

Manual de Soporte y Asistencias

Soporte y Asistencias

Las **Soporte y Asistencias**, esta como todas las demás opciones del menú cuenta con opciones para **Agregar, Buscar, Ver, Actualizar y Borrar**, eso lo hace dentro de la **Tabla** que maneja la información, en este caso **Perfil de Usuario**.

7.- Soporte y Asistencia

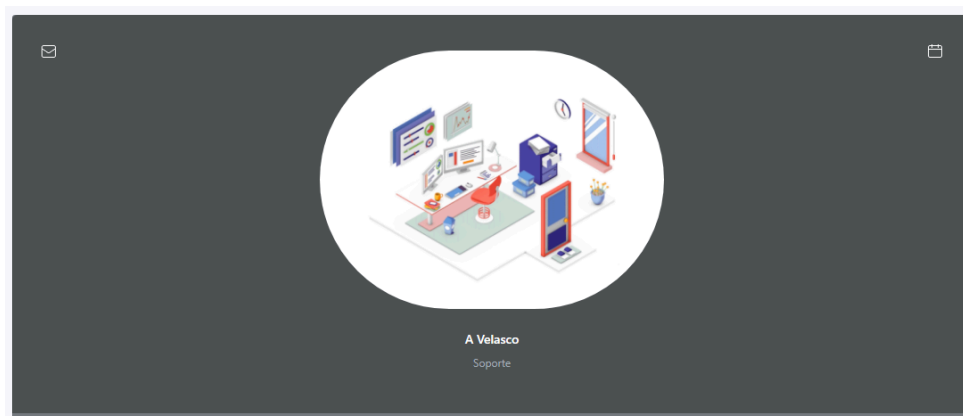
-  Perfil de Usuario
-  Tickets 8
-  Administración de Usuarios
-  Administración del Servidor

Perfil de Usuario

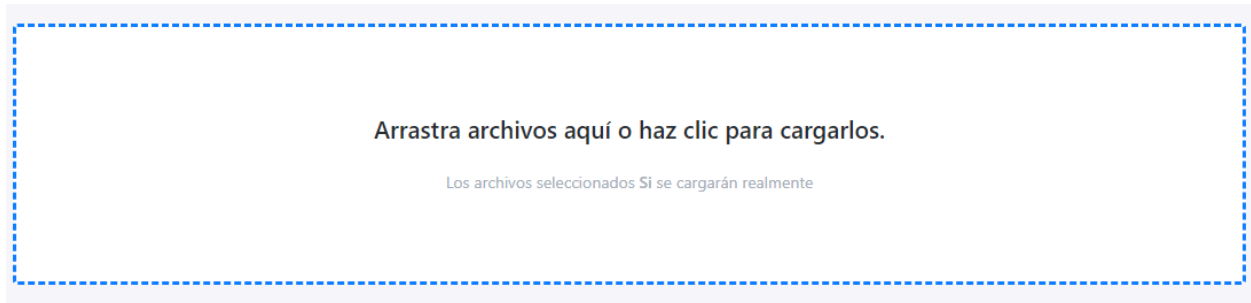
El Perfil de Usuario tiene las siguientes opciones: Ver Perfil, Subir Documentación, Documentación, Cambiar Contraseña, Actualizar Datos, Cambiar Foto de Perfil, Cerrar Sesión y Salir.



La opción de **Ver Perfil** solo muestra una barra con la fotografía del usuario en esta parte estaría la opción de redes sociales privadas peor por lo pronto aun esta en desarrollo.



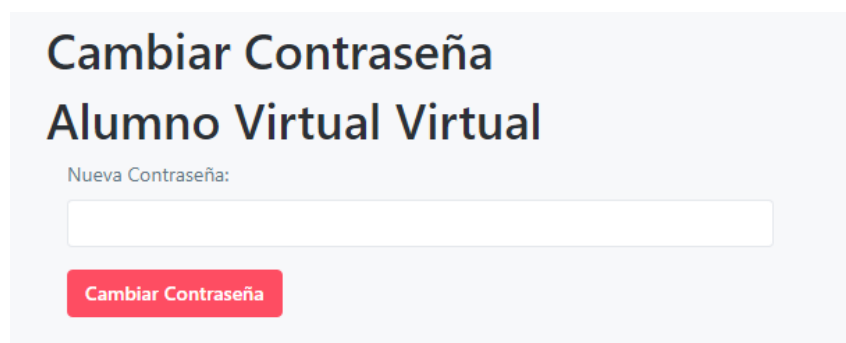
La opción de **Subir Documentación** es un dropzone para arrastrar y soltar, esta parte nos permite pedir la documentación del Usuario necesaria para que este laborando con nosotros no hay forma de eliminar la documentación que el usuario suba una vez arriba la documentación no podrá ser eliminada.



La opción de **Documentación** es la vista dentro de una tabla de la información documental que el usuario está cargando al sistema lo cual el administrador podrá ver o descargarla para su uso personal.

| ID | Tipo de Documento | Ruta del Archivo | Fecha de Subida | Estado | Detalles |
|----|---|--|---------------------|-----------|----------|
| 1 | application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document | userdoc/1/cisaexam-mocktestquestions-1-160408192828.docx | 2024-03-20 10:28:27 | Pendiente | ninguno |

La opción de **Cambiar Contraseña** es la forma práctica que tiene el usuario para cambiar contraseña las veces que este desee sin restricciones y de manera sencilla solicitando solamente la nueva contraseña una sola vez y genera el cambio.



Cambiar Contraseña

Alumno Virtual Virtual

Nueva Contraseña:

Cambiar Contraseña

La opción de **Actualizar Datos** es un formulario que permite al usuario actualizar los datos de su cuenta de usuario para que el sistema tenga la información actualizada en todo momento para los usos de le convenga a ambas partes.

Actualizar Datos

Nombre:
Alumno Virtual

Apellido:
Virtual

CURP:
Virtual

Sexo:
Masculino

Fecha de Nacimiento:
12/12/2023

Correo Electrónico:
alumnovirtual3@esforzados.com

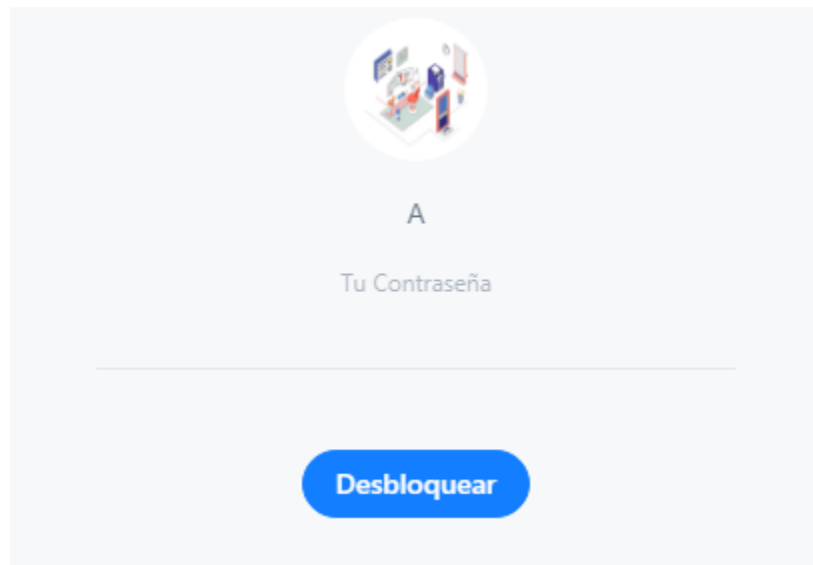
Dirección:

La opción de **Cambiar Foto de Perfil** es un dropzone para arrastrar y soltar la foto de perfil que realiza el cambio en cuanto cargue la nueva fotografía para tu perfil soporta todos los formatos de imágenes.

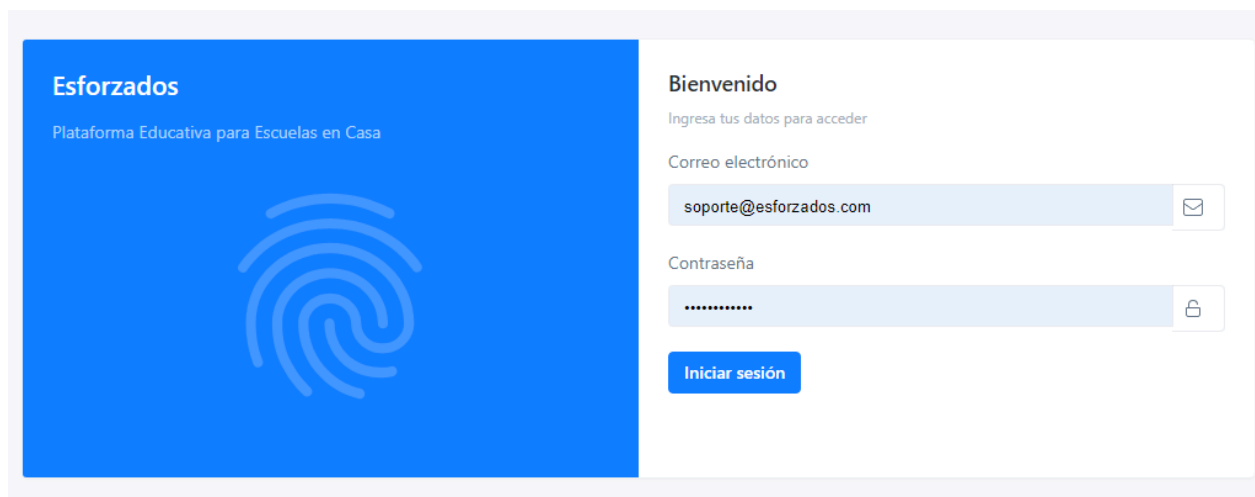
Arrastra archivos aquí o haz clic para cargarlos.

Los archivos seleccionados Si se cargarán realmente

La opción de **Cerrar Sesión** es la capacidad que tiene el usuario para pausar su navegación en caso de que necesite ir a otro lugar pero dejar la sesión abierta, pero detiene todo proceso activo en el instante de usar esta opción por tal motivo para usarla cerciorarse de que no está realizando nada en el sistemas.

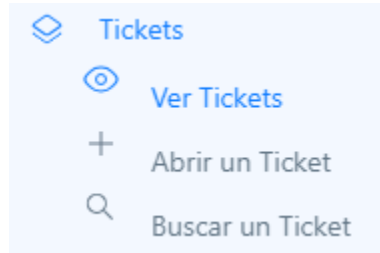


La opción de **Salir** es la opción que cierra toda la sesión que el usuario tiene con el sistema para iniciar de nuevo o salir de la sesión esta te lleva al inicio para nuevo acceso.






Tickets

Los Tickets tienen las siguientes opciones: Ver Ticket, Abrir un Ticket, Buscar Ticket, cada una de estas opciones tiene su pagina independiente.



¿Cómo ver Tickets?:

Esto es aun mas simple solo seleccionas en el menú izquierdo la opción que indica Ver Tickets y te llevará a visualizar los datos en una tabla como la que verás a continuación.

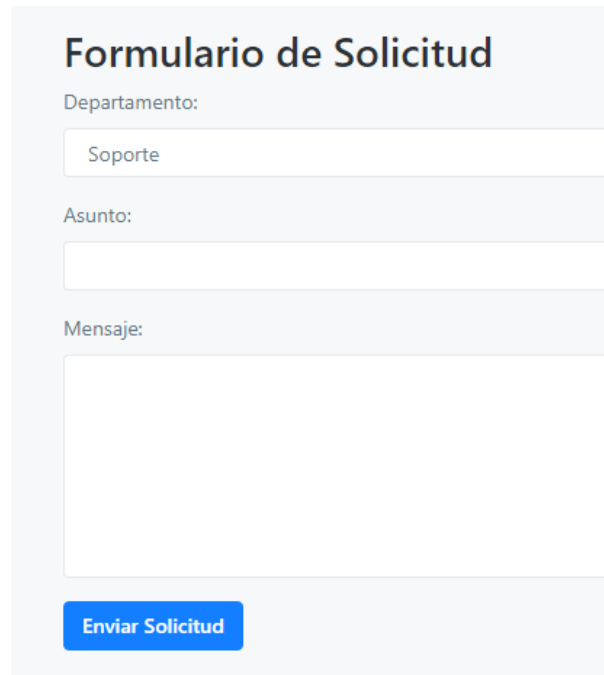
| Usuario | Departamento | Tema | Mensaje | Estado | Creado | Responder | Editar | Cerrar |
|---|--------------|-----------------------|---|---------|------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------|
|  | Soporte | Saludos | estas en la universidad? los docentes necesitan el alta en hacienda | Abierto | 2024-04-12 10:14:12 | Responder | Editar | Cerrar |
|  | Soporte | al compartir archivos | ver que funcione las vistas temporales en la fecha especificada | Abierto | 2024-03-30 14:12:42 | Responder | Editar | Cerrar |
|  | Soporte | boleta | que aparesca el promedio final | Abierto | 2024-03-29 12:16:55 | Responder | Editar | Cerrar |

Una vez identificado puedes realizar acciones sobre cualquier registro, acciones como **Responder**, **Editar** y **Cerrar**.

¿Cómo Abrir un Ticket?:

Abrir un Ticket es sencillo porque al darle clic en el botón de Abrir te lleva a la página que contiene la opciones a seleccionar que es la de departamento y luego ese formulario tiene un conjunto de campos que necesita para que esté en línea es muy

intuitivo solo llena los campos que se te piden en cada área identificada por el nombre del campo que tiene relación a la **Tabla Tickets** y que cada campo describe y ubica a la **Ticket** que agregas.



Formulario de Solicitud

Departamento:
Soporte

Asunto:

Mensaje:

Enviar Solicitud

A Continuación describo la tabla **Carreras**, sus campos y con una descripción del porque necesitamos esa información para nuestro registro.

- **Id:** Identificador único para cada ticket de soporte.
- **IdUsuario:** ID del usuario que creó el ticket.
- **Departamento:** Departamento al que se dirige el ticket (Soporte, Administración, Finanzas, Recursos Humanos, Ventas, Marketing, Servicio Social, Otros).
- **Asunto:** Asunto del ticket.
- **Mensaje:** Mensaje detallado del ticket.
- **Estado:** Estado actual del ticket (Abierto, En Progreso, Cerrado).
- **Creado En:** Fecha y hora de creación del ticket.
- **Actualizado En:** Fecha y hora de la última actualización del ticket.

¿Como Buscar Tickets?:

La opción de Buscar es intuitiva se te pide el asunto del ticket y te presenta la información referente a las carreras de esa escuela con todos sus campos en una tabla

con los campos organizados en Vertical y los registros en Horizontal y dentro de cada campo los **datos**.

Buscar Ticket por Asunto

Asunto del Ticket:

Buscar

Al consultar el asunto tendrás esta información del ticket con una tabla inferior de todas las respuestas que el tinkerbell haya generado

Buscar Ticket por Asunto

Asunto del Ticket:

Buscar

| Usuario | Departamento | Asunto | Mensaje | Estado | Creado el | Actualizado el | Acciones |
|---|--------------|-------------|---|---------|---------------------|---------------------|---|
|  | Soporte | Las boletas | Podrás hacer que el tamaño de la página corresponda con la imagen del alumno y que tenga las calificaciones en sus materias para eso asignarle sus calificaciones trabaja con el usuario 40 | Cerrado | 2023-12-11 00:14:06 | 2023-12-27 12:50:28 | Editar Responder Cerrar |


| Usuario | Respuesta | Fecha de Respuesta |
|---|--|---------------------|
|  | ya se hizo solo falta checar como quedaria la boleta de primaria | 2023-12-21 11:45:22 |

Es aquí que tienes la capacidad de **Responder**, **Editar** y **Cerrar** el ticket.

¿Cómo Responder Ticket?:

Para Responder debes de darle clic en el botón verde de **Responder** y te abrirá una página con la opción después de la descripción del ticket de Responder Ticket esta tiene un campo Texto donde puede agregar tu comentario y despues dar clic en **Enviar Respuesta** y veras debajo de esta una tabla con la imagen del usuario que la genero y las respuestas generadas.

Ticket


| Usuario | Departamento | Asunto | Mensaje | Estado | Creado el | Actualizado el | Acciones |
|---|--------------|---------|---|---------|------------------------|------------------------|--|
|  | Soporte | Saludos | estas en la universidad? los docentes necesitan el alta en hacienda | Abierto | 2024-04-12 10:14:12 | 2024-04-16 10:13:42 | Editar Cerrar |

Responder Ticket

Respuesta:

[Enviar Respuesta](#)

Respuestas del Ticket

| Usuario | Respuesta | Fecha de Respuesta |
|--|--|------------------------|
| 21  | No necesitan alta ya que las altas en hacienda a tribullenna pagos y tú no pagas amenos que pagarás entonces si para expediente recibos por el salario | 2024-05-12 23:20:28 |

También podrás **Editar** o **Cerrar** el Ticket..

¿Cómo Editar o actualizar Ticket?

Editar o Actualizar es sencillo porque al darle clic en el botón de actualizar dentro de las acciones te lleva a la página que contiene el formulario para actualizar y ese formulario tiene un conjunto de campos pero en esta vez contienen datos del registro consultado es muy intuitivo solo modifica los campos que deseas actualizar y deja los demás como deseas que queden.

Actualizar Ticket de Soporte

Departamento:

Asunto:

Mensaje:

Estado:

Actualizar Ticket

¿Cómo cerrar un Ticket?:

Al darle clic en el botón rojo de **Cerrar** te llevará a la ventana que solo te permite modificar el estado del ticket y su estado es en **Activo, En Progreso** y **Cerrado**, aquí puedes colocar el cerrado y darle clic en cerrar ticket para que se deje de ver en la lista de tickets.

Cerrar Ticket de Soporte

Departamento:

Soporte

Asunto:

boleta

Mensaje:

que aparesca el promedio final

Estado:

Abierto

Cerrar Ticket

Administración de Usuarios para asignarlo a su Escuela

Esta opción te permite tener el control sobre los usuarios de la plataforma o de tu escuela o instituto educativo.

Administración de Usuarios para asignarlo a su Escuela

- [Nivel de Usuario](#)
- [Ver Usuarios Permitidos](#)
- [Ver Usuarios No Asignados](#)
- [Asignar Usuarios a Escuela](#)
- [Migra Usuarios a Escuela](#)

La opción de **Nivel de Usuario** es para percibir tu usuario y veas con qué institutos educativos o escuelas está vinculado y tiene derechos y responsabilidades sobre estos.

Nivel de Usuario

Nombre: A Velasco

Escuela: ESCUELA INFANTIL ESFORZADOS PREESCOLAR

Nombre: A Velasco

Escuela: ESCUELA BIBLICA INFANTIL MRVA PRIMARIA

Nombre: A Velasco

Escuela: ESCUELA PRIMARIA HOMESCHOOLING MRVA

Nombre: A Velasco

Escuela: ESCUELA SECUNDARIA HOMESCHOOLING MRVA

Nombre: A Velasco

Escuela: CURSOS EN LÍNEA DE BACKEND

Nombre: A Velasco

Escuela: ESCUELA BACHILLERATO HOMESCHOOLING MRVA

Nombre: A Velasco

Escuela: CURSOS EN LÍNEA

[Regresar al Menú de Administración](#)

La opción de **Ver Usuarios Permitidos** no permite ver todos los usuarios y las escuelas a las que estos pertenecen, además puedes eliminarlo con el botón rojo de eliminar y el usuario eliminado ya no podrá acceder a esa escuela.

Usuarios Permitidos

| Nombre | Escuela | Accion |
|----------------|---------------------------------------|----------|
| Lady Arguello | ESCUELA PRIMARIA HOMESCHOOLING MRVA | Eliminar |
| Lady Arguello | ESCUELA SECUNDARIA HOMESCHOOLING MRVA | Eliminar |
| Alumno Backend | CURSOS EN LÍNEA DE BACKEND | Eliminar |

La opción de **Ver Usuarios No Asignados** nos da un formulario para asignar usuario no asignado a una escuela determinada, como puedes ver a continuación.

Asignar Usuarios No Asignados

Seleccionar Usuario:

Lady Teologia

Seleccionar Escuela:

CURSOS EN LÍNEA

Asignar Usuario

La opción de **Asignar Usuarios a Escuela nos** da un formulario para asignar usuario asignado a una escuela determinada, y poder asignarlo a otra escuela dentro de la misma plataforma como puedes ver a continuación.

Asignar Usuario a Escuela

Seleccionar Usuario:

Lady Arguello

Seleccionar Escuela:

ESCUELA INFANTIL ESFORZADOS PREESCOLAR

Asignar Usuario

La opción de **Migrar Usuarios a Escuela** nos permite migrar todos los usuarios a una escuela o cursos de la siguiente manera:

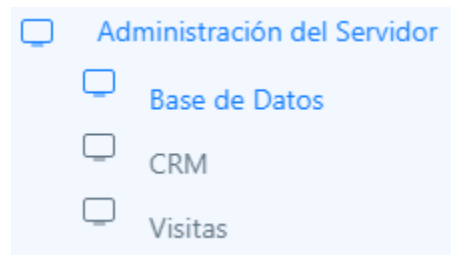
Selecciona la escuela a la que deseas agregar alumnos activos:

ESCUELA SECUNDARIA HOMESCHOOLING MRVA

Seleccionar

Administración del Servidor

Esta opción te permite tener el control sobre la base de datos de la plataforma, y es para respaldar la base de datos y restaurar la base de datos aún versión respaldada anterior le informo que esto debe de tener mucho cuidado porque puede por un error perder sus datos por lo que los respaldos deberían de ser en horario sin usuarios activos.



Administración de la Base de Datos

- -----
- [Crear Copia de Seguridad](#)
- [Restaurar desde una Copia de Seguridad](#)
- [Borrar Copia de Seguridad](#)
- [Historial de Copias de Seguridad](#)
- -----
- [Analizar las Tablas](#)
- [Verificar la Integridad de las Tablas](#)
- [Reparar las Tablas](#)
- [Optimizar las Tablas](#)
- [Mostrar la Estructura de las Tablas](#)
- -----
- [Ejecutar Consulta y Exportar a CSV](#)

La opción de **Crear Copia de Seguridad** nos permite crear la copia del día al hacer clic en en enlace y nos lleva a la página siguiente:

Copia de Seguridad

Respaldo realizado con éxito.

En el Archivo: backup_2024-05-26_12-40-45.sql

[Regresar al Menú Administrativo](#)

La opción de **Restaurar desde una Copia de Seguridad** nos permite restaurar de una copia de la base de datos y nos lleva a la página siguiente:

Archivos de Respaldo

Seleccionar Respaldo: backup_2024-05-26_12-40-43.sql

[Regresar al Menú Administrativo](#)

La opción de **Borrar Copia de Seguridad** nos permite restaurar de una copia de la base de datos y nos lleva a la página siguiente:

Selecciona la copia de la Base de Datos a eliminar

- backup_2024-05-14_12-42-59.sql
- backup_2024-05-18_13-47-28.sql
- backup_2024-05-23_11-00-48.sql
- backup_2024-05-24_13-48-55.sql
- backup_2024-05-26_12-40-43.sql

[Regresar al Menú Administrativo](#)

La opción de **Historial de Copias de Seguridad** nos permite ver las copia de la base de datos que hemos hecho y nos lleva a la página siguiente:

Historial de Copias de Seguridad

- backup_2024-05-14_12-42-59.sql
- backup_2024-05-18_13-47-28.sql
- backup_2024-05-23_11-00-48.sql
- backup_2024-05-24_13-48-55.sql
- backup_2024-05-26_12-40-43.sql

[Regresar al Menú Administrativo](#)

La opción de **Analizar las Tablas, Verificar la Integridad de las Tablas, Reparar las Tablas, Optimizar las Tablas y Mostrar la Estructura de las Tablas.** nos permite ver la estructura de la base de datos para tener el conocimiento de lo que ocurre en la integridad del archivo que contiene nuestros datos para tomar las medidas correspondiente y nos lleva a la página siguiente que nos despliega esto:

Informe de Análisis de Tablas

| | |
|---|----|
| <code>esforzad_edu.Academies</code> | OK |
| <code>esforzad_edu.AccessControl</code> | OK |
| <code>esforzad_edu.Activities</code> | OK |

La opción de Ejecutar Consulta y Exportar a CSV nos permite realizar una consulta simple o compleja y exportar los datos a un archivo CSV se ura en caso de reportes de estado específico.

Ejecutar Consulta y Exportar a CSV

Consulta SQL:

[Regresar al Menú Administrativo](#)

Visitas

Esta opción te permite ver la cantidad de peticiones al tu dominio que ha hecho y verificar desde donde te están consultando, utilizado para campañas centralizadas

Reportes: 8357

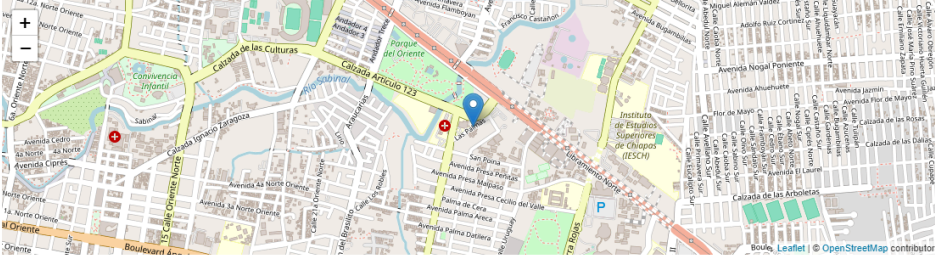
-  [Taxi para la Conferencia](#)
-  [Reporte del Visitas](#)
-  [Buscar por ID](#)

La opción de **Taxi para la Conferencia** es un enlace para que puedas determinar por medio de la plataforma la ubicación del usuario para eventos, obteniendo los permisos del mismo usuario para poder ubicarlo de forma legal.

Bienvenido a la Conferencia en Esforzados

Por favor, comparte tu ubicación para que podamos enviarte un vehículo.

[Compartir Ubicación](#)



Ubicación obtenida correctamente:
 Latitud: 16.7575552
 Longitud: -93.0873344
 Dirección: Las Palmas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 29044, México
 Código Postal: 29044

[Confirmar Ubicación](#)

La opción de **Reporte de Visitas** nos permite ver la ubicación de todos los accesos 911 o **Taxi para la Conferencia** de los usuarios que nos permitieron saber su ubicación.

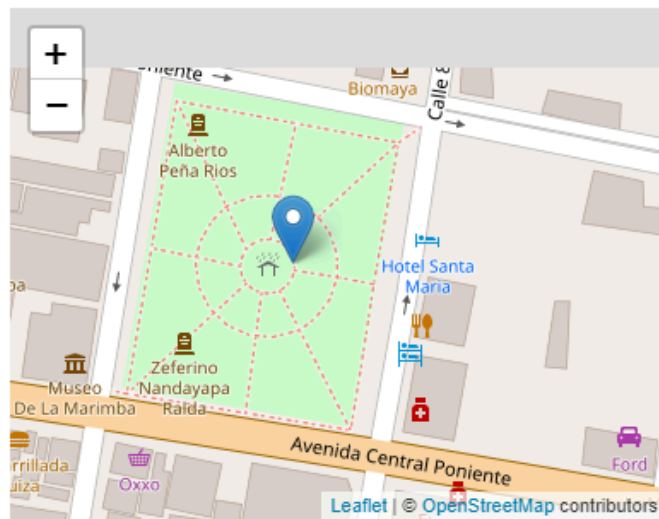
Ir a la Búsqueda de Reporte

Haga clic en el enlace para realizar una búsqueda:

[Ir a la página de búsqueda](#)

Reporte Confirmados

| ID | Latitude | Longitude | Browser | Platform | Timepage |
|------|----------|-----------|---|----------|----------|
| 6439 | 16.7553 | -93.1233 | Google Chrome version: 123.0.0.0 reports: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/123.0.0.0 Mobile Safari/537.36 | linux | 00:00:01 |



La opción de **Buscar por ID** es para saber cuantos acceso hemos tenido y poder consulta el número de identificador del acceso en el rango que sea menor o igual del número de perote que aparece en la ventana.

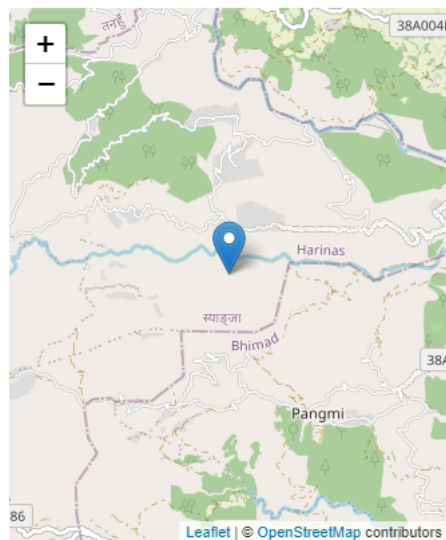
Reporte # : 8357

Reporte

Buscar por ID:

Buscar

| ID | Latitude | Longitude | Browser | Platform | Timepage |
|------|----------|-----------|--|----------|----------|
| 8357 | 28.0124 | 83.9979 | Google Chrome version: 120.0.0.0 reports: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0 Safari/537.36 | windows | 11:57:50 |



Por el momento la versión de este manual está actualizada hasta el 27 de mayo del 2024