

## Diagrama de Estados - Ticket



Jose Antonio López - A01610805 - A01610805@tec.mx

Aldo Tena García - A01275222 - A01275222@tec.mx

Marco Antonio Camalich Pérez - A01351725 -

A01351725@tec.mx

Renato Sebastián Ramirez – A01275401 - A01275401@tec.mx

Flavio Ruvalcaba Leija – A0136731- A0136731@tec.mx

Martes 19 de abril del 2022

### Prosa:

Para esta actividad, se modelan los distintos estados por los que pasa un ticket en nuestro sistema, siendo estos: *Nuevo*, *En curso*, *En espera de Información*, *En espera de Visto Bueno*, *Resuelto* y *Cancelado*.

- El ticket inicia en un estado **Nuevo**, del cual puede pasar a *En curso* si un empleado de soporte comienza a trabajar en él, o bien puede ser *cancelado*.
- Un ticket **En Curso** puede pasar a varios estados: *En espera de información*, en caso de requerirse para poder solucionar el ticket; *En espera de visto bueno*, en caso de que el ticket requiera validación; o bien, pasa directo a *Resuelto*, si el empleado de soporte es capaz de solucionarlo. El ticket En curso puede ser cancelado y pasar a este mismo estado (Cancelado).
- Los tickets **En espera de información** pueden regresar a *En curso*, únicamente al recibir la información solicitada, o bien, pueden ser *Cancelados*.
- Un ticket **En espera de visto bueno**, de igual manera, puede regresar al estado *En curso* si el administrador no aprueba la solución del empleado de soporte; o bien, pasa a *Resuelto* si el administrador valida la solución.
- Tanto los tickets **Cancelados** como los **Resueltos** llegan a su estado final; es decir, ya no es posible cambiar su estado.

En el diagrama que se muestra a continuación, se describen los estados y las transiciones previamente mencionadas:

