**Diagrama de casos de uso**

**Administrador**

Configurar Sistema.

Gestionar Roles.

Gestionar Departamentos.

Gestionar usuarios.

Consultar ticket.

Agregar nota ticket.

Modificar estado de ticket.

Estadísticas de tickets.

**Técnico**

Agregar nota ticket

Mantenimiento de ticket

Modificar estado de ticket

Atender ticket

Cerrar ticket

**Usuario**

Consultar ticket

Reportar problema de ticket

Agregar nota a ticket

**Diagrama de clases**

**Usuario**

* Id: int
* Nombre: String
* Correo: String

+ iniciarSesion()

+ crearTicket()

+ consultarTicket()

**Administrador**

+ configurarSistema()

+ gestionarRoles()

+ gestionarDepartamentos()

+ gestionarUsuarios()

**Tecnico**

+ atenderTicket()

+ cerrarTicket()

+ modificarEstadoTicket()

**Reporte**

* Id: int
* FechaGeneracion: date
* datos: String

+ generarReporte()

**Usuario**

* Id: int
* Descripcion: String
* Estado: String
* fechaCreacion: date
* fechaCierre: date

+ cambiarEstado()

+ agregarNota()

**Estado Ticket**

* Id: int

El administrador puede colocar el nombre de la empresa, idioma predeterminado, niveles de prioridad de tickets en (configurarSistema)

Solo los usuarios con rol de Administrador pueden acceder y modificar estos parámetros

Un administrador puede crear, modificar o eliminar roles como técnico, administrador, usuario

* Nombre: String

**Nota**

* Id: int
* contenido: String
* fecha: date

+ adjuntarArchivo()