



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**Universidad Autónoma del Estado de México**

**Centro Universitario UAEM Texcoco**

**Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a  
la Producción)**

**Memoria Experiencia Laboral que para obtener el Título de  
“Ingeniero en Computación “**

**Presenta:**

**Mariana González Buendía.**

**Director**

**Dr. Joel Ayala de la Vega**

**Revisores**

**M. en I. S. C. Irene Aguilar Juárez**

**Dr. En C. Oziel Lugo Espinosa**



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Texcoco, México, a 16 de Diciembre del 2014.

M. en C. ED. VIRIDIANA BANDA ARZATE  
SUBDIRECTORA ACADEMICA DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM  
TEXCOCO.

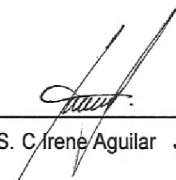
COPIA


PRESENTE:

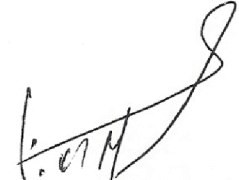
AT'N M. EN P.P. ANTONIO INOUE CERVANTES  
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN

Con base a las revisiones efectuadas at trabajo escrito titulado "Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)" que para obtener el título de Licenciada en ingeniería en Computación presenta la sustentante C. Mariana González Buendía, con número de cuenta 222522 respetivamente, se concluye que cumple con los requisitos teórico-metodológicos, por to que se le otorga voto aprobatorio para su sustentación, pudiendo continuar con la etapa de digitalización del trabajo escrito

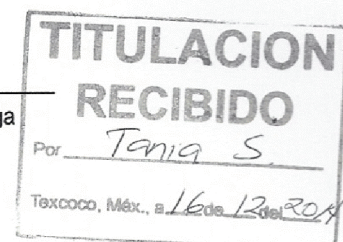
ATENTAMENTE

  
M. en I. S. C. Irene Aguilar Juárez

  
Dr. en C. Oziel Lugo Espinosa

  
Dr. en Ed. Joel Ayala de la Vega

c.p.p. Sustentante: C. Mariana González Buendía  
c.p.p. Director.- Dr en Ed. Joel Ayala de la Vega  
c.p.p. Titulación.- M. en P.P. Antonio Inoue Cervantes





UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Contenido

1. Introducción. . . . .	
2. Importancia del Sistema Aplicación BITSOP. . . . .	
3. Descripción del puesto Analista Técnico de Soporte a Sistemas Administrativos. . . . .	
4. Problemática identificada. . . . .	
5. Detalle de las Actividades y funciones desarrolladas del Puesto de Analista Técnico. . . . .	
6. Solución desarrollada y sus alcances. . . . .	
<b>6.1 Definición del requerimiento.</b> . . . . .	
6.1.1 Diagnostico de la situación y necesidad del sistema. . . . .	
6.1.2. Modelo del ambiente. . . . .	
6.1.2.1. Diagrama de Casos de Uso. . . . .	
6.1.2.2. Diagrama de Contexto. . . . .	
6.1.2.3. Lista de Eventos o Catálogo de Requerimientos. . . . .	
6.1.3 Glosario. . . . .	
6.1.4 Diagrama de Gantt. . . . .	
<b>6.2 Análisis.</b> . . . . .	
6.2.1 Modelo de Comportamiento. . . . .	
6.2.1.1 Diagrama de Flujo de Datos. . . . .	
6.2.1.2 Especificación de procesos. . . . .	
6.2.1.3 Diagrama Entidad Relación. . . . .	
6.2.1.4 Diccionario de Datos. . . . .	



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

6.2.1.5 Diagrama de Transición de Estados. . . . .	
6.2.2 Diagrama de Gantt. . . . .	
<b>6.3 Diseño. . . . .</b>	
6.3.1 Modelo del usuario. . . . .	
6.3.1.1 Justificación del entorno Tecnológico. . . . .	
6.3.1.2 Modelo de tareas (Diagrama de tareas). . . . .	
6.3.1.3 Modelo de implantación de programas (Diagrama estructurado). . . . .	
6.3.1.4 Interfaces de Usuario (Prototipos de pantallas y reportes). . . . .	
6.3.2 Diagrama de Gantt. . . . .	
<b>6.4 Desarrollo. . . . .</b>	
6.4.1 Implantación; creación de base de datos, codificación e integración de modelo. . . . .	
6.4.2 Normas de programación y estándares de nomenclatura. . . . .	
6.4.3 Esquema definitivo de la Base de Datos. . . . .	
6.4.4 Código fuente. . . . .	
6.5 Diagrama de Gantt. . . . .	
<b>6.5 Testeo e Instalación. . . . .</b>	
6.5.1 Documentación sobre las pruebas realizadas. . . . .	
6.5.2 Manual de Usuario. . . . .	
6.5.3 Manual de administración y soporte técnico. . . . .	
6.5.4 Autorización y liberación. . . . .	



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

6.6 Diagrama de Gantt. . . . .	
7. Impacto sobre la experiencia adquirida en el desarrollo del Sistema BITSOP. . . . .	
8. Referencias de Consulta. . . . .	
9. Anexos. . . . .	
Anexo A Manual de Usuario. . . . .	
Anexo B Reportes. . . . .	
Anexo C Manual de Administración y Soporte Técnico. . . . .	
Anexo D Código Fuente. . . . .	



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 1. Introducción.

En la actualidad uno de los operadores de telefonía móvil más importante en México que ofrece servicios de voz y datos bajo una variedad de productos como mensajería, protocolo de aplicación inalámbrica y transmisión de datos; tiene como objetivo principal Incrementar los niveles de satisfacción del servicio a sus usuarios, fortalecer la calidad en este rubro, la resolución de problemas al primer contacto y la satisfacción en la atención al cliente final.

Para lograr estos alcances, se requirió mantener la disponibilidad e incrementar la calidad de los Servicios de TI de Informática reduciendo los incidentes de falla en los diferentes sistemas asociados que permiten otorgar el servicio; principalmente en Atención a Clientes, Activaciones, Venta de Tiempo Aire, Migraciones y Facturación.

Las acciones tomadas fueron crear mesas de ayuda con la finalidad de brindar el Soporte Técnico requerido a los usuarios internos de las diferentes aplicaciones administrativas, que abarca desde Extracción de Información, Validación de Llamadas entrantes y salientes en Líneas GSM, Datos, Activaciones, Aprovisionamiento de servicios, Tasación, Facturación y Cobranza manteniendo así la óptima funcionalidad de los sistemas aplicables en el ámbito Nacional.

La forma de operar esta mesa de ayuda es mediante una solicitud por parte del cliente interno, a través de un folio o llamada telefónica donde describe el problema y proporciona datos requeridos para su análisis. En el caso del esquema pos pago, que comprende el apartado de Activaciones Tasación, Facturación y Cobranza, se gestiona mediante procesos BATCH, que están ejecutándose las 24 horas del día. Sin embargo, estos procesos pueden llegar a cancelar por errores, como inconsistencia de datos, errores de programación o migraciones.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

En un tiempo atrás, Telcel no tenía una herramienta que pudiera llevar el control y documentación de todos los incidentes o fallas reportadas para los procesos BATCH, encargados principalmente de la facturación de los clientes, llevando este seguimiento de manera tradicional, no permitiendo detectar las fallas más frecuentes y resolverlas de raíz, sacar mediciones y estadísticos del comportamiento de los procesos, así como la documentación de la solución que fue aplicada y el tiempo de atención que se requirió para su terminación correcta. Esto ocasionaba el atraso en la facturación u otro rubro en el ámbito de pos pago.

De la necesidad de tomar acciones preventivas y correctivas para así cumplir con el objetivo de elevar la calidad del servicio, se propuso desarrollar una herramienta que pudiera llevar los mecanismos de medición de desempeño de los mismos, en el apartado de pos pago, considerando tiempo y calidad en el cumplimiento.

Esta herramienta permitiría llevar un control, de los procesos que cancelan, fecha y hora, el motivo de la cancelación, la solución que se aplicó para llevarlo a su terminación final, elementos que se usaron de apoyo y documentación. La información que de ahí se genera, sirve para tomar decisiones y acciones que corrijan y/o en su caso prevengan deficiencias en el servicio. Cumpliendo las expectativas de calidad, especificaciones del negocio y el ahorro en tiempo y recursos.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 2. Importancia del Sistema BITSOP

Con el apoyo de esta herramienta se podrán implementar los mecanismos de medición de desempeño, considerando tiempo y calidad en el cumplimiento, de acuerdo a los requisitos de las Normas de Telcel; toma de decisiones para prevenir y corregir incidentes, de esta forma evitar que impacten al cliente final. Proveen los servicios y soluciones de inteligencia del negocio como conocimiento del cliente, cumpliendo las expectativas de calidad y tiempo.

Reducir el número de incidentes reportados y el tiempo en su atención, evidenciando y documentando dicho requerimiento.

Tomar acciones sobre los resultados de auditorías, estableciendo los procesos de monitoreo de Servicios de TI de Informática y comunicando a todos los integrantes de la Dirección de Informática los resultados de las mejoras.

#### **Beneficios**

- Se crea con el objetivo de que el servicio tenga parámetros de medición.
- Al ser medible se pueden tomar acciones de mejora.
- Factibilidad en el actuar por disponer de información precisa.
- Crea confianza de que los niveles de servicio acordados se puedan cumplir.
- Información precisa y actualizada sobre los componentes
- Se crea con el fin de alcanzar las expectativas del usuario y por lo tanto contribuye a la mejora de la satisfacción de los clientes finales.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 3. Descripción del puesto de Analista de Soporte Técnico

De acuerdo al documento “Perfil de Puesto” estipulado en las Políticas Generales del manual de Calidad de Telcel que prescribe ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el apartado para la Dirección de Informática, se describen las siguientes características:

#### PERFIL PROFESIONAL

Profesionales capaces de adaptarse a las necesidades de la organización, desenvolviéndose en una gama amplia de oportunidades, teniendo una visión a futuro, modernizando e innovando; dándose así como un eje importante para un cambio en cualquier área de informática de la organización en la que se desempeñe, teniendo la habilidad de comprender lo práctico y teórico dando uso de estas para la solución de problemas.

#### PERFIL OCUPACIONAL

El profesional debe estar capacitado para ocupar cargos tanto informáticos como administrativos, debe ejecutar todo tipo de elementos orientados al análisis, tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

Cada día la organización enfrenta nuevos desafíos: debe alcanzar niveles máximos de calidad y satisfacción de sus clientes, lanzar nuevos productos, posicionar y consolidar los ya existentes, buscar mayor participación de mercado. Para desarrollarse, se necesita información y la necesita rápida, veraz, oportuna y suficiente que le permita la toma de decisiones, de eso se encargan los sistemas de información bajo la responsabilidad de los especialistas en este rubro



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

que deberán cubrir todas estas necesidades para lograr mayor flexibilidad, adaptación ante el mercado y la oportuna toma de decisiones, elaborar métodos, mecanismos y herramientas que contribuyan al desarrollo de estos aspectos para el beneficio de la empresa.

Será capaz de analizar situaciones reales y plantear soluciones a los problemas detectados en el desarrollo del procesamiento de datos en la organización. Crear, Desarrollar, Mantener e implantar sistemas de información particulares en alguna actividad específica o de aplicación global en la organización, permitiendo obtener beneficios como una operación sencilla y eficiente de los datos y una explotación rica y variada de la información que el sistema produzca.

Conformar y adecuar eficientemente las estructuras creando, innovando, operando las bases de datos de los sistemas si se requiere, para responder a los requerimientos operativos, de cálculo, investigación y de información requeridas.

Administrar la explotación, mantenimiento y operación de los sistemas de información, así como todos los elementos que son parte de estos.

Establecer comunicaciones con profesionales de otras disciplinas dentro de la organización para identificar áreas de oportunidad para el procesamiento de datos.

Conocer y aplicar las disposiciones de carácter legal en la organización relacionadas con la función informática. Comprender el funcionamiento y alcance de los recursos de software utilizados en el desarrollo y uso de sistemas de información.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Colaborar en la solución de problemas de las diferentes áreas, aplicando conocimientos informáticos.

Realizar actividades de auditoria y asesoría en informática.

Establecer, implantar y/o apegarse a los estándares de calidad en los sistemas de información que competen a la organización.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 4. Problemática Identificada.

La atención y documentación de las posibles cancelaciones en la malla de procesos BATCH que generan la Facturación, Tasación, Cobranza y Activaciones del sistema pos pago; se encuentra concentrada en un documento de formato de texto; los controles de estas cancelaciones se realizan de manera manual; lo que hace complicado proporcionar en forma oportuna, confiable y útil la atención y como consecuencia la planeación y toma de decisiones tanto en el ámbito de la atención de las cancelaciones como en el apartado administrativo.

Con esta bitácora de atenciones en formato de texto, no existe una manera rápida de saber el tipo de cancelación, proceso, etc. Esto conlleva ciertas deficiencias como:

- \* Pérdida de tiempo en la búsqueda de errores
- \* Duplicidad en la información
- \* Desorganización en el manejo de la solución
- \* Desaprovecho de los medios informáticos
- \* Pérdida de tiempo en la consulta y documentación de la atención
- \* Fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual
- \* Acceso lento a la información.
- \* Re trabajo
- \* Dificultad en detectar las fallas más frecuentes para de esta forma poder corregir de raíz.
- \* Determinar los tiempos de atención en la solución.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Para evitar las deficiencias antes descritas, se pensó en llevar un control de manera electrónica y eliminar la forma tradicional en que se hacía este proceso, suprimiendo todos estos factores, la pérdida de información, ahorro en tiempo y recursos, ya que llevando un registro electrónico los datos quedarán almacenados en una base de datos para su consulta, edición y explotación de la información por medio de reportes o consultas; con ello generar estadísticas en tiempo real y tomar acciones en la corrección y prevención de los incidentes.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 5. Informe detallado de las actividades y características del Analista.

Dentro del documento “Perfil de Puesto” contenido en las Políticas Generales del manual de Calidad de Telcel en el apartado de COMPETENCIAS LABORALES para la Dirección de Informática; se detallan las actividades y cualidades que el Analista Técnico deberá cubrir:

Debe contener una serie de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad, en condiciones de eficiencia y seguridad.

Objetivo general del puesto: Resolver de manera eficiente los requerimientos asignados de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de la empresa con el fin de minimizar impactos de servicio y económicos.

#### **REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE CUBRIR EL OCUPANTE DEL PUESTO**

Experiencia Indispensable en: Análisis y Desarrollo de Aplicaciones, así como Soporte Técnico.

Tiempo de experiencia mínima de 1 año

Experiencia deseable en: COBOL, DB2, JCL, CICS, SISTEMA OPERATIVO OS/390-QMF/FILE-ID, JAVA, ORACLE, SQL, UNIX.

Último grado de estudios requerido: Licenciatura

Profesión: Informática o Administración de Sistemas de Información, Ingeniería en Sistemas.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Características deseables en trabajo bajo presión, disponibilidad de horarios y actitud de servicio.

Conocimientos asociados al puesto: Básicos del sistema MOBILE 2000 en sus diferentes módulos (ASA, UA, SAC, COL, COM, CAM, CAA).

### **COMPETENCIAS HUMANISTAS ASOCIADAS AL PUESTO.**

Trabajar en equipo para cubrir las necesidades del negocio y de nuestros usuarios, proporcionando Servicios de TI de acuerdo a Niveles de Servicio que integren la calidad y eficiencia comprometidas Adoptando continuamente las prácticas dentro de un proceso de mejora continua. Análisis, Organización, Comunicación y Orientación al servicio.

### **COMPETENCIAS LABORALES ASOCIADAS AL PUESTO.**

- Analizar datos para la detección de fallas en la información de los sistemas.
- Analizar los programas para la detección de fallas en el sistema.
- Levantar reportes de falla a los sistemas para la solución de problemas.
- **Elaborar los programas para la corrección de Inconsistencias en los sistemas.**
- Documentar programas para mantener los estándares de calidad en los cambios.
- Probar los programas para dar confiabilidad a los usuarios.
- Validar la Información de los registros de llamadas original de los sistemas R&R y BGW, para corroborar el correcto cobro de los mismos.

Descripción y características del Analista: tiene como cometido analizar un problema y describirlo con el propósito de ser solucionado mediante un sistema de información.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Descripción y características del programador: consiste en trasladar las especificaciones del analista en código ejecutable para la computadora. Dichas especificaciones se recogen en un documento que funcione como medio de comunicación entre ambos.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6. Solución desarrollada y sus alcances

#### 6.1 Definición del requerimiento

Detección de objetivo, límites del sistema y su interacción con el ambiente en base a entrevistas con los usuarios, de los cuales se divide en las siguientes secciones.

##### *6.1.1 Diagnostico de la situación y necesidad del sistema.*

Anteriormente, El área de Soporte a Usuarios y Control de la Producción, no contaba con una forma clara y ordenada de llevar un control de registros detallados en las cancelaciones de los procesos jobs en producción, así como la documentación de la solución y la forma de escalamiento en caso de apoyo a las diferentes áreas de Desarrollo. Una de las causas que hacía más grande el tiempo de respuesta; es que no se contaba con la documentación en orden y el proceso de escalamiento sin especificar, en caso de que se requería apoyo por parte de desarrollo; además de que la información se llegaba a triangular. Por otro lado, la falta del monitoreo de la atención en las cancelaciones de los procesos, no permitía saber con seguridad el momento en que el operador reportaba el incidente al analista de soporte a usuarios y la hora en que concluía el job debido a la solución que le aplicara el analista. Por otro lado, no se podía determinar el comportamiento de las cancelaciones que se atendían, puesto que no existía un parámetro de medición y establecer acciones de mejora en los procesos para evitar su posterior cancelación. Por todas estas consideraciones, se ha decidido desarrollar la Aplicación BITACORA DE SOPRTE, que va a permitir uniformizar criterios y mantener la información centralizada.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



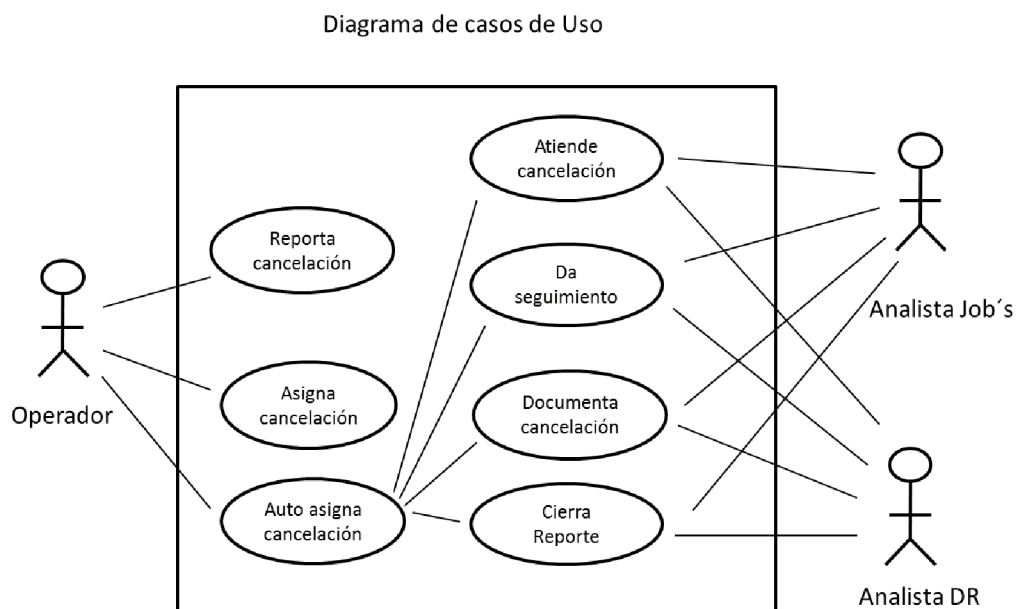
## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Declaración de Propósitos:

La aplicación BITSOP deberá permitir realizar la documentación ordenada y precisa del seguimiento que se le dé a las cancelaciones de jobs, además de verificar si hubo escalamiento a otras áreas, así como el registro y monitoreo del tiempo de respuesta en la atención de los mismos. A su vez este sistema será capaz de permitir la consulta de la solución en la atención a jobs y servirá como guía de apoyo al personal de Soporte; se obtendrán estadísticas, que hoy se realizan con métodos manuales, a la vez costosos e imprecisos, además de centralizar en una única base de datos la información del seguimiento de las cancelaciones.

### 6.1.2. Modelo del ambiente.

#### 6.1.2.1 Diagrama de Casos de Uso.





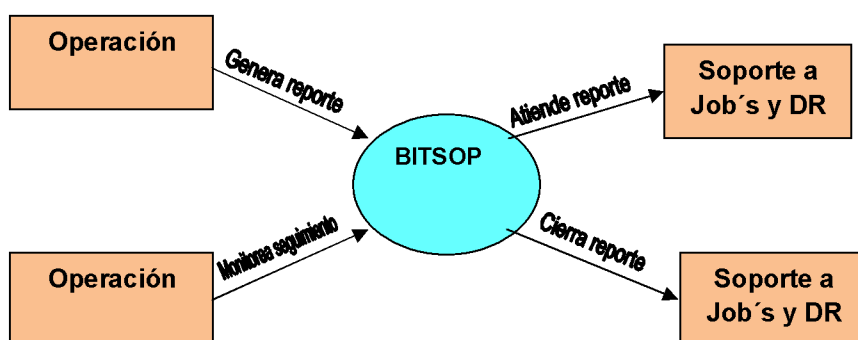
UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.1.2.2. Diagrama de Contexto:



### 6.1.2.3. Lista de Eventos o Catálogo de Requerimientos.

En este apartado se consideran únicamente aquellos requisitos que condicionan la especificación funcional y el diseño técnico del sistema objeto del proyecto. No se incluyen aquellos requisitos contractuales de tipo administrativo relacionados con la logística, propiedad intelectual, compromisos de explotación, aprovisionamiento, etc., que deben reflejarse en otro documento dirigido a establecer una vinculación contractual con la o las entidades que acometan el desarrollo y/o la implantación.

### 6.1.3 Glosario

**Usuario:** Se considera Usuario al Director, Subdirector, Gerente, Jefe de departamento, Analista o Supervisor de cualquier área de la empresa, que genere una solicitud hacia la Gerencia de Soporte y Administración Mobile-2000.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**Operador:** Analista del departamento de Operaciones responsable de reportar las cancelaciones de los procesos BATCH hacia la Gerencia de Soporte y Administración Mobile-2000.

**SISAP-Solicitudes:** Sistema de Administración de Proyectos, utilizado para la creación, seguimiento y control de los Sistemas a cargo de la Subdirección de Desarrollo de Software. Y el acceso es desde la Intranet en la liga "Mis aplicaciones - SISAP".

**M2K:** M2K es un abreviado de Mobile 2000.

**UA:** Es la abreviatura de Usage Análisis y corresponde al módulo de Tasación.

**R&R:** Es la abreviatura de Rating & Roaming y corresponde a una división del módulo de Tasación.

**MM:** Es la abreviatura de Multimediation y corresponde a una división del módulo de Tasación.

**Componentes Productivos:** Se consideran Componentes Productivos, los Programas, Mapas, Copy's, Tarjetas, JCL y Procedimientos propios de los procesos de MOBILE 2000.

**Soporte a Usuarios:** Se refiere al Departamento de Soporte a Usuarios y Suspend GSM dentro del cual se encuentra el módulo de Soporte a Jobs, que atiende las cancelaciones reportadas por Operaciones.

**Folio Solicitud:** Se refiere a un Folio SISAP.SOLICITUDES.

**Folio Incidente/Requerimiento:** Se refiere a un Folio SD.

**Bitácora de errores:** O:\CAM-CAA\Bitacora\Bitprod1.doc





## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.2 Análisis

Formalización de objetivos, independiente de la naturaleza de la tecnología a aplicar y de cualquier cuestión de implantación; determinación de entidades, con atributos e interrelaciones; determinación de procesos.

#### 6.2.1 Modelo de Comportamiento

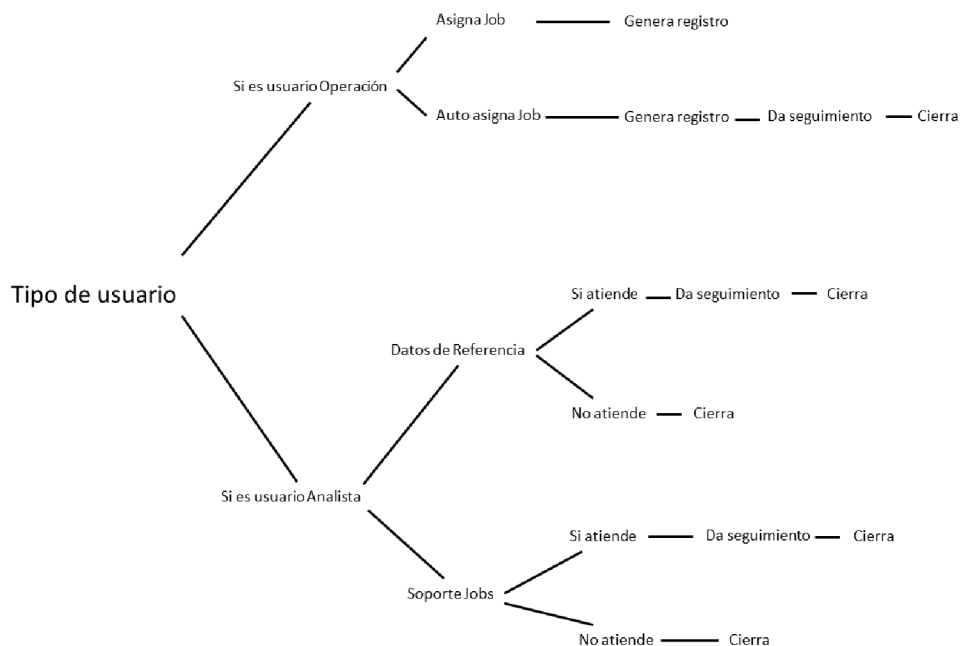
##### 6.2.1.1 Diagrama de Flujo de Datos.



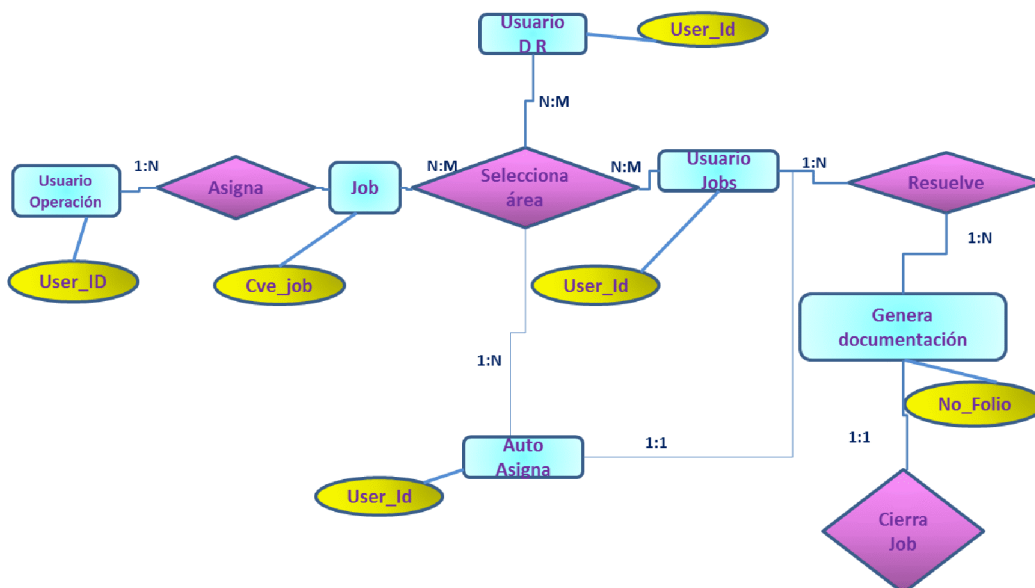


## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.2.1.2 Especificación de procesos.



### 6.2.1.3 Diagrama Entidad Relación.





## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.2.1.4 Diccionario de Datos.

En los siguientes cuadros, se muestra el nombre de las tablas y sus campos; que conforman la Base de Datos, para la aplicación BITSOP.

En la primera columna se indica si el campo es llave

En la segunda columna, se encuentra el nombre de la tabla en el primer registro, y en los siguientes, se listan sus campos que la conforman.

En la última columna se indica el tamaño del campo, así como el tipo de dato que aceptara.

JOB_OBSERVACIONES		
	FOLIO	numero(10)
🔑	JOB	varchar2(8)
🔑	FECHA_REPORTER	date(7)
🔑	HORA_REPORTER	date(7)
🔑	FECHA_OBS	date(7)
🔑	HORA_OBS	date(7)
	OBSERVACIONES	varchar2(250)
	USUARIO	varchar2(8)
	ABEND	varchar2(1000)

JOBS_OPERACION		
🔑	JOB	varchar2(8)
🔑	USUARIO	varchar2(8)
	FECHA	date(7)
	STATUS	varchar2(1)
	USUARIO_REPORTA	varchar2(8)
	FECHA_CIERRE	date(7)
	OBSERVACIONES	varchar2(200)
	TOTAL_TRUENES	varchar2(8)
	FOLIO_BITSOP	number(14)

JOBS_USUARIOS		
🔑	USUARIO	varchar2(8)
	PASSWORD	varchar2(8)
	NOMBRE	varchar2(15)
	APELLIDOP	varchar2(15)
	APELLIDOM	varchar2(15)
	ESTATUS	varchar2(1)
	CORREO	varchar2(50)
	ID_PERFIL	number(4)
	PERFIL_DESCRIPCION	varchar2(20)

JOBS_REPORTER		
	USUARIO	varchar2(8)
	FOLIO	numero(10)
🔑	JOB	varchar2(8)
🔑	FECHA_REPORTER	date(7)
🔑	HORA_REPORTER	date(7)
	P_REPORTA	varchar2(35)
	USUARIO_APOYO	varchar2(8)
	FECHA_APOYO	date(7)
	HORA_APOYO	date(7)
	ABEND	varchar2(1000)
	OBSERVACIONES	varchar2(1250)
	FECHA_SOL_ANALISIS	date(7)
	HORA_SOL_ANALISIS	date(7)
	REP_AREA_APL	varchar2(35)
	REP_AREA_FECHA	date(7)
	REP_AREA_HORA	date(7)
	FECHA_SOLUCION	date(7)
	HORA_SOLUCION	date(7)
	TOTAL_TRUENES	varchar2(8)
	TIEMPO_EST_SOL	date(7)
	SOFTWARE_APOYO	varchar2(1250)
	CONSIDERACIONES_EJECUCION	varchar2(1250)
	EXTRAS	varchar2(1250)
🔑	FOLIO_BITSOP	number(14)
	CICLO	number(2)
	REGION	varchar2(3)
	NUM_PLAN	number(4)
	NOMBRE_PLAN	varchar2(5)
	NUM_PRODUCTO	number(4)
	NOBRE_PRODUCTO	varchar2(5)
	NUM_TABLA	number(3)
	NOMBRE_TABLA	varchar(20)
	NUM_ARCHIVO	number(3)
	NOMBRE_ARCHIVO	varchar(20)
	NUM_REGISTROS	number(9)
	ID_REGISTROS	varchar2(12)
	NUM_CUENTAS	number(5)
	CUENTAS	number(12)
	NUM_LINEAS	number(5)
	LINEAS	number(10)





UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.3 Diseño

#### 6.3.1 Modelo del usuario

Elección del entorno tecnológico. Establecimiento de la arquitectura de la aplicación. Diseño de Interfaces de usuarios y procesos. Tiene el propósito de establecer los aspectos lógicos y físicos de las salidas, modelos de organización y representación de datos, entradas y procesos que componen el sistema, considerando las bondades y limitaciones de los recursos disponibles en la satisfacción de las pacificaciones brindadas por el análisis.

##### 6.3.1.1 Justificación del entorno tecnológico

La elección del lenguaje de programación JAVA se llevó a cabo por su practicidad, ya que es un lenguaje orientado a objetos que facilita la programación, pues se puede llevar un orden en el código y permite reutilizarlo. Otra de sus ventajas es que es multiplataforma ya que al proveer de una máquina virtual ejecuta cualquier código que haya sido escrito en dicho lenguaje permitiendo esto que el mismo binario se pueda usar en todos los sistemas donde haya una máquina virtual de java instalada. Es decir que podemos crear programas en y para cualquier sistema operativo, se pueden crear programas que se manejen con interfaz de páginas web, mejora el rendimiento de la PC ya que evita el problema de fugas de memoria gracias a la recolección de basura (es un mecanismo de gestión de memoria), en el que si no encuentra referencias de un objeto, el recolector de basura borra el objeto, liberando así la memoria que ocupa.



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México

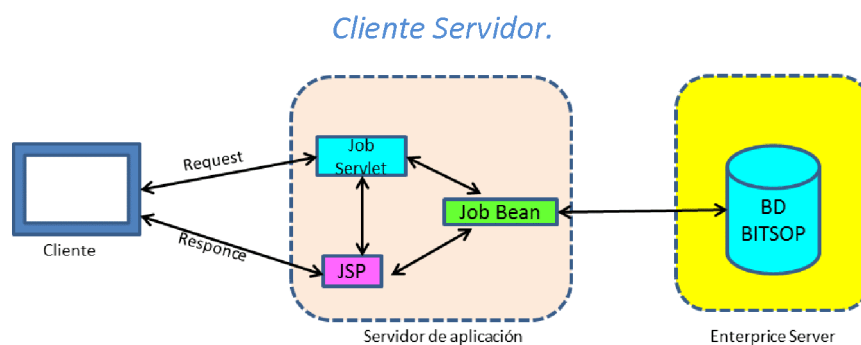


## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

En rendimiento el bytecode de Java puede ser interpretado en tiempo de ejecución por la máquina virtual, o bien compilado al cargarse el programa, o durante la propia ejecución, para generar código nativo que se ejecuta directamente sobre el hardware.

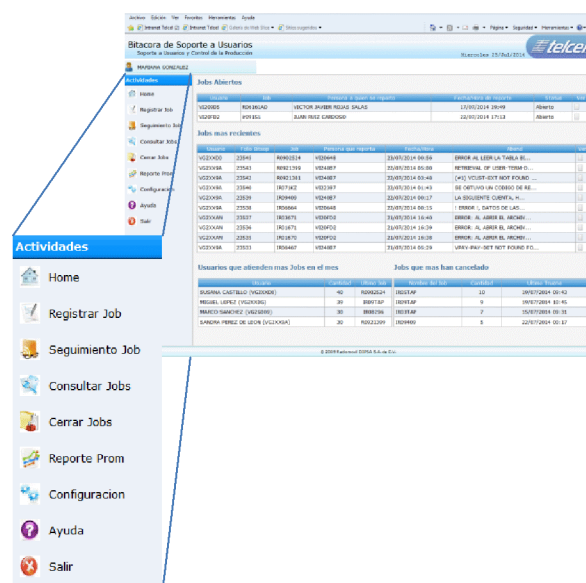
En documentación: cuenta con soporte y documentación en varios países e idiomas, así como infinidad de comunidades en el mundo de programadores que usan esta tecnología y sirve de gran apoyo para compartir y aclarar dudas.

### 6.3.1.2 Modelo de implantación de programas.



### 6.3.1.3 Interfaces de usuario: Prototipos de pantallas y reportes

La interfaz deberá ser amigable para el usuario, por lo que su diseño será sencillo y se usarán colores neutros que permitan una visibilidad aceptable.





UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



# Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Inicio Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Bitácora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

MARISOL GONZALEZ

**Jobs Abiertos**

Id	Usuario	SO	Persona a quien se reportó	Fecha hora de reporte	Estado	Ver
123456	VIC2003	RD0181AD	VICTOR JAVIER ROSAS SALAS	12/07/2014 20:49	Abierto	
123457	VIC2003	RD0181AD	RAUL RUIZ CARDOSO	22/07/2014 17:13	Abierto	

**Jobs mas recientes**

Id	Usuario	SO	Persona a quien se reportó	Fecha hora de reporte	Estado	Ver
VIC2003	23542	R092224	VIC2046	21/07/2014 05:06	ERROR AL LEER LA TABLA DE...	
VIC2003	23543	R0921399	VIC2487	21/07/2014 05:06	RETRIEVE OF USER 'YRMI-O...	
VIC2003	23543	R0921381	VIC2487	21/07/2014 03:48	(*) VC0ST-EXT NOT FOUND ...	
VIC2003	23545	R077302	VIC2397	21/07/2014 01:19	SE OBTUVO UN CONGO DE RE...	
VIC2003	23528	R064909	VIC2487	21/07/2014 00:17	LA SOLICITE CUENTA, AL...	
VIC2003	23528	R064654	VIC2046	21/07/2014 00:15	ERROR L DATOS DE LAS...	
VIC2003	23337	R032871	VIC2003	21/07/2014 18:40	ERROR AL ABRA EL ARCHIVO...	
VIC2003	23528	R014511	VIC2003	21/07/2014 16:39	ERROR AL ABRA EL ARCHIVO...	
VIC2003	23528	R014506	VIC2003	21/07/2014 16:38	ERROR AL ABRA EL ARCHIVO...	
VIC2003	23533	R06467	VIC2487	21/07/2014 05:29	VPAY-PAY DET NOT FOUND FO...	

**Usuarios que atienden mas Jobs en el mes**

Usuario	Control	Atendidos del mes	Control	Ultimo Atendido
SUSANA CASTILLO (VIC2003)	49	R092224	R032AP	19/07/2014 09:43
ANGEL LOPEZ (VIC2003)	39	R067AP	R032AP	9 18/07/2014 18:45
MARCO SANDOZ (VIC2003)	38	R06206	R032AP	7 15/07/2014 09:31
SANDRA PEREZ DE LEON (VIC2003)	38	R0921399	R03480	5 22/07/2014 00:17

**Jobs que mas han cancelado**

Fecha hora	Id	Usuario	Alcance	Observaciones	Truques	Ver
24/06/2013 08:48	RD20408	END-9M-CALCULATED...	VIC2009	SQL INGRES RESPALDO...	6	
24/06/2013 16:16	R083408	CONE ACCI ELIMINAR F...	VIC200AQ	SE RESPALDA ARCH. SRET...	1	
20/06/2013 16:18	R083408	END-9M-CALCULATED...	VIC200AQ	SE RESPALDA ARCH. SRET...	1	
02/06/2013 17:07	RD180406	FEATURE USED CODE NOT F...	VIC20XDD	SE DETECTA QUE EL UNIBRO...	2	
02/06/2013 12:54	R090406	Solucion en bitop en...	VIC200XAN	RESPALDA MURRICO ROMER...	1	
03/06/2013 14:51	R0360406	FEATURE USED CODE NOT FOL...	VIC20XAAQ	SEGUN BITACORA (BITSOP) E...	1	
07/06/2013 13:01	R0832406	END-9M-CALCULATED...	VIC20X99	ANALISIS: RESPALDA REC...	2	
06/06/2013 19:32	RD132406	MKT ID = RE1 09P CD = F...	VIC20XAAQ	SEGUN BITACORA (BITSOP) E...	1	
11/06/2013 10:29	RD080406	MKT ID = RE1 09P CD = F...	VIC20XAAQ	SEGUN BITACORA (BITSOP) E...	1	
13/06/2013 14:28	RD114406	END-9M-CALCULATED...	VIC20XDH1	SE RESPALDA ARCH. SRET...	1	
19/06/2013 13:53	RD114406	END-9M-CALCULATED...	VIC20XDD	RESPALDA ARCHIVO SRET...	1	
20/06/2013 13:14	RD120406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20XDD	SE LE INFORMA A OPERACION...	1	
20/06/2013 14:43	RD120406	MKT ID = RE1 09P CD = F...	VIC20XAAQ	SEGUN BITACORA (BITSOP) E...	1	
22/06/2013 17:52	RD420406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20XDD	SE PEE A OPERACION LE AL...	1	
26/06/2013 20:43	RD334406	MKT ID = RE1 09P CD = F...	VIC20XAAQ	SEGUN BITACORA (BITSOP) E...	1	
26/06/2013 20:49	RD334406	FEATURE USED CODE NOT FOL...	VIC20XAF	SE DEFINE VALOR EN FOLIO...	1	
26/06/2013 17:53	RD133406	RECSTRADO POR ERROR	VIC20XDH1	RECSTRADO POR ERROR	1	
26/06/2013 07:47	RD434406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20XDD	SE PEE A OPERACION LE AL...	1	
29/06/2013 18:11	R0634406	RECSTRADO POR ERROR	VIC20XDH1	RECSTRADO POR ERROR	1	
29/06/2013 10:09	R0834406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20XDD	SE SOLICITA APOYO A LA G...	2	
30/06/2013 07:49	R0634406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20XDD	SE SOLICITA APOYO A LA G...	2	
02/07/2013 14:06	R0604406	END-9M-CALCULATED...	VIC20XDD	RESPALDA ARCHIVO SRET...	1	
02/07/2013 14:06	R0604406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20X99	SQL ANALISIS DE UNA CANC...	2	
16/07/2013 14:05	R09134406	END-9M-CALCULATED...	VIC20X9A	1 - Se resalta en bitop...	1	
19/07/2013 13:09	RD114406	ERROR IN THE S400-SUB-HE...	VIC20X99	ANALISIS: RESPALDA REC...	1	
19/07/2013 13:11	RD114406	RECSTRADO POR ERROR POR...	VIC20X99	RECSTRADO POR ERROR POR...	1	
19/07/2013 13:14	R09134406	ORDERPIS REPORT ETC...	VIC20XDH1	SE SOLICITA APOYO A GUBER...	1	

**Bitácora de Jobs**

Job:

Fecha:

Usuario que Reporto:

Estatus:

Folio:

Usuario que Atendo:

Total de Truques:

**Información del Job**

Nombre del Job:

Aband:

Fecha de Reporte:

Departamento:

**Datos del Job**

Usuario:

Folio BITSOP:

Folio SISPAP:

Region:

Fecha de Reporte:

Aband:

Fecha de Analisis:

Fecha de Solucion:

Software de Apoyo:

Persona que reporta:

Job:

Ciclo:

Hora de Reporte:

Observaciones:

Inicio Hora Analisis:

Fin Hora Analisis:

Consideraciones de Ejecucion:

Tiempo Estimado de Solucion:

**Datos de la Guardia de Soporte que Apoya**

Usuarios:

Fecha de Reporte:

Hora de Reporte:

**Datos de la guardia de la Aplicacion**

Usuarios:

Fecha de Reporte:

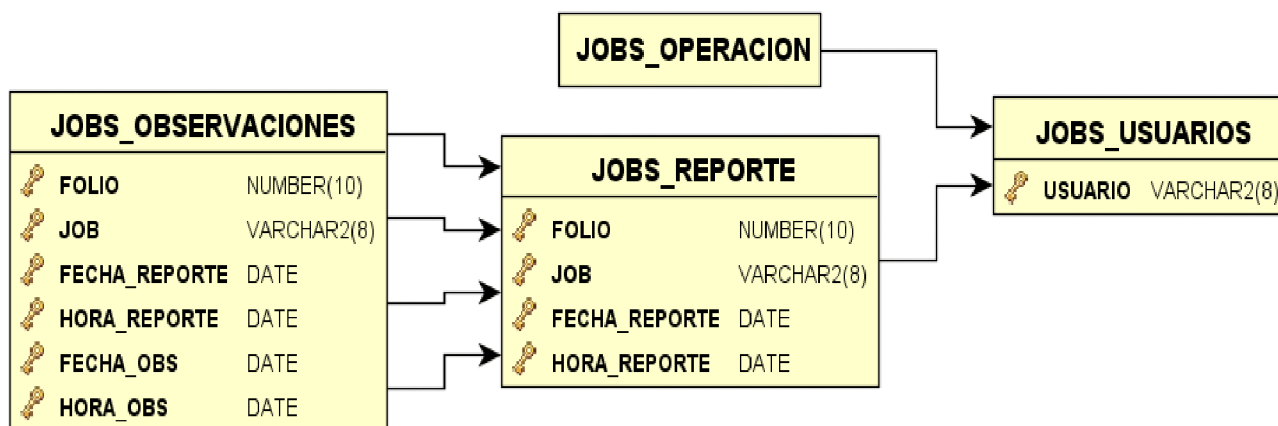
Hora de Reporte:

**Datos de Informacion Modificada**

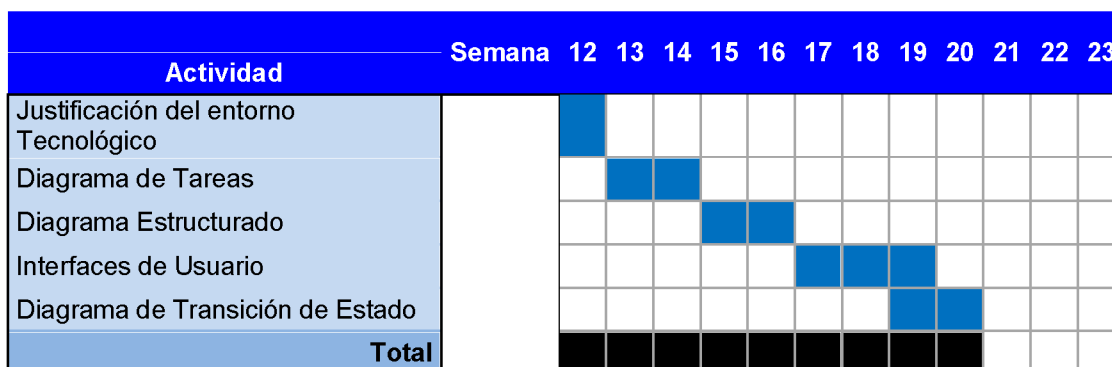


# Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

## 6.3.1.4 Base de datos: estructura



## 6.3.2 Diagrama de Gantt del proyecto (actualización)





UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.4 Desarrollo

Implementación. Creación base de datos. Codificación e integración de módulos

#### *6.4.1 Normas de programación y estándares de nomenclatura*

Estándar para la Base de Datos, de la aplicación BITSOP.

El nombre de las tablas empezaran con el prefijo JOB seguido de la descripción de la tabla y separados por un guion bajo.

Estándar para la *Aplicación*.

El programa principal contendrá la primera letra del nombre de la aplicación.

Las JSP's se nombraran de acuerdo a la actividad que realizaran, seguido del sufijo job.

El servlet, se llamara de la misma forma que la JSP.



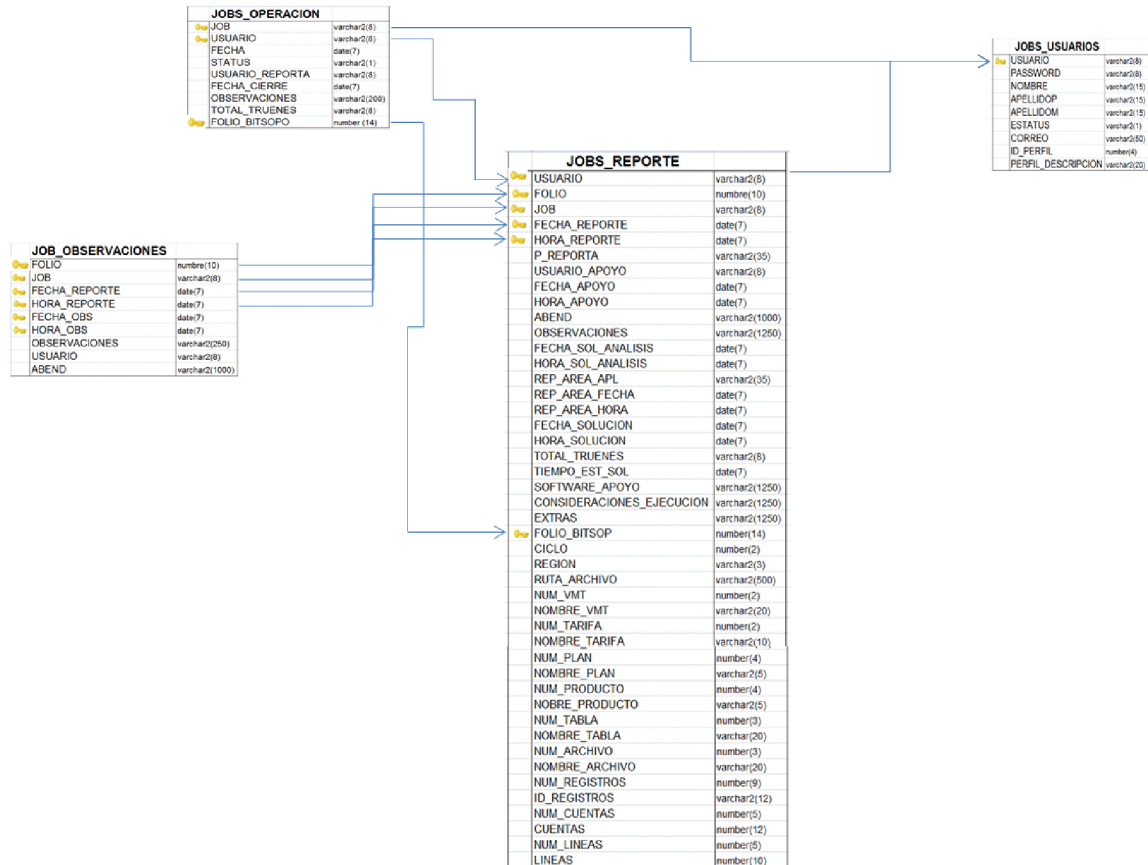
UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.4.2 Esquema de la Base de Datos







**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.5 Testeo e Instalación

#### 6.5.2 Documentación sobre las pruebas realizadas.

Durante la elaboración de pruebas, estas se deben subir a la Herramienta SISAP donde se debe documentar el seguimiento del proyecto, con el formato correspondiente. Se debe tomar en cuenta los siguientes puntos para la realización de las pruebas.

- Fecha de elaboración y terminación del caso de pruebas
- Numero de caso de prueba
- Nombre del caso de prueba
- Prioridad
- Descripción
- Objetivo del caso de prueba
- Resultado esperado
- Gerencia
- Modulo o aplicación
- Funcionalidad
- Tipo de prueba (Funcional/Desempeño)
- Nombre del componente (jsp, servlet, etc.)
- Características de los Datos de entrada
- Set de datos de entrada
- Tablas de BD
- Consideraciones importantes para la ejecución del caso



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

- Resultado obtenido
- Comentarios
- Tipo de Caso de prueba
- Responsable.

*6.5.3 Manual de Usuario:* El manual de usuario dará asistencia técnica a las personas que utilicen la aplicación BITSOP, en la que se detalla el manejo de ésta herramienta. Este manual se hace referencia en el Anexo A .

*6.5.4 Manual de administración y soporte técnico:* El manual para el administrador, contiene las rutas y los accesos la aplicación, servidor y Gestor de BD, así como las especificaciones y características del proyecto. Está incluido en el Anexo C .

### *6.5.5 Autorización y liberación*

La Autorización y liberación se da mediante una solicitud en la herramienta SISAP (Sistema de Administración de Proyectos para de la Dirección de Informática) en donde se solicitan los nuevos desarrollos, los usuarios autorizados para solicitar un nuevo desarrollo son los gerentes quienes les dan el seguimiento revisan la documentación, asisten y aceptan las pruebas necesarias, actualizan los estatus del proyecto y finalmente lo autorizan cerrándolo. Después de este seguimiento se realiza una encuesta de satisfacción.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 6.5.6 Diagrama de Gantt.

Actividad	Semana 33	34	35	36	37	38
Documentación sobre las pruebas realizadas.		■	■			
Manual de Usuario				■		
Manual de Administración y Soporte Técnico					■	
Autorización y Liberación						■
<b>Total</b>	■	■	■	■	■	■



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### 7. Impacto de la experiencia laboral al desarrollar el sistema BITSOP

Durante el desarrollo de este proyecto existieron diferentes contratiempos que se tradujeron en re trabajo, incrementando el tiempo de construcción que se tenía planeado, una vez concluido el proyecto se contemplan en proyectos futuros algunos de los puntos que se consideran importantes; no perder de vista durante el desarrollo, con el fin de reducir al mínimo los imprevistos.

Entrevista y recopilación de información con los usuarios de tal forma que se pueda entender los requerimientos solicitados y las necesidades de estos; así como iniciar la construcción de los casos de uso una vez que las narrativas y pruebas funcionales hayan sido validadas y firmadas por el usuario. Antes de realizar cambios urgentes, evaluar el impacto en la calidad del código y hacerlo saber al líder a cargo. Ser proactivos en detectar y/o prevenir errores o posibles inconsistencias, teniendo buena comunicación con el líder para evitar re trabajo y prolongación en los tiempos establecidos.

Cuando la aplicación este estable el líder TI debe solicitar que se generen las métricas en la calidad del código, para prever la revisión que realiza el área de calidad, también a solicitud del líder. Definir correctamente el alcance inicial, para eliminar re trabajo; definir las reglas de negocio desde el principio, documentando claramente de donde se obtienen los datos y tener un set de pruebas con datos válidos; garantizar que las narrativas expresan los requerimientos de los usuarios; garantizar que los requerimientos de los usuarios han sido validados; conocer el proceso para liberar el proyecto en los diferentes ambientes; tramitar con el usuario los controles de cambio correspondientes e indicarle el impacto en tiempo de estos; dar



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

seguimiento al programa de trabajo y actualizarlo con las actividades que implican los controles de cambio; se realizaron los cambios tanto mayores como menores en forma ágil.

Tender hacia un diseño para que nos permitiera la reutilización correcta de código, no solo para este sistema, sino también para futuros desarrollos. Es de utilidad discutir recomendaciones en equipo.

La comunicación entre el equipo de trabajo y/o los involucrados directa e indirectamente, es fundamental y crucial, pues es determinante para el éxito del proyecto por lo que se recomienda mantener una estrecha comunicación con el propósito de evitar inferir aspectos del proceso de desarrollo.

En cuanto a los conocimientos técnicos, se adquirió experiencia en el manejo de Tecnologías como:

NetBeans que es un IDE (Integrated Development Environment o Entorno Integrado de Desarrollo) escrito en Java que agrupa un conjunto de utilidades que facilitan la edición, compilación, depuración, análisis y ejecución de un programa Java. Además de ser gratuito y de acogerse al proyecto open-source project, NetBeans se caracteriza por su entorno de desarrollo intuitivo, modular y extensible. Es precisamente esta última característica la que permite ampliar el paquete de clases que trae por defecto NetBeans con una extensión especial para programadores J2ME (el llamado Mobility Pack) que, no sólo cuenta con todas las clases necesarias para crear un MIDdlet sino que añade al IDE una serie de herramientas para facilitar la integración con las aplicaciones J2SE o J2EE [10].



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

JAVA es un lenguaje de programación de propósito general, concurrente, orientado a objetos y basado en clases que fue diseñado específicamente para tener tan pocas dependencias de implementación como fuera posible. Su intención es permitirnos a nosotros como desarrolladores de aplicaciones escribir el programa una vez y lo ejecutemos en cualquier dispositivo (conocido en inglés como WORA, o "write once, run anywhere"), lo que quiere decir que el código que es ejecutado en una plataforma no tiene que ser recompilado para correr en otra. Hoy en día existe un gran número de aplicaciones y sitios Web que no funcionan a menos que Java esté instalado, y muchas más que se crean a diario. Java es rápido, seguro y fiable. Lo podemos encontrar desde portátiles a centros de datos, de consolas de juegos a súper-equipos científicos, de teléfonos móviles a Internet, Java está en todas partes.

Contenedor de Servlets: Tomcat 6.0 Tomcat (también llamado Jakarta Tomcat o Apache Tomcat) funciona como contenedor de Servlets y es desarrollado bajo el proyecto Jakarta en la Apache Software Foundation. Implementa las tecnologías Java Servlet 2.5 y JavaServer Pages 2.1 (JSP) de Sun Microsystems. Tomcat es un servidor de aplicaciones que, a diferencia de un servidor Web, como es por ejemplo Apache, incluye un contenedor Web que puede servir páginas dinámicas (a diferencia del Servidor Web, que solo sirve páginas HTML estáticas). Incluye el compilador Jasper, que compila páginas JSPs y las convierte en Servlets. Además, funciona con cualquier sistema operativo que disponga de máquina virtual Java, ya que fue escrito en este mismo lenguaje.

GlassFish Server 3.1.2 Open Source Edition: Es un servidor de aplicaciones de software libre desarrollado por Sun Microsystems, que implementa las tecnologías definidas en la plataforma Java EE y permite ejecutar aplicaciones que siguen esta especificación. La consola de



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

administración en GlassFish es una aplicación web donde se tiene un control total sobre el servidor de aplicaciones de una manera gráfica.

Debido a que GlassFish está hecho 100 % en Java, su optimización consiste en cómo debe utilizarse la Java Virtual Machine (JVM).

Existen dos versiones de este servidor:

GlassFish Server Open Source Edition, que es la que cuenta con asistencia gratuita de la comunidad.

Oracle GlassFish Server, con asistencia técnica y requiere una licencia para entornos de producción.

Como dato curioso GlassFish, traducido al español sería algo parecido como “Pez de Cristal”, es el nombre de un pez que realmente existe y vive en el agua dulce; su cuerpo es transparente, por lo que sus huesos son visibles.

Se puede descargar desde <http://glassfish.java.net/>

Oracle Database: es un sistema de gestión de base de datos objeto-relacional (u ORDBMS por el acrónimo en inglés de Object-Relational Data Base Management System), desarrollado por Oracle Corporation. Se considera a Oracle Database como uno de los sistemas de bases de datos más completos, destacando; soporte de transacciones, estabilidad, escalabilidad, soporte multiplataforma.

Su dominio en el mercado de servidores empresariales ha sido casi total hasta hace poco. Las últimas versiones de Oracle han sido certificadas para poder trabajar bajo GNU/Linux.



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

8. Referencias de consulta.

<http://calidad.telcel.americamovil.com/DI/Pages/default.aspx>

[PR-00.04.00.00.00-002 PROCESO GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO](#)

[PL-00.04.00.00.00-001 POLÍTICA GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO.](#)

[P-00.04.00.00.00-003 GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO.](#)

[F-00.04.00.00.00-001 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO \(SLA\) .](#)

[F-00.04.00.00.00-002 ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN \(OLA\).](#)

[F-00.04.00.00.00-003 INFORME DE SERVICIO](#)

<http://glassfish.java.net/>

<http://java.com>

<http://netbeans.com>

<http://adoc.telcel.net/adiecodpublish/>



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

## 9. Anexos

### Anexo A

Manual de usuario: el manual de usuario que a continuación se expone es una copia fiel del original que detalla paso a paso el uso de ésta herramienta.

***GERENCIA***

***ADMINISTRACION MOBILE***

***2000 SOPORTE A JOB'S***



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

# MANUAL DE USUARIO BITSOP

## **. Acceso**

**L**a aplicación BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios), es una herramienta que permite llevar un registro detallado del seguimiento que se le da a la atención de cancelaciones de procesos jobs de M2000. Esta aplicación a su vez nos permite consultar errores y de que manera fueron solucionados.

Existen 2 perfiles: **Operador** y **Analista de Soporte**.

**Operador:** es aquella persona que puede levantar un reporte de cancelación de job del área de operación a cualquier analista del área de Soporte a Job's o Datos de referencia para su atención.

**Analista de Soporte:** es aquella persona a la que se le asigna un reporte, puede registrarlo y finalmente cerrarlo. En este perfil también se permite realizar consultas de reportes.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Para el perfil de *Operador*, se debe ingresar a la siguiente liga:

<http://suspend.telcel.com:8888/Bitsop/> (Figura 1.1)



FIGURA 1.1 Pantalla de Login

En la siguiente imagen, se ilustra la pantalla de Inicio que podrá visualizar el usuario con perfil de Operador; una vez que haya introducido su usuario y passwd en la pantalla de Login.

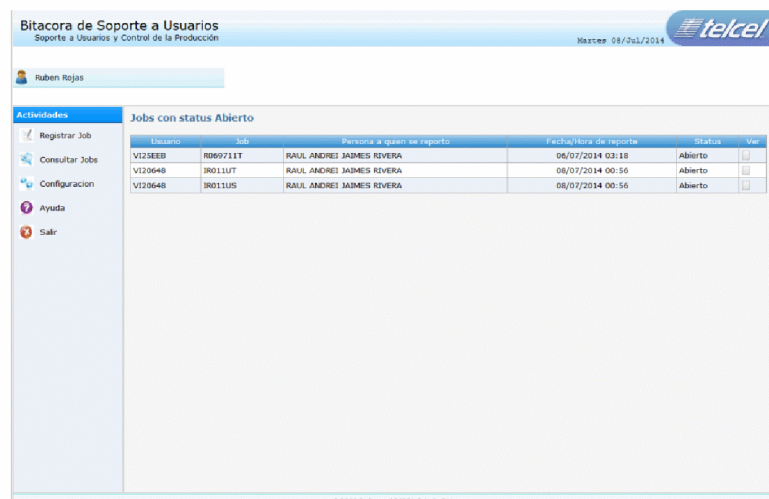


FIGURA 1.2 Pantalla de Inicio (vista Operador)



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Como se puede apreciar, en el menú de Inicio contiene 5 opciones:

Registra Job; Consultar Jobs; Ayuda y Salir.

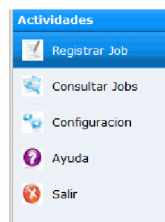


FIGURA 1.3 MENU OPERACION

Acontinuacion se detallará cada una de las opciones.



### Opción del menú *Registrar Job*:

Cuando en el menú de inicio, se selecciona la opcion Registrar Job, mostrara una pantalla que se encargara de generar un registro, en el cual se indicara el nombre del proceso que cancelo y la persona a quien se le reporta, el sistema dara por default la hora en que se esta generando este registro.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

Ruben Rojas

**Actividades**

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuración
- Ayuda
- Salir

**Datos del Job**

Usuario:	VI20548	**Usuario a quien se reporta:	
Job:		Status:	Abierto
Fecha de Reporte:	08/07/2014	Hora de Reporte:	14:56
*Observaciones:		Fecha/Hora Cierre:	

\* Vacio para autoasignarse a operación y cerrarlo

Guardar Limpiar

© 2009 Redonovil DIPS S.A. de C.V.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Los campos que solicita la pantalla para llenar son:

**Job:** se debe indicar el nombre completo del job; este campo es obligatorio.

**Observaciones:** se debe dar una pequeña descripción del error (es opcional)

**Usuario a quien se reporta:** de lado derecho, se da clic para que despliegue la lista de analistas a los cuales se les puede asignar un reporte, se selecciona el nombre del analista y se pondrá en el cuadro de texto.

Datos del Job	
Usuario:	VT20648
Job:	R0920405
Fecha de Reporte:	08/07/2014
*Observaciones:	
*Usuario a quien se reporta:	MIGUEL LOPEZ
Status:	Abierto
Hora de Reporte:	10:48
Fecha/Hora Cierre:	

FIGURE 1. 3 Opción "Usuario a quien se reporta"

El campo **Fecha/hora Cierre:** se encuentra inhabilitado.

Una vez llenado el formulario, se da clic en el botón guardar y enviará un mensaje que indica que el job fue registrado correctamente:

Datos del Job	
Usuario:	VT20648
Job:	R0920405
Fecha de Reporte:	08/07/2014
*Observaciones:	
*Usuario a quien se reporta:	
Status:	Abierto
Hora de Reporte:	10:48
Fecha/Hora Cierre:	

Mensaje:  
¡El Job ha sido registrado correctamente!  
Aceptar

FIGURE 1. 4 Registro generado



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Se debe dar clic en el Botón Aceptar para que vuelva enviar al menú Inicio.

Cuando se regresa a la página inicial en la parte central superior, se mostraran todos los registros o reportes de cancelaciones que el operador haya generado. Estos datos se muestran en una tabla donde indica el Usuario que genero el reporte, el nombre del proceso (JOB), la persona a la que se lo está reportando, la fecha y hora, así como el estatus inicial del reporte.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

Ruben Rojas

Actividades

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Jobs con status Abierto

Usuario	Job	Persona a quien se reporta	Fecha/Hora de reporte	Status	Ver
VI2SEEB	RD69711T	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	06/07/2014 03:18	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011UT	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011US	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	RO920406	MARIANA GONZALEZ BUENDIA	08/07/2014 10:45	Abierto	<input type="checkbox"/>

FIGURE 1. 4 Reportes Abiertos

En la imagen anterior se muestran los datos de los registros generados por los Operadores.



Opción del menú **Consultar Job:**

Si el operador deseara consultar algún proceso que ya fue registrado, debe ir a la opción Consultar Job del menú inicio y mostrará el siguiente formato:

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

Ruben Rojas

Actividades

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Busqueda de Jobs

Nombre del Job:

Fecha de Reporte:

Usuario M2K:

Status:

Buscar Limpiar

Para realizar la consulta existen 4 filtros por los que puede llevarse a cabo; por Nombre del Job, fecha, usuario y estatus.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)



Configuración

Opción del menú **Configuración:**

En esta opción se puede cambiar la contraseña en caso de que el usuario así lo desee; llenando los campos que solicita este apartado.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

Ruben Rojas

Actividades

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Opciones de Configuración - Usuario VI20648

Cambiar Contraseña

Contraseña Actual:

Contraseña Nueva:

Confirmar Cont. Nva.:

Cambiar



Ayuda

Opción del menú **Ayuda.**

En la opción ayuda muestra el manual en formato PDF de la aplicación para su fácil consulta

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

Ruben Rojas

Actividades

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Manual de usuario



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)



Salir

Opcion del menú *Salir*

Si se desea cerrar la cesión deberá dar Click en la opción *Salir*.

Inicio de sesión, con perfil de *Analista de Soporte*

telcel

Bitacora de Soporte a Usuarios

Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes, 08 de Julio de 2014

Iniciar Sesión

Usuario:

Contraseña:

Aceptar Limpiar

[¿Se olvidó la contraseña?](#)

FIGURE 1.5 **Pantalla de Login**

En los recuadros donde indica usuario y contraseña, debemos ingresar el nombre de usuario, contraseña y después oprimir el botón Aceptar.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Una vez iniciada la sesión, veremos la siguiente pantalla.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

Actividades

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

### Jobs Abiertos

Usuario	Job	Persona a quien se reporta	Fecha/Hora de reporte	Status	Ver
VI25EB	R069711T	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	06/07/2014 03:18	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011UT	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011US	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	R0920406	MARIANA GONZALEZ BUENDIA	08/07/2014 10:45	Abierto	<input type="checkbox"/>

### Jobs mas recientes

Usuario	Folio Bitsop	Job	Persona que reporta	Fecha/Hora	Aband	Ver
VG2XX9A	23421	IR011TB	VI20648	08/07/2014 03:44	*** REGISTRADO POR ERROR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XX9A	23418	IR011UT	VI20648	08/07/2014 00:10	***REGISTRADO POR ERROR***	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23416	IR04RRG	VI208KJ	07/07/2014 17:35	8100-MUEVE-LLAVE-HDR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23415	IR09TAP	VI2C63C	07/07/2014 16:57	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23407	IR091AT	VI20105	06/07/2014 14:26	-J501 FS12 00...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23406	IR081WT	VI20105	06/07/2014 14:26	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23402	IR011WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23403	IR021WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IE...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23404	IR031WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP ...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23405	IR061WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF4...	<input type="checkbox"/>

### Usuarios que atienden mas Jobs en el mes

Usuario	Cantidad	Ultimo Job
MIGUEL LOPEZ (VG2XXDG)	25	IR091AT
SUSANA CASTILLO (VG2XXDD)	17	r069711u
MARCO SANCHEZ (VG2G009)	11	R01971VH
SANDRA PEREZ DE LEON (VG2XX9A)	11	IR011TB

### Jobs que mas han cancelado

Nombre del Job	Cantidad	Ultimo Truene
IROSSUS	6	16/06/2014 10:01
IR09664	6	04/07/2014 01:05
IR09TAP	6	07/07/2014 16:57
IR04SUS	5	16/06/2014 10:01

© 2009 Rademovil DIPS.A. de C.V.

FIGURE 1.6 Pantalla de Inicio (vista Analista)

En el menú para usuarios con perfil de Soporte a Jobs o Datos de Referencia, se muestran más opciones.

Actividades

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

En la parte central de lado derecho, mostrarán 4 secciones que contienen información.

1. Jobs Abiertos: muestra aquellos registros que el usuario de Operaciones genero reportando la cancelación de algún proceso y con estatus inicial Abierto y/o pendiente.

Bitacora de Soporte a Usuarios		Soporte a Usuarios y Control de la Producción		Martes 08/Jul/2014		telcel			
MARIANA GONZALEZ									
<b>Actividades</b>									
<b>Jobs Abiertos</b>									
Home	Registrar Job	Seguimiento Job	Consultar Jobs	Usuario	Job	Persona a quien se reporto	Fecha/Hora de reporte	Status	Ver
				VI25EEB	R059711T	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	06/07/2014 03:18	Abierto	<input type="checkbox"/>
				VI20648	IR011UT	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
				VI20648	IR011US	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
				VI20648	R0920406	MARIANA GONZALEZ BUENDIA	08/07/2014 10:45	Abierto	<input type="checkbox"/>

2. Jobs más recientes: muestra los 10 últimos registros con estatus cerrado y documentados por el área que atendió.

Cerrar Jobs		Reporte Prom		Configuracion		Ayuda		Salir	
<b>Jobs mas recientes</b>									
Usuario	Folio Bitsop	Job	Persona que reporta	Fecha/hora	Abend	Ver			
VG2XX9A	23421	IR011TB	VI20648	08/07/2014 03:44	*** REGISTRADO POR ERROR ...	<input type="checkbox"/>			
VG2XX9A	23418	IR011UT	VI20648	08/07/2014 00:10	****REGISTRADO POR ERROR**...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXAN	23416	IR04RRG	VI208KJ	07/07/2014 17:35	8100-MUEVE-LLAVE-HDR ...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXAN	23415	IR09TAP	VI2C63C	07/07/2014 16:57	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23407	IR091AT	VI20105	06/07/2014 14:26	-J501 PS12 00...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23406	IR081WT	VI20105	06/07/2014 14:26	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23402	IR011WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23403	IR021WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IE...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23404	IR031WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP ...	<input type="checkbox"/>			
VG2XXDG	23405	IR061WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF4...	<input type="checkbox"/>			

3. Usuarios que atienden más Jobs en el mes: indica la tendencia de los usuarios a quienes les reportan y atienden más cancelaciones, así también indica el último proceso que atendió. En todo lo que lleva durante el mes. El día 1° de cada mes, se resetea el conteo y empieza nuevamente.

Usuarios que atienden mas Jobs en el mes		
Usuario	Cantidad	Ultmo Job
MIGUEL LOPEZ (VG2XXDG)	25	IR091AT
SUSANA CASTILLO (VG2XXD0)	17	r069711u
MARCO SANCHEZ (VG2G009)	11	R01971VH
SANDRA PEREZ DE LEON (VG2XX9A)	11	IR011TB

© 2009 Radiomovil DIPS SA. de CV



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

4. Jobs que más han cancelado: es un indicador que muestra los procesos que presentan más cancelaciones en lo que va del mes; Indica el nombre del job, la cantidad de veces que cancelo y la fecha y hora del último reporte que se registró con ese job, de igual forma El día 1° de cada mes, se resetea el conteo y empieza nuevamente.

Jobs que mas han cancelado		
Nombre del Job	Cantidad	Último Truene
IR05SUS	6	16/06/2014 10:01
IR09664	6	04/07/2014 01:05
IR09TAP	6	07/07/2014 16:57
IR04SUS	5	16/06/2014 10:01

FIGURE 1.7 **Detalle de Pantalla de Inicio (vista del Analista)**

Si queremos ver el detalle de las cancelaciones (observaciones, atención, etc.), damos click en el recuadro de la extrema derecha (Opción Ver):

Jobs mas recientes							
Usuario	Folio Bitsop	Job	Persona que reporta	Fecha/Hora	Abend	Ver	
VG2XX9A	23421	IR011TB	VI20648	08/07/2014 03:44	*** REGISTRADO POR ERROR ...	<input type="checkbox"/>	
VG2XX9A	23418	IR011UT	VI20648	08/07/2014 00:10	***REGISTRADO POR ERROR*** ...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXAN	23416	IR04RRG	VI208KJ	07/07/2014 17:35	8100-MUEVE-LLAVE-HDR ...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXAN	23415	IR09TAP	VI2C63C	07/07/2014 16:57	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23407	IR091AT	VI20105	06/07/2014 14:26	-J501 PS12 00...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23406	IR081WT	VI20105	06/07/2014 14:26	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23402	IR011WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23403	IR021WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IE...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23404	IR031WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP ...	<input type="checkbox"/>	
VG2XXDG	23405	IR061WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF4...	<input type="checkbox"/>	

FIGURE 1.8 **Opción "Ver" detalle de Job's(vista del Analista)**

En la opción ver se puede dar click para ver el detalle de!

Nos permite ver el detalle del registro de la cancelación como se muestra en la siguiente imagen:



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Datos del Job			
Usuario:	VG2XXAN	Persona que reporta:	VI2C63C
Folio SISAP:	1203516	Job:	IR09TAP
Folio Bitsop:	23415	Region:	RD9
Ciclo:	0		
Fecha de Reporte:	07/07/2014	Hora de Reporte:	16:57
Abend:	ERROR AL ACTUALIZAR LA PROM_USAG_BAL CUENTA : 009614743 SECUENCIA : 0000001 FECHA INI: 2140621 FECHA FIN: 2140721 ID : PRGD9 PROGRAM: IVASCOI PARAGRAPH: 8800-ABEND-INSERCIÓN		
Observaciones:	se igualaron los campos EFF-DT, EFF-DT-END DE LA TABLA UPRGM-USAG-BAL CON LOS QUE PIDE EN EL SELECT Y ESTAN EN EL DMS. ANALISIS EN BITSOP.		
Software de Apoyo:	SI Panel de FD RC=0000		
Consideraciones de Ejecución:	Se solicita restart a operación.		
Total de Truenes:	1		
Fecha de Analisis:	07/07/2014	Hora de Analisis:	16:57
Fecha de Solución:	07/07/2014	Hora de Solución:	17:11
Datos de la Guardia de Soporte que Apoya			
Usuario:	N/A		
Fecha de Reporte:	N/A	Hora de Reporte:	N/A
Datos de la guardia de la Aplicación			
Usuario:	N/A		
Fecha de Reporte:	N/A	Hora de Reporte:	N/A
Datos de Información Modificada			
Numero de VMT'S modificadas:	N/A	Nombre de la VMT modificada:	N/A
Numero de Tablas Modificadas:	N/A	Numero de planes modificados:	N/A
Numero de Productos Modificados:	N/A	Nombre de Tablas Modificadas:	N/A
Numero de Registros Modificados:	N/A	Numero de Tarifas Modificadas:	N/A
		Nombre de Producto Modificado:	N/A
		Numero de Archivos Modificados:	N/A
		Nombre de Archivos Modificados:	N/A
		Numero de Cuentas Modificadas:	N/A
		Cuentas Modificadas:	N/A

FIGURE 1.9 Opción Detalle de Job's(vista del Analista)

Para registrar un reporte (auto-asignación) entramos a la opción Registrar Job.



Opción del menú **Registrar Job**

Se mostrara un formulario en el cual se deben proporcionar los datos del job a documentar.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

dosubmitServletFileUpload

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuracion
- Ayuda
- Salir

**Datos del Job**

Usuario:	VG27573	Persona que reporta:	
Folio Bitsop:		Job:	
Folio SISAP:		Ciclo:	R059711T JR011UT JR011US R092040G
Region:	01	Hora de Reporte:	
Fecha de Reporte:		Observaciones:	
Abend:		Fecha de Analisis:	08/07/2014
		Inicio Hora Analisis:	
		Fecha de Solución:	08/07/2014
		Fin Hora Analisis:	
Software de Apoyo:		Consideraciones de Ejecucion:	
Tiempo Estimado de Solucion:			

**Datos de la Guardia de Soporte que Apoya**

Usuario:		Hora de Reporte:	
Fecha de Reporte:			

**Datos de la guardia de la Aplicación**

Usuario:		Hora de Reporte:	
Fecha de Reporte:			

**Datos de Información Modificada**

En el campo Job, se despliega una lista con los nombres de los procesos que fueron reportados por alguna cancelación. Se debe seleccionar el proceso que se desea documentar.

Al momento de seleccionar el proceso que se desea documentar, existen 4 campos que se llenan por default y no son editables: **Usuario**, se llenara con el usuario que tenga la sesión; **Fecha de reporte**, se llenara con la fecha en que se generó el reporte, **Hora de reporte**, se llenara con la hora en que se registró el reporte y **Folio Bitsop**, es el numero único de registro en la BD:



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

dosubmitServletFileUpload

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

Actividades

Home

Registrar Job

Seguimiento Job

Consultar Jobs

Cerrar Jobs

Reporte Prom

Configuración

Ayuda

Salir

Datos del Job

Usuario: V120648

Persona que reporta: V120648

Folio Bitsop: 422

Job: R0920406

Folio SISAP:

Region: 01

Ciclo: Sin Ciclo

Fecha de Reporte: 08/07/2014

Hora de Reporte: 10:45

Abend:

Observaciones:

Fecha de Analisis: 08/07/2014

Inicio Hora Analisis:

Fecha de Solución: 08/07/2014

Fin Hora Analisis:

Software de Apoyo:

Consideraciones de Ejecución:

Tiempo Estimado de Solución:

Datos de la Guardia de Soporte que Apoya

Usuario:

Fecha de Reporte:

Hora de Reporte:

Datos de la guardia de la Aplicación

Usuario:

Fecha de Reporte:

Hora de Reporte:

Datos de Información Modificada

FIGURE 1. 11 **Pantalla de Registro de Jobs**

Este formulario contiene 4 secciones.

**1. Datos del Job;** se conforma de 18 campos que se describen a continuación:

**Usuario:** Se llena por default con el usuario al que se le asignó el reporte.

**Persona que reporta:** Muestra el usuario que genero el reporte.

**Folio Bitsop:** Número de identificación unció del registro.

**Job:** Lista el nombre de los Jobs que se reportaron y se encuentran con estatus Abierto, se debe seleccionar el Job a documentar.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**Folio SISAP:** Campo obligatorio que debe contener el número de folio proporcionado por la Herramienta SISAP al momento de subir la documentación.

**Región:** Campo obligatorio que debe indicar el número de región a la que pertenece el proceso que se está documentando.

**Ciclo:** Campo obligatorio, despliega la lista de ciclos válidos en los que está corriendo el ciclo.

**Fecha de Reporte:** Campo llenado por default que se llena con la fecha en que el operador genero el registro.

**Hora de reporte:** Campo llenado por default que se llena con la hora en que el operador genero el registro.

**Abend:** Campo de texto obligatorio en el que se deberá capturar la leyenda del mensaje de error que este enviando la cancelación del proceso reportado.

**Observaciones:** Campo de texto obligatorio que debe contener una pequeña descripción de la solución que se aplicó para que el proceso terminara correctamente.

**Fecha de Análisis:** Campo obligatorio que debe contener la fecha en que se Inició la atención del proceso reportado.

**Inicio Hora Análisis:** Campo obligatorio que debe contener la hora en que se Inició la atención del proceso reportado.

**Fecha de Solución:** Campo obligatorio que debe contener la fecha en que se terminó la atención del proceso reportado.

**Fin Hora Análisis:** Campo obligatorio que debe contener la hora en que se terminó la atención del proceso reportado.

**Software de Apoyo:** Campo opcional donde se indicarán las herramientas (queries, editores, jc'ls, ect) que fueron usadas como apoyo para dar solución a la cancelación reportada.

**Consideraciones de Ejecución:** Campo opcional donde se indicará como es que se requiere que sea ejecutado el proceso.(Desde el Inicio, con RESTART, COMPLETE, Desde un paso en específico, etc.)

**Tiempo Estimado de Solución:** Campo opcional donde se indicará el tiempo aproximado que fue invertido para la solución.



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**2. Datos de la Guardia de Soporte que Apoya:** En esta sección se debe documentar en caso de que la guardia de Soporte a Usuarios haya apoyado al analista en la solución del problema. Se compone de 3 campos que a continuación se describen.

**Usuario:** Campo que lista los usuarios que pueden tener la Guardia de Soporte y dan el apoyo en caso de que el analista en sitio lo requiera.

Datos de la Guardia de Soporte que Apoya			
Usuario:	<input type="text"/>		Hora de Reporte:
Fecha de Reporte:	<ul style="list-style-type: none"> <li>MIGUEL LOPEZ</li> <li>MARIANA GONZALEZ</li> <li>EDGAR FERNANDO BLANCAS</li> <li>SUSANA CASTILLO</li> </ul>		
Datos de la guardia de la Aplicación			
Usuario:	<input type="text"/>		Hora de Reporte:
Fecha de Reporte:	<ul style="list-style-type: none"> <li>JUAN RUIZ</li> <li>SANDRA PEREZ DE LEON</li> <li>MARCO ANTONIO SANCHEZ</li> <li>RAUL ANDREI JAIMES</li> <li>JAVIER SANCHEZ</li> </ul>		
Datos de Información Modificada			
Numero de VMT'S modificadas:	Nombre:	Numero de planes modificados:	Clave del plan modificado:
<input type="text"/>	JOSE LUIS HERNANDEZ	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Fecha de Reporte:** Muestra un calendario en el que se puede seleccionar la fecha en que la guardia apoyó.

Datos de la Guardia de Soporte que Apoya																																																								
Usuario:	<input type="text"/>		Hora de Reporte:																																																					
Fecha de Reporte:	<table border="1"> <tr><td>&lt;</td><td>&gt;</td><td>Jul 14</td><td>&lt;</td><td>&gt;</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr> <tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>	<	>	Jul 14	<	>	L	M	J	V	S	D	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3		
<	>	Jul 14	<	>																																																				
L	M	J	V	S	D																																																			
23	24	25	26	27	28	29																																																		
30	1	2	3	4	5	6																																																		
7	8	9	10	11	12	13																																																		
14	15	16	17	18	19	20																																																		
21	22	23	24	25	26	27																																																		
28	29	30	31	1	2	3																																																		
Datos de la guardia de la Aplicación																																																								
Usuario:	<input type="text"/>		Hora de Reporte:																																																					
Fecha de Reporte:	<table border="1"> <tr><td>&lt;</td><td>&gt;</td><td>Jul 14</td><td>&lt;</td><td>&gt;</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr> <tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>	<	>	Jul 14	<	>	L	M	J	V	S	D	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3		
<	>	Jul 14	<	>																																																				
L	M	J	V	S	D																																																			
23	24	25	26	27	28	29																																																		
30	1	2	3	4	5	6																																																		
7	8	9	10	11	12	13																																																		
14	15	16	17	18	19	20																																																		
21	22	23	24	25	26	27																																																		
28	29	30	31	1	2	3																																																		
Datos de Información Modificada																																																								
Numero de VMT'S	Nombre	Numero de planes	Clave del plan																																																					
<input type="text"/>	JOSE LUIS HERNANDEZ	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																					

**Hora de Reporte:** Campo capturable de manera manual indicando la hora en que la guardia comenzó a brindar el apoyo.

Datos de la Guardia de Soporte que Apoya			
Usuario:	MARIANA GONZALEZ		Hora de Reporte:
Fecha de Reporte:	09/07/2014		10:20

**3. Datos de la Guardia de la Aplicación:** En esta sección se debe documentar en caso de que se haya requerido apoyo de la guardia del aplicativo, es decir que se haya escalado a desarrollo y apoyo en la solución del problema. Se compone de 3 campos que a continuación se describen.



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**Usuario:** Campo capturable de manera manual que debe indicar el Nombre de la persona responsable de la guardia de Desarrollo que haya apoyado en la solución del problema.

Datos de la guardia de la Aplicación		
Usuario:	<input type="text" value="Alejandro Pérez Almaraz"/>	
Fecha de Reporte:	<input type="text"/>	Hora de Reporte:

**Fecha Reporte:** Muestra un calendario en el que se puede seleccionar la fecha en que la guardia apoyó.

Datos de la guardia de la Aplicación																																					
Usuario:	<input type="text" value="Alejandro Pérez Almaraz"/>																																				
Fecha de Reporte:	<input type="text" value="09/07/2014"/>	Hora de Reporte:																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Datos de Información Modificada</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero de VMT'S modificadas:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Nomb:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Numero de planes modificados:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Clave del plan modificado:</td> </tr> <tr> <td>Numero de Tablas Modificadas:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Nomb:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Numero de Tarifas Modificadas:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Nombre de Tarifas Modificadas:</td> </tr> <tr> <td>Numero de Archivos Modificadas:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Nombre:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Numero de Productos Modificadas:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Nombre de Producto Modificado:</td> </tr> </tbody> </table>			Datos de Información Modificada														Numero de VMT'S modificadas:	<input type="text"/>	Nomb:	<input type="text"/>	Numero de planes modificados:	<input type="text"/>	Clave del plan modificado:	Numero de Tablas Modificadas:	<input type="text"/>	Nomb:	<input type="text"/>	Numero de Tarifas Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre de Tarifas Modificadas:	Numero de Archivos Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre:	<input type="text"/>	Numero de Productos Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre de Producto Modificado:
Datos de Información Modificada																																					
Numero de VMT'S modificadas:	<input type="text"/>	Nomb:	<input type="text"/>	Numero de planes modificados:	<input type="text"/>	Clave del plan modificado:																															
Numero de Tablas Modificadas:	<input type="text"/>	Nomb:	<input type="text"/>	Numero de Tarifas Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre de Tarifas Modificadas:																															
Numero de Archivos Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre:	<input type="text"/>	Numero de Productos Modificadas:	<input type="text"/>	Nombre de Producto Modificado:																															

**Hora Reporte:** Campo capturable de manera manual indicando la hora en que la guardia comenzó a brindar el apoyo.

Datos de la guardia de la Aplicación		
Usuario:	<input type="text" value="Alejandro Pérez Almaraz"/>	
Fecha de Reporte:	<input type="text" value="09/07/2014"/>	Hora de Reporte:

**4. Datos de Información Modificada.** Esta sección se llenara en caso de que se haya requerido editar información importante para la terminación satisfactoria del proceso reportado.

**Numero de VMT'S modificadas:** Campo donde se indicara el número de tablas VMT's que estuvieron involucradas en la solución del problema.

**Nombre de la VMT modificada:** Campo donde se debe indicar el nombre de la tabla VMT que se involucró en la solución.

**Numero de planes modificados:** Campo donde se indicara el número de claves para Planes Pos pago que estuvieron involucrados en la solución del problema.

**Clave del plan modificado:** Campo donde se debe indicar la clave del Plan que se involucró en la solución.

**Numero de Tablas Modificadas:** Campo donde se indicara el número de tablas que estuvieron involucradas en la solución del problema.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

**Nombre de Tablas Modificadas:** Campo donde se debe indicar el nombre de la Tabla que se involucró en la solución.

**Numero de Tarifas Modificadas:** Campo donde se indicara el número de claves para tarifas que estuvieron involucradas en la solución del problema.

**Nombre de Tarifas Modificadas:** Campo donde se debe indicar la clave de Tarifa que se involucró en la solución.

**Numero de Archivos Modificados:** Campo donde se indicara el número de Archivos que estuvieron involucrados en la solución del problema.

**Nombre de Archivos Modificados:** Campo donde se debe indicar el nombre del Archivo que se involucró en la solución.

**Número de Productos Modificados:** Campo donde se indicara el número de claves de Productos que estuvieron involucrados en la solución del problema.

**Nombre de Producto Modificado:** Campo donde se debe indicar la clave de Producto que se involucró en la solución.

**Número de Registros Modificados:** Campo donde se indicara el número de registros que estuvieron involucrados en la solución del problema.

**Identificador de Registros Modificados:** Campo donde se debe indicar el nombre del campo del registro que se involucró en la solución.

**Numero de Cuentas Modificadas:** Campo donde se indicara el número de Cuentas de Usuario que estuvieron involucradas en la solución del problema.

**Cuenta Modificada:** Campo donde se debe indicar el Numero de Cuenta que se involucró en la solución.

**Número de Líneas Modificadas:** Campo donde se indicara el número de Líneas Telefónicas que estuvieron involucradas en la solución del problema.

**Línea Modificada:** Campo donde se debe indicar el Número de Teléfono que se involucró en la solución.

Una vez que se realizó el llenado del formulario, se deba dar click e el Botón Guardad que se encuentra en la parte inferior derecha del formulario, para que guarde nuestra información.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Guardar

Al momento de darle Guardar, nos enviará un mensaje que nos indica que el job ha sido registrado correctamente, y se le da click en Aceptar.

The screenshot displays the 'Bitacora de Soporte a Usuarios' web application. The interface includes a top navigation bar with the UAEM logo and 'telcel' branding. A left sidebar lists activities such as 'Home', 'Registrar Job', 'Seguimiento Job', 'Consultar Jobs', 'Cerrar Jobs', 'Reporte Prom', 'Configuracion', 'Ayuda', and 'Salir'. The main content area is titled 'Datos del Job' and contains various input fields for job registration, including 'Usuario', 'Folio Bitsop', 'Folio SISAP', 'Region', 'Fecha de Reporte', 'Abend', 'Fecha de Analisis', 'Fecha de Solucion', 'Software de Apoyo', 'Tiempo Estimado de Solucion', 'Persona que reporta', 'Job', 'Ciclo', 'Hora de Reporte', 'Observaciones', 'Inicio Hora Analisis', 'Fin Hora Analisis', and 'Consideraciones de Ejecucion'. A modal dialog box titled 'Mensaje' is overlaid on the form, displaying the text '¡El Job ha sido registrado correctamente!' and an 'Aceptar' button.

Mostrará la página de Inicio en la que se visualizara en la sección de Jobs Abiertos, el registro que documentamos con estatus Pendiente.



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

**Jobs Abiertos**

Usuario	Job	Persona a quien se reporto	Fecha/Hora de reporte	Status	Ver
VI25EEB	R069711T	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	06/07/2014 03:18	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011UT	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011U5	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	R0920406	MARIANA GONZALEZ BUENDIA	08/07/2014 10:45	Pendiente	<input type="checkbox"/>

**Jobs mas recientes**

Usuario	Folio Bitsop	Job	Persona que reporta	Fecha/hora	Abend	Ver
VG27573	23422	R0920406	VI20648	08/07/2014 10:45	END-BAL-AMT CALCULATED DO...	<input type="checkbox"/>
VG2XX9A	23421	IR011TB	VI20648	08/07/2014 03:44	*** REGISTRADO POR ERROR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XX9A	23418	IR011UT	VI20648	08/07/2014 00:10	***REGISTRADO POR ERROR**...	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23416	IR04RRG	VI208KJ	07/07/2014 17:35	8100-MUEVE-LLAVE-HDR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23415	IR09TAP	VI2C63C	07/07/2014 16:57	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23407	IR091AT	VI20105	06/07/2014 14:26	-JS01 P512 00...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23406	IR081WT	VI20105	06/07/2014 14:26	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23402	IR011WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23403	IR021WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IE...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23404	IR031WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP ...	<input type="checkbox"/>

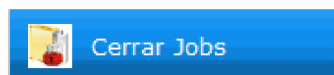
**Usuarios que atienden mas Jobs en el mes**

Usuario	Cantidad	Ultimo Job
MIGUEL LOPEZ (VG2XXDG)	25	IR091AT
SUSANA CASTILLO (VG2XXD0)	17	r069711u
MARCO SANCHEZ (VG2G009)	11	R01971VH
SANDRA PEREZ DE LEON (VG2XX9A)	11	IR011TB

**Jobs que mas han cancelado**

Nombre del Job	Cantidad	Ultimo Truene
IR05SUS	6	16/06/2014 10:01
IR09664	6	04/07/2014 01:05
IR09TAP	6	07/07/2014 16:57
IR04SUS	5	16/06/2014 10:01

© 2009 Radiomovil DIPS A, de C.V.



Opcion del menú **Cerrar Jobs**

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs

**Busqueda de Jobs**

Job:	<input type="text"/>	Folio:	<input type="text"/>
Fecha:	<input type="text"/>	Hora:	<input type="text"/>
Usuario que Reporto:	<input type="text"/>	Usuario que Atendio:	<input type="text"/>
Estatus:	<input type="text"/>	Total de Truenes:	<input type="text"/>

Esta opción nos servirá para cerrar el proceso, una vez que haya concluido y ya se haya completado la documentación del mismo.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

En el Campo Job, se listarán todos aquellos registros de Jobs que se encuentren en estatus pendiente y ya están listos para su cierre.

Se selecciona el nombre del Job que se desea cerrar.

Busqueda de Jobs			
Job:	<input type="text" value="R0920406"/>	Folio:	<input type="text" value="23422"/>
Fecha:	<input type="text" value="08/07/2014"/>	Hora:	<input type="text" value="10:45"/>
Usuario que Reporto:	<input type="text" value="VI20648"/>	Usuario que Atendio:	<input type="text" value="MARIANA GONZALEZ BUENDIA"/>
Estatus:	<input type="text" value="Pendiente"/>	Total de Truenes:	<input type="text" value="1"/>

Una vez seleccionando el Job a Cerrar, todos los campos de esta sección se llenarán en automático y serán editables en caso de que se quiera modificar el valor de alguno de estos.

Finalmente se da click en el botón Cerrar y mostrará un mensaje indicando que el job ha sido cerrado correctamente.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

Actividades:

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuracion
- Ayuda
- Salir

Busqueda de Jobs			
Job:	<input type="text"/>	Folio:	<input type="text"/>
Fecha:	<input type="text"/>	Hora:	<input type="text"/>
Usuario que Reporto:	<input type="text"/>	Usuario que Atendio:	<input type="text"/>
Estatus:	<input type="text"/>	Total de Truenes:	<input type="text"/>

**Mensaje**

El Job ha sido cerrado correctamente!

© 2009 Eudemoull DISEA S.A. de C.V.

Cuando se da click en Aceptar enviará a la página de Inicio y el registro en la sección de Jobs abiertos desaparecerá, y ahora estará en la sección Jobs más Recientes.



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



# Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

**Jobs Abiertos**

Usuario	Job	Persona a quien se reporto	Fecha/Hora de reporte	Status	Ver
VI25EEB	R069711T	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	06/07/2014 03:18	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011UT	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>
VI20648	IR011US	RAUL ANDREI JAIMES RIVERA	08/07/2014 00:56	Abierto	<input type="checkbox"/>

**Jobs mas recientes**

Usuario	Folio Bitsop	Job	Persona que reporta	Fecha/Hora	Abend	Ver
VG27573	23422	R0920406	VI20648	08/07/2014 10:45	END-BAL-AMT CALCULATED DO...	<input type="checkbox"/>
VG2XX9A	23421	IR011TB	VI20648	08/07/2014 03:44	*** REGISTRADO POR ERROR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XX9A	23418	IR011UT	VI20648	08/07/2014 00:10	***REGISTRADO POR ERROR**...	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23416	IR04RRG	VI208KJ	07/07/2014 17:35	8100-MUEVE-LLAVE+HDR ...	<input type="checkbox"/>
VG2XXAN	23415	IR09TAP	VI2C63C	07/07/2014 16:57	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23407	IR091AT	VI20105	06/07/2014 14:26	-J501 PS12 00...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23406	IR081WT	VI20105	06/07/2014 14:26	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23402	IR011WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IEF...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23403	IR021WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP IE...	<input type="checkbox"/>
VG2XXDG	23404	IR031WT	VI20105	06/07/2014 14:25	SIN ABEND SIN DUMP ...	<input type="checkbox"/>

**Usuarios que atienden mas Jobs en el mes**

Usuario	Cantidad	Ultimo Job
MIGUEL LOPEZ (VG2XXDG)	25	IR091AT
SUSANA CASTILLO (VG2XXD0)	17	r069711u
MARCO SANCHEZ (VG2G009)	11	R01971VH
SANDRA PEREZ DE LEON (VG2XX9A)	11	IR011TB

**Jobs que mas han cancelado**

Nombre del Job	Cantidad	Ultimo Truene
IR055US	6	16/06/2014 10:01
IR09664	6	04/07/2014 01:05
IR09TAP	6	07/07/2014 16:57
IR04SUS	5	16/06/2014 10:01

© 2009 Radiomovil DIPS SA. de C.V.

Consultar Jobs

## Opcion del menú *Consultar Jobs*

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración

**Busqueda de Jobs**

Nombre del Job:

Usuario:

Abend:

Fecha de Reporte:

Departamento:



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Esta opción es de suma utilidad, ya que nos da la facilidad de proporcionar la documentación de algún error de un proceso que ya fue reportado con anterioridad y funciona como guía de referencia para la atención y solución de algún error.

Para realizar una Búsqueda, se hace a través de 5 filtros.

Nombre del Job

Usuario

Abend

Fecha de reporte

Departamento que atendió.

Búsqueda de Jobs	
Nombre del Job:	<input type="text" value="R0920405"/>
Usuario:	<input type="text"/>
Abend:	<input type="text"/>
Fecha de Reporte:	<input type="text"/> <input type="text"/>
Departamento:	Todos

Ejemplo de una Búsqueda por nombre completo de Job.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

Actividades

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Búsqueda de Jobs

Fecha/Hora	Job	Abend	Atendio	Observaciones	Tiempos	Ver
22/05/2010 05:32	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2G009	LO QUE HAY QUE HACER ES L...	null	
23/05/2010 14:00	R0920405	CUENTAS INCONSISTENTES	V180F8E		null	
22/06/2010 03:30	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	V180F8E	SE MODIFICA EL CAMPO DEL...	null	
22/07/2010 17:38	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2G009	LO QUE HAY QUE HACER ES L...	1	
22/07/2010 19:15	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2G009	LO QUE HAY QUE HACER ES L...	1	
22/07/2010 23:31	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2G009	LO QUE HAY QUE HACER ES L...	1	
21/09/2010 18:38	R0920405	TASRC4, ERROR DE DB2, S...	VG2XX8K	EN EL PRIMER TRUENVE SE RE...	1	
22/11/2010 02:12	R0920405	FUERON VARIOS ABEND EL UL...	VG2G009	SE SIGUIO LA BITACORA EN ...	14	
22/12/2010 10:08	R0920405	ALUNQUE NUNCA ME LO REPORT...	V180F8E	OK	1	
21/02/2011 16:52	R0920405	SQL INSERT FOR TABLE: VEN...	VG2XX9A	¡RESP. ARCHS (5) ZBORRA...	1	
21/02/2011 19:20	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP ...	VG2XX8K	SE BUSCA OUIDITA EN DUMP C...	1	
21/03/2011 18:19	R0920405	SQL INSERT FOR TABLE: VEN...	VG2XX87	¡RESP. ARCHS (5) ZBORRA...	1	
21/04/2011 20:53	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP ...	V182B2A	EL JOBS CANALIZADO AL A...	1	
21/05/2011 19:29	R0920405	ERROR WRITING RECORD TO ...	VG2XX9A	SE ELIMINARON LOS AJUSTES...	1	
21/06/2011 21:45	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP ...	VG2XX8J	EN TABLA TINFO_REV_DET SE...	1	
21/09/2011 14:02	R0920405	1- SQL INSERT FOR TABLE...	VG2XX8R	SE RESPANDO ARCH. AJCRNEI...	1	
21/09/2011 13:40	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2XX8N	ENTRAMOS A LA TABLA TINFO...	4	
21/09/2011 17:26	R0920405	ERROR IN WS-WMT-REV-GRP T...	VG2XX8R	ENTRAMOS A LA TABLA TIN...	1	



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Enlista todos aquellos registros que ya fueron cerrados y documentados, en donde pueden contener la solución detallada que se aplicó. En la sección Ver se puede visualizar el detalle del registro.

Ejemplo de una Búsqueda realizada por Nombre de Job, Usuario y un rango de fecha.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

**Busqueda de Jobs**

Nombre del Job: 405  
 Usuario: VG27573  
 Abend:   
 Fecha de Reporte: 25/03/2014 - 08/07/2014  
 Departamento: Todos

Buscar Limpiar

Fecha/Hora	Job	Abend	Atendio	Observaciones	Truenes	Ver
13/04/2014 16:18	R0412405	ERROR AL ACCESAR A LA SUB...	VG27573	SE SOLICITO APOYO A LA GU...	2	<input type="checkbox"/>
15/04/2014 16:15	R0414405	ERROR AL ACCESAR A LA SUB...	VG27573	LA SUBRUTINEA A LA QUE HAC...	1	<input type="checkbox"/>
21/04/2014 19:15	R0920405	ERROR WRITTING RECORD TO ...	VG27573	¡¡SE RESPALDA EL ARCHIVO ...	1	<input type="checkbox"/>
02/05/2014 13:09	R0260405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	SE CAMBIA EL CAMPO MKT_ID...	2	<input type="checkbox"/>
10/06/2014 14:11	R0562405	ERROR APERTURA DE ARCHIVO...	VG27573	¡.DEL DUMP ENCONTRAMOS EL...	1	<input type="checkbox"/>

Obsérvese que en el campo Nombre de Job, solo se colocó el Nombre sin región y/o ciclo.

Ejemplo de otra Búsqueda ahora usando el campo Abend, colocando sólo un fragmento de la frese de error que se está atendiendo.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/Jul/2014

MARIANA GONZALEZ

**Actividades**

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

**Busqueda de Jobs**

Nombre del Job: 405  
 Usuario:   
 Abend: ERROR SELECTING CHLD ACCT FOR  
 Fecha de Reporte: 26/11/2013 - 08/07/2014  
 Departamento: Todos

Buscar Limpiar

Fecha/Hora	Job	Abend	Atendio	Observaciones	Truenes	Ver
02/12/2013 11:58	R0460405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XX9A	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
03/12/2013 12:12	R0360405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	2	<input type="checkbox"/>
21/12/2013 15:32	R0820405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XXDG	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
02/01/2014 14:28	R0590405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XX9A	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
20/01/2014 13:05	R0120405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	<input type="checkbox"/>
20/01/2014 13:51	R0320405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	<input type="checkbox"/>
21/01/2014 11:55	R0320405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XX9A	***Solución en bitacora**...	2	<input type="checkbox"/>
22/01/2014 11:43	R0420405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	<input type="checkbox"/>
01/02/2014 13:19	R0560405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXDO	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
02/02/2014 12:26	R0160405	Anales en Bitop ERR...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
02/02/2014 13:20	R0260405	Anales en Bitop ERR...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
03/02/2014 14:05	R0360405	Anales en Bitop ERR...	VG2XXAN	BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
03/02/2014 14:58	R0460405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG2XXE3	SE BUSCA EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
22/02/2014 10:32	R0920405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXB9	**SOLUCION EN BITACORA**...	2	<input type="checkbox"/>
03/03/2014 13:05	R0760405	ERROR SELECTING CHLD...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F IGUST...	4	<input type="checkbox"/>
20/03/2014 11:08	R0120405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXAN	BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	2	<input type="checkbox"/>
20/03/2014 11:08	R0770405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXAN	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>
20/03/2014 12:59	R0720405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XXAN	¡.BUSCAR EN DUMP "F IGUST...	1	<input type="checkbox"/>



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

En este ejemplo se puede visualizar que se puede filtrar por Departamento, es decir se pueden en listar todos aquellos reportes que hayan sido atendidos únicamente por Soporte a Jobs, Datos de Referencia o de Ambos departamentos.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

MARIANA GONZALEZ

Marres 08/Jul/2014

telcel

Actividades

- Home
- Registrar Job
- Seguimiento Job
- Consultar Jobs
- Cerrar Jobs
- Reporte Prom
- Configuración
- Ayuda
- Salir

Busqueda de Jobs

Nombre del Job: 405

Usuario:

Aband: ERROR SELECTING CHILD ACCT FOR

Fecha de Reporte: 26/11/2013  
08/07/2014

Departamento: Todos  
Soporte Jobs  
Datos de Referencia

Buscar Limpiar

Fecha/Hora	Job	Aband	Atencio	Observaciones	Truenes	Ver
03/12/2013 11:58	R0460405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XX9A	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	
03/12/2013 12:12	R0360405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	2	
21/12/2013 15:32	R0820405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XXDG	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	
02/01/2014 14:28	R0560405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XX9A	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	
20/01/2014 13:05	R0120405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	
20/01/2014 13:51	R0220405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	
21/01/2014 11:55	R0320405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XX9A	***Resolución en bitacora**...	2	
22/01/2014 11:43	R0420405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG27573	FALLA EN LA TABLA TOLST_E...	1	
01/02/2014 13:19	R0560405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXDD	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	
02/02/2014 12:26	R0160405	Análisis en Bitop ERR...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F.VCUST...	1	
02/02/2014 13:20	R0260405	Análisis en Bitop ERR...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F.VCUST...	1	
03/02/2014 14:05	R0360405	Análisis en Bitop ERR...	VG2XXAN	BUSCAR EN DUMP "F.VCUST-E...	1	
03/02/2014 14:58	R0460405	ERROR SELECTING CHLD AC...	VG2XXE3	SE BUSCA EN DUMP "F.VCUST...	1	
22/02/2014 10:32	R0920405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XX99	***SOLUCION EN BITACORA**...	2	
03/03/2014 13:05	R0760405	ERROR SELECTING CHLD...	VG2XXAN	SE BUSCA EN DUMP "F.VCUST...	4	
20/03/2014 11:08	R0120405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXAN	BUSCAR EN DUMP "F.VCUST-E...	2	
20/03/2014 11:08	R0220405	ERROR SELECTING CHLD A...	VG2XXAN	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	
20/03/2014 12:59	R0720405	ERROR SELECTING CHLD ACC...	VG2XXAN	1.BUSCAR EN DUMP "F.VCUST...	1	



Opcion del menú *Reporte Prom.*

En esta sección se puede realizar un reporte que nos indica la cantidad de procesos que fueron atendidos por Departamento en un periodo establecido por el usuario

Reporte de Promedio de Atencion

Generar Reporte

Fecha de Reporte: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Departamento: Todos

Buscar Limpiar



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

Existen Solo 3 campos en el que se indicara el periodo, es decir la fecha inicial y fecha final, así como el Departamento.

Se listará el total de registros; en la parte inferior derecha se encuentra un botón Excell, al momento de dar click la información se descargará en un Excell.

06/07/2014 09:32	R06971VH	EL ARCHIVO DE ENTRADA: P...	VG2XXDG	EL ARCHIVO DE ENTRADA: P...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 13:02	IR051WT	SN ABEND SIN DUMP U.L...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 13:02	IR071WT	SN ABEND SIN DUMP IE...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 13:02	IR041WT	SN ABEND SIN DUMP IEF...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:25	IR011WT	SN ABEND SIN DUMP IEF...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:25	IR031WT	SN ABEND SIN DUMP ...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:25	IR061WT	SN ABEND SIN DUMP IEF4...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:25	IR021WT	SN ABEND SIN DUMP IE...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:26	IR091AT	-J501 PS I2 00...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
06/07/2014 14:26	IR081WT	SN ABEND SIN DUMP IEF...	VG2XXDG	NO HAY SOLUCION EN NINGUN...	1	<input type="checkbox"/>
07/07/2014 16:57	IR09TAP	ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...	VG2XXAN	se igualaron los campos ...	1	<input type="checkbox"/>
07/07/2014 17:35	IR04RRG	8300-MUEVE-LLAVE-HDR ...	VG2XXAN	Se reporta a Raul Gonzale...	2	<input type="checkbox"/>
08/07/2014 00:10	IR011UT	***REGISTRADO POR ERROR**...	VG2XX9A	***REGISTRADO POR ERROR**...	1	<input type="checkbox"/>
08/07/2014 03:44	IR011TB	***REGISTRADO POR ERROR ...	VG2XX9A	***REGISTRADO POR ERROR ...	1	<input type="checkbox"/>
08/07/2014 16:28	IR061AV	PV095 ...	VG2XX89	-Se respalda archivoMOBR...	3	<input type="checkbox"/>
08/07/2014 16:28	IR091AV	PV095 ...	VG2XXAN	Se respalda archivo MOBR...	2	<input type="checkbox"/>
09/07/2014 01:46	IR041KZ	SE OBTUVO UN CODIGO DE RE...	VG2XXD0	BUSCAR EN DUMP F "WS-REG...	5	<input type="checkbox"/>
09/07/2014 05:55	IR02TAP	ERROR AL ACTUALIZAR LA P...	VG2XX9A	se igualaron los campos ...	1	<input type="checkbox"/>

© 2009 Radimovill DTPSA S.A. de C.V.

Excell



Configuracion

Opcion del menú *Configuracion*.

En esta opción se puede cambiar la contraseña en caso de que el usuario así lo desee; llenando los campos que solicita este apartado.

Bitacora de Soporte a Usuarios  
Soporte a Usuarios y Control de la Producción

Martes 08/JUL/2014

Ruben Rojas

Actividades

- Registrar Job
- Consultar Jobs
- Configuracion**
- Ayuda
- Salir

Opciones de Configuración - Usuario VI20648

Cambiar Contraseña

Contraseña Actual:

Contraseña Nueva:

Confirmar Cont. Nva.:

Cambiar



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)



Ayuda

Opción del menú *Ayuda*.

En la opción ayuda muestra el manual en formato PDF de la aplicación para su fácil consulta

The screenshot shows the user interface of the 'Bitacora de Soporte a Usuarios' application. At the top, it displays the title 'Bitacora de Soporte a Usuarios' and the subtitle 'Soporte a Usuarios y Control de la Producción'. The date 'Martes 08/Jul/2014' and the Telcel logo are also visible. The user's name 'MARIANA GONZALEZ' is shown in the top left. A sidebar menu on the left lists various activities: Home, Registrar Job, Seguimiento Job, Consultar Jobs, Cerrar Jobs, Reporte Prom, Configuración, Ayuda (highlighted), and Salir. The main content area displays a PDF icon and the text 'Manual de usuario'. At the bottom, there is a copyright notice: '© 2009 Radiomovil DIPSA S.A. de C.V.'



Salir

Opcion del menú *Salir*.

Salimos de la sesión de la aplicación.



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

## Anexo B

Reportes generados a partir de la base de datos de la BITSOP.

### REPORTE DE PROMEDIO MENSUAL CORRESPONDIENTE AL PERIODO ABRIL - MAYO

TOTAL DE REGISTROS	JOB	FOLIO	FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	TIEMPO ATENCION	DE
	IR010FZ	1162598	20140422	01:26	01:52		00:26
	R0920406	1162639	20140422	07:29	09:12		01:43
	R0921381	1162652	20140422	07:49	08:45		00:56
	IR04664	1162655	20140422	08:59	10:20		01:21
	IR050FZ	1162716	20140422	12:09	13:05		00:56
	R092111U	1162719	20140422	01:24	02:00		00:36
	R0920402	1162793	20140422	01:37	04:43		03:06
	IR05664	1162794	20140422	05:41	07:12		01:31
	IR08947	1162803	20140422	12:23	12:37		00:14
	<b>IR09POS</b>	<b>1162974</b>	<b>20140422</b>	<b>19:24</b>	<b>03:54</b>		<b>08:30</b>
	IR09693	1162835	20140422	12:47	13:25		00:38
	IR091AV	1162830	20140422	12:47	13:25		00:38
	IR070DY	1162823	20140422	12:47	13:25		00:38
	IR050DY	1162819	20140422	12:45	13:25		00:40
	IR090DY	1162813	20140422	12:24	12:37		00:13
	IR09947	1162802	20140422	12:24	12:37		00:13
	IR06664	1162795	20140422	06:34	07:02		00:28
	IR09664	1162796	20140422	06:02	06:33		00:31
	IR07664	1162797	20140423	00:55	01:12		00:17
	R0122524	1162798	20140423	01:13	01:25		00:12
	IR010DY	1162893	20140423	12:20	12:40		00:20
	R05211WX	1163091	20140423	08:13	09:28		01:15
	R05211VM	1163140	20140423	02:01	02:13		00:12
	r092023c	1163147	20140423	01:28	01:51		00:23
	ir03664	1162800	20140423	12:37	12:54		00:17
	ir01664	1162801	20140423	12:23	12:36		00:13
	R0923524	1162979	20140424	12:33	12:37		00:04



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

R0302442	1163097	20140424	07:37	08:34	00:57
IR05PIN	1163149	20140424	02:55	05:33	02:38
R0802442	1163202	20140424	06:47	09:02	02:15
R09021KF	1163229	20140424	06:03	09:36	03:33
IR061RE	1163172	20140424	06:47	09:29	02:42
ir04pin	1163148	20140424	02:55	05:45	02:50
ir05692	1163143	20140425	02:59	03:08	00:09
IR08692	1163145	20140425	03:12	03:19	00:07
R0799499	1163232	20140425	08:05	08:40	00:35
R0799447	1163238	20140425	03:56	04:05	00:09
IR02664	1163286	20140426	12:22	12:30	00:08
R0231433	1163299	20140426	11:01	11:48	00:47
R0331406	1163322	20140426	05:02	08:35	03:33
R0231406	1163323	20140426	05:33	09:12	03:39
IR09664	1163354	20140428	12:30	12:41	00:11
R0731433	1163361	20140428	08:19	08:42	00:23
IR020GL	1163528	20140428	06:04	06:23	00:19
R0431406	1163641	20140428	09:09	11:49	02:40
R0731406	1163688	20140428	03:37	08:57	05:20
R0131406	1163604	20140428	01:26	04:06	02:40
r0931433	1163617	20140429	07:00	07:51	00:51
r0931405	1163786	20140429	01:13	02:01	00:48
R0531406	1163853	20140429	18:48	19:59	01:11
R0631406	1163833	20140429	02:36	08:38	06:02
r0831406	1163709	20140429	01:02	07:20	06:18
IR04POS	1163717	20140429	10:00	11:40	01:40
R0931406	1163714	20140429	05:39	09:41	04:02
IR01671	1163720	20140429	01:40	01:46	00:06
IR091AV	1163622	20140429	12:38	12:55	00:17
R0930524	1163718	20140430	00:58	01:12	00:14
R0930406	1163886	20140430	08:17	08:58	00:41
IR081AV	1163792	20140430	12:49	13:01	00:12
IR09409	1163887	20140501	12:18	12:32	00:14
IR09664	1163888	20140501	01:10	01:17	00:07
IR09171	1163889	20140501	01:50	02:02	00:12
R0560524	1163890	20140501	01:42	01:46	00:04
R0560405	1163902	20140501	05:03	05:24	00:21



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

R0560402	1163903	20140501	05:40	06:04	00:24
R0960405	1164065	20140501	09:39	10:11	00:32
<b>R0403405</b>	<b>1163904</b>	<b>20140501</b>	<b>04:17</b>	<b>07:42</b>	<b>03:25</b>
IR06409	1163905	20140502	12:02	12:20	00:18
IR06664	1163906	20140502	12:36	12:41	00:05
R05301WX	1163907	20140502	12:36	13:21	00:45
R04031RX	1163908	20140502	02:33	02:42	00:09
R06601VM	1164091	20140502	02:40	04:12	01:32
<b>R0960406</b>	<b>1164092</b>	<b>20140502</b>	<b>04:03</b>	<b>07:08</b>	<b>03:05</b>
R09301WX	1163909	20140502	02:53	03:05	00:12
R0260405	1163996	20140502	01:09	02:08	00:59
<b>r0960402</b>	<b>1164011</b>	<b>20140502</b>	<b>09:45</b>	<b>13:09</b>	<b>03:24</b>
r0932405	1164012	20140502	01:01	01:20	00:19
IR07409	1164066	20140503	12:03	12:25	00:22
ir091aj	1164100	20140503	05:35	05:42	00:07
ICPTSM3	1164099	20140503	05:13	05:32	00:19
R0360405	1164094	20140503	04:26	04:46	00:20
R0760405	1164097	20140503	04:45	04:58	00:13
<b>IR0*262</b>	<b>1164098</b>	<b>20140503</b>	<b>02:20</b>	<b>08:38</b>	<b>06:18</b>
IR09664	1164067	20140503	00:36	01:02	00:26
R0130524	1164101	20140504	12:39	12:51	00:12
R09030AT	1164102	20140504	01:31	01:35	00:04
IR071KZ	1164103	20140504	01:56	02:30	00:34
IR071BR	1164104	20140504	02:38	02:43	00:05
IR091HE	1164105	20140504	05:40	05:55	00:15
R0130406	1164128	20140504	03:53	04:18	00:25
R0903406	1164129	20140504	04:57	05:32	00:35
R0332524	1164131	20140505	12:30	12:39	00:09
R0732524	1164132	20140505	12:32	12:48	00:16
R0901524	1164133	20140505	03:41	03:51	00:10
<b>R09011KF</b>	<b>1164178</b>	<b>20140505</b>	<b>09:50</b>	<b>13:16</b>	<b>03:26</b>
R0804414	1164314	20140505	05:56	06:13	00:17
IR04POS	1164321	20140505	08:46	09:19	00:33
IR04POS	1164518	20140506	08:49	09:08	00:19
IR031PJ	1164667	20140507	07:15	07:40	00:25
IR041AV	1164695	20140507	02:22	02:34	00:12
R0132524	1164673	20140508	12:38	12:48	00:10



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

IR051SP	1164786	20140508	01:12	01:24	00:12
<b>R0507405</b>	<b>1164910</b>	<b>20140508</b>	<b>19:45</b>	<b>22:28</b>	<b>27:43:00</b>
IR011SP	1164785	20140508	01:12	01:24	00:12
IR09664	1164674	20140508	12:37	12:53	00:16
IR081AV	1164743	20140508	04:58	05:16	00:18
R09070AT	1164675	20140508	01:47	01:50	00:03
R0462524	1164771	20140509	00:55	01:00	00:05
ir06tap	1164849	20140509	01:33	01:33	00:00
R0862524	1164772	20140509	01:14	01:21	00:07
R0162524	1164773	20140509	01:14	01:24	00:10
R0362524	1164774	20140509	01:41	01:45	00:04
IR04692	1164775	20140509	02:15	02:21	00:06
IR02692	1164776	20140509	02:00	02:37	00:37
IR09692	1164777	20140509	01:51	02:29	00:38
R0262524	1164778	20140509	03:40	03:42	00:02
IR03664	1164779	20140509	01:17	01:27	00:10
IR05692	1164780	20140509	02:24	02:29	00:05
R0962524	1164781	20140509	03:27	03:37	00:10
IR060EU	1164782	20140509	05:47	05:56	00:09
IR070EU	1164783	20140509	05:47	05:56	00:09
IR06664	1164908	20140510	02:04	02:21	00:17
R09090AT	1164911	20140510	04:05	04:18	00:13
ir091qz	1164912	20140510	04:07	04:24	00:17
R05071WX	1164942	20140510	08:19	08:46	00:27
ICPTSM5	1164914	20140510	08:48	08:55	00:07
IR06409	1164909	20140510	01:36	01:48	00:12
IR051KZ	1164943	20140511	01:49	03:00	01:11
IR01664	1164963	20140512	12:31	12:39	00:08
IR09664	1165300	20140514	12:41	12:54	00:13
R0213524	1165301	20140514	12:29	12:34	00:05
ir06409	1165303	20140514	12:23	14:02	01:39
IR051QZ	1165619	20140515	05:50	06:05	00:15
r09131wx	1165620	20140515	04:04	05:10	01:06
R0216524	1165618	20140516	12:37	12:41	00:04
IR06467	1165621	20140516	05:38	05:46	00:08
r0915406	1165794	20140516	08:51	09:45	00:54
IR030UQ	1165795	20140516	03:42	05:00	01:18



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

IR09664	1165796	20140516	06:01	06:26	00:25
R0716381	1165797	20140517	00:57	01:15	00:18
R09160AT	1165798	20140517	01:41	01:55	00:14
R071611U	1165825	20140517	04:14	04:54	00:40
IR030UQ	1165833	20140517	04:16	04:57	00:41
IR03SUS	1165854	20140518	07:05	08:04	00:59
IR02SUS	1165857	20140518	08:06	09:01	00:55
IR011KZ	1165859	20140518	09:04	09:11	00:07
ir02sus	1165878	20140519	06:35	07:02	00:27
R0318406	1166073	20140519	08:10	08:48	00:38
IR04664	1166075	20140520	00:28	01:08	00:40
R0220524	1166076	20140520	01:14	01:21	00:07
R072000P	1166077	20140520	04:03	04:09	00:06
ir02sus	1166078	20140520	04:52	05:02	00:10
IR030UQ	1166079	20140520	05:10	05:19	00:09
r0720405	1166094	20140520	09:37	09:56	00:19
IR071TP	1166263	20140520	12:44	13:07	00:23
IR091TP	1166261	20140520	12:43	13:07	00:24
IR091AV	1166167	20140520	01:08	01:18	00:10
IR04POS	1166254	20140520	08:50	09:15	00:25
IR06692	1166256	20140521	02:32	02:44	00:12
R092011U	1166442	20140521	06:28	06:42	00:14
R0920219	1166354	20140521	10:59	12:17	01:18
IR03692	1166257	20140521	02:32	02:37	00:05
IR07692	1166258	20140521	02:37	02:44	00:07
IR01692	1166455	20140522	01:29	01:35	00:06
IR02692	1166456	20140522	01:30	01:35	00:05
IR03692	1166457	20140522	01:30	01:35	00:05
IR041QZ	1166458	20140522	05:55	05:59	00:04
R0921381	1166459	20140522	06:12	06:20	00:08
r0921399	1166506	20140522	07:10	07:20	00:10
ICPTSM5	1166613	20140522	05:22	06:11	00:49
171 IR02SUS	1166615	20140522	06:00	06:50	00:50

<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>169</b>
<b>PROMEDIO DE ATENCION.</b>	<b>59.33918</b>



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

TOTAL DE HORAS	110		
HORAS CONVERTIDAS A MINUTOS	6600		
TOTAL DE MINUTOS		3547	
TOTAL DE MINUTOS CONVERTIDOS A HORAS		59	
TOTAL DE TIEMPO EN MINUTOS			10147
TOTAL DE TIEMPO EN HORAS	169	169.1167	10147

### PROCESOS QUE REBAN LAS 2 HORAS DE ATENCION

JOB	FOLIO	FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	TIEMPO DE ATENCION
IR09POS	1162974	20140422	19:24	03:54	08:30
IR05PIN	1163149	20140424	02:55	05:33	02:38
R0802442	1163202	20140424	06:47	09:02	02:15
R09021KF	1163229	20140424	06:03	09:36	03:33
IR061RE	1163172	20140424	06:47	09:29	02:42
ir04pin	1163148	20140424	02:55	05:45	02:50
R0331406	1163322	20140426	05:02	08:35	03:33
R0231406	1163323	20140426	05:33	09:12	03:39
R0431406	1163641	20140428	09:09	11:49	02:40
R0731406	1163688	20140428	03:37	08:57	05:20
R0131406	1163604	20140428	01:26	04:06	02:40
R0631406	1163833	20140429	02:36	08:38	06:02
r0831406	1163709	20140429	01:02	07:20	06:18
R0931406	1163714	20140429	05:39	09:41	04:02
R0403405	1163904	20140501	04:17	07:42	03:25
R0960406	1164092	20140502	04:03	07:08	03:05
r0960402	1164011	20140502	09:45	13:09	03:24
IR0*262	1164098	20140503	02:20	08:38	06:18
R09011KF	1164178	20140505	09:50	13:16	03:26
R0507405	1164910	20140508	19:45	22:28	27:43:00



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



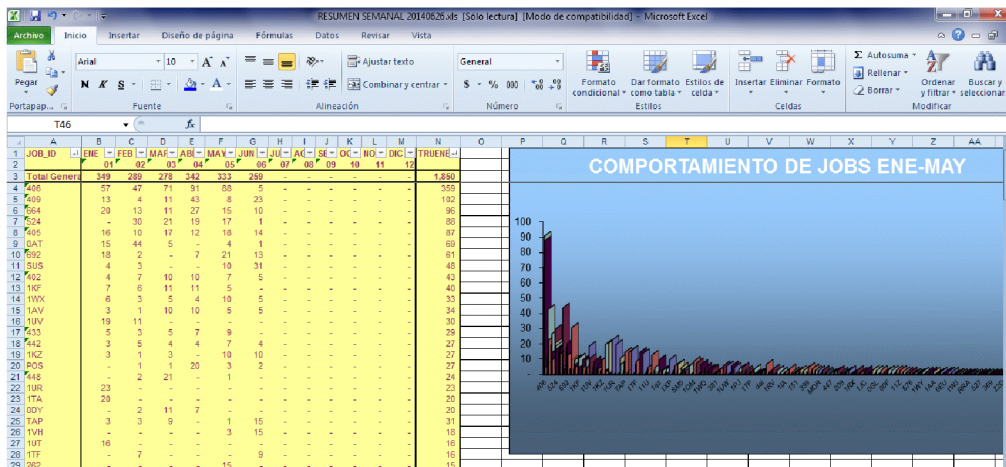
## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Reporte Resumen Semanal

Del cual se generan los resultados para realizar origen raiz de los procesos y reducir el numero de cancelaciones.

FIJO	NUMERO C	NUMER	DIA	MES	ANO	JOB	JOB IC	CILCO	REGIO	ABEND	USUARIO	OBSERVACIONES	TRUEN
QUITAR DATOS DE REFERENCIA Y REGISTRADOS POR ERROR													
933	1	06 25	19	06	2014	IR09664	664	NA	09	I ERROR I DATOS VIG20X0	BUSCAR EN LA TABLA TCUST LA CUE	1	1
934	1	06 25	19	06	2014	IR03TAP	TAP	NA	03	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	se igualaron los campos EFF-DT, EFF-D	1	1
935	1	06 25	19	06	2014	IR07TAP	TAP	NA	07	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	se igualaron los campos EFF-DT, EFF-D	1	1
936	1	06 25	19	06	2014	IR09TAP	TAP	NA	09	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORES	4	1
937	1	06 25	19	06	2014	IR04102	102	NA	04	SIN ABEND VIG20X0	SOLO SE ESPERA UNOS MINUTOS Y	1	1
938	1	06 25	19	06	2014	IR07DAT	DAT	NA	07	SEQUENTIAL I/O VIG20X0	DERIVADO DEL ANALISIS SE DETECTA	2	1
939	1	06 25	19	06	2014	R0318406	406	18	03	END-BAL-AMT CAL VIG20X0	RESPALDAR MOBPRD3 R03 M18 SRTI	1	1
940	1	06 25	19	06	2014	R0518406	406	18	05	END-BAL-AMT CAL VIG20X0	-DE ACUERDO A INDICACIONES DE ACT	1	1
941	1	06 25	20	06	2014	R0819399	399	19	08	NO SE ENCONTRO VIG20X0	SE REPLICA EL REGISTRO SE CAMBIA	4	1
942	1	06 25	20	06	2014	R0120405	405	20	01	ERROR SELECTIV VIG20X0	BUSCAR EN EL DUMP "F VJUST-EXT A	1	1
943	1	06 25	20	06	2014	IR05POS	POS	NA	05	NO EXISTE CODIG VIG20X0	-COMO EL PROGRAMA I/ABOR1 ESTA	2	1
944	1	06 25	21	06	2014	IR04409	409	NA	04	LA SIGUIENTE CUE VIG20X0	SE REVISLA LA CUENTA PADRE QUE T	1	1
945	1	06 25	21	06	2014	IR09409	409	NA	09	LA SIGUIENTE CUE VIG20X0	SE BUSCA LA CUENTA Y SE VE QUE N	1	1
946	1	06 25	21	06	2014	IR09664	664	NA	09	I ERROR I DATOS VIG20X0	SE ACTUALIZA EN LA TABLA TCUST LA	2	1
947	1	06 25	21	06	2014	IR02TAP	TAP	NA	02	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORE	1	1
948	1	06 25	22	06	2014	IR0211U	11U	21	02	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE CONSULTA LA CUENTA REPORTADA	1	1
949	1	06 25	23	06	2014	IR07654	654	NA	07	I ERROR I DATOS VIG20X0	SE BUSCA EN LA TABLA TCUST LA CUE	1	1
950	1	06 25	23	06	2014	IR09220	220	NA	09	SQL SELECT FOR VIG2573	SE REPORTO A LA GUARDIA DE ASA J	2	1
951	1	06 25	23	06	2014	R0902409	409	02	09	The system delete VIG2573	SE REPORTO A LA GUARDIA DE CAM (I	1	1
952	1	06 25	24	06	2014	IR09664	664	NA	09	I ERROR I DATOS VIG20X0	SE BUSCA EN LA TABLA TCUST LA CUE	1	1
953	1	06 25	24	06	2014	R06231VW	1VW	23	06	SIN ABEND SIN DU VIG20X0	SE DETECTA QUE ES UN PROBLEMA	1	1
954	1	06 25	24	06	2014	IR051AV	1AV	NA	05	FPY05 E VIG20X0	RESPALDAMOS EL ARCHIVO MOBPR	1	1
955	1	06 25	25	06	2014	IR09409	409	NA	09	LA SIGUIENTE CUE VIG20X0	SE BUSCA LA CUENTA Y SE VE QUE N	1	1
956	1	06 25	25	06	2014	R049911T	11T	99	04	ERROR: NO SE ENVIG20X0	SE CAMBIO TBILL_CYC_CNTRL BILL_S	2	1
957	1	06 25	25	06	2014	IR02941	941	NA	02	EL ARCHIVO NO CIVIG20X0	SE LE INFORMA A OPERACION QUE E	2	1
958	1	06 25	25	06	2014	R049911U	11U	99	04	ERROR: NO SE ENVIG20X0	SE CAMBIO TBILL_CYC_CNTRL BILL_S	1	1
959	1	06 25	25	06	2014	IR09941	941	NA	09	EL ARCHIVO NO CIVIG20X0	SE RESPALDA Y ENTRA AL ARCHIVO	1	1
960	1	06 25	25	06	2014	R0999405	405	99	09	NO SE ENCONTRO VIG20X0	SE ACTUALIZA LA TABLA MOBPRM TBI	1	1
961	1	06 25	25	06	2014	IR09941	941	NA	09	EL ARCHIVO NO CIVIG20X0	SE RESPALDA Y ENTRA AL ARCHIVO	2	1
962	1	06 25	25	06	2014	IR09941	941	NA	09	EL ARCHIVO NO CIVIG20X0	SE RESPALDA Y ENTRA AL ARCHIVO	1	1
963	1	06 25	25	06	2014	IR09941	941	NA	09	EL ARCHIVO NO CIVIG20X0	SE HACE UNA COPIA DEL ARCHIVO AD	1	1
964	1	06 25	25	06	2014	IR04TAP	TAP	NA	04	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORE	1	1
965	1	06 25	25	06	2014	IR05TAP	TAP	NA	05	ABEND DEL JOB IRVIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORES	2	1
966	1	06 25	25	06	2014	IR06TAP	TAP	NA	06	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORES	1	1
967	1	06 25	25	06	2014	IR08TAP	TAP	NA	08	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORE	1	1
968	1	06 25	25	06	2014	IR07TAP	TAP	NA	07	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORE	1	1
969	1	06 25	25	06	2014	IR07TAP	TAP	NA	07	ERROR AL ACTUAL VIG20X0	SE BUSCA EN EL DUMP LOS VALORE	1	1

### Reporte Comportamiento de procesos durante el año





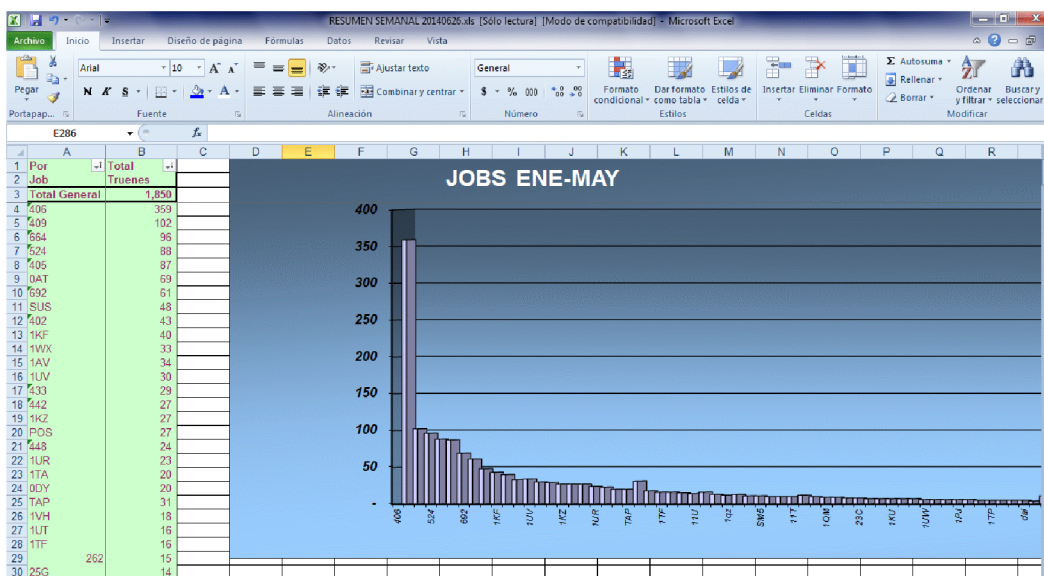
UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México

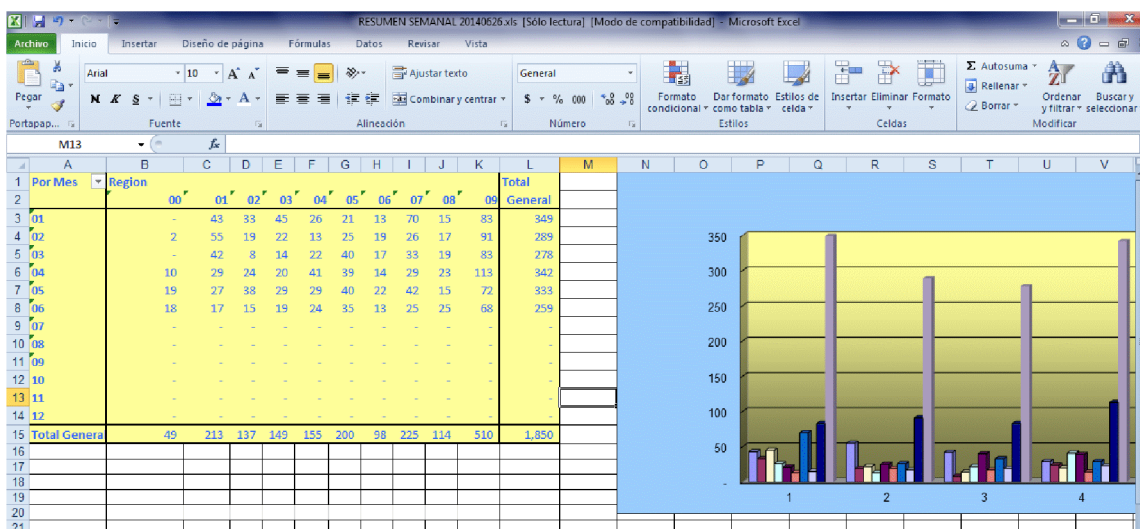


Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

## Reporte lista de cancelaciones en el año, nuevos procesos.



## Reporte cancelación de procesos por Región





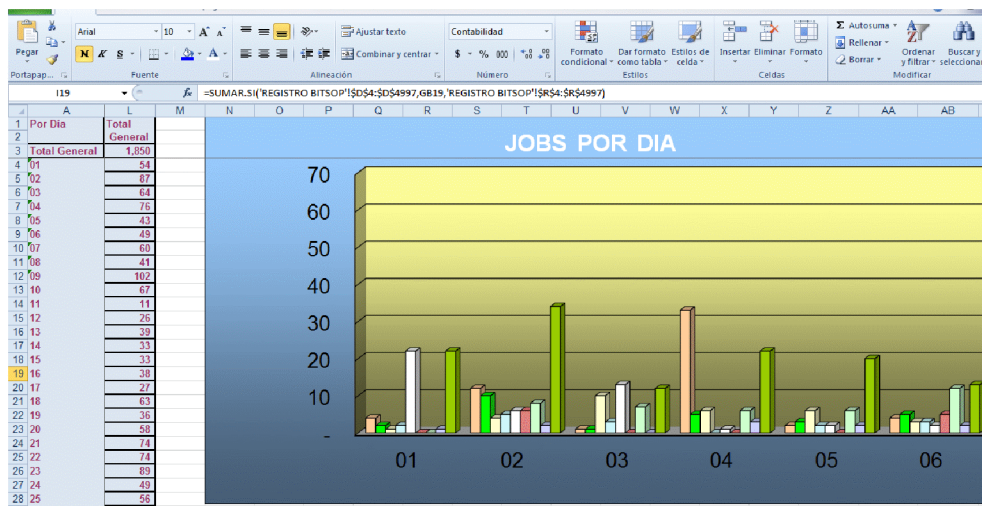
**UAEM**

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Reporte Cancelaciones por día



### Reporte Acumulados.

The figure displays an Excel spreadsheet with a summary table titled "CANCELACIONES". The table provides accumulated data for weekly and monthly periods. The data is as follows:

ACUMULADO SEMANAL DE JUEVES A MIERCOLES	NUMERO DE JOBS	ACUMULADO MENSUAL	DEL DIA 11 AL DIA 18	NUMERO DE JOBS	DEL DIA 11 AL DIA 18 Jun-14	NUMERO DE JOBS Jun-14
TOTAL	1,850	TOTAL	1,850	965	189	54
01	87	01 ENERO	215	118	189	54
02	52	02 FEB	305	147	-	-
03	76	03 MAR	276	131	-	-
04	108	04 ABR	329	174	-	-
05	99	05 MAY	466	230	-	-
06	38	06 JUN	259	173	-	-
07	33	07 JUL	-	-	-	-
08	102	08 AGO	-	-	-	-
09	79	09 SEP	-	-	-	-
10	40	10 OCT	-	-	-	-
11	41	11 NOV	-	-	-	-
12	78	12 DIC	-	-	-	-
13	106					
14	74					
15	51					
16	65					
17	129					
18	69					
19	47					
20	42					
21	101					
22	108					
23	114					
24	60					
25	51					



**UAEM**

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Anexo C Manual de Administración y Soporte Técnico.

**Nota:** El contenido en este anexo ha sido alterado intencionalmente; no muestra las rutas específicas, así como los usuarios y passwd ya que es de uso confidencial por la empresa.

\* Ruta de Acceso para la aplicación productiva ( URL, src, properties, etc...)

URL PRODUCTIVA: <http://sus.telcel.com:8888/Bitsop/>

SCR: k:\Soporte Us M2K\Bitsop

\* Usuario y Password Genéricos (aplicativos) Base de datos

Usuario: \*\*\*\*\*

Passwd: \*\*\*\*\*

Tablas Asociadas:

JOBS\_OBSERVACIONES

JOBS\_OPERACION

JOBS\_REPORTE

JOBS\_SCHEDULER

JOBS\_USUARIOS

Folios SISAP Relacionados:

93661

79631

76303

\* Usuario y Password de FS

Dependiendo del perfil de usuario para acceso al disco O

\* Servidor productivo donde se encuentra (la aplicación y Base de Datos) y servidor de aplicaciones donde está trabajando.

#### **BASE DE DATOS**

Servidor: 10.209.10.53

Puerto: 4160

Nombre: SUSP

URL: jdbc:oracle:thin:@10.209.10.53:4160:SUSP

#### **APLICACION**

BITSOP: 10.191.233.70

Servidor de Aplicaciones: Glassfish

Puerto: 8888

#### **DEPLOY**

Usuario: con Jefe de Soporte Suspend GSM

Password: con Jefe de Soporte Suspend GSM

url de la consola de administración del Glass fish:

Puerto: con Jefe de Soporte Suspend GSM

Usuario: con Jefe de Soporte Suspend GSM

Pass Word: con Jefe de Soporte Suspend GSM



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### \* Características técnicas del proyecto

**Arquitectura:** WEB

**Tecnologías:** Java (servlet's, jsp's, beans)

**Frameworks:** N/A

**Relacion con sistemas de Terceros:** N/A

**Browser valido para su ejecución:** Explorer vers. 6.0 o superior.

**Maquina virtual:** JVM vers. 1.6.0



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

### Anexo D

#### Código fuente.

##### LogIn

```
<!-- DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd" -->

<html>
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
    <title>Bitsop - Inicio de Sesi&oacute;n</title>
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="./css/style.css" />
    <script type="text/javascript" src="./javascript/scripts.js"></script>
    <script language="javascript" type="text/javascript">
      var allFields = new Array();
      allFields[0] = 'userId';
      allFields[1] = 'password';
      function doSubmit() {
        unmarkAllFields();
        if(validateForm()) {
          document.loginForm.submit();
        } else {
          showMessage('Por favor capture su usuario y contraseña.');
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
</head>
<body background="./images/fondo.png">
  <div id="pageMist" class="mist">&nbsp;&nbsp;&nbsp;</div>
  <div id="errorMessage" class="messageBox">
  </div>
  <form name="loginForm" action="/Bitsop/LogIn" method="post" >

    <table width="100%" height="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1" >
      <tr>
        <td class="loginscreen" width="90%" style="text-align:center">
          
          <!--          <h2 style="color:#366285">Bitacora de Soporte a Usuarios</h2>
-->
          <h2 style="color:White">Bitacora de Soporte a Usuarios</h2>
          <h5 style="color:White">Soporte a Usuarios y Control de la
Producci&oacute;n</h5>
          <h5 style="color:White">Viernes, 11 de Julio de 2014</h5>
          <br>

          <table class="gridTable" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="300">
            <tr>
              <td class="tableHeader" colspan="2">Iniciar
Sesi&oacute;n</td>
            </tr>
            <tr>
              <td class="fieldName" style="vertical-
align:middle">Usuario:</td>
              <td class="fieldValue" style="text-
align:center;padding:5px"><input name="userId" type="text" class="textBox"
style="width:180px"/></td>
            </tr>
            <tr>
              <td class="fieldName" style="vertical-
align:middle">Contraseña:</td>
              <td class="fieldValue" style="text-
align:center;padding:5px"><input name="password" type="password" class="textBox"
style="width:180px"/></td>
            </tr>
          </table>
          <br>
          <table border="0" cellpadding="0" cellspacing="0" width="300">
            <tr>
              <td style="text-align:right">
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

                                <input class="btn" type="button" value="Aceptar"
onmouseover="this.className='btnOk'" onmouseout="this.className='btn'" onclick="doSubmit()"
/>
                                <input class="btn" type="button" value="Limpiar"
onmouseover="this.className='btnCan'" onmouseout="this.className='btn'"
onclick="clearForm()" />
                                </td>
                                </tr>
                                <tr>
                                <td style="text-align:right">
                                <br>
                                <a style="color:White" class="small"
href="passrecovery.jsp">¿Ha olvidado la contraseña?</a>
                                </td>
                                </tr>
                                </table>
                                </td>
                                </tr>
                                </table>
                                </form>
                                </body>
                                </html>
```

### Welcome

```
<!-- DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd" -->

<html>
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
    <title>Bitsop - Bitacora de Soporte a Usuarios</title>
    <script type="text/javascript" src="./javascript/ezcalendar.js"></script>
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="./css/ezcalendar.css" />
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="./css/style.css" />
    <script type="text/javascript" src="./javascript/scripts.js"></script>
    <script language="javascript" type="text/javascript">
      function doSubmit() {
        document.jobForm.submit();
      }
    </script>

  </head>
  <body background="./images/fondo.png">
```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

<div id="pageMist" class="mist">&nbsp;&nbsp;&nbsp;</div>
<div id="errorMessage" class="messageBox"></div>
<div id="childPage" class="childPage"></div>
<form name="jobForm" action="/doLog">
  <table width="100%" height="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1">

    <tr>
      <td class="header" colspan="2">
        <table border="0" width="100%" height="100%" cellpadding="0"
cellspacing="0">
          <tr>
            <td class="headerTitle" width="330">Bitacora de Soporte a
Usuarios</td>
            <td class="headerLogo" rowspan="2">Viernes 11/Jul/2014</td>
          </tr>
          <tr>
            <td class="headerSub">Soporte a Usuarios y Control de la
Producción</td>
          </tr>
        </table>
      </td>
    </tr>

    <tr>

      <td align="lefth" colspan="2">
        <table align = "lefth" width="40%" style="width:350px" cellpadding="0"
cellspacing="0" border="0">
          <tr>
            <td width="32%" class="menuUser" >
              
              MARIANA GONZALEZ
            </td>
          </tr>
        </table>
      </td>
      <td class="menu">
        <table width="100%" style="width:180px" cellpadding="0"
cellspacing="0" border="0">
          <tr>
            <td class="menuTitle">Actividades</td>
          </tr>

          <tr>

```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/Welcome'">
        
Home
    </td>
</tr>
<tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/createjob.jsp'">
         Registrar Job
    </td>
</tr>
<tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/seguimientojob.jsp'">
        
Seguimiento Job
    </td>
</tr>
<tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/searchjobs.jsp'">
        
Consultar Jobs
    </td>
</tr>
<tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/updatejobs.jsp'">
        
Cerrar Jobs
    </td>
</tr>
<!-- Se agrega al menú opcion para generar reporte de
promedio de atencion 28/06/13    No Modf. 00003    -->
<tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/reportprom.jsp'">

```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

Reporte Prom
    
    </td>
  </tr>

  <tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/configuration.jsp'">
    
Configuracion
    </td>
  </tr>

  <tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/support.jsp'">
    
Ayuda
    </td>
  </tr>

  <tr>
    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/login.jsp'">
    
Salir
    </td>
  </tr>
</table>

<td class="content" width="90%">
  <div id="searchbody">

  <h4>Jobs Abiertos</h4>
  <table class="resultSet" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="100%">
    <tr class="resultSetHeader">
      <td>Usuario</td>
      <td>Job</td>
      <td>Persona a quien se reporto</td>

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        <td>Fecha/Hora de reporte</td>
        <td>Status</td>
        <td>Ver</td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
        <td>VI25EEB</td>
        <td>R069711T</td>
        <td>RAUL ANDREI JAIMES RIVERA</td>
        <td style="text-align:center">06/07/2014 03:18</td>
        <td>Abierto</td>
        <td></td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
        <td>VI20648</td>
        <td>IR011UT</td>
        <td>RAUL ANDREI JAIMES RIVERA</td>
        <td style="text-align:center">08/07/2014 00:56</td>
        <td>Abierto</td>
        <td></td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
        <td>VI20648</td>
        <td>IR011US</td>
        <td>RAUL ANDREI JAIMES RIVERA</td>
        <td style="text-align:center">08/07/2014 00:56</td>
        <td>Abierto</td>
        <td></td>
    </tr>

</table>
<h4>Jobs mas recientes</h4>
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
width="100%">
    <table class="resultSet" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
        <tr class="resultSetHeader">
            <td>Usuario</td>
            <!--td>Folio SISAP</td-->
            <td>Folio Bitsop</td>
            <td>Job</td>
            <td>Persona que reporta</td>
            <td>Fecha/Hora</td>
            <td>Abend</td>
            <td>Ver</td>
        </tr>

        <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
            <td>VG2XX9A</td>
            <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
            <td>23457</td>
            <td>IR09TAP</td>
            <td>VI25EEB</td>
            <td>11/07/2014 04:15</td>
            <td> ERROR AL ACTUALIZAR LA P...</td>

            <td></td>
        </tr>

        <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
            <td>VG2XXD0</td>
            <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
            <td>23456</td>
            <td>IR06TAP</td>
            <td>VI25EEB</td>
            <td>11/07/2014 03:59</td>
            <td> ERROR AL ACTUALIZAR LA ...</td>

            <td></td>
        </tr>
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

                <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
                <td>VG2XX9A</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23454</td>
                <td>IR03TAP</td>
                <td>VI25EEB</td>
                <td>11/07/2014 03:58</td>
                <td> ERROR AL ACTUALIZAR LA ...</td>

                <td></td>
                </tr>

                <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
                <td>VG2XX9A</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23453</td>
                <td>IR02TAP</td>
                <td>VI25EEB</td>
                <td>11/07/2014 03:58</td>
                <td> ERROR AL ACTUALIZAR LA P...</td>

                <td></td>
                </tr>

                <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
                <td>VG2XXD0</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23455</td>
                <td>IR05TAP</td>
                <td>VI25EEB</td>
                <td>11/07/2014 03:58</td>
                <td>ERROR AL ACTUALIZAR LA PR...</td>

                <td></td>
                </tr>

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

                <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
                <td>VG2XX9A</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23452</td>
                <td>IR090KZ</td>
                <td>VI20648</td>
                <td>11/07/2014 03:04</td>
                <td>***REGISTRADO POR ERROR**...</td>

                <td></td>
                </tr>

                <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
                <td>VG2XXD0</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23451</td>
                <td>IR061KZ</td>
                <td>VI25EEB</td>
                <td>11/07/2014 01:41</td>
                <td>SE OBTUVO UN CODIGO DE RE...</td>

                <td></td>
                </tr>

                <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
                <td>VG2G009</td>
                <!--td><%= job.getFolioNumber()%></td-->
                <td>23450</td>
                <td>IR09296</td>
                <td>VI209D5</td>
                <td>10/07/2014 15:36</td>
                <td>ABEND DEL JOB IR09296

...</td>
```





UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
        <td>Ultimo Job</td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
        <td>MIGUEL LOPEZ (VG2XXDG)</td>
        <td style="text-align:center">31</td>
        <td style="text-align:center">IR061TT</td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
        <td>SUSANA CASTILLO (VG2XXD0)</td>
        <td style="text-align:center">25</td>
        <td style="text-align:center">IR06TAP</td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
        <td>SANDRA PEREZ DE LEON (VG2XX9A)</td>
        <td style="text-align:center">19</td>
        <td style="text-align:center">IR09TAP</td>
    </tr>

    <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
        <td>MARCO SANCHEZ (VG2G009)</td>
        <td style="text-align:center">18</td>
        <td style="text-align:center">IR09296</td>
    </tr>

</table>
</td>
<td width="50%">
    <h4>Jobs que mas han cancelado</h4>
    <table class="resultSet" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="1" width="100%">

        <tr class="resultSetHeader">
            <td>Nombre del Job</td>
            <td>Cantidad</td>
            <td>Ultimo Truene</td>
        </tr>
```



# Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

                                <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
                                <td>IR09TAP</td>
                                <td style="text-align:center">7</td>
                                <td style="text-align:center">11/07/2014
04:15</td>
                                </tr>

                                <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
                                <td>IR03TAP</td>
                                <td style="text-align:center">6</td>
                                <td style="text-align:center">11/07/2014
03:58</td>
                                </tr>

                                <tr class="resultSetRow1"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow1'">
                                <td>IR05TAP</td>
                                <td style="text-align:center">6</td>
                                <td style="text-align:center">11/07/2014
03:58</td>
                                </tr>

                                <tr class="resultSetRow2"
onmouseover="this.className='resultSetRowOver'"
onmouseout="this.className='resultSetRow2'">
                                <td>IR09664</td>
                                <td style="text-align:center">6</td>
                                <td style="text-align:center">04/07/2014
01:05</td>
                                </tr>

                                </table>
                                </td>
                                </tr>
                                </table>
                                </div>
                                </td>
                                </tr>
                                <tr>
                                <td class="footer" colspan="2">
                                &copy; 2009 Radiomovil DIPSA S.A. de C.V.

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
        </td>
    </tr>

</table>
</form>
</body>
</html>
```

### REGISTRAR JOB

```
<!-- DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd" -->
```

```
<html>
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
    <title>Bitsop - Registro de Jobs</title>
    <script type="text/javascript" src="./javascript/ezcalendar.js"></script>
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="./css/ezcalendar.css" />
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="./css/style.css" />
    <script type="text/javascript" src="./javascript/scripts.js"></script>
    <script language="javascript" type="text/javascript">
      var allFields = new Array();
      allFields[0] = 'reporterName';
      /* allFields[1] = 'folioNumber';
      allFields[1] = 'jobName';
      allFields[2] = 'reportTime';
      allFields[3] = 'abend';
      allFields[4] = 'observations';
      allFields[5] = 'analysisTime';
      allFields[6] = 'solutionTime';
      allFields[7] = 'm2kGuardUser';
      allFields[8] = 'm2kGuardTime';
      allFields[9] = 'appGuardUser';
      allFields[10] = 'appGuardTime';
      var reqFields = new Array();
      //reqFields[0] = 'reporterName';
      reqFields[0] = 'folioNumber';
      //reqFields[1] = 'jobName';
      //reqFields[2] = 'reportTime';
      reqFields[1] = 'abend';
      reqFields[2] = 'observations';
      reqFields[3] = 'analysisTime';
      reqFields[4] = 'solutionTime';
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
/*reqFields[8] = 'm2kGuardTime';
reqFields[9] = 'appGuardUser';
reqFields[10] = 'appGuardTime';*/
var comboFields = new Array();
comboFields[0] = 'jobName';
comboFields[1] = 'm2kGuardUser';
var timeFields = new Array();
// timeFields[0] = 'reportTime';
timeFields[0] = 'analysisTime';
timeFields[1] = 'solutionTime';
timeFields[2] = 'm2kGuardTime';
timeFields[3] = 'appGuardTime';

/*var numFields = new Array();
numFields[0] = 'folioNumber';*/
var validationMessage = '';

function doSubmit() {
    unmarkAllFields();
    if(validateForm()) {
        document.jobForm.submit();
    } else {
        showErrorMessage(validationMessage);
    }
}

function validateForm() {
    // VALIDAR CAMPOS VACIOS
    badFields = false;
    for (i=0; i<reqFields.length; i++) {
        if(document.getElementById(reqFields[i]).value.length == 0) {
            markField(reqFields[i]);
            badFields = true;
        }
    }

    if(badFields) {
        validationMessage = 'Por favor capture todos los campos requeridos.';
        return false;
    }
    // VALIDAR CAMPOS DE HORA
    for (i=0; i<timeFields.length; i++) {
        time = document.getElementById(timeFields[i]).value;
        if(time.length > 0) {
            // VALIDAR QUE SEAN 5 CARACTERES
            if (time.length == 5) {
                // VALIDAR QUE SEAN NUMEROS Y DOS PUNTOS
            }
        }
    }
}
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
        if (time.charAt(2) == ':' &&
            !isNaN(time.charAt(0)) &&
            !isNaN(time.charAt(1)) &&
            !isNaN(time.charAt(3)) &&
            !isNaN(time.charAt(4)) ) {
            // VALIDAR QUE SEAN HORAS VALIDAS
            hhmm = time.split(':');
            hh = parseInt(hhmm[0]);
            mm = parseInt(hhmm[1]);
            if ( hh < 0 || hh > 23 || mm < 0 || mm > 59) {
                markField(timeFields[i]);
                badFields = true;
            }
        } else {
            markField(timeFields[i]);
            badFields = true;
        }
    } else {
        markField(timeFields[i]);
        badFields = true;
    }
}
}
if(badFields) {
    validationMessage = 'Por favor capture la hora correcta en formato
hh:mm';

    return false;
}
// VALIDAR CAMPOS NUMERICOS
/* for (i=0; i<numFields.length; i++) {
    num = document.getElementById(numFields[i]).value;
    for(j=0; j<num.length; j++) {
        if(isNaN(num.charAt(j))) {
            markField(numFields[i]);
            badFields = true;
            break;
        }
    }
}
}
if(badFields) {
    validationMessage = 'Por favor capture un numero valido';
    return false;
}9*/
/*if(badFields) {
    validationMessage = 'Por favor capture todos los datos de la guardia o
deje en blanco';
    return false;
}*/
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
    */
    // NUEVAS VALIDACIONES
    if(document.getElementById('abend').value.length > 1000) {
        validationMessage = 'El campo Abend no puede exceder 1000 caracteres.';
        markField('abend');
        return false;
    }
    if(document.getElementById('observations').value.length > 1250) {
        validationMessage = 'El campo Observaciones no puede exceder 1250
caracteres.';
        markField('observations');
        return false;
    }
    return true;
}
function clearForm() {
    unmarkAllFields();
    for (i=0; i<allFields.length; i++) {
        document.getElementById(allFields[i]).value = '';
    }
    document.getElementById('reportDate').value = '11/07/2014';
    document.getElementById('analysisDate').value = '11/07/2014';
    document.getElementById('solutionDate').value = '11/07/2014';
    document.getElementById('m2kGuardDate').value = '';
    document.getElementById('appGuardDate').value = '';
}
var jobUsers = new Array();
var jobDates = new Array();
var jobHours = new Array();
var jobfolioBitsop = new Array();

    jobUsers[0] = ''; jobDates[0] = ''; jobHours[0] = ''; jobfolioBitsop[0] = '';
    jobUsers[1] = 'VI25EEB'; jobDates[1] = '06/07/2014'; jobHours[1] =
'03:18'; jobfolioBitsop[1] = '23391'; jobUsers[2] = 'VI20648'; jobDates[2] = '08/07/2014';
    jobHours[2] = '00:56'; jobfolioBitsop[2] = '23419'; jobUsers[3] = 'VI20648'; jobDates[3] =
'08/07/2014'; jobHours[3] = '00:56'; jobfolioBitsop[3] = '23420';
    function setReporterName() {
        document.getElementById('reporterName').value =
jobUsers[document.getElementById('jobName').selectedIndex];
        document.getElementById('reportDate').value =
jobDates[document.getElementById('jobName').selectedIndex];
        document.getElementById('reportTime').value =
jobHours[document.getElementById('jobName').selectedIndex];
        document.getElementById('folioBitsop').value =
jobfolioBitsop[document.getElementById('jobName').selectedIndex];
    }
    function abreventana(Direccion)
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
{
    window.open(Direccion);
}
</script>
</head>
<body>
    <div id="pageMist" class="mist">&nbsp;  </div>
    <div id="errorMessage" class="messageBox">
</div>

    <table width="100%" height="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1">
    <form name="jobForm" action="/Bitsop/CreateJob" method="post"
enctype="multipart/form-data" >

        <tr>
            <td class="header" colspan="2">
                <table border="0" width="100%" height="100%" cellpadding="0"
cellspacing="0">
                    <tr>
                        <td class="headerTitle" width="330">Bitacora de Soporte a
Usuarios</td>
                        <td class="headerLogo" rowspan="2">Viernes 11/Jul/2014</td>
                    </tr>
                    <tr>
                        <td class="headerSub">Soporte a Usuarios y Control de la
Producci&oacute;n</td>
                    </tr>
                </table>
            </td>
        </tr>

        <tr>
            <td align="lefth" colspan="2">
                <table align = "lefth" width="40%" style="width:350px" cellpadding="0"
cellspacing="0" border="0">
                    <tr>
                        <td width="32%" class="menuUser" >
                            
                            MARIANA GONZALEZ
                        </td>
                    </tr>
                </table>
            </td>
        </tr>
    </form>
</table>
</div>
```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

</tr>
        <td class="menu">
            <table width="100%" style="width:180px" cellpadding="0"
cellspacing="0" border="0">
                <tr>
                    <td class="menuTitle">Actividades</td>
                </tr>
                <tr>
                    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/Welcome'">
                        
Home
                    </td>
                </tr>
                <tr>
                    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/createjob.jsp">
                         Registrar Job
                    </td>
                </tr>
                <tr>
                    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/seguimientojob.jsp">
                        
Seguimiento Job
                    </td>
                </tr>
                <tr>
                    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/searchjobs.jsp">
                        
Consultar Jobs
                    </td>
                </tr>
                <tr>
                    <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/updatejobs.jsp">
                        
Cerrar Jobs
                    </td>
                </tr>
            </table>
        </td>
    </tr>

```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        </tr>

        <!-- Se agrega al menú opción para generar reporte de
promedio de atencion 28/06/13      No Modf. 00003      -->
        <tr>
            <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/reportprom.jsp'">
                
Reporte Prom
            </td>
        </tr>

        <tr>
            <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/configuration.jsp'">
                
Configuracion
            </td>
        </tr>

        <tr>
            <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/support.jsp'">
                
Ayuda
            </td>
        </tr>

        <tr>
            <td class="menuOption"
onmouseover="this.className='menuOptionOver'" onmouseout="this.className='menuOption'"
onclick="window.location.href='/Bitsop/login.jsp'">
                
Salir
            </td>
        </tr>
    </table>

    <td class="content" width="90%">

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
<table class="gridTable" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="100%">
    <tr>
        <td class="tableHeader" colspan="4">Datos del Job</td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Usuario:</td>
        <td class="fieldValue"><input name="userId" type="text"
class="textBox" value="VG27573" readonly="true" /></td>
        <td class="fieldName">Persona que reporta:</td>
        <td class="fieldValue"><input name="reporterName"
type="text" class="textBox" value="" readonly="true"/></td>
    </tr>
    <tr>
        <!--td class="fieldName">Folio</td>
        <td class="fieldValue"><input name="folioNumber"
type="text" class="textBox" value="<-%= (request.getAttribute("folioNumber") != null) ?
request.getAttribute("folioNumber") : ""%" readonly="true"/></td-->
        <td class="fieldName">Folio Bitsop</td>
        <td class="fieldValue"><input name="folioBitsop"
type="text" class="textBox" value="" readonly="true"/></td>

        <td class="fieldName">Job:</td>
        <td class="fieldValue">

            <!-- input name="jobName" type="text" class="textBox"
value="< %= (request.getAttribute("jobName") != null) ? request.getAttribute("jobName") :
""%" / -->

            <select name="jobName" class="comboBox"
onchange="setReporterName()">
                <option value="">&nbsp;</option>
                <option >R069711T</option><option
>IR011UT</option><option >IR011US</option>
            </select>
        </td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Folio SISAP</td>
        <td class="fieldValue"><input name="folioNumber"
type="text" class="textBox" value="" /></td>
        <td class="fieldName"></td>
        <td class="fieldValue"></td>
    </tr>
    <tr>
```





UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

                <input name="reportTime" type="text" class="textBoxTm"
maxLength="5" value="" readonly="true" />
            </td>
        </tr>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Abend:</td>
        <td class="fieldValue"><textarea name="abend"
class="areaBox" rows="5" ></textarea></td>
        <td class="fieldName">Observaciones:</td>
        <td class="fieldValue"><textarea name="observations"
class="areaBox" rows="5" ></textarea></td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Fecha de Analisis:</td>
        <td class="fieldValue">
            <input name="analysisDate" id="analysisDate"
type="text" class="textBoxDt" value="11/07/2014" readonly="true" />
            
        </td>
        <td class="fieldName">Inicio Hora Analisis:</td>
        <td class="fieldValue"><input name="analysisTime"
type="text" class="textBoxTm" maxLength="5" value="" /></td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Fecha de Soluci&oacute;n: </td>
        <td class="fieldValue">
            <input name="solutionDate" id="solutionDate"
type="text" class="textBoxDt" value="11/07/2014" readonly="true" />
            
        </td>
        <td class="fieldName">Fin Hora Analisis:</td>
        <td class="fieldValue"><input name="solutionTime"
type="text" class="textBoxTm" maxLength="5" value="" /></td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Software de Apoyo:</td>
        <td class="fieldValue"><textarea name="softwareApoyo"
class="areaBox" rows="5" ></textarea></td>
        <td class="fieldName">Consideraciones de Ejecucion:</td>
        <td class="fieldValue"><textarea
name="consideracionesEjecucion" class="areaBox" rows="5" ></textarea></td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Tiempo Estimado de Solucion:</td>
        <td class="fieldValue" colspan="3">

```



UAEM

Universidad Autónoma del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        <input name="tiempoEstimadoSolucion" type="text"
class="textBoxTm" maxlength="5" value="" /></td>
    </tr>
</table>
<br>
<table class="gridTable" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="100%">
    <tr>
        <td class="tableHeader" colspan="4">Datos de la Guardia de
Soporte que Apoya</td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Usuario:</td>
        <td class="fieldValue" colspan="3">
            <select name="m2kGuardUser" class="comboBox">
                <option value="">&nbsp;</option>
                <option value="VG2XXDG">MIGUEL LOPEZ</option>
                <option value="VG27573">MARIANA GONZALEZ</option>
                <option value="VG2XX89">EDGAR FERNANDO
BLANCAS</option>
                <option value="VG2XXD0">SUSANA CASTILLO</option>
                <option value="VG2XXAN">JUAN RUIZ</option>
                <option value="VG2XX9A">SANDRA PEREZ DE
LEON</option>
                <option value="VG2G009">MARCO ANTONIO
SANCHEZ</option>
                <option value="VI82DAF">RAUL ANDREI JAIMES</option>
                <option value="VI8XX7B">JAVIER SANCHEZ</option>
                <option value="VG20915">VICTOR JAVIER
ROJAS</option>
                <option value="VI8X351">MARIA ELENA PLUMA</option>
                <option value="VI82B2A">DAVID BALDERAS</option>
                <option value="VI836EA">JOSE LUIS
HERNANDEZ</option>
            </select>
        </td>
    </tr>
</table>

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        </select>
    </td>
</tr>
<tr>
    <td class="fieldName">Fecha de Reporte:</td>
    <td class="fieldValue">
        <input name="m2kGuardDate" id="m2kGuardDate"
type="text" class="textBoxDt" readonly="true" value="" />
        
    </td>
    <td class="fieldName">Hora de Reporte:</td>
    <td class="fieldValue"><input name="m2kGuardTime"
type="text" class="textBoxTm" maxlength="5" value="" /></td>
</tr>
</table>
<br>
<table class="gridTable" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="100%">
    <tr>
        <td class="tableHeader" colspan="4">Datos de la guardia de
la Aplicaci&oacute;n</td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Usuario:</td>
        <td class="fieldValue" colspan="3"><input
name="appGuardUser" type="text" class="textBox" style="width:300px" value=""></td>
    </tr>
    <tr>
        <td class="fieldName">Fecha de Reporte:</td>
        <td class="fieldValue">
            <input name="appGuardDate" id="appGuardDate"
type="text" class="textBoxDt" readonly="true" value="" />
            
        </td>
        <td class="fieldName">Hora de Reporte:</td>
        <td class="fieldValue"><input name="appGuardTime"
type="text" class="textBoxTm" maxlength="5" value="" /></td>
    </tr>
</table>
<br>
<table class="gridTable" border="0" cellpadding="0" cellspacing="1"
width="100%">
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```

        <tr>
            <td class="tableHeader" colspan="8" width="100%">Datos de
Informacion Modificada</td>
        </tr>
        <tr>
            <td class="fieldName">Numero de VMT'S modificadas:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="numeroVmt" type="text"
class="textBoxTx" maxlength="2" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Nombre de la VMT modificada:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="nombreVmt" type="text"
class="textBox" maxlength="20" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Numero de planes modificados:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="numeroPlan" type="text"
class="textBoxTx" maxlength="4" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Clave del plan modificado:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="nombrePlan" type="text"
class="textBoxTx" maxlength="5" value="" /></td>
        </tr>

        <tr>
            <td class="fieldName">Numero de Tablas Modificadas:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="numeroTabla"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="3" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Nombre de Tablas Modificadas:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="nombreTabla"
type="text" class="textBox" maxlength="20" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Numero de Tarifas Modificadas:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="numeroTarifa"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="2" value="" /></td>

            <td class="fieldName">Nombre de Tarifas Modificadas:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="nombreTarifa"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="10" value="" /></td>
        </tr>

        <tr>

            <td class="fieldName">Numero de Archivos Modificados:</td>
            <td class="fieldValue"><input name="numeroArchivo"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="3" value="" /></td>

```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
<td class="fieldName">Nombre de Archivos Modificados:</td>
<td class="fieldValue"><input name="nombreArchivo"
type="text" class="textBox" maxlength="20" value="" /></td>

<td class="fieldName">Numero de Productos Modificados:</td>
<td class="fieldValue"><input name="numeroProducto"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="4" value="" /></td>

<td class="fieldName">Nombre de Producto Modificado:</td>
<td class="fieldValue"><input name="nombreProducto"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="5" value="" /></td>

</tr>

<tr>
<td class="fieldName">Numero de Registros Modificados:</td>
<td class="fieldValue"><input name="numeroRegistros"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="9" value="" /></td>

<td class="fieldName">Identificador de Registros
Modificados:</td>
<td class="fieldValue"><input name="nombreRegistros"
type="text" class="textBox" maxlength="12" value="" /></td>

<td class="fieldName">Numero de Cuentas Modificadas:</td>
<td class="fieldValue"><input name="numeroCuentas"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="5" value="" /></td>

<td class="fieldName">Cuenta Modificada:</td>
<td class="fieldValue"><input name="cuentas" type="text"
class="textBoxTx" maxlength="12" value="" /></td>
</tr>

<tr>
<td class="fieldName">Numero de Lineas Modificadas:</td>
<td class="fieldValue"><input name="numeroLineas"
type="text" class="textBoxTx" maxlength="5" value="" /></td>

<td class="fieldName">Linea Modificada:</td>
<td class="fieldValue" colspan="5"><input name="lineas"
type="text" class="textBox" maxlength="10" value="" /></td>
</tr>
</table>

<table border="0" cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%">
<!--tr>
<input type="file" name="fichero1" />
```



UAEM

Universidad Autónoma  
del Estado de México



## Sistema BITSOP (Bitácora de Soporte a Usuarios y Control a la Producción)

```
<input type="file" name="fichero2" />
<input type="file" name="fichero3" />
<input type="file" name="fichero4" />
<input type="file" name="fichero5" />
</tr-->
<tr>
  <td style="text-align:right">
    <input class="btn" type="button" value="Guardar"
onmouseover="this.className='btnOk'" onmouseout="this.className='btn'" onclick="doSubmit()"
/>
    <input class="btn" type="button" value="Limpiar"
onmouseover="this.className='btnCan'" onmouseout="this.className='btn'"
onclick="clearForm()" />
  </td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
</form>

<tr>
  <td class="footer" colspan="2">
    &copy; 2009 Radiomovil DIPSA S.A. de C.V.
  </td>
</tr>
</table>
</body>
</html>
```