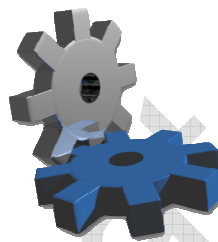


Easy Sat 2006



Documentación del producto

Easy Sat 2006 v1.1
Easy Sat Server 2006 v1.1
Procública Soluciones de Software
info@procubica.com
<http://www.procubica.com>

Contenidos

Introducción
Filosofía de funcionamiento
Requerimientos
Requerimientos para Windows 98
Instalación del Servidor
Instalación del Cliente
Primer inicio
Interface de usuario
Creación de incidencias
Creación de acciones
La ventana de consultas
Configuración de Cliente
Administración de Servidor
Configuración de Puertos
Informes y estadísticas
Rendimiento y tamaño de la Base de Datos
Copias de seguridad
Desinstalación de cliente y servidor
Informe de posibles fallos
Licencia

Introducción

Easy Sat 2006 es una aplicación diseñada y pensada para la gestión de incidencias y acontecimientos generalmente en servicios técnicos medianos y pequeños. Esto supone que la limitación aparente de este sistema empieza al exceder un volumen superior a las 200 incidencias por técnico mensuales, o las 2000 incidencias mensuales en total. Estas características están detalladas en la sección Rendimiento y tamaño de la Base de Datos.

Estos números hacen que Easy Sat 2006 sea una opción competitiva frente a otras soluciones básicas que, al igual que esta, no estén basadas en un sistema de base de datos relacional (SGBD)

La idea de Easy Sat 2006 es la de un sistema de gestión básico, de fácil y rápida instalación que proporcione acceso desde múltiples clientes a un conjunto más o menos amplio de datos.

Easy Sat 2006 esta compuesto por un componente servidor basado en un Servicio de Microsoft Windows, y un componente cliente siendo este una aplicación Windows normal.

Por defecto el componente servidor estará activo tras la instalación y escuchará las peticiones de los clientes por el puerto 13031. La forma de cambiar el puerto de escucha esta detallada en la sección Configuración de puertos.

Para un correcto funcionamiento, un cliente debe poder comunicarse con el equipo donde este instalado el servidor, por el puerto configurado. En caso de haber Routers, Proxys, Firewalls, etc. estos deberán tener el puerto de escucha abierto, para permitir la comunicación de los clientes Easy Sat 2006.

Filosofía de funcionamiento

Cuando un usuario desea agregar una incidencia, primero inicia su aplicación cliente, después inicia en esta la sesión con su usuario y su contraseña. A continuación rellena el formulario de altas con los datos deseados y pulsa en el botón de Agregar. En este momento los datos de incidencia se envían al servidor, el cual está escuchando de forma secuencial las peticiones de los clientes. Este crea la incidencia en los archivos de almacenamiento y devuelve una confirmación al cliente. La manera secuencial que tiene el servidor de escuchar las peticiones implica que solo puede atender una petición a la vez. Esto es casi transparente para los usuarios, ya que el servidor puede atender muchas peticiones por segundo, las cuales pone en cola de espera hasta que sean procesadas. De esta manera, la consistencia de la base de datos es muy alta, ya que ningún usuario puede acceder al mismo dato de forma simultánea.

Los usuarios pueden realizar cualquier tipo de consultas, ya sea de incidencias propias o de incidencias dadas de alta por otros usuarios. Todos los usuarios pueden efectuar acciones a todas las incidencias, pero todas estas acciones quedarán firmadas por el usuario en cuestión.

Tanto incidencias como acciones almacenarán la fecha y hora de creación. Estos datos son tomados del ordenador que hace de servidor Easy Sat Server, de modo que un usuario no podría efectuar una acción con una fecha u hora distinta a la del servidor. No es posible en esta versión borrar o modificar incidencias ni acciones. Lo que se hace en el ciclo de vida de una incidencia es cambiarle el estado hasta que se encuentre en estado "Resuelta".

Estados, tipos de incidencia, empresas, marcas y modelos de equipos a los que se da soporte son todos campos absolutamente configurables.

Se pueden crear tantos usuarios como sea necesario. Los usuarios en los cuales su nombre de usuario contenga la cadena "root", son usuarios administradores y tendrán acceso a la impresión de informes detallados de toda la base de datos y a la configuración del servidor donde estén dados de alta.

En caso de que un administrador eliminase todos los usuarios root del servidor, sería imposible volver a acceder a la configuración de ese servidor, de modo que Easy Sat 2006 creará un usuario "Defaultroot" para evitar este problema.

Requerimientos

Easy Sat 2006 no requiere una velocidad de proceso especial ni mucha memoria Ram. El único requerimiento es que el PC donde se ejecute, tenga instalado Microsoft .NET Framework 2.0 ya que este software esta desarrollado con la plataforma de Microsoft .NET Este software viene incluido en el CD de distribución y además se puede descargar de la página de Microsoft <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=es&FamilyID=0856eacb-4362-4b0d-8edd-aab15c5e04f5>

Para la creación de informes es necesario que esté instalado Crystal Reports Redistributable for Framework 2.0, el cual esta incluido en el paquete de instalación y se instalará automáticamente en caso de no estar presente en el sistema.

Easy Sat 2006 incluye un sistema de peticiones por correo electrónico, el cual redacta un mensaje de forma automática y lo envía directamente a Microsoft Outlook. La versión compatible con esta función es la de Microsoft Outlook 2003, y en caso de no estar presente, Easy Sat 2006 mostrará un error en el momento de utilizarla.

Easy Sat Server 2006 tan solo necesita Microsoft .NET Framework 2.0. En cuanto a Hardware, si requerirá una mayor potencia de procesador si deseamos que atienda a muchas peticiones de clientes. Esto esta detallado en la sección Rendimiento y tamaño de la Base de Datos.

Requerimientos para Windows 98

En equipos con Windows 98 los requerimientos son los mismos y además es necesario tener instalado Microsoft Data Access Components 2.8 o superior. Este software viene incluido en el CD de distribución y además se puede descargar de la página de Microsoft <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=es&FamilyID=6c050fe3-c795-4b7d-b037-185d0506396c>

Hay que tener en cuenta que Windows 98 no admite Microsoft Office 2003, de modo que la función de envió de peticiones por correo electrónico no funciona en Windows 98.

Instalación del Servidor

Primero es necesario decidir donde se va a instalar. El servicio de Easy Sat Server 2006 debe estar instalado en un PC accesible por la red desde los equipos cliente. El sistema Easy Sat 2006 funciona sin problemas a través de Internet, siendo el único requerimiento que este abierto y accesible para los clientes, el puerto de escucha. El puerto de escucha de Easy Sat Server viene preconfigurado, y por defecto es el 13031. Para cambiar dicha configuración consulte la sección Configuración de puertos.

Una vez decidido el lugar de instalación, es necesario ejecutar el programa de instalación incluido en el CD setup.exe

La primera pantalla del programa de instalación solicita si se instalará la parte Cliente, la parte Servidor, o ambas. El programa de instalación no necesita de una explicación especial.

En versiones anteriores de Easy Sat Server 2006 los archivos necesarios y de base de datos se instalaban en la carpeta de sistema, normalmente C:\Windows\System32. Desde la versión 1.1 todos los archivos, tanto de cliente como de servidor, se almacenan en la carpeta de instalación del programa, dejando el sistema de archivos totalmente limpio.

Una vez instalado, se crearán varios archivos de los cuales destacamos los siguientes, suponiendo que la carpeta instalación es C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006

C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006\ESS2006\ConfigES2006.ADSXml
Fichero de configuración de la conexión.

C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006\ESS2006\ServerSetup.ADSCry
Fichero encriptado de configuración de servidor.

El primero contiene los datos de conexión, básicamente para configurar el puerto de escucha. El segundo fichero es el más importante, ya que contiene usuarios, contraseñas, configuraciones, etc. Este fichero esta encriptado y solo puede ser leído por el propio servicio Easy Sat Server. Es posible hacer copia de seguridad de estos ficheros, para conservar o migrar configuraciones.

Además de estos ficheros, Easy Sat Server creará una nueva carpeta dentro de la carpeta:
C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006\ESS2006\ESSData
donde se almacenaran todos los datos de incidencias y acciones. Es posible hacer copias de seguridad de esta carpeta, simplemente copiando los archivos.

En la sección Copias de seguridad se especifica cuales son las copias posibles y las ubicaciones de todos los datos.

Una vez instalado, el servicio Easy Sat Server se inicia automáticamente, y se reiniciará cada vez que el PC arranque, con lo cual no requiere de ningún tipo de supervisión.

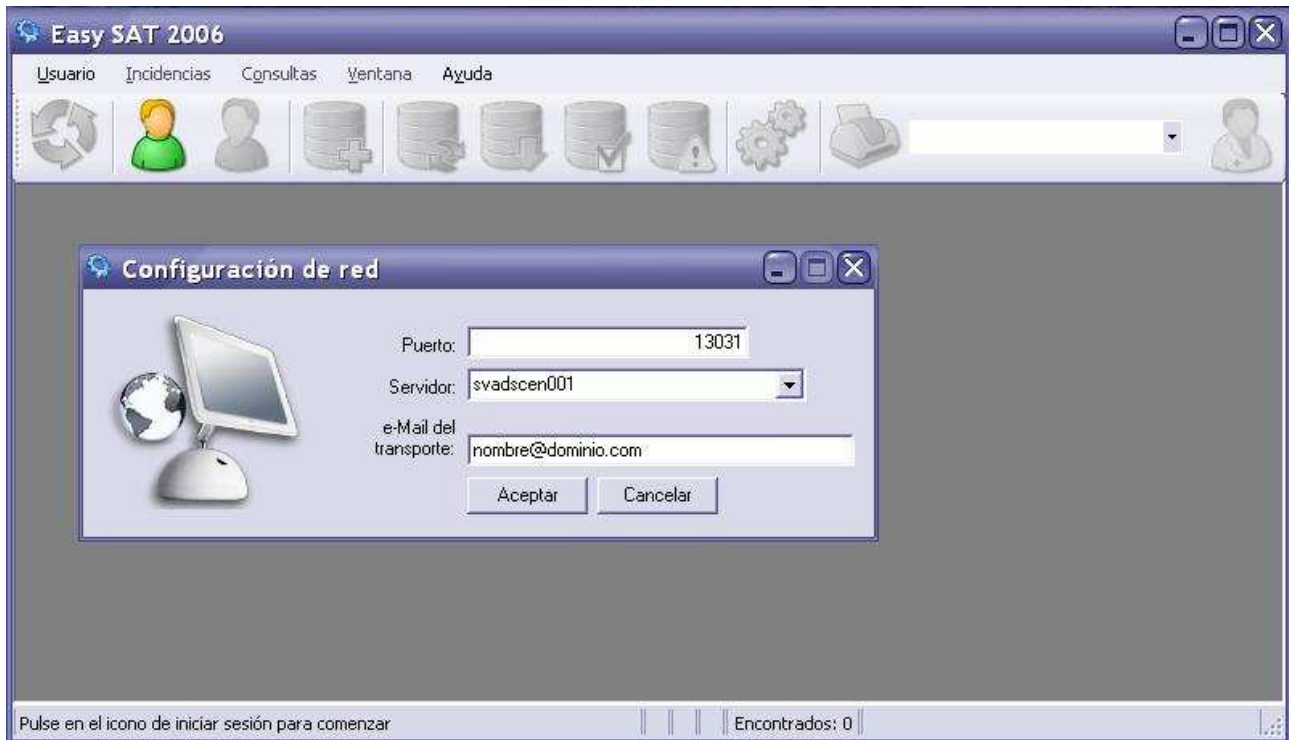
Instalación del Cliente

Para instalar el cliente es necesario ejecutar el programa de instalación que se encuentra en el CD de Easy Sat 2006 llamado setup.exe. Dicho programa no requiere de instrucciones adicionales. Tenga en cuenta que es posible instalar este software para todos los usuarios, o solo para el usuario desde el que se hace la instalación. Una vez instalado se creará un grupo de programas llamado ADS en el que se encuentra el acceso directo al programa.



Primer inicio

La primera vez que se ejecuta Easy Sat 2006, el programa esta configurado para buscar un servidor en la máquina donde se ejecuta. Para cambiar esta configuración pulse antes de iniciar sesión en el menú Usuario/Configuración



En esta ventana podrá configurar el puerto por el que escucha el servidor, y el nombre o dirección IP. Al pulsar en aceptar, estos valores se almacenaran en la configuración del cliente en caso de poder conectar con el servidor introducido. Esta opción se utiliza para cambiar se servidor siempre que se desee ya que almacena todos los servidores con los que se ha conseguido conectar.

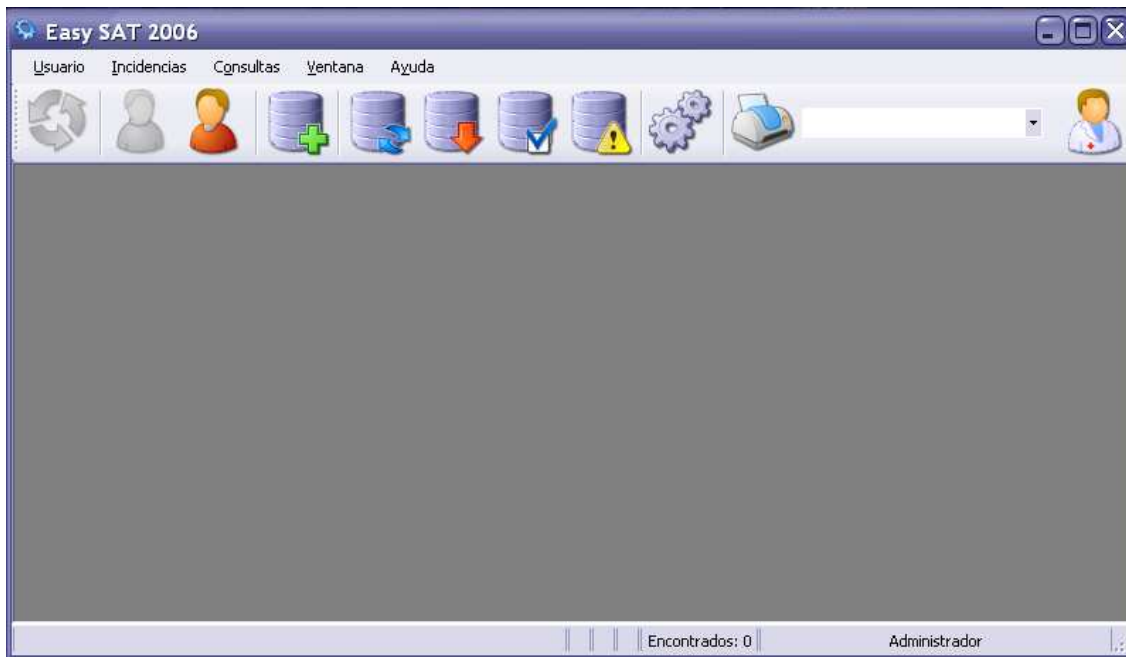
En el momento en que la configuración de red es correcta, ya se puede hacer el primer inicio de sesión. Esto es posible desde la opción correspondiente del menú de usuario, o desde el único icono activo. Para este inicio de sesión, lo normal es utilizar el usuario "root" el cual tiene como contraseña por defecto también la palabra "root". Es muy importante cambiar la contraseña desde el primer momento.

El tercer valor de configuración se corresponde con la dirección de correo electrónico donde deseamos hacer las peticiones al encargado de transporte.

Interface de usuario

La interface de usuario de Easy Sat 2006 es extremadamente intuitiva y permite un acceso rápido a las funciones personales más necesarias del técnico que ha iniciado sesión.

La utilidad de los iconos de acceso directo descritos de izquierda a derecha es la siguiente:



Regenera una consulta. Solo se pueden regenerar las consultas realizadas a través de los iconos de acceso directo.



Inicia la sesión. Esta desactivado cuando la sesión ya esta iniciada.



Cierra la sesión.



Icono para la creación de una nueva incidencia.



Realiza una consulta de todas las incidencias personales.



Realiza una consulta de las incidencias personales que se encuentre en estado pendiente.



Realiza una consulta de las incidencias personales que ya estén resueltas.



Realiza una consulta de las incidencias personales que tengan una prioridad alta o máxima.



Inicia el menú de configuración del servidor al que se está conectado actualmente. Esta opción está solo disponible para usuarios administradores.



Inicia el menú de impresión de informes y estadísticas. Esta opción al igual que la anterior está solo disponible para usuarios administradores.



Muestra la ayuda en pantalla.

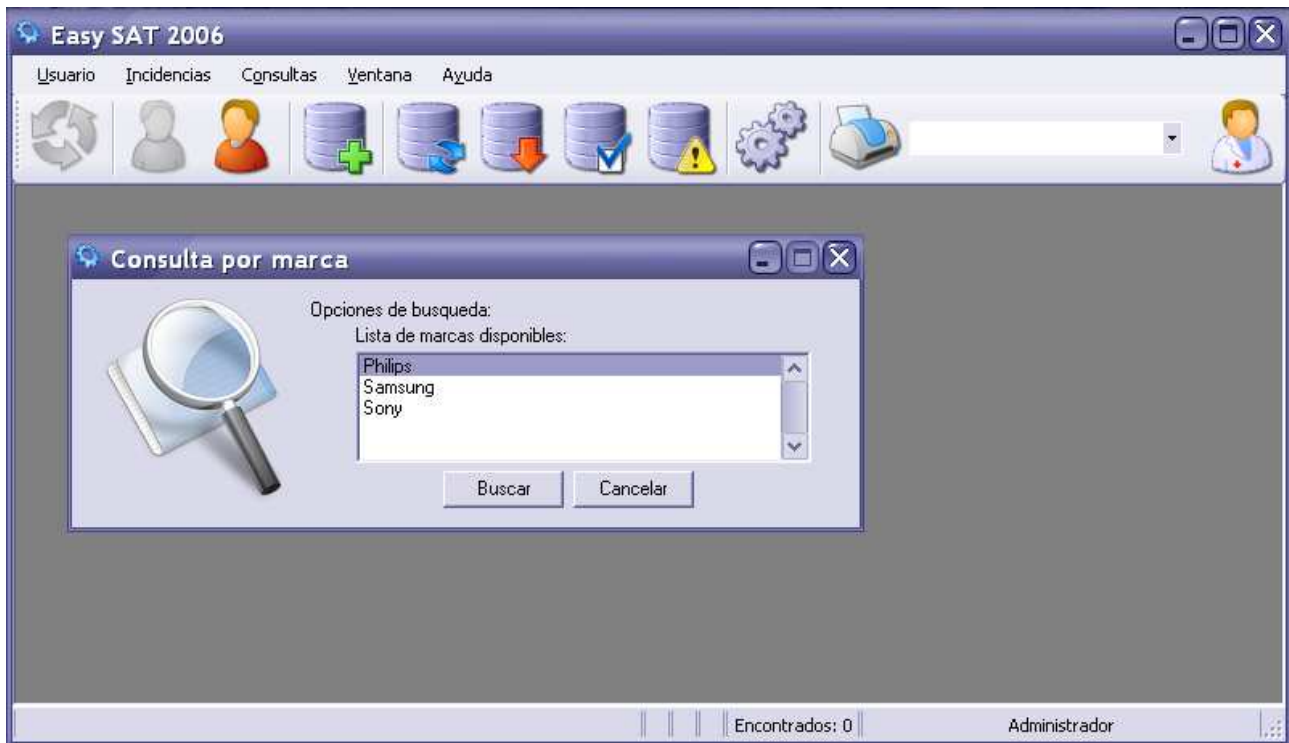
El menú de selección que hay antes del icono de ayuda, permite seleccionar entre las ventanas de consulta que estén abiertas.

La barra inferior muestra cuántas incidencias tiene la ventana de consulta activa y el nombre completo del usuario que inició sesión.

Dentro de la barra de menús encontramos el menú para la gestión del usuario que inició sesión, el cual permite iniciar y cerrar la sesión al igual que cambiar la contraseña.

El menú “Incidencias” permite realizar las mismas consultas que utilizando los iconos.

El siguiente menú, el de “Consultas” muestra opciones para realizar todo tipo de consultas, por nombre del técnico, contenido, estado, fecha, etc.



La última opción de este menú, “Buscar palabra” esta activa solo cuando hay una ventana de consulta activa y sirve para resaltar con texto subrayado rojo y fondo blanco, los detalles de las incidencias que coinciden con el texto buscado.

El menú ventana permite minimizar, cerrar y organizar todas las ventanas abiertas.

Creación de incidencias

Es posible crear una incidencia simplemente pulsando sobre el icono correspondiente o mediante el menú Incidencias/Nueva incidencia.

Esto muestra una ventana en la que se piden los datos que definen la incidencia.

The screenshot shows the 'Easy SAT 2006' application window with a menu bar (Usuario, Incidencias, Consultas, Ventana, Ayuda) and a toolbar. The 'Nueva incidencia' menu item is selected. The 'Creación de nueva incidencia' dialog box is open, containing the following fields:

- Ciudad:** Benito Suarez
- Dirección:** Las coletas, 52 - 1ª A
- Teléfono:** 941202120
- Móvil:** 600202130
- Mail:** beni@gmail.com
- CIF:** 10500400F
- C.P.:** 32011
- Empresa:** Particular
- Datos:**
 - Tiempo empleado: 15
 - Severidad: Media
 - Tipo de incidencia: Hardware
- Equipo:**
 - Marca: Samsung
 - Modelo: [empty]
- Recogida:**
 - Dirección: Las coletas, 52 - 1ª A
 - C.P.: 32011 (checkbox checked: Igual que la del cliente)
 - Notas: [empty]
- Descripción de la incidencia:** El cliente solicita que revisen su equipo.

Buttons: 'Agregar incidencia' and 'Cancelar'. Bottom status bar: 'Encontrados: 0' and 'Oswaldo Vález'.

Los menús desplegados muestran las opciones configuradas en el servidor. Es importante introducir el tiempo empleado en minutos para poder hacer un seguimiento estadístico de cada incidencia. Si no se introduce este valor, el tiempo empleado por defecto será de 0 minutos. Al pulsar en "Agregar incidencia" el programa creará la incidencia y mostrará el Id relacionado para posteriores consultas.

En este momento podemos hacer una consulta de las incidencias personales de modo que se mostrará la incidencia recién creada en una ventana de consulta.

Es aconsejable configurar en el menú de configuración todas las marcas y modelos que se desea tener acceso en las altas de incidencias. No obstante si se desea se pueden añadir pulsando en el botón correspondiente dentro del cuadro "Equipo", de modo que si al abrir una incidencia de un equipo determinado, este no está en la lista, se puede añadir fácilmente sin necesidad de pedirlo a un administrador.

Easy SAT 2006 - [Mis Incidencias]

Usuario Incidencias Consultas Ventana Ayuda

Mis Incidencias (4)

Id	Usuario	Equipo	Datos	Descripcion	Fecha	Estado	Severidad	Tecnico
0	Pepe Pérez 900100200 600100200 pepe@perez.com	Philips P70	Empresa: Particular Calle: Alcalá, 52 Tipo: Hardware Min. empleados: 120	El ordenador se reinicia continuamente e impide trabajar. Tiene garantía InSitu.	25/01/2007 18:08	Resuelta	Alta	Oswaldo Vález
1	Emilio Paz 987504030 0	Samsung	Empresa: Particular Calle: La estrada, 12 Tipo: Hard Monitor Min. empleados: 5	El monitor no enciende	25/01/2007 18:16	Abierta	Baja	Oswaldo Vález
2	Paco Trueno 0 0	Samsung	Empresa: Particular Calle: Las amapolas, 33 Tipo: Soft Ofimatica	Reinstalación de Office.	25/01/2007 18:18	En proceso	Minima	Oswaldo Vález

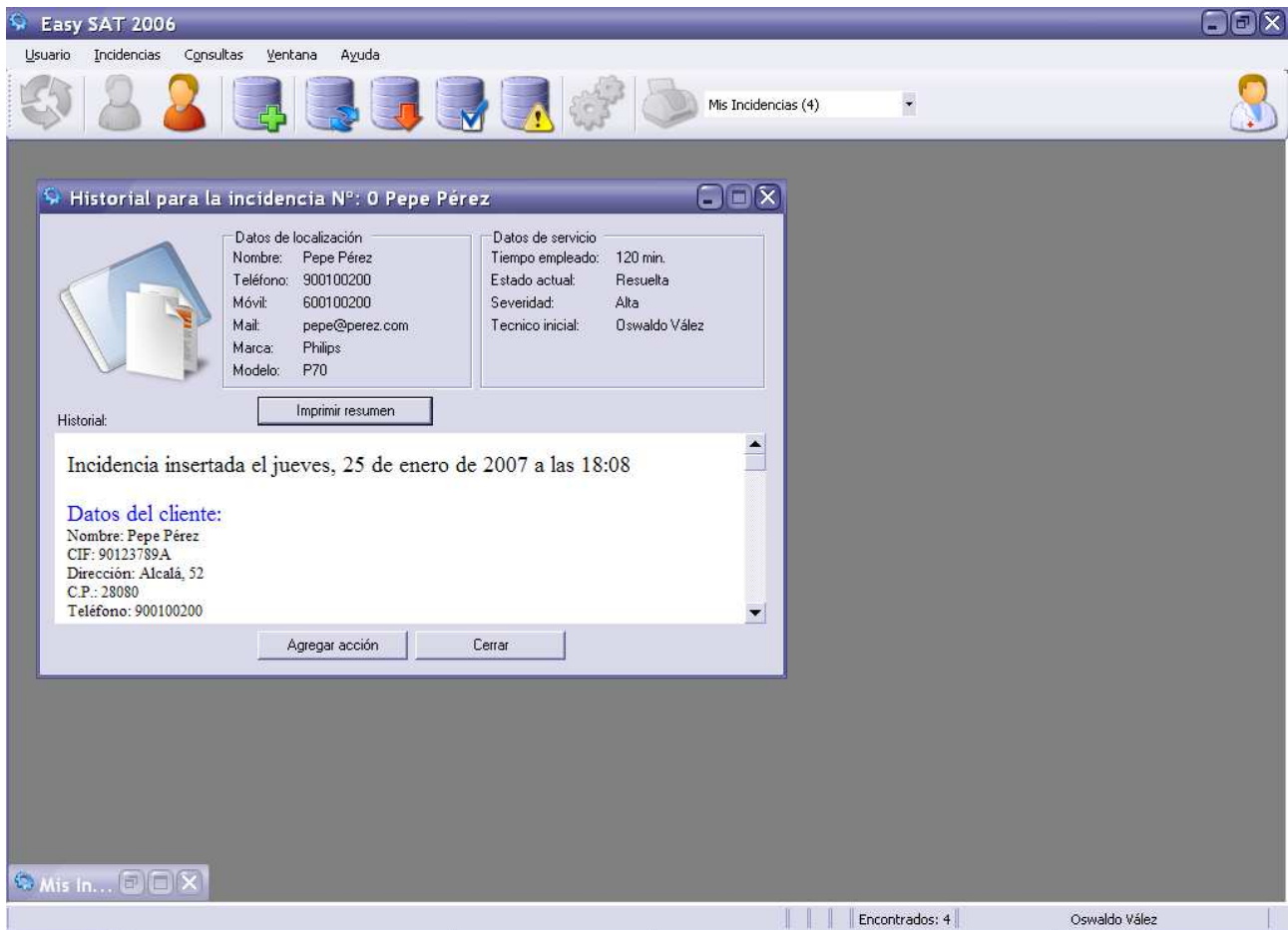
Fecha	Descripcion	Estado	Tiempo	Tecnico
25/01/2007 18:09:19	Se avisa al transporte para que recoja el equipo.	En proceso	10	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:09:44	Se recepciona el equipo en el almacén.	En proceso	5	Oswaldo Vález

Encontrados: 4 Oswaldo Vález

Al pulsar sobre cualquier incidencia veremos el historial. En la parte inferior de la ventana de consulta se muestra las acciones de la incidencia seleccionada arriba. En la imagen mostrada está seleccionada la incidencia 0 y en la parte inferior se ven dos acciones.

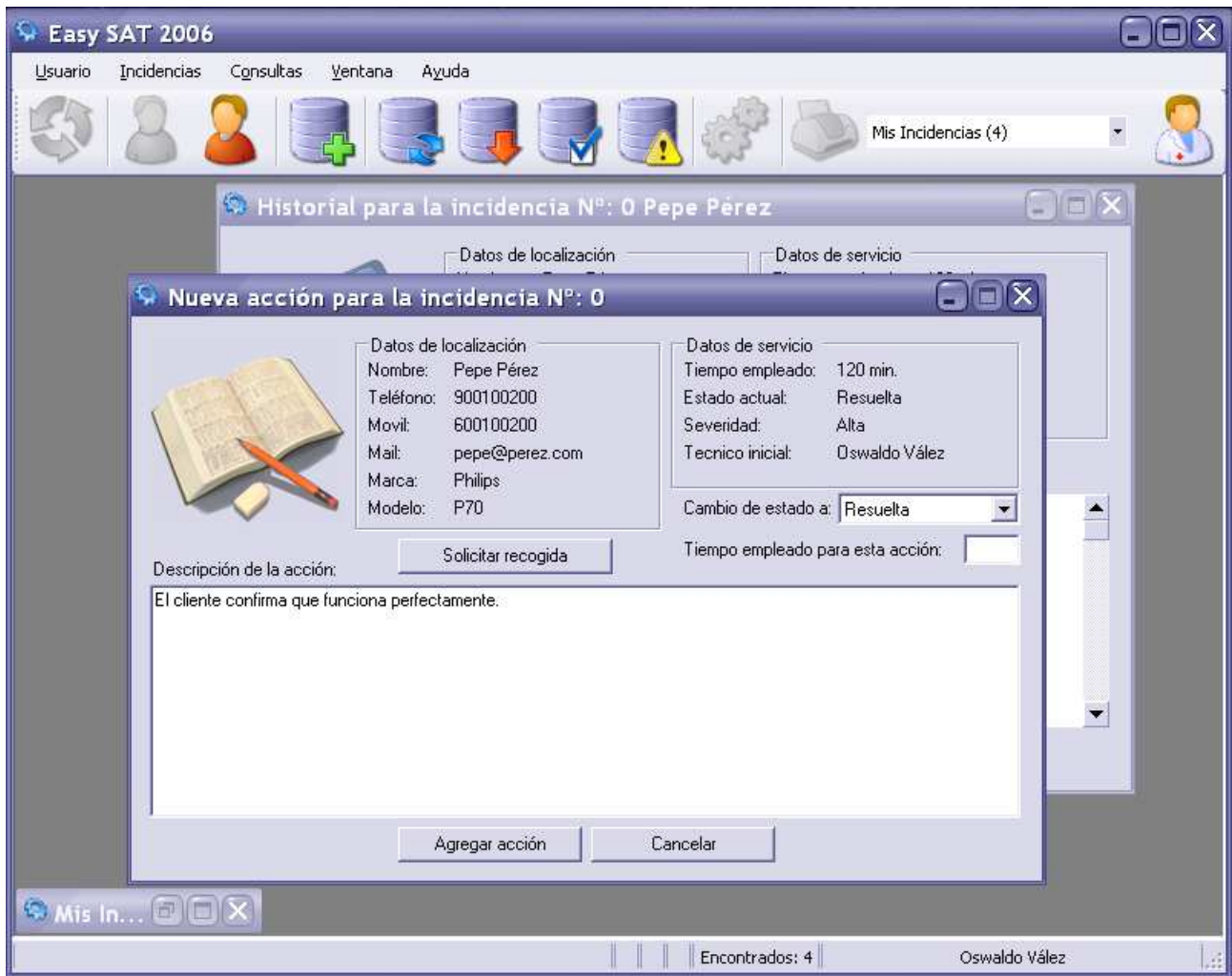
Creación de acciones

Para crear una acción sobre una incidencia debe hacer doble clic sobre la incidencia deseada en una ventana de consulta. De este modo se abrirá la ventana de historial de dicha incidencia.



El botón Imprimir resumen, muestra un informe detallado de esta incidencia y todas sus acciones, además de permitir imprimirlo.

En esta ventana se muestra todo el historial de acontecimientos para la incidencia seleccionada. El botón "Agregar acción" abrirá el formulario para una nueva acción.



Tan solo es necesario introducir la descripción de la acción, el nuevo estado, y los minutos empleados. Este tiempo se sumará al resto de acciones para hacer las estadísticas necesarias. Al pulsar en “Agregar acción” la acción es creada, pero no se mostrará en la ventana de consulta hasta que no se haga la consulta de nuevo o no se regenere la vista.

Easy SAT 2006 - [Mis Incidencias]

Usuario Incidencias Consultas Ventana Ayuda

Mis Incidencias (4)

Id	Usuario	Equipo	Datos	Descripcion	Fecha	Estado	Severidad	Tecnico
0	Pepe Pérez 900100200 600100200 pepe@perez.com	Philips P70	Empresa: Particular Calle: Alcalá, 52 Tipo: Hardware Min. empleados: 120	El ordenador se reinicia continuamente e impide trabajar. Tiene garantía InSitu.	25/01/2007 18:08	Resuelta	Alta	Oswaldo Vález
1	Emilio Paz 987504030 0	Samsung	Empresa: Particular Calle: La estrada, 12 Tipo: Hard Monitor	El monitor no enciende	25/01/2007 18:16	Abierta	Baja	Oswaldo Vález

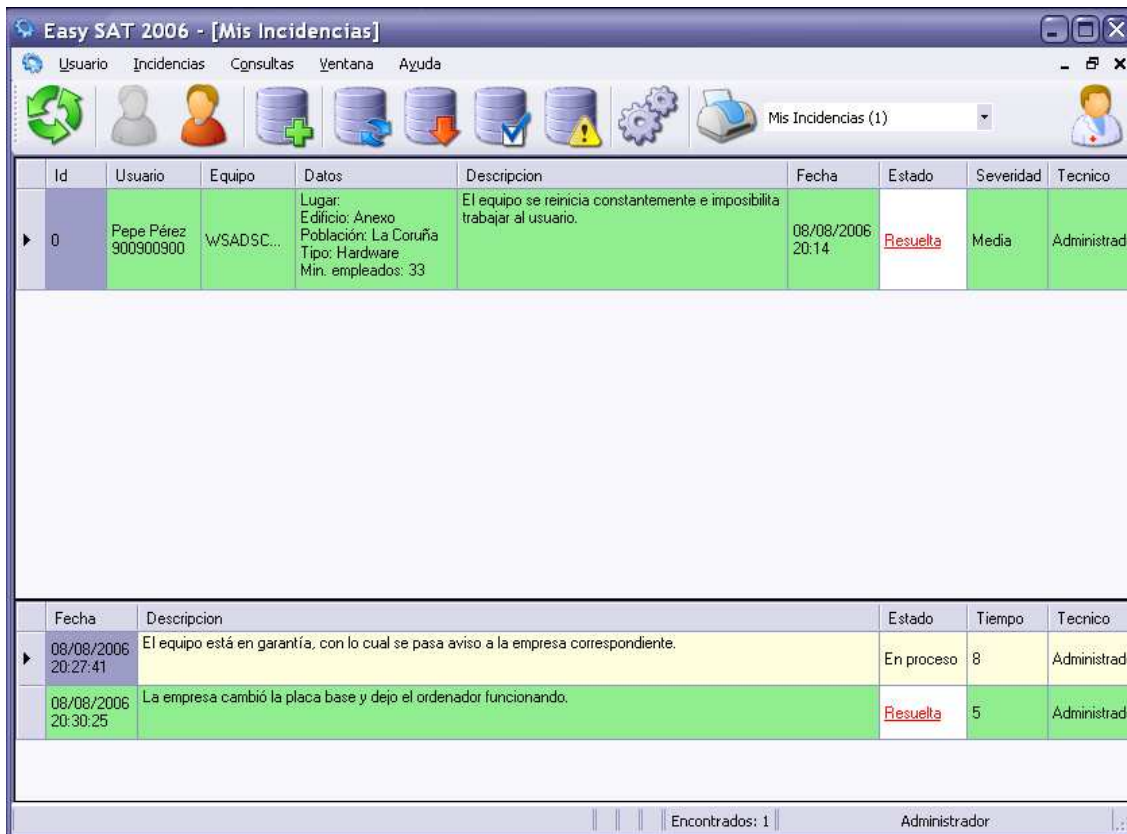
Fecha	Descripcion	Estado	Tiempo	Tecnico
25/01/2007 18:09:44	Se recepciona el equipo en el almacén.	En proceso	5	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:10:06	Pasado aviso al equipo de soporte.	En proceso	5	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:11:23	Se hacen pruebas con tarjetas instaladas. El modem esta quemado y hace que el equipo no funcione correctamente. Se pide un modem al mayorista.	En proceso	50	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:11:46	En espera de recibir nuevo modem.	Notif. Ext...	0	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:12:16	Instalado nuevo modem se deja el equipo en pruebas.	En proceso	30	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:12:51	El equipo funciona perfectamente. Se pasa aviso al transporte para entregar el equipo.	En proceso	5	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:13:28	El equipo se entregó correctamente y esta en producción en las oficinas de el cliente.	Resuelta	0	Oswaldo Vález
25/01/2007 18:39:00	El cliente confirma que funciona perfectamente.	Resuelta	0	Oswaldo Vález

Encontrados: 4 | Oswaldo Vález

Como se puede observar, el color de la incidencia cambia cuando se cambia su estado. Esto permite obtener una idea general del ciclo de vida de una incidencia con solo un golpe de vista. La ventana de consulta esta partida horizontalmente de modo que la parte inferior muestra las acciones sobre la incidencia seleccionada. Se pueden agregar nuevas acciones haciendo doble clic tanto en la incidencia como en una de sus acciones ya creadas.

La ventana de consultas

Cuando se hacen nuevas consultas, a veces es necesario realizar una búsqueda mas detallada en los resultados. Para ello esta la opción del menú Consultas/Buscar palabra. Esta opción permite buscar una o varias palabras en los resultados obtenidos en una ventana de consulta. Las palabras encontradas son resaltadas en color rojo con fondo blanco.



The screenshot shows the 'Easy SAT 2006 - [Mis Incidencias]' window. The menu bar includes 'Usuario', 'Incidencias', 'Consultas', 'Ventana', and 'Ayuda'. The toolbar contains icons for refresh, user, equipment, data, search, and help. A search filter 'Mis Incidencias (1)' is visible. The main table displays incident reports with columns for Id, Usuario, Equipo, Datos, Descripción, Fecha, Estado, Severidad, and Tecnico. The search results are filtered to show only incidents with the word 'resuelta' in the description.

Id	Usuario	Equipo	Datos	Descripción	Fecha	Estado	Severidad	Tecnico
0	Pepe Pérez 900900900	WSADSC...	Lugar: Edificio: Anexo Población: La Coruña Tipo: Hardware Min. empleados: 33	El equipo se reinicia constantemente e imposibilita trabajar al usuario.	08/08/2006 20:14	Resuelta	Media	Administrador

Fecha	Descripción	Estado	Tiempo	Tecnico
08/08/2006 20:27:41	El equipo está en garantía, con lo cual se pasa aviso a la empresa correspondiente.	En proceso	8	Administrador
08/08/2006 20:30:25	La empresa cambió la placa base y dejó el ordenador funcionando.	Resuelta	5	Administrador

Encontrados: 1 | Administrador

En la imagen vemos una búsqueda de la palabra “resuelta”. Teniendo en cuenta que fue escrita totalmente en minúsculas. Esto muestra que no importan las mayúsculas o minúsculas en las búsquedas de palabras.

El icono que se encuentra en la parte superior izquierda permite regenerar la vista. Tenga en cuenta que esta función solo esta disponible para las consultas realizadas con los iconos de la barra de iconos.

Configuración de Cliente

La única configuración disponible para el cliente en cuanto a conexión, es la configuración de puerto y de servidor para realizar la conexión con este. Esta opción se encuentra en el menú Usuario/Configuración y solo esta disponible cuando no se ha iniciado ninguna sesión.

Al presionar el botón de aceptar en la ventana de configuración, se comprobará la conexión con los datos proporcionados. Si la conexión tiene éxito, el servidor proporcionado se agregará a la lista de últimas conexiones de modo que se podrá seleccionar rápidamente en otra ocasión.

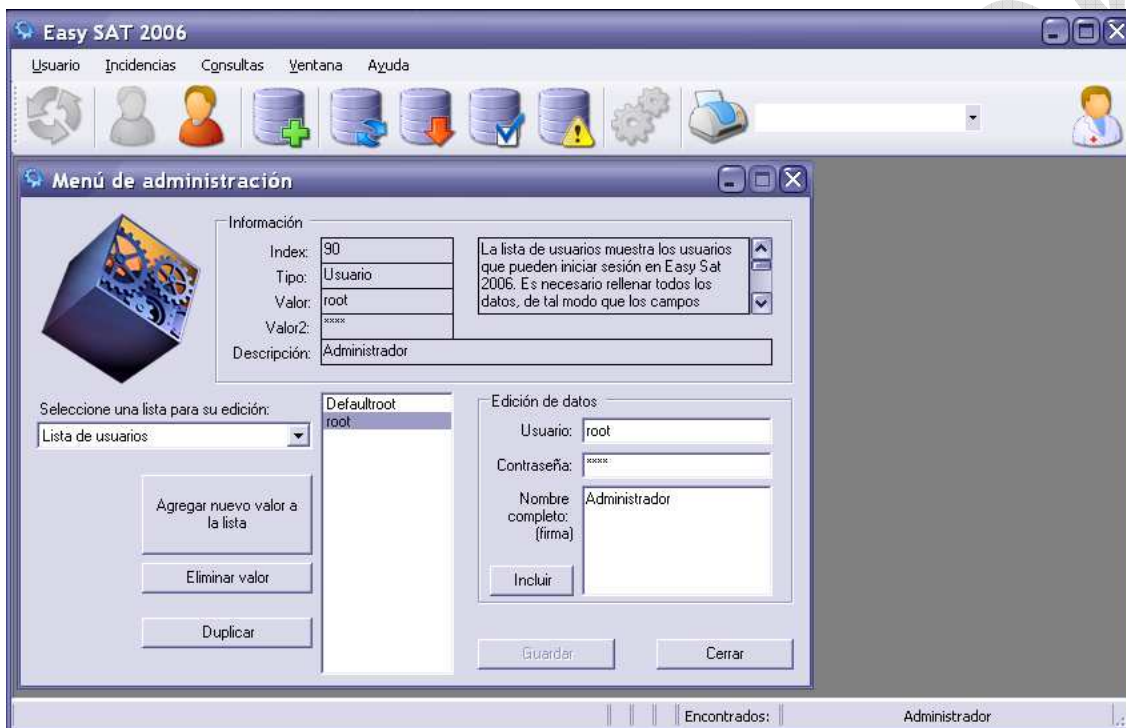
Además, en esta ventana es posible configurar la dirección de correo electrónico del encargado de transporte. En caso de solicitar mediante la aplicación el transporte de un equipo, Easy Sat 2006 utilizará la dirección proporcionada aquí.

Easy Sat 2006

Administración del Servidor

Para configurar el comportamiento de los clientes, es necesario configurar correctamente el servidor. Esto solo lo puede hacer un usuario administrador. Los usuarios administradores son aquellos que su nombre de inicio de sesión contiene la palabra “root”. Esta palabra debe estar en minúsculas, de modo que “pepeRoot” no es un usuario administrador, mientras que “PEPERoot” sí que lo es. Tenga en cuenta que un nombre de usuario del estilo “peperootperez” es un usuario administrador o incluso un nombre posible como “pedrotero”.

Al pulsar en el icono de configuración se muestra el menú de administración. Este menú contiene la configuración del servidor en el que se inició sesión.



A la izquierda se muestran las listas editables. Estas listas contienen la configuración que tendrán los clientes que se conecten al servidor en cuestión. Por ejemplo, si en la lista de marcas incluimos cuatro marcas de televisiones, estas cuatro marcas serán las que aparezcan en la lista de marcas al dar de alta una nueva incidencia. Las listas disponibles son las siguientes:

1. Lista de empresas. Contiene todas las empresas a las que se le pueden asignar una incidencia. Por defecto la lista contiene solo un valor: “Particular” y es usado para incidencias de clientes particulares. Pueden agregarse todas las empresas que se deseen.
2. Lista de estados. Contiene los estados por los que puede pasar una incidencia en su ciclo de vida.
3. Lista de marcas. Contiene las marcas de equipos que deben aparecer en el formulario de Nueva incidencia.
4. Lista de modelos. Contiene los nombres de los modelos de equipo que están relacionados con sus marcas y aparecerán al seleccionar una marca determinada.

5. Lista de niveles de severidad. Contiene todos los niveles de severidad con los que podemos dar de alta una incidencia.
6. Lista de tipos de incidencia. Contiene la lista de tipos de incidencia posibles.
7. Lista de usuarios. Contiene los datos de usuarios que pueden iniciar sesión en servidor al que estamos conectados.

La edición de estos valores es muy simple e intuitiva, de modo que están disponibles botones para agregar, eliminar, duplicar y guardar la configuración actual.

Por ejemplo, para agregar un nuevo valor a una lista, es necesario pulsar en el botón “Agregar nuevo valor” de modo que el cuadro de edición de datos se vaciará para poder introducir datos nuevos. Una vez introducidos, se incluirá en la lista si pulsamos el botón incluir.

Para modificar un valor solo hay que seleccionarlo en la lista, y editarlo en el cuadro de edición de datos.

Una vez terminada la edición de todas las listas, podrá ser guardada en el servidor pulsando el botón “Guardar”. En caso contrario no se guardará ninguna de las listas modificadas.

Las listas marcas y modelos

Estas dos listas tienen una característica especial. El primer valor del cuadro de edición de datos contiene el nombre de la marca o del modelo, según la lista a la que nos referimos. El segundo valor contiene no es necesario en la lista de marcas, pero en la lista de modelos actúa a modo de referencia, de modo que si se deja en blanco, este elemento se mostrará para todas las marcas. Por el contrario, si este valor contiene el nombre exacto de una marca, este elemento se mostrará solo para la marca a la que pertenece.

La lista de niveles de severidad

Esta lista muestra todos los niveles de gravedad que puede tener una incidencia. Los valores preconfigurados son: Alta, media, baja, máxima y mínima. Es recomendable no eliminar de esta lista al menos los valores “Alta” y “Máxima”, ya que en las consultas de incidencias más urgentes, la ventana de consulta mostrará las incidencias que tengan uno de estos dos valores.

La lista de estados

Los estados preconfigurados son: Abierta, Bloqueada, En proceso, Notif. Externa y Resuelta. Las incidencias que se encuentren en estado “Abierta” se mostrarán en color rojo pálido, las incidencias bloqueadas en rojo tenue. Una incidencia que esté resuelta se mostrará en verde, y el resto de estados en amarillo. Esto quiere decir que si eliminamos un estado que tenga un color asignado, este color no se mostrará. Todos los estados creados manualmente se mostrarán en color amarillo.

Lista de usuarios

A esta lista hay que prestarle especial atención. El primer valor de la ventana de edición, contiene el nombre de inicio de sesión del usuario. Es aquí donde los usuarios que contengan la cadena “root”

serán administradores. El segundo valor contiene la contraseña de inicio de sesión. Un administrador puede cambiar la contraseña de cualquier usuario, aunque no puede ver la que tiene actualmente. El tercer valor es de vital importancia. Es el nombre completo del usuario, normalmente el nombre real y es importante porque se utiliza para firmar las incidencias y acciones creadas por el usuario. Si en un momento dado se elimina un usuario y luego es necesario volverlo a crear, es imprescindible escribir su nombre completo exactamente igual a la primera vez, ya que al realizar las búsquedas de sus incidencias, se utiliza este nombre y se tiene en cuenta las mayúsculas, minúsculas y acentos. Si este nombre está mal escrito, para el sistema este usuario será uno totalmente distinto y firmará las incidencias y acciones con este nuevo nombre.

Easy Sat 2006

Configuración de Puertos

Para que un cliente pueda contactar con un servidor, debe tener configurado el mismo puerto. Además de esto, la conexión de red debe permitir la comunicación por este puerto. El puerto por defecto es el 13031 y puede cambiarse a cualquier otro puerto libre. La forma de cambiar de puerto en los clientes es por medio del menú Usuario/Configuración donde se muestra una ventana con el nombre del servidor y el número de puerto.

Para cambiar el puerto de escucha en el servidor es necesario editar el fichero de configuración. Este fichero se encuentra en la carpeta de instalación de Easy Sat Server, normalmente C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006\ESS2006\ y se llama ConfigES2006.ADSXml

Es un fichero de texto plano con estructura XML y por defecto contiene lo siguiente:

```
<?xml version="1.0"?>
<ArrayOfDatos xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <Datos>
    <Clave>0</Clave>
    <Tipo>Mail</Tipo>
    <Valor>usuario@dominio.com</Valor>
  </Datos>
  <Datos>
    <Clave>0</Clave>
    <Tipo>Puerto</Tipo>
    <Valor>13031</Valor>
  </Datos>
  <Datos>
    <Clave>0</Clave>
    <Tipo>ServidorPorDefecto</Tipo>
    <Valor>localhost</Valor>
  </Datos>
  <Datos>
    <Clave>0</Clave>
    <Tipo>Servidor</Tipo>
    <Valor>localhost</Valor>
  </Datos>
</ArrayOfDatos>
```

Como se puede observar, hay cuatro bloques de datos. El segundo <Tipo> esta nombrado como "Puerto" y tiene un valor de 13031. Este es el valor que es necesario editar con el número de puerto deseado. Una vez cambiado el valor, es necesario reiniciar el servicio de Easy Sat Server. Este servicio se llama ESS2006 y puede reiniciarse desde la consola de administración de servicios de Windows. Para acceder a esta consola simplemente hay que ejecutar desde el menú Inicio/Ejecutar el programa services.msc

Esta consola muestra opciones para iniciar, detener y reiniciar servicios. La otra opción es desde línea de comandos ejecutar los comandos siguientes:

```
net stop ESS2006  
net start ESS2006
```

De esta manera el servicio habrá tomado el nuevo valor de puerto y comenzará a escuchar las peticiones de los clientes por este.

Easy Sat 2006

Informes y estadísticas

Easy Sat 2006 incluye una herramienta de generación de informes. Esta herramienta es muy fácil de usar y muestra varios datos estadísticos sobre las incidencias seleccionadas. La herramienta presenta una ventana inicial con los datos estadísticos de todas las incidencias almacenadas en el servidor. Antes de presentar el informe definitivo, es posible filtrar las incidencias de modo que salgan solo las que coinciden con las características especificadas.

En el cuadro opciones se muestra la cantidad de incidencias encontradas inicialmente. Una vez que es cambiado algún valor como el técnico el rango de fechas, solo se hará una estadística con las incidencias coincidentes.



The screenshot shows the 'Easy SAT 2006' application window with the 'Impresión de informes' (Print Reports) dialog box open. The dialog title is 'Informe de incidencias registradas actualmente en la base de datos'. It features a menu bar with 'Usuario', 'Incidencias', 'Consultas', 'Ventana', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons for refresh, user selection, database operations, settings, and printing. The main area contains a form with the following fields and values:

Opciones		
Marca:	Todas las marcas	Encontradas: 4
Técnico:	Todos los tecnicos	Filtro por fecha: Desde: 25/01/2007
Estado:	Todos los estados	Hasta: 25/01/2007

Tiempo de actividad (minutos)		Ciclo de vida	
Nº de Marcas:	3	Tiempo de reacción:	0 Minutos
Nº de Modelos:	3	Demora de resolución:	30 Minutos
Nº de Tecnicos:	2	Nº de Bloqueadas:	0
Nº de Estados:	5	Nº total de Acciones:	11
Nº de Niveles de Severidad:	5	Nº medio de Acciones:	2
Nº de Tipos de Incidencia:	8	Incidentes Pendientes:	3
		Incidentes Resueltas:	1

Buttons: 'Mostrar informe detallado' and 'Cerrar'. Status bar: 'Encontrados: Administrador'.

Después de configurar las opciones deseadas, podrá generarse un informe imprimible con datos estadísticos y gráficos detallados de las incidencias coincidentes. Esto es posible pulsando en el botón inferior "Mostrar informe detallado"

La ventana de informe detallado muestra inicialmente la primera página del informe y varios botones para avanzar, retroceder, buscar palabras, imprimir, etc.

Easy SAT 2006 - [Informe detallado]

Usuario Incidencias Consultas Ventana Ayuda

Informe principal

Informe de incidencias registradas actualmente en la base de datos

Usuario: Administrador
Fecha del informe: miércoles, 09 de agosto de 2006
Descripción: Informe relacionado con las incidencias almacenadas en el servidor svadscon001, correspondientes a todas las poblaciones, todos los técnicos, que se encontraban en cualquier estado, sin utilizar un filtro de fecha.

Configuración de la base de datos:

Número de poblaciones:	7
Número de lugares:	56
Número de técnicos:	2
Número de estados:	5

Nº de página actual: 1 Nº total de páginas: 4 Factor de zoom: 100%

Imprimir informe detallado Cerrar

Encontrados: Administrador

Rendimiento y tamaño de la Base de Datos

Easy Sat Server crea una carpeta dentro de la carpeta de instalación, llamada ESSData. Esta carpeta contiene los datos sobre incidencias y acciones. Las incidencias y las acciones se almacenan en archivos separados. Los archivos para las incidencias tienen un nombre del estilo 2006I08.DDI Este archivo corresponde a las incidencias creadas en Agosto de 2006. Los archivos para las acciones tienen un nombre del estilo 2006A08.DDA Este archivo corresponde a las acciones de las incidencias creadas en Agosto de 2006, independientemente de en que mes se creó la acción. Los archivos más antiguos que se consideren innecesarios pueden moverse o borrarse para que el servidor no haga búsquedas innecesarias. En la sección Copias de seguridad se explica esto más detalladamente.

Easy Sat Server esta pensado para gestionar unas 5000 incidencias mensuales en total. La creación de incidencias y acciones es instantánea independientemente de la cantidad de incidencias que haya en la base de datos. La tarea mas pesada para Easy Sat Server es la consulta de incidencias, de modo que una consulta con un resultado de unas 100 ó 200 coincidencias puede tardar no mas de 4 ó 5 segundos, mientras que una consulta con 2000 ó 3000 resultados puede tardar cerca de 1 minuto. Consultas tan grandes no son habituales excepto en la realización de informes.

El tamaño de los ficheros de incidencias es de 200 ó 300 bytes por incidencia, mas el propio texto que contenga la incidencia, de modo que 2000 incidencias no llegan a 1MB de ocupación. Los archivos que almacenan las acciones crecen del mismo modo.

Copias de seguridad

Suponiendo que la carpeta de instalación de Easy Sat 2006 sea

C:\Archivos de Programa\ADS\Easy Sat 2006 los archivos y carpetas a destacar con los siguientes:

1. C:\Archivos de Programa\ADS\Easy Sat 2006 \ESS2006\ServerSetup.ADSCry
Este fichero es un fichero encriptado que contiene la configuración del servidor. Este fichero es ilegible para cualquier otra aplicación ya que contiene también los usuarios y las contraseñas de estos.
2. C:\Archivos de Programa\ADS\Easy Sat 2006 \ESS2006\ConfigES2006.ADSXml
Es el fichero de configuración de puerto del servidor.
3. C:\Archivos de Programa\ADS\Easy Sat 2006 \ESS2006\ESSData
Es la carpeta contenedora de los datos de incidencias y acciones producidos por los clientes.
4. C:\Archivos de programa\ADS\Easy Sat 2006\ConfigES2006.ADSxml En este caso este es el fichero de configuración del cliente de Easy Sat 2006. Este fichero contiene los datos de puerto de conexión y lista de servidores que se pudo conectar con éxito.

Todas las carpetas y ficheros descritos anteriormente pueden ser copiados y restaurados para conservar configuraciones, recuperar antiguos datos de incidencia, etc. Las copias pueden hacerse manualmente o con cualquier software de copias de seguridad. Easy Sat Server realizará siempre búsquedas de en todos los archivos que se encuentren en la carpeta ESSData de modo que es recomendable eliminar o mover de esa ubicación los archivos correspondientes a incidencias que ya no se utilicen. Esto mejorara el rendimiento en caso de que estos ficheros almacenen varios miles de incidencias.

Desinstalación de cliente y servidor

La desinstalación del cliente se hace de la forma normal para cualquier aplicación. Desde el panel de control en Agregar y quitar programas. El servidor Easy Sat Server no permite la desinstalación automática. Para ello existe un fichero en la carpeta de instalación llamado UninstallESS2006.vbs. Este fichero desinstala el servicio eliminando el servidor del sistema. Al desinstalar el servidor, la carpeta ESSData y los archivos de configuración, permanecen para mantener estos datos en caso de una reinstalación. Dichos archivos pueden ser borrados manualmente.

Easy Sat 2006

Informe de posibles fallos

Este Software es de libre distribución y se garantiza que funciona perfectamente y está 100% libre de virus en el momento de su publicación. Si este software no es descargado de la página del autor o de una fuente fiable, es posible que alguien introduzca intencionadamente o no, algún virus o fallo en la aplicación. En el caso de que esto suceda, el autor no se responsabiliza de los daños de cualquier tipo que el uso de este Software pudiera ocasionar. Para cualquier duda o consulta no dude en contactar con el autor mediante la dirección de correo electrónico indicada abajo.

Si detecta algún fallo o deficiencia, o desea proponer alguna mejora o nueva funcionalidad para futuras versiones, no dude en ponerse en contacto. Muchas gracias por utilizar Easy Sat 2006.

soporte@procubica.com

Licencia

Este software es propiedad del autor. La licencia de uso permite la copia y distribución ilimitada siempre que sea de forma totalmente gratuita y que no implique modificaciones del propio software original. Todos los archivos de este software deben distribuirse en conjunto no pudiéndose prescindir de ninguno.

Advertencia: Este programa está protegido por leyes de copyright y tratados internacionales. El incumplimiento de una o varias de las indicaciones anteriores, sobre este programa o parte del mismo dará lugar a graves penalizaciones tanto civiles como penales y será objeto de cuantas acciones judiciales correspondan en derecho.

Procúbica Soluciones de Software
Easy Sat 2006 v1.1
info@procubica.com
<http://www.procubica.com>

© Copyright 2002 - 2009