

Soporte Técnico



VII Jornadas de Software Libre

Universidad de Cádiz

21 de Marzo de 2012

alberto.gildiaz@alum.uca.es

<http://soportetec.wordpress.com/>



- Poca documentación.
- Nivel bajo de los usuarios.
- Sin experiencias previas.
- Sin procedimientos.
- Entorno a 70 puestos.
- 4 Sedes.
- “Informática de Subsistencia”.
- Reto Personal.



Documentación



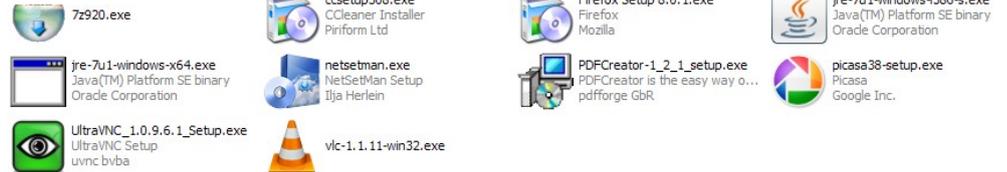
Microsoft Excel spreadsheet titled 'MANTENIMIENTO PCs' with columns for 'USUARIO', 'FECHA', 'UBICACIÓN', 'TIPO', and 'OBSERVACIONES'. Below the spreadsheet is a table for 'ANTIVIRUS' and 'PDFCreator' settings, and a table for 'Desactivar actualizaciones Automáticas'.

USUARIO:	RED:	IP:

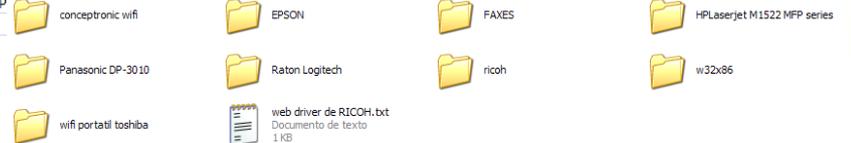
UBICACIÓN:	RED:	IP:

ANTIVIRUS	7-zip (Seleccionar todo)
SPYBOT	Agregar y Quitar Programas
CLEANER	TeamViewer
ULTRAVNC	WOL
FIREFOX	Ad-Aware
PDFCreator	VLC Media Player

Desactivar actualizaciones Automáticas	Buscadores en Navegadores
Instalar Compatibilidad con MS Office 2007	Eliminar inicio
Limpiar Temporales Explorer	



5	95608889	V.O.	Panasonic DP-180	uso en VO dentro
6	956088898	V.O.	Ricoh Aficio CF232	uso en VO fuera
7	956088886	Recepcion Taller	HP laserjet M1522nf	uso en Recepción de Taller
8	956313931	Recambios	Ricoh Aficio CF232	se usa, actualmente configurada desde para varios PC
9	956088894	OPEL	Ricoh Aficio CF232	uso en OPEL
10	956088891	Administración	Canon IR1024if	Falla desde que Wellness estuvo por aquí
11	956088889	Garantías	Panasonic DP-180	NO SE USA ACTUALMENTE
12	956088899	Chapa y P		
13	956088882	SKODA		
14	956303277	SKODA		



Identificación	Nombre
2402	Alice Garcia
2403	Diana Gomez
2404	Carman Dominguez
2405	Elmer Lopez
2406	Gerardo Quiroz
2407	Juan C. Pizar
2408	Ulmar Flores
2409	Patricia Armenta
2410	Paola Sanchez
2411	Belarmino Hernandez
2412	Juan M. Diaz

Identificación	Nombre
2402	José Luis Acosta
2403	Carman Ruiz
2404	Antonio Romero-Melendez
2405	Elmer Lopez
2406	Juan C. Pizar
2407	Ulmar Flores
2408	Patricia Armenta
2409	Paola Sanchez
2410	Belarmino Hernandez
2411	Juan M. Diaz
2412	Yolanda Lopez

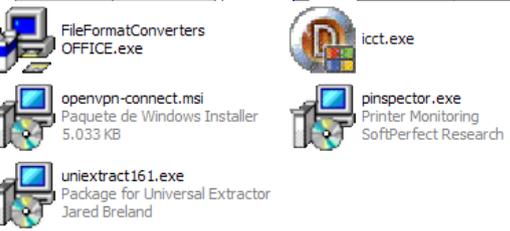
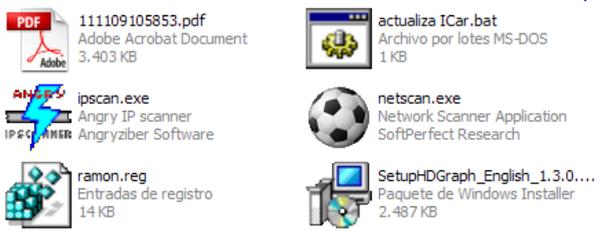
web driver de RICOH.txt
Documento de texto
1 KB

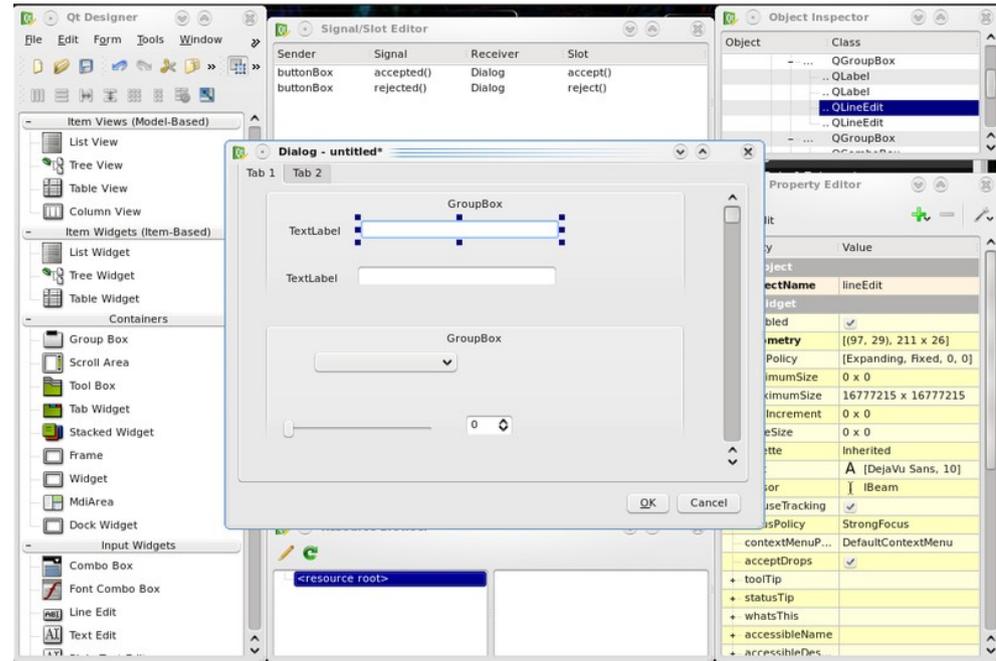
```

yldor esdns .net
2
ervldor esdns .net
132

on,
com,

on, chrc1ana.miguel@colansa.com, puerto.pantoja@colansa.com, queta.ventas@colansa.com,
a.com, barbaramontanes@colansa.com, manoli.ventas@colansa.com, taller.jerez.electr
@colansa.com, cariz.manus@colansa.com, pepes@colansa.com, alici@colansa.com, isaq
lansa.com, virginia.vo@colansa.com, jpccontreras@colansa.com, antoniavarro@colans
@colansa.com, rosagarcia@colansa.com, miguelpostventa@colansa.com, chapac@colansa.c
o.daniel@colansa.com, mariadelmar@colansa.com, carmen@colansa.com, zaida@colansa.c
a.com, j.pozo@colansa.com, german@colansa.com, enrique.p@colansa.com, jjsaa@colan
lansa.com, celis@colansa.com, alejandratirez@colansa.com, fgul11en@colansa.com,
m, maruelvazquez@colansa.com, medioambiente@colansa.com, ancc@colansa.com, mgvira@
    
```





- Desarrollo aplicaciones en GUI y consola.
- C y C++.
- Windows y SQL.
- Muy documentado.
- Muchos ejemplos disponibles.

<http://www.youtube.com/user/VoidRealms>



Gestión de Usuarios



ID	Nombre	Apellidos	Teléfono	Tf Interno	Móvil	Cargo
1	Alberto	Ruiz	987 987 89	65543		
2	Alicia	asdasd	454 545 454			
3	Ana	Rodriguez	956 788 454	4321	666 666 666	Vendedor
4	Cristobal	Orellana	123 456 78			CARGO
5	Francisca	Diez	987 987 987	789	987 987 987	Comercial
6	Jose	Jimenez	987 987 987	4536	654 545 554	Vendedor
7	Jose María	Rodriguez	123 123 123	1234	666 543 345	Comercial

ID	Nombre
2400	Alicia Garcia
2401	Diego Gomez
2402	Carren Dominguez
2403	H. De la Vega
2404	Sergio Duran
2405	Juan C. Flor
2406	Harold Hueso
2407	Patricia Arriaga
2408	Pepi Barrios
2409	Bertrando Tena
2410	Juan A. Pantoja
2411	Victoria Aparicio
2412	Jessica Escobar
2413	Isabel Orellana
2414	Jose Blas
2415	Isabel Vazquez
2416	Virginia Yaguez
2417	Quira Ramirez
2418	Antonio Romero-Huadros
2419	Augusto Romero

2420	Angres Jerez
2421	El Lo Ramirez
2422	José Luis Adame
2423	Carren Rubio
2424	Antonio Romero-Huadros
2425	H. Jerez
2426	Juan A. Blas
2427	Alicia Garcia
2428	Aaron
2429	Bertrando Tena
2430	Juan A. Pantoja
2431	Victoria Aparicio
2432	Jessica Escobar
2433	Isabel Orellana
2434	Jose Blas
2435	Isabel Vazquez
2436	Virginia Yaguez
2437	Quira Ramirez
2438	Antonio Romero-Huadros
2439	Augusto Romero



Sede	Nombre	Apellidos	Teléfono	Tf Interno	Móvil	Cargo
Jerez	Alberto	Ruiz	987 987 89	65543		
El Puerto	Alicia	asdasd	454 545 454			
El Puerto	Ana	Rodriguez	956 788 454	4321	666 666 666	Vendedor
Jerez	Cristobal	Orellana	123 456 78			CARGO
Cádiz	Francisca	Diez	987 987 987	789	987 987 987	Comercial
San Fernando	Jose	Jimenez	987 987 987	4536	654 545 554	Vendedor
Los Barrios Bunesca	Jose María	Rodriguez	123 123 123	1234	666 543 345	Comercial

ID	9
Nombre	Alberto
Apellidos	Ruiz
Teléfono	987 987 89
Departamento	Ventas
Teléfono Int.	65543
Cargo	
Móvil	
Sede	Jerez
Correo Electrónico Ppal.	alberto@hotmail.com

ABC	DEF	GHI	JKL	MIÑ	OPQ	RST	UVW	XYZ
Alberto								
Ana								
Ana								
Alicia								

ID	2
Mostrar contraseña	<input type="checkbox"/>
Usuario	Alberto
Dominio	Gmail
e-mail	alberto@hotmail.com
Nombre Usuario	Ase3df
Contraseña	*****



Gestión de Servicios



Excel spreadsheet showing a list of services with columns for ID, Nombre, Proveedor, Temática, Nombre, Coste, Periodo, Num. Contable, and Descripción.

ID	Nombre	Proveedor	Temática	Nombre	Coste	Periodo	Num. Contable	Descripción
1	Toner y Cartuchos	TeleCartuchos	Impresoras	Toner y Cartuchos	45	13	2345678	Toner y Cartuchos par...
2	Camaras de seguridad	Sin Asignar	Seguridad	Camaras de seguridad	200	4	216532156	Camaras de Seguridad
3	Limpieza	Infojesa		Limpieza	44444	0		fgdsffgs
4	Mantenimiento Impres	Canon Impresoras	Impresoras	Mantenimiento Impres	500	12		
5	Redes BUNDESAR	Infojesa	Red	Redes BUNDESAR	234	6		
6	Domínios	Arsys	web	Domínios	345	7		

Gestión Proveedores

Tarjetas Proveedor Servicios Sedes Hardware Software Cerrar

Nombre	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Web	e-mail	e-mail
Arsys	902 115 530			http://www...	info@arsys...	
Canon Impresoras	965 623 456			www.cano...		
ENDESA	234 234	23 423				
ONO	800 400 520			www.ono.es		

ID: 6 CIF: Servicio: Mantenimiento Impres

Nombre: ONO Dirección: Logotipo (jpg): 6ONO.jpg

Teléfono: 800 400 520 CP: País: Descripción:

Teléfono: País: Contacto: Ciudad: Jerez Provincia: Cádiz

Web: www.ono.es Correo Electrónico: Correo Electrónico:

Nuevo Borrar Guardar

Gestión Servicios

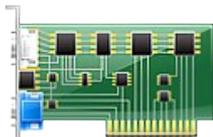
Servicios Proveedor Incidencias Cerrar

Nombre	Proveedor	Temática	Nombre	Coste	Periodo	Num. Contable	Descripción
Toner y Cartuchos	TeleCartuchos	Impresoras	Toner y Cartuchos	45	13	2345678	Toner y Cartuchos par...
Camaras de seguridad	Sin Asignar	Seguridad	Camaras de seguridad	200	4	216532156	Camaras de Seguridad
Limpieza	Infojesa		Limpieza	44444	0		fgdsffgs
Mantenimiento Impres	Canon Impresoras	Impresoras	Mantenimiento Impres	500	12		
Redes BUNDESAR	Infojesa	Red	Redes BUNDESAR	234	6		
Domínios	Arsys	web	Domínios	345	7		

ID: 2 Proveedor: Nombre: Camaras de seguridad Temática: Seguridad Número Contable: 216532156

Fecha Contrato: 01/12/2012 Periodo: 4 meses Contrato: Coste: 200 € Alerta a Correo Electrónico: Documento: Descripción: Camaras de Seguridad Comentarios:

Nuevo Borrar Guardar



Inventario



7z920.exe

ccsetup308.exe
CCleaner Installer
Piriform Ltd

Firefox Setup 8.0.1.exe
Firefox
Mozilla

jre-7u1-windows-4586-s.exe
Java(TM) Platform SE binary
Oracle Corporation

RegistryBooster.2011.v6.0.0....

clamwin-0.97.3-setup.exe
ClamWin Free Antivirus Setup
alch

ComboFix.exe
ComboFix NSIS Installer
Sweareare

IEFix.exe
Repairs Internet Explorer by r...

xr-1_2_1_setup.exe
xr is the easy way o...
iBR

picasa38-setup.exe
Picasa
Google Inc.

mbam-setup-1.51.2.1300.exe
Malwarebytes' Anti-Malware
Malwarebytes Corporation

MCP.R.exe
McAfee ESD Package
McAfee, Inc.

spybots162.exe
Spybot - Search & Destroy
Safer Networking Limited

trojankiller2112-setup.exe
Trojan Killer Setup
GridinSoft, Inc.

EPSON

FAXES

HP Laserjet M1522 MFP series

Raton Logitech

ricoh

w32x86

111109105853.pdf
Adobe Acrobat Document
3.403 KB

actualiza ICar.bat
Archivo por lotes MS-DOS
1 KB

FileFormatConverters
OFFICE.exe

icctt.exe

ipscan.exe
Angry IP scanner
Angryziber Software

netscan.exe
Network Scanner Application
SoftPerfect Research

openvpn-connect.msi
Paquete de Windows Installer
5.033 KB

pinspector.exe
Printer Monitoring
SoftPerfect Research

ramon.reg
Entradas de registro
14 KB

SetupHDGraph_English_1.3.0....
Paquete de Windows Installer
2.487 KB

uniextract161.exe
Package for Universal Extractor
Jared Breland

all HP laserjet M1522nf uso en Recepción de Taller

Ricoh Aficio CF232	se usa, actualmente configurada desde para varios PC
Ricoh Aficio CF232	uso en OPEL
Canon iR1024if	Falla desde que Wellness estuvo por aquí
Panasonic DP-180	NO SE USA ACTUALMENTE
Fax	empresa externa
Panasonic DP-180	NO SE USA ACTUALMENTE
Fax	uso en SKODA

Gestión de Hardware

Hardware: Incidencias Cerrar

Proveedor	Usuario	Nombre	Categoría	Modelo	Sede	Fabricante
Arsys	Alicia	asdasd	Ordenador	asddas	fabricante	numserie
Canon Impresoras	Ana	Impresora HP	Cartucho/...			123123
Sin Asignar	Sin Asignar	HP	Monitor			234234234
Sin Asignar	Sin Asignar	prueba	Altavoces	dfgdfgdfg	asd	asdasdasd
Canon Impresoras	Sin Asignar	asasa	Altavoces	as		asasasas

ID: 1

Nombre: HP Categoría: Monitor Proveedor: [dropdown]

Fabricante: [dropdown] Modelo: [dropdown] Usuario: [dropdown]

Num.Serie: 234234234 Código de Barras: [dropdown] Sede: [dropdown]

Estado: [dropdown] Almacenamiento: [dropdown] Departamento: [dropdown]

Fecha Compra: 14/03/2012 Documento: [dropdown]

Web: [dropdown] Comentarios: [text area]

DETALLES

Monitor

Tamaño: 17,5"

Micrófono: No

DVI: Sí

HDMI: Sí

Altavoces: No

[Nuevo] [Borrar] [Guardar]

Gestión de Software

Software Hardware Incidencias Cerrar

Nombre	Categoría	Fabricante	Num. Serie	Versión	istema Operativ	Web	Proveedor
Microsoft Outlook	Ofimática	Microsoft	1234	2007	Windows		Canon Impresoras
ICAR	Gestión	sage	1234			http://www.sa...	Arsys
Clamwin	Seguridad	Software Libre		0.97.3		http://es.clam...	Sin Asignar
ICONTA	Gestión	SAGE					Sin Asignar
Contaplus	Gestión						Infojesa

ID: 3 Num.Serie: [text box]

Nombre: Clamwin Proveedor: [dropdown]

Versión: 0.97.3 S.O.: [dropdown] Categoría: Seguridad

Fabricante: Software Libre Doc.: [dropdown]

Web: http://es.clamwin.com/ Descripción: Antivirus Open Source

Archivo: 0.97.3-setup.exe Comentarios: Configúralo para escanear automáticamente y reporte informes a la cuenta de Administración.

USUARIOS

Cristobal Jose Maria

Nombre: [text box]

Contraseña: [text box]

[Nuevo] [Borrar] [Guardar]

Incidencias



MANTENIMIENTO PCs FECHA:

USUARIO: RED: IP:
 RED: IP:
 RED: IP:

UBICACIÓN:
TIPO:

ANTIVIRUS	7-Zip (Seleccionar todo)	
SPYBOT	Agregar y Quitar Programas	
CCLEANER	TeamViewer	
ULTRAVNC	WOL	
FIREFOX	Ad-Aware	
PDFCreator	VLC Media Player	

Desactivar actualizaciones Automáticas	Buscadores en Navegadores	
Instalar Compatibilidad con MS Office 2007	Eliminar Inicio	
Limpiar Temporales Explorer		

ASWIN:
ICAR:

EQUIPO: S.O.: RAM: BITS:

PC	ICAR	Terminal Server

OBSERVACIONES:

Gestión de Incidencias

Incidentes Servicios Software Hardware Usuario Cerrar

Incidencia	Título	Estado	Fecha	Hora	Enlazada con	Tipo	Origen
235443LIK	Error Acceso a ICAR	Nueva	2012-02-24	00:00:00	Monitor roto	Interna	Tarea
	Monitor roto	Resuelto	2012-02-24	15:06:00	raton estropeado	Externa	e-mail
12323	Falta Toner	Resuelto	2012-02-24	00:00:00	Sin Asignar	Externa	Teléfono
12323	título	Cerrado	2012-02-24	21:33:36	Sin Asignar	Externa	Teléfono
13241234	imprime una línea vacía	Cerrado	2012-02-24	12:10:51	44444	Interna	e-mail
	nueva en blanco	Nueva	2012-02-24	12:04:26	Sin Asignar	Interna	e-mail

ID: Núm. Inci.Ext.: Fecha: Hora:

Título: Tipo:

Estado: Origen: Enlazada:

Documento 1: Documento 2:

Descripción:

Solución:

Hardware: Software: Usuario: Servicio:

Utilidades



Recursos Software



**Acceso mediante
UltraVNC**



Gestión de Sedes



**Envío de Correos por
Sedes**



**Estadísticas de
Incidencias**



Control de Acceso



Consola



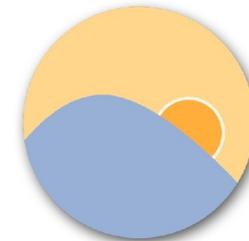
Lista de Tareas (ToDo)

Software

locmetrics.com



GreenStruct



TortoiseSVN

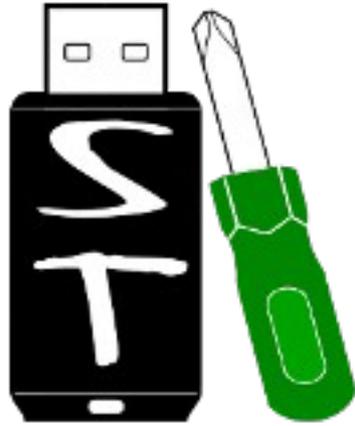
Recursos



Open Font Library

Mejoras

- **Base de Datos Externa.**
Permitir varios puestos de personal Técnico en una misma red, utilizando una sola Base de Datos.
- **Wake On Lane (WOL).**
Permitir encender los equipos de forma remota.
- **Impresión de Código de Barras.**
Para posteriores lecturas con dispositivos móviles, conociendo de forma inmediata las incidencias de un componente hardware.
- **Chat y Videoconferencia**
Facilitar la comunicación entre los diferentes técnicos que utilicen Soporte Técnico en una misma red.



Soporte Técnico



VII Jornadas de Software Libre

Universidad de Cádiz

21 de Marzo de 2012

¡Gracias!

alberto.gildiaz@alum.uca.es

<http://soportetec.wordpress.com/>