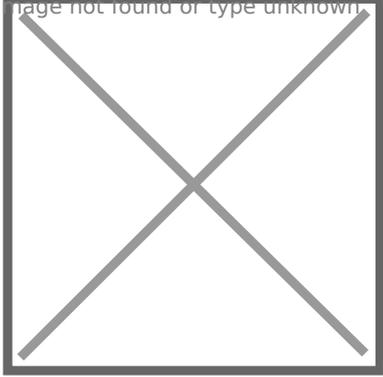


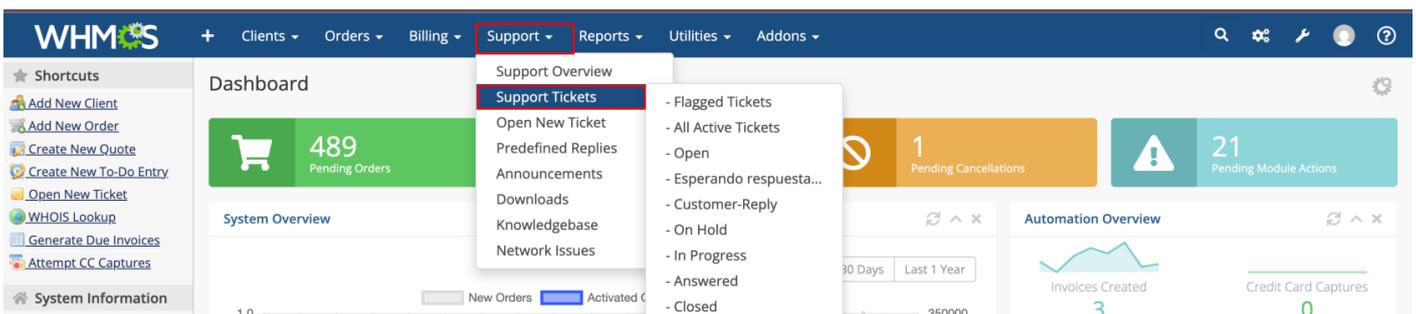
Dar solución a un ticket de desarrollo

	Macroproceso de desarrollar e implementar productos y servicios	Fecha de elaboración: 2025/05/29
	Dar solución a un ticket de desarrollo	Código:
		Versión: 1

Este procedimiento describe detalladamente los pasos necesarios para dar solución a un ticket de desarrollo.

Paso 1: Ingresar a WHMCS.

Ingresar a WHMCS en la siguiente ruta: https://clientes.interservicios.co/interser_admin/ y loguearse con el respectivo usuario y contraseña, luego en el menú principal buscamos soporte -> tickets de soporte y hacemos clic en dicho elemento.



Cuando estemos en el listado de tickets de soporte, buscamos dentro de los tickets que tenemos asignados el ticket con el que deseamos trabajar y hacemos clic en el asunto para ir a los detalles del mismo.

Support Tickets

Search/Filter Auto Refresh

Your Assigned Tickets

You have 5 ticket(s) assigned to you and requiring attention.

	Department	Subject	Requestor	Status	Last Reply
<input type="checkbox"/>	Soporte nuby (Arrendasoft)	#260582 - Integración con CienCuadras	Karen Cano <small>OPERATOR</small> INMOBILIARIA LA CANDELARIA S.A.S	In Progress	3d 5h 2m
<input type="checkbox"/>	Soporte nuby (Arrendasoft)	#824981 - Tipo de IVA en Gastos Causados.	Karen Cano <small>OPERATOR</small> GRUPO EMPRESARIAL MERI S.A.S	In Progress	24d 0h 50m
<input type="checkbox"/>	Soporte nuby (Arrendasoft)	#052471 - INCONSISTENCIA EN LA DESACTIVACION CON LOS INTEGRADORES	Jenifer Gallo Ospina <small>AUTHORIZED USER</small> LOCALIZAMOS BIENES RAICES	In Progress	37d 1h 36m
<input type="checkbox"/>	Soporte nuby (Arrendasoft)	#002402 - NOVEDAD EN FACTURAS [FUSIONADOS]	LAURA CORRALES CARDONA <small>OWNER</small> ARRENDAMIENTOS MONSERRATE S.A.S.	In Progress	51d 0h 12m
<input type="checkbox"/>	Soporte nuby (Arrendasoft)	#104936 - ACTUALIZACION PRECIO PORTALES [FUSIONADOS]	BIBIANA ROJAS <small>OWNER</small> TRIBAXA SAS	In Progress	106d 2h 43m

Paso 2: Identificar y analizar el ticket de soporte.

Una vez dentro de los detalles del ticket, procedemos a leer y entender el hilo del mismo desde lo más antiguo a lo más reciente considerando los archivos adjuntos y referencias en el caso de ser agregadas.

Si después de analizar toda la información proporcionada identificamos que algo no está claro o falta más datos por ser proporcionados, agregamos una respuesta al ticket indicando en el estado "Esperando respuesta del cliente", y esperamos a que la información faltante sea suministrada o las respectivas dudas sean aclaradas.

Support Tickets

#305964 - ERROR EN FACTURA In Progress Close

Last Reply: 1 Hours 3 Minutes 47 Seconds Ago

Add Reply Add Note Custom Fields Other Tickets Client Log Options Log Projects Create New Project

B I H Preview

Solicitud de más información.

Cordialmente,

Jorge Iván González
jorge.gonzalez@interservicios.com
(604) 444 74 17 ext 104

Equipo de Desarrollo
InterServicios S.A.S.

lines: 10 words: 21 saved

- Set Department - - Set Assignment - - Set Priority - Esperando respuesta del cliente

Attach Files Insert Predefined Reply More options Return to Ticket List Reply

Si la duda o información faltante puede ser proporcionada por el equipo de soporte, entonces agregamos una nota con el fin de tener una comunicación interna con el equipo y no acudir al cliente de no ser necesario.

Support Tickets

#305964 - ERROR EN FACTURA In Progress Close

Last Reply: 1 Hours 3 Minutes 47 Seconds Ago

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, there are buttons for 'Add Reply', 'Add Note', 'Custom Fields', 'Other Tickets', 'Client Log', 'Options', 'Log', 'Projects', and 'Create New Project'. Below these is a rich text editor with a toolbar containing 'B', 'I', 'H', 'Link', 'List', 'Table', 'Quote', 'Preview', and 'Help' icons. The text area contains the note: 'Nota interna al equipo, mencionar usuarios de ser necesario.' At the bottom of the editor, it says 'lines: 1 words: 9 saved'. Below the editor are four dropdown menus: '- Set Department -', '- Set Assignment -', '- Set Priority -', and '- Set Status -'. There is also an 'Attach Files' button and a 'Return to Ticket List' checkbox. A blue 'Add Note' button is at the bottom right.

Paso 3: Replicar y comprender el error o solicitud.

Después de haber analizado y comprendido el porqué del error, procedemos a replicarlo en una instancia de desarrollo o de pruebas para tener una trazabilidad completa del error reportado.

Paso 4: Crear una nueva rama del proyecto.

Dentro del editor Visual Studio Code o por consola, ya es decisión del desarrollador, creamos una rama llamada "hotfix/ticket_xxxx_nombre_corto_memotecnico" basada en la última rama estable, por ejemplo, si tengo el ticket 1234 llamado error en cálculo de retenciones de facturas de venta y la rama estable es la 4.4.1, entonces crearemos una rama de nombre "hotfix/ticket_1234_error_retenciones_factura" a partir de la rama "versiones/nuby_441_stable".

Luego de crear la rama la publicamos o subimos a github ya que es el repositorio central y todo debe estar actualizado ahí.

Paso 5: Desarrollar la solución.

En la rama creada en el punto anterior, realizamos todos los ajustes, mejoras o correcciones necesarias de acuerdo a lo que implique la solución del ticket recordando realizar los commits y push al repositorio central para contar con un respaldo y evitar pérdida de trabajo por cualquier inconveniente.

Paso 6: Realizar pruebas de desarrollo y ajustes.

En el mismo entorno de desarrollo local con el que cuente el desarrollador realizar todas las pruebas que sea necesario para garantizar que el ajuste fue exitoso, que soluciona el inconveniente y que no afecta otras funcionalidades que dependan o puedan depender de lo ajustado en el sistema. Si se encuentra alguna falla dentro de las pruebas, realizar los ajustes

necesarios y volver a probar.

Paso 7: Desplegar ajuste en QA.

Después de haber realizado el ajuste, pruebas y validaciones en el entorno de desarrollo local procedemos a realizar pruebas en el ambiente del servidor de producción (Chía), para ello tenemos 2 opciones:

- Si el ajuste tiene cierta complejidad, lo desplegamos en alguna de las instancias de pruebas según sea el caso: nomina, pruebasfe, 82 o varios.
- Si el ajuste es menor y no impacta funcionalidades críticas del sistema, podemos desplegar directamente en la instancia del cliente y realizar las respectivas pruebas allí.

Paso 8: Realizar pruebas de QA.

Después de haber desplegado el ajuste a QA de acuerdo al criterio mencionado en el punto anterior, se procede a validar que todo funciona como se espera y como resultó en la instancia de desarrollo.

Paso 9: Desplegar ajuste a producción.

Para desplegar el ajuste a producción contamos con 2 opciones.

Despliegue informal:

Cuando son cambios pequeños e incluyen pocos archivos que se pueden copiar de forma sencilla procedemos con los siguientes pasos:

1. Actualizar los archivos que se van a copiar en la instancia 82 (arrend8)
2. Conectarnos por SSH al servidor Chía.
3. Dirigirnos a la carpeta "mnt/interservicios/calidad"
4. Editar el archivo "copiar_archivo_v2.sh" agregando los archivos que serán copiados a la variable "LISTA_ARCHIVOS"
5. ejecutar el comando "./copiar_archivo_v2.sh" que copiará los archivos desde "arrend8" a cada una de las demás instancias del servidor, en pantalla se verá cada una de las acciones de copiado

Despliegue formal:

Cuando son cambios más complejos, el despliegue quedará pendiente para ser lanzado en la siguiente actualización del sistema donde se creará la respectiva rama a actualizar y en esta se harán los respectivos merges de las ramas a incluir.

Elaborado por: Jorge Iván González	Revisado por: Jorge Iván González	Aprobado por: Jorge Iván González
Fecha de elaboración: 2025/05/29	Fecha Revisión: 2025/07/03	Fecha Aprobación: 2025/07/03

Revisión #2

Creado el 29 mayo 2025 21:54:02 por Jorge Iván González

Actualizado el 3 julio 2025 22:10:35 por Jorge Iván González