente debe verificar que se haya solucionado y así pasarlo al estado Cerrado o de lo contrario al estado Abierto para que se le siga haciendo gestión y control. En la opción Solución también se tiene una tabla en la parte derecha que muestra soluciones anteriores a Incidentes de esa misma categoría, esa tabla muestra una base de conocimiento que se va llenando de acuerdo a cada solución de esa categoría, con ello se facilita la solución a futuros incidentes.

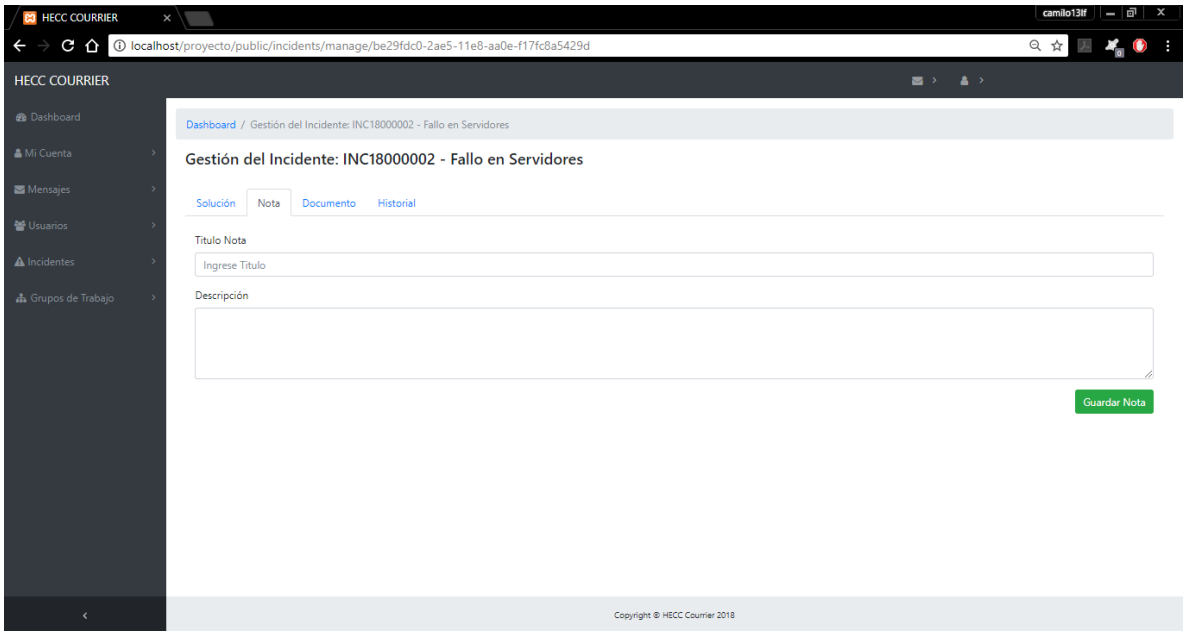


Al darle clic en Ver Detalle de las Soluciones relacionadas a esa categoría se despliega un modal que permite ver la solucionar y si le sirve para el incidente utilizarla:



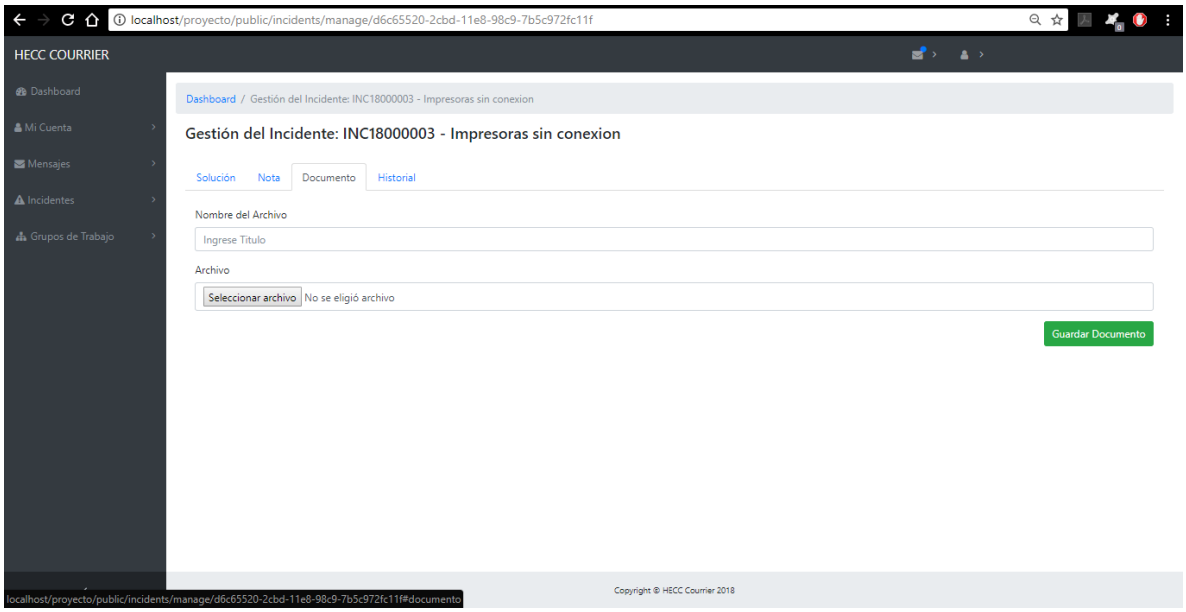
Esto inmediatamente popula el formulario de Solución para ser guardado.

La siguiente opción es Nota:



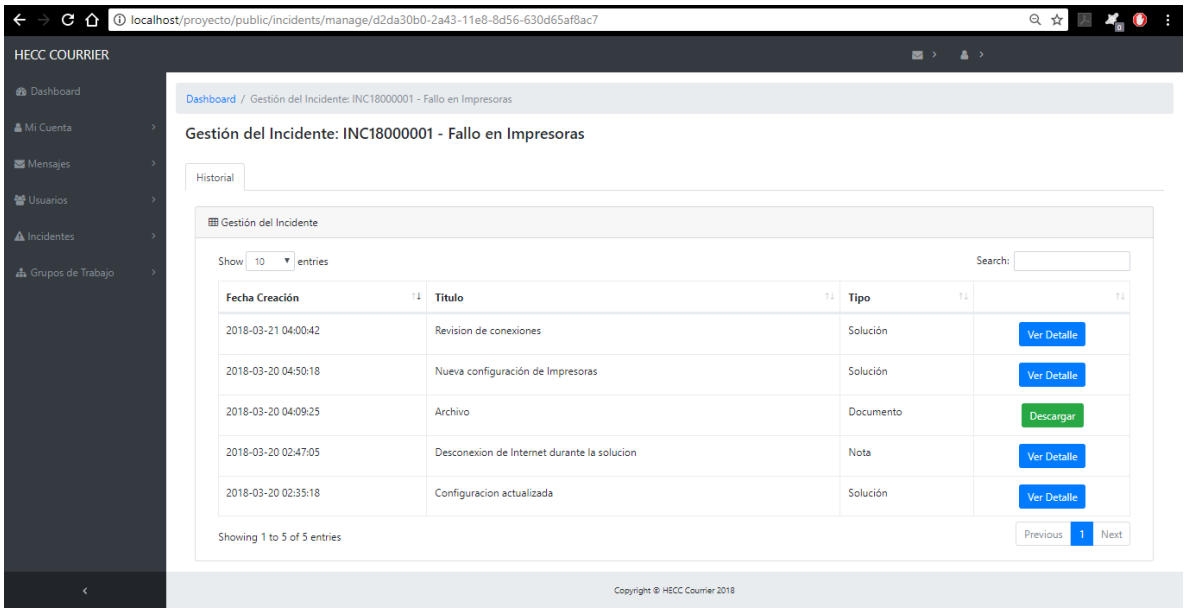
En esta sección se ingresan Notas informativas sobre el incidente, no es una solución como tal, sino que detalla eventos relacionados a él.

La siguiente opción es Documento:

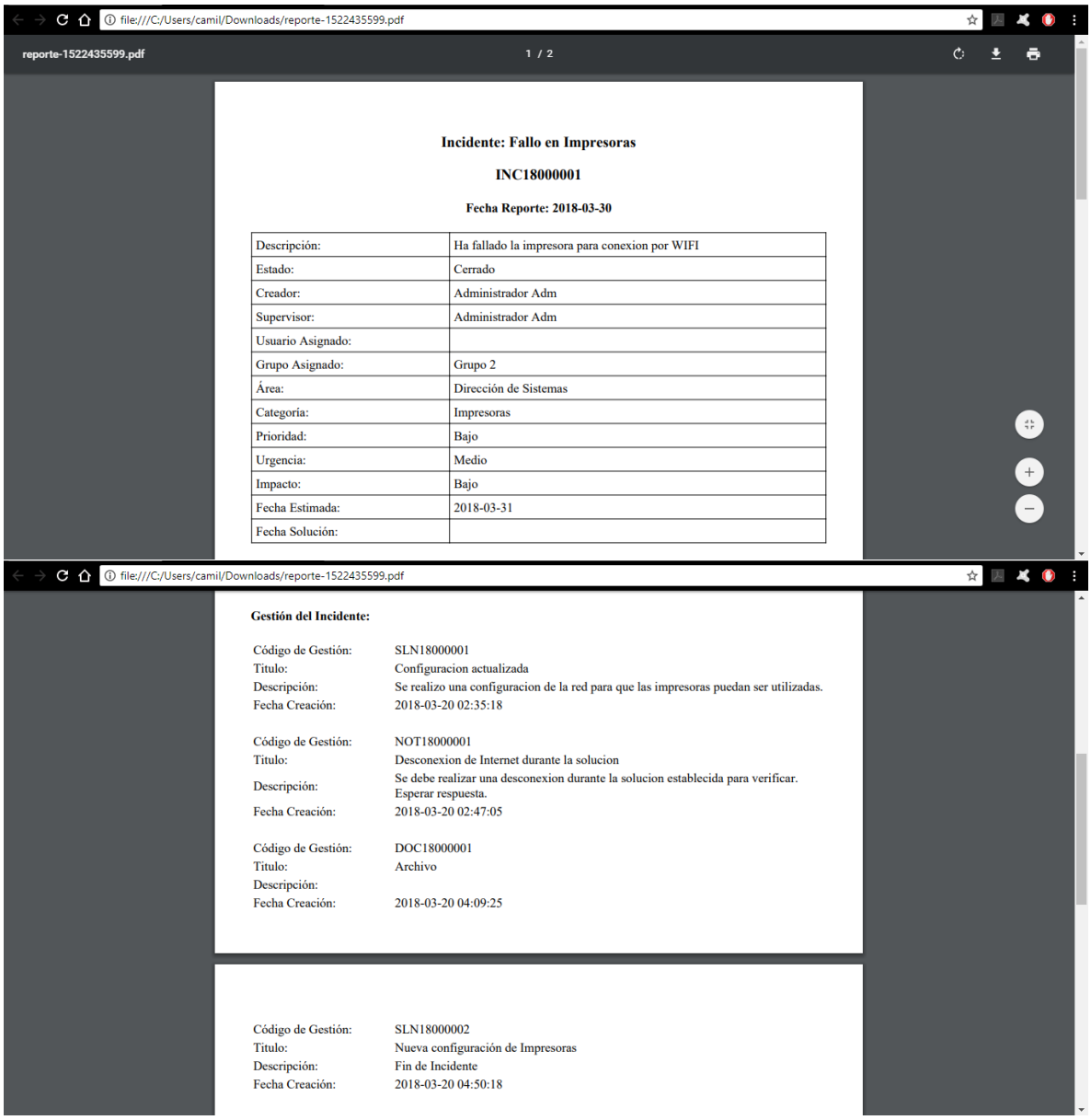


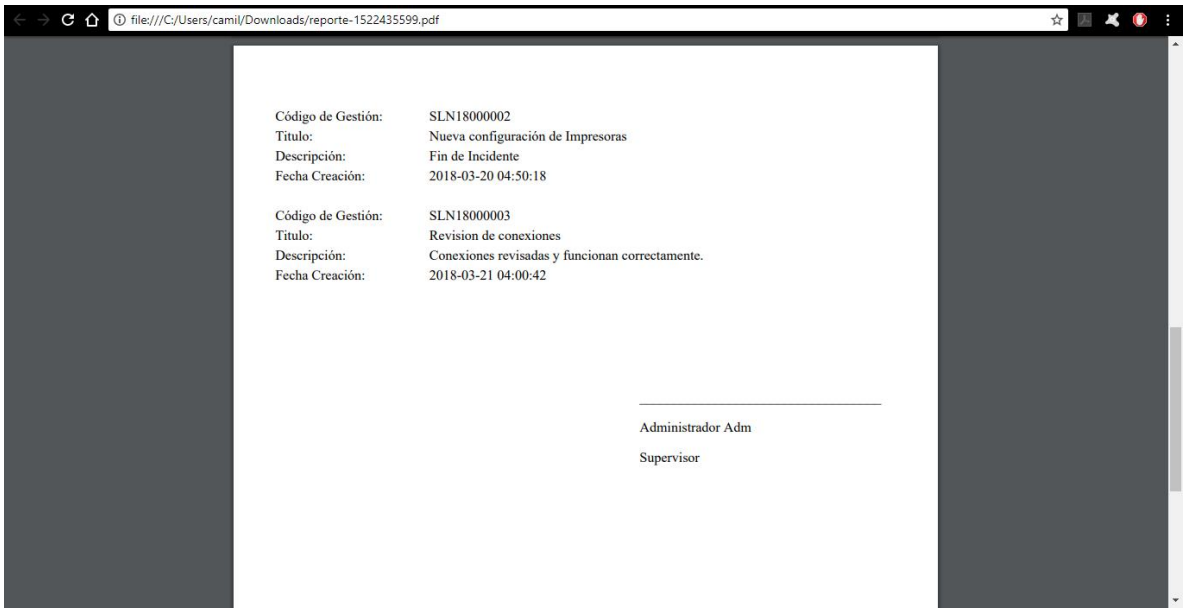
Aquí se pueden subir documentos que respalden la solución de los incidentes.

Y la última opción es Historial del Incidente, la cual permite ver en una tabla los eventos relacionados a ese Incidente.

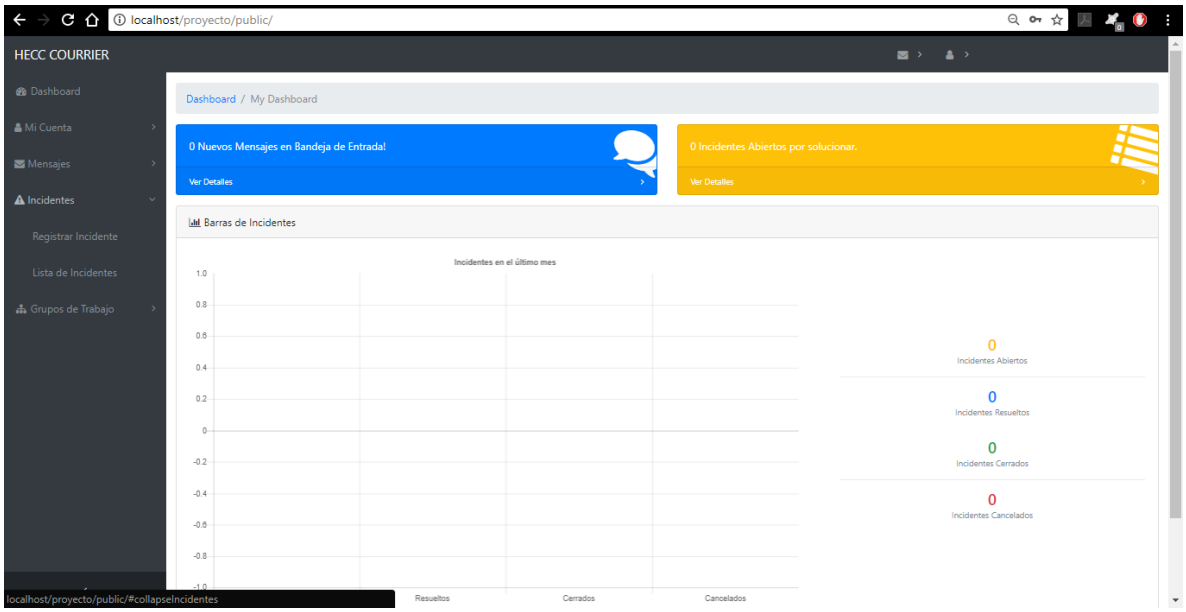


En el Listado de Incidente se encuentra la Opcion de Reporte, genera un PDF mostrando toda la información y dejando el espacio para la firma del Supervisor del Incidente, esto sirve para llevar en físico un registro de lo que sucede:

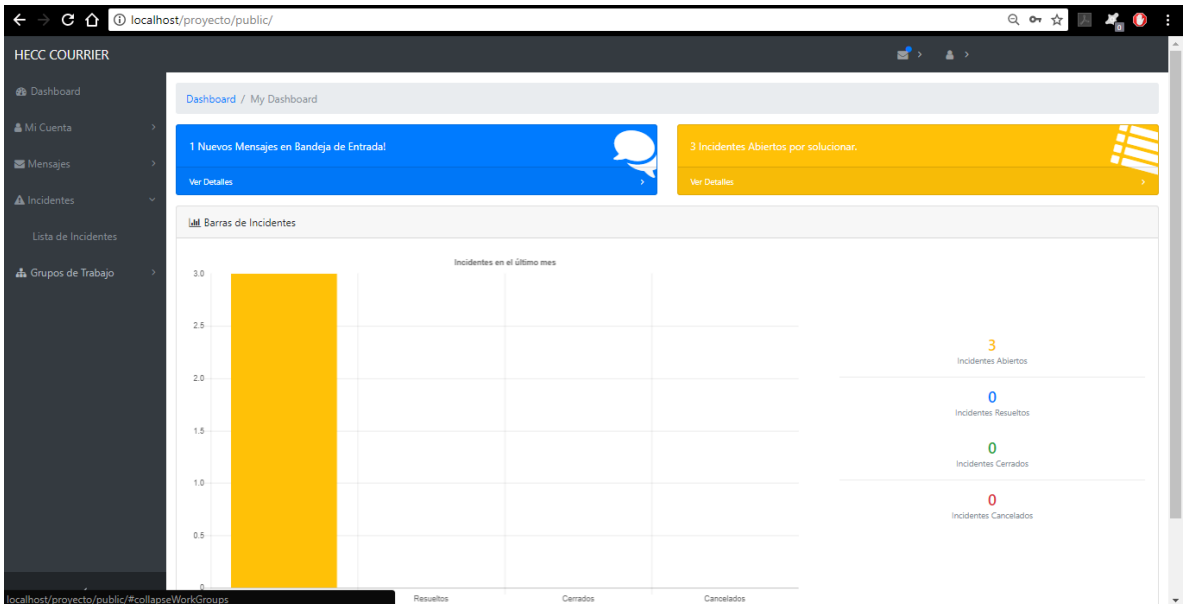

file:///C:/Users/camil/Downloads/reporte-1522435599.pdf
reporte-1522435599.pdf
1 / 2
Incidente: Fallo en Impresoras
INC18000001
Fecha Reporte: 2018-03-30
Descripción: Ha fallado la impresora para conexion por WIFI
Estado: Cerrado
Creador: Administrador Adm
Supervisor: Administrador Adm
Usuario Asignado:
Grupo Asignado: Grupo 2
Área: Dirección de Sistemas
Categoría: Impresoras
Prioridad: Bajo
Urgencia: Medio
Impacto: Bajo
Fecha Estimada: 2018-03-31
Fecha Solución:
file:///C:/Users/camil/Downloads/reporte-1522435599.pdf
Gestión del Incidente:
Código de Gestión: SLN18000001
Titulo: Configuracion actualizada
Descripción: Se realizo una configuracion de la red para que las impresoras puedan ser utilizadas.
Fecha Creación: 2018-03-20 02:35:18
Código de Gestión: NOT18000001
Titulo: Desconexion de Internet durante la solucion
Descripción: Se debe realizar una desconexion durante la solucion establecida para verificar. Esperar respuesta.
Fecha Creación: 2018-03-20 02:47:05
Código de Gestión: DOC18000001
Titulo: Archivo
Descripción:
Fecha Creación: 2018-03-20 04:09:25
Código de Gestión: SLN18000002
Titulo: Nueva configuración de Impresoras
Descripción: Fin de Incidente
Fecha Creación: 2018-03-20 04:50:18



La opción Ver detalle muestra en un modal la información descrita. Si se le da clic en Descargar, se tiene el documento o archivo que se subió al sistema para dar soporte al incidente.
Después de mostrar todos los módulos se mostrará el panel que tienen los roles Líder y Miembro, primero se tienen las opciones que maneja el Líder:



Y el del panel Miembro, el cual tiene restringido el acceso a creación de Incidente y Grupos de Trabajo.


localhost/proyecto/public/
HECC COURRIER
Dashboard
Mi Cuenta
Mensajes
Incidentes
Lista de Incidentes
Grupos de Trabajo
Dashboard / My Dashboard
1 Nuevos Mensajes en Bandeja de Entrada!
Ver Detalles
3 Incidentes Abiertos por solucionar.
Ver Detalles
Barras de Incidentes
Incidentes en el último mes
3.0
2.5
2.0
1.5
1.0
0.5
0
Resueltos
Cerrados
Cancelados
3
Incidentes Abiertos
0
Incidentes Resueltos
0
Incidentes Cerrados
0
Incidentes Cancelados
localhost/proyecto/public/#collapseWorkGroups