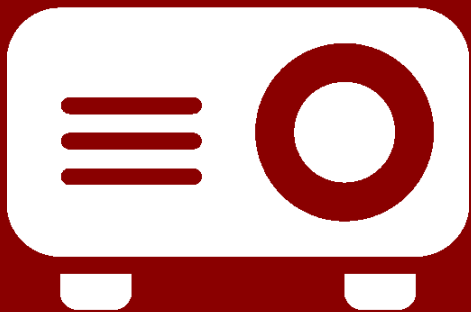


Retahila Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda





Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda.

Beneficios del Sistema.

Arquitectura y Diseño del Aplicativo.

Requerimientos del Sistema.

Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda

“ Un sistema de Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda es un software instalado en un servidor web que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de un proyecto en una institución u organización.

”



Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda



Gestiona usuarios y perfiles de una manera sencilla utilizando mecanismos para conexión con Active Directory u otros directorios basados en LDAP.



Contar con colaboración es elemental para cumplir con las actividades y tareas en un proyecto. Retahila contempla colaboración en actividades y tareas así como mensajería instantánea.



Gestiona requerimientos e incidentes de los usuarios, capturados por teléfono, vía el portal del cliente. Permite escalación de problemas y asignación de técnicos en automático.



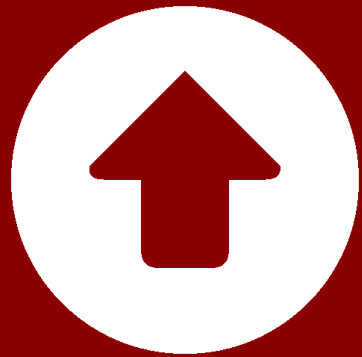
Retahila cuenta con mecanismos de auditoria e inventario de equipo en automático, puede obtener información detallada de los equipos y almacenarla en una base de datos relacional.



Gestiona encuestas de satisfacción para los incidentes, enviando una encuesta calificando tiempo, costo, calidad y satisfacción del cliente final. Permite capturar el sentir de los involucrados sobre que temas deben ser mejorados.



Compatible con Android, Windows y Apple. Retahila soporta múltiples plataformas incluyendo plataformas móviles. Limitaciones pueden existir en dispositivos de gama baja.



Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda.

Beneficios del Sistema.

Arquitectura y Diseño del Aplicativo.

Requerimientos del Sistema.

Inventario de Hardware y Software

“ Soporte para auditoria de equipos en forma de demanda y suministro. El software contempla varios frentes para obtener la auditoria de hardware y software. Permite auditoria en Demanda y Suministro.

”



*Network, Domain, System, Windows, Bios, Processor, Memory, Video, Monitor, USB Devices, Hard Disk, Partition, SCSI Cards, SCSI Devices, Optical Drive, Floppy Drives, Tape Drive, Keyboard, Battery, Modem, Mouse, Sound Card, Printer, Share, Mapped Drives, Local Groups, Local Users, Scheduled Tasks, System Environment Variables, Event Logs, Ip Routes, Pagefile, Motherboard, Onboard devices, AV - Security Center Settings, Startup Programs, Services, Internet Explorer Browser Helper Objects, Installed Software, Installed Software 32 Bit, Installed Software 64 Bit, Installed Media Codecs, MDAC/WDAC, DirectX, Media Player, IE and OE Versions, Firefox Extensions, Windows Firewall Settings, CD Keys.

Compatible con múltiples plataformas



Soporte para Windows 8 y 8.1 en modalidad para escritorio y modalidad Metro. Retahila soporta la instalación de una aplicación nativa mediante la interfaz Metro. Compatible con Windows 8 y 8.1 RT.



Soporte para Android, Retahila ha sido probado en Google Chrome para Android, Firefox para Android y ICS para Android. Algunas funcionalidades requieren de hardware especial.



Soporta clientes con Windows 7 los cuales deben tener Internet Explorer 8 o mayor. Los equipos con Windows 7 pueden actualizar su navegador a Internet Explorer 9 o 10 para incluir aceleración de gráficos y una interfaz más fluida.



Soporte para iPad. Retahila trabaja con iPad, algunas funcionalidades como ejecución de Flash u otros elementos podrían no ser reproducidos por el sistema operativo. Asegúrese de tener la última versión de iOS para asegurar la utilización de todos los métodos de aceleración disponibles.



Soporte para Windows XP con Internet Explorer 8. Retahila no es compatible con Internet Explorer 6 o 7. Estos usuarios pueden utilizar la última versión disponible o pueden instalar Google Chrome Frame para soportar HTML5.



Soporte para Mac OS, Retahila trabaja con navegadores basados en WebKit como Safari. Algunas funcionalidades requieren de HTML5 actualizar el navegador a su última versión asegura utilizar los métodos de aceleración.

Inventario de Equipos

“ Retahila permite el inventario de hardware y software mediante métodos de suministro y demanda. En el método de suministro un software instalado como agente permite el envío de información recurrente, mientras que en la modalidad de demanda el servidor pide autenticación al usuario y obtiene la información de Windows Management Instrumentation. ”

Webservice sobre SSL

Un servicio web se encarga de recabar la información de los equipos y almacenarlo en una base de datos de Microsoft SQL Server. El servicio provee encriptación de SSL en 128, 256, 512 y 1024bit.

Suministro

En el modelo de suministro el agente que es compatible con equipos x86 y x64 envía la información del WMI al servidor con SSL de ser necesario.

Demanda

El servicio en demanda trabaja mediante la seguridad de Windows NT obteniendo la información mediante el (RPC Remote Procedure Call)



Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda.

Beneficios del Sistema.

Arquitectura y Diseño del Aplicativo.

Requerimientos del Sistema.

Arquitectura y diseño del aplicativo

“ La arquitectura del producto soporta estándares de HTML5 utilizando el marco de trabajo de JQuery. En el diseño se contempla compatibilidad para equipos con sistemas operativos desactualizados que no soportan HTML5, en esos casos HTML4 y Flash serán utilizados para ciertas acciones. ”

HTML5

HTML5 establece una serie de nuevos elementos y atributos que reflejan el uso típico de los sitios web modernos. Funcionalidades a través de una interfaz estandarizada, como los elementos <audio> y <video>.

Fallback Flash

Al igual que otros tipos de animación, Adobe Flash organiza las imágenes y sonidos en capas y fotogramas para crear animaciones 2D utilizadas en páginas web y sitios web con contenido multimedia.

Fallback HTML4

Describe 22 elementos que incluyen el diseño inicial y relativamente simple de HTML. Trece de estos elementos todavía existen en HTML 4.

Arquitectura y diseño del aplicativo

“ Potenciado con una base de datos de Microsoft SQL Server o Microsoft SQL Express. Retahila Soporta bases de datos en la versión 2005, 2008, 2008 R2 y 2012.

”



Arquitectura y diseño del aplicativo

“ El desarrollo por capas permite separar la programación del diseño del aplicativo. Retahila esta diseñado en 3 capas. Lenguaje de Programación (Core), Lenguaje de HTML (Semantica) y Lenguaje de CCS (Estilo). ”

ASP Classic

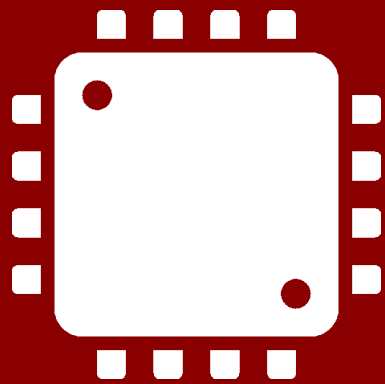
Programación en Visual Basic para un dominio total de la creación de componentes y lenguajes compatibles con Servidores Windows.

HTML + JavaScript

Provee la semántica y acciones que producen animación y estructura de la aplicación.

Custom Style Sheet (CSS)

Describe todo el estilo del sitio, en conjunto con la librería de JQuery se aplican animaciones y efectos a paneles y orden del mismo.



Introducción a Gestión de Inventarios y Mesa de Ayuda.

Beneficios del Sistema.

Arquitectura y Diseño del Aplicativo.

Requerimientos del Sistema.

Requerimientos del sistema servidor

Las características de Hardware son opcionales el servidor solo debe contar con poder de procesamiento, memoria y espacio suficiente para la cantidad de materiales a desarrollar.

Característica	Memoria	Espacio en Disco	Requerido
Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2008R2 o 2012 (x86 & x64)	2GB	20GB	Requerido
Microsoft SQL Server & (Express) 2005, 2008, 2008R2 o 2012 (x86 & x64)	2GB	10GB	Requerido
Microsoft Windows Management Instrumentation.	120MB	1GB	Requerido
Microsoft LDAP Active Directory.	120MB	1GB	Requerido
Microsoft Internet Explorer 8 o mayor (Requerido para capturas de pantalla)	30MB	100MB	Requerido
Microsoft Internet Information Services (IIS)	200MB	6GB	Requerido
Imagemagick Compresión de Imagen	100MB	30MB	Requerido



SONMATE

2014 © Sonmate Information Technology Outsourcing Services. Pruebas conducidas por Sonmate con aceleración de gráficos en Internet Explorer 11. Educare es parte del paquete de productos para automatización de oficinas. Para los efectos de los artículos 13, 162, 163 fracción I, 168, 169, 209 fracción III y demás relativos a la Ley Federal del Derecho de Autor con el numero de registro 03-2010-043010022600-01. México D.F. a 30 de Abril del 2010.

Todas las marcas, símbolos, logotipos o software eventualmente citados en las páginas de este documento son propiedad de sus respectivos titulares.

