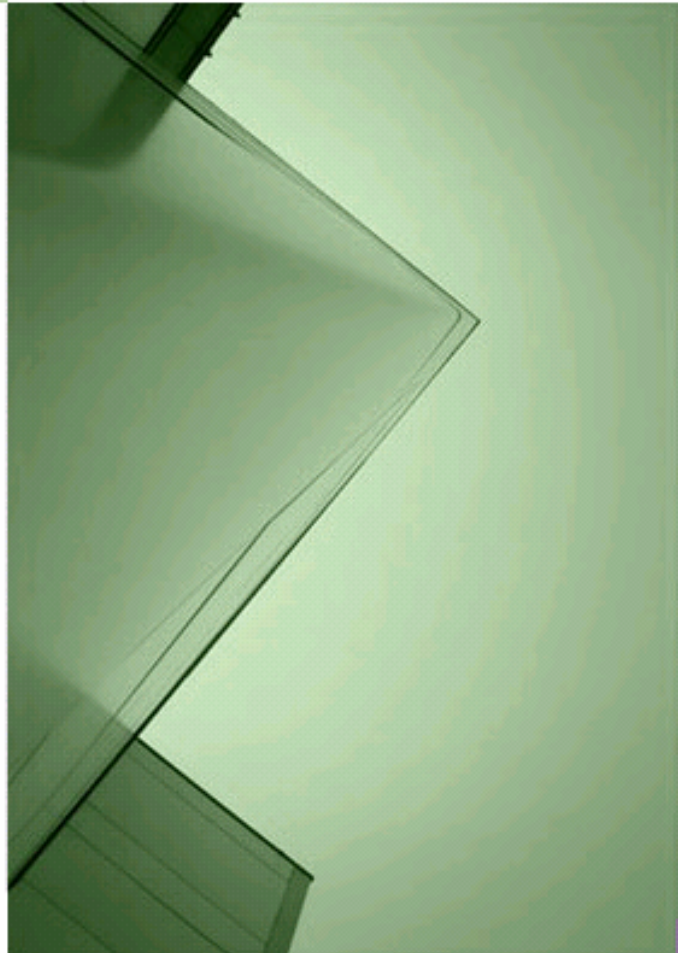


MANUAL DEL USUARIO Versión 0.7 - 05/06/2006

Gal(i)tec
Consultores Informáticos

CONTROL DE
INCIDENCIAS
v.0.7

1. Antes de instalar:
Requisitos.
2. Instrucciones de
Instalación.
3. Utilizando
Control de
Incidencias.
4. Obteniendo
Soporte.
5. Conclusión.



✚ Antes de instalar: Requisitos

Para el correcto funcionamiento de la aplicación “Control de Incidencias” será necesario tener una máquina funcionando en un sistema *Microsoft Windows 2000/XP/2003* con conexión a Internet.

Tener instalado *Microsoft .NET Framework 2.0*, en caso contrario, o de disponer de una versión anterior la propia aplicación se lo descargará de Internet para actualizarse.

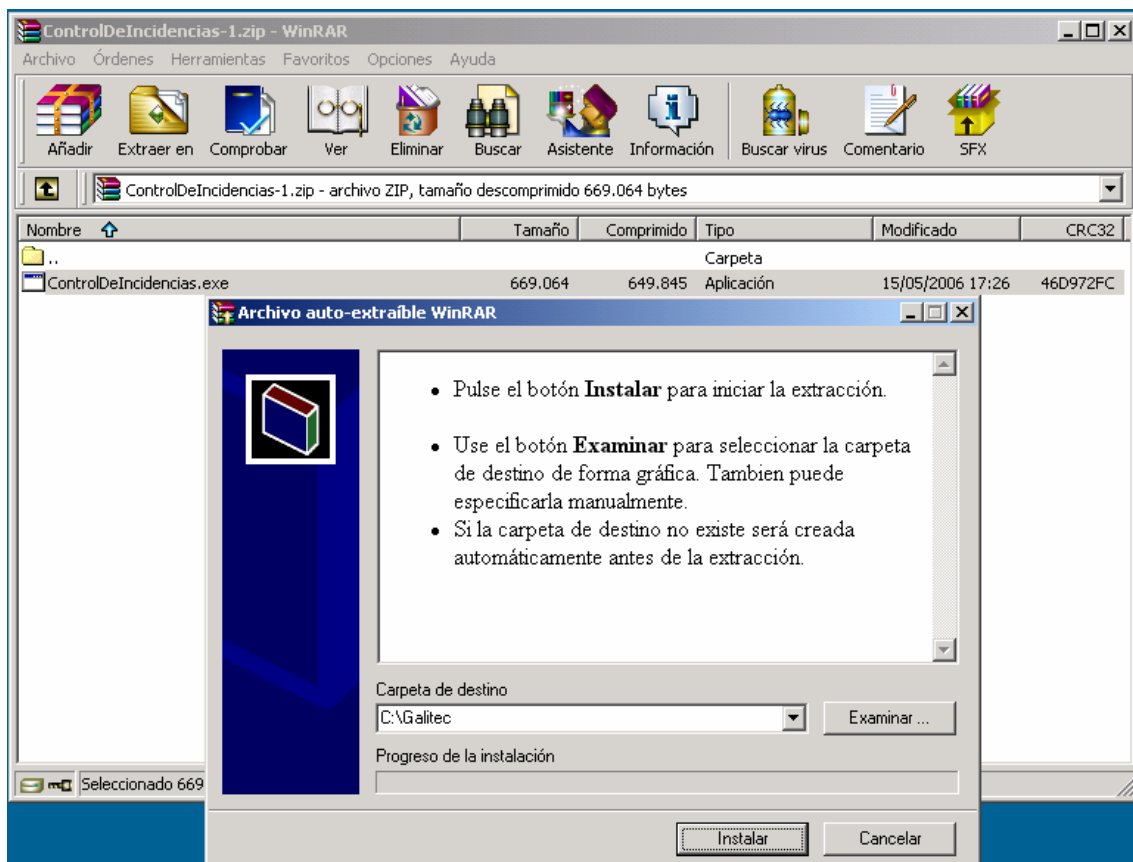
Para poder enviar los datos al servicio de atención técnica de Galitec Consultores S.L. es necesario tener Microsoft Outlook o bien Microsoft Outlook Express instalado y correctamente configurado para poder enviar correos en la máquina en la que se ejecuta la aplicación.

✚ Instrucciones de instalación

Si se cumplen los requisitos anteriormente citados la aplicación es auto instalable.

Bastará con Abrir el fichero comprimido y ejecutar "ControlDeIncidencias.exe", después pulsar el botón “instalar” y el programa comenzará con su instalación, a continuación se buscaran los componentes que necesita y si no los encuentra en la máquina, los descargará automáticamente de Internet.

Al concluir la instalación, la aplicación se ejecutará por primera vez y podremos empezar a usarla.

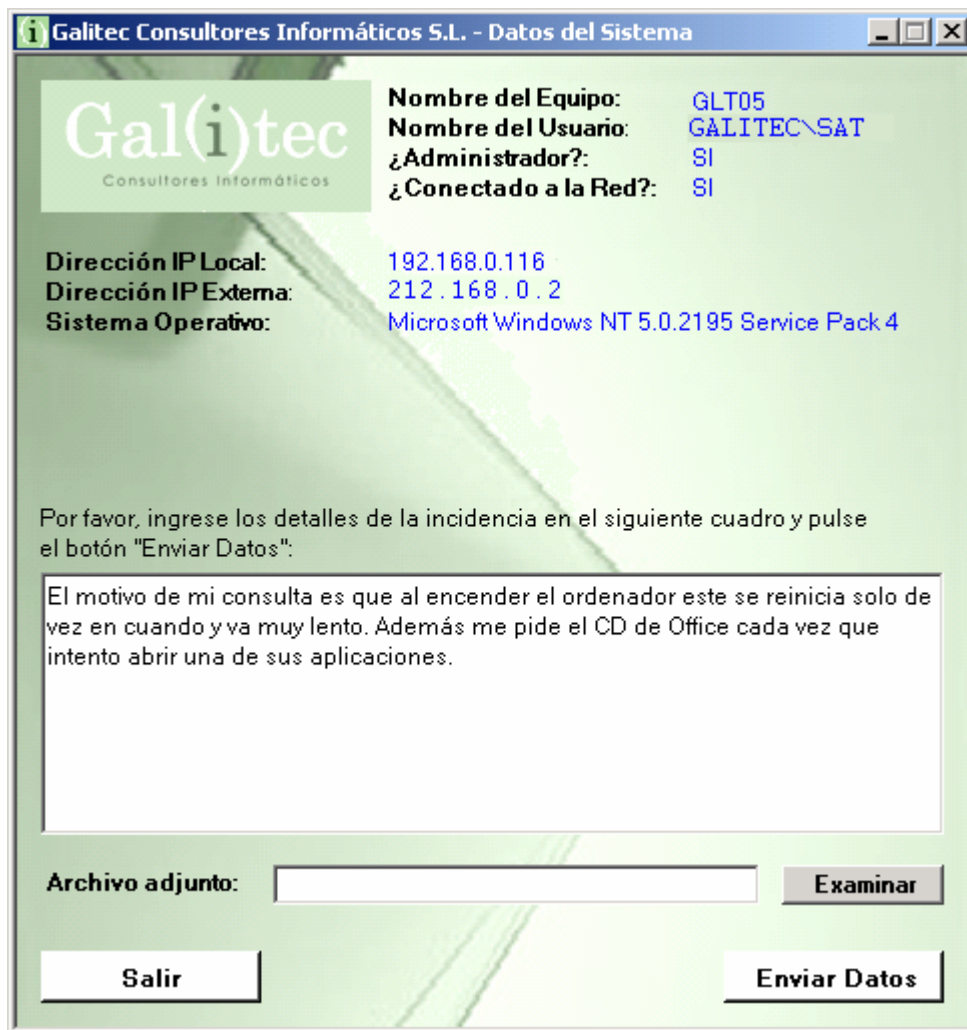


Utilizando Control de Incidencias

La aplicación nos muestra por una parte, datos del equipo en el que se ejecuta y versión del sistema operativo. Por otra parte nos muestra datos de la red a la que está conectado el equipo.

Estos datos serán muy útiles al *servicio de atención técnica* para resolver cualquier problema con la mayor transparencia para el usuario y a la mayor brevedad posible.

Además, el usuario puede ampliar los detalles de la incidencia usando la caja de texto habilitada a tal efecto antes de enviar los datos.



Galitec
Consultores Informáticos

Nombre del Equipo: GLT05
Nombre del Usuario: GALITEC\SAT
¿Administrador?: SI
¿Conectado a la Red?: SI

Dirección IP Local: 192.168.0.116
Dirección IP Externa: 212.168.0.2
Sistema Operativo: Microsoft Windows NT 5.0.2195 Service Pack 4

Por favor, ingrese los detalles de la incidencia en el siguiente cuadro y pulse el botón "Enviar Datos":

El motivo de mi consulta es que al encender el ordenador este se reinicia solo de vez en cuando y va muy lento. Además me pide el CD de Office cada vez que intento abrir una de sus aplicaciones.

Archivo adjunto: **Examinar**

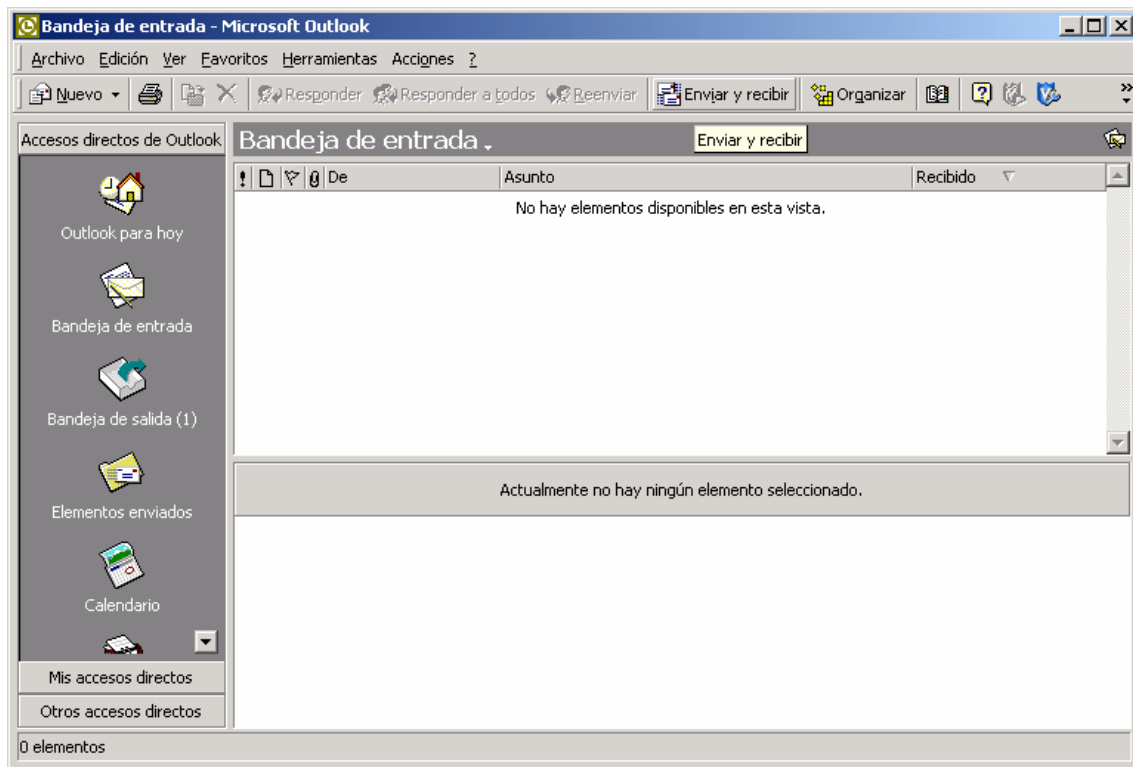
Salir **Enviar Datos**

Por otro lado, si se ve oportuno enviar también una captura de pantalla o cualquier otro fichero que aporte más datos sobre la incidencia puede hacerlo seleccionándolo tras pulsar el botón “examinar”.

Una vez completada la pantalla inicial y por último tan sólo hay que pulsar en “Enviar Datos” para que se envíe el informe sobre la incidencia a la dirección de correo de servicio técnico de *Galitec Consultores S.L.* Y esperar a que aparezca el mensaje “Mensaje Enviado a Galitec”.



Aceptamos y automáticamente se habrá enviado un email a sat@galitecconsultores.com. Podemos abrir nuestro cliente de correo predeterminado para comprobar que se ha completado la tarea con éxito. El mail enviado lo podemos ver en *elementos enviados* o bien, si todavía no ha salido, en la *bandeja de salida*.



Para cerrar la aplicación *Control de Incidencias* podremos hacerlo pinchando en la “X” o con el propio botón “Salir”.

Obteniendo soporte

Si tienes cualquier pregunta o sugerencia puedes contactar con nosotros en galitec@galitecconsultores.com. Estaremos encantados de proporcionarte soporte para aplicaciones comerciales o cualquier otro tipo de consulta. Contacta con nosotros para conocer los términos de uso. Gracias.

Conclusión

Control de Incidencias es una pequeña aplicación que pretende agilizar la solución de los problemas informáticos que puedan surgir en una organización haciendo llegar al técnico responsable en tiempo real los datos necesarios para afrontar el problema lo más directamente posible y en el menor tiempo.