

MANUAL DEL SISTEMA

SISTEMA DE TICKETS (ASISTENCIA TÉCNICA)



Gobierno Regional
APURÍMAC
Unidos por el pueblo



Unidad de Informática
Fecha: 14/11/2024



ÍNDICE

1

Introducción

Sistema de tickets para gestionar solicitudes de asistencia técnica.

2

Requerimientos

Especificaciones necesarias para ejecutar el sistema correctamente.

3

Instalación del Sistema

Proceso para configurar y poner en marcha el sistema.

4

Acceso y Estados

Control de acceso y seguimiento del estado de los tickets.

INTRODUCCIÓN



El Sistema de Tickets de Asistencia Técnica es una plataforma diseñada para gestionar y resolver solicitudes de soporte técnico dentro del Gobierno Regional de Apurímac. Este sistema permite a los empleados y personal de las distintas áreas del gobierno registrar incidentes y requerimientos técnicos, asignándolos a equipos de soporte que se encargan de brindar una solución eficiente y oportuna.

PROPÓSITO

El propósito principal del sistema de tickets de asistencia técnica es optimizar la gestión de soporte técnico, mejorando la eficiencia en la resolución de problemas y minimizando el tiempo de inactividad del personal.

REQUERIMIENTOS

Requerimientos de Hardware y Software

Para asegurar el rendimiento óptimo del sistema, es importante que el servidor y los equipos de los usuarios cumplan con los siguientes requerimientos:

Requerimientos de Hardware para el Servidor

- **Procesador:** *Procesador de al menos 2 núcleos a 2.5 GHz o superior.*
- **Memoria RAM:** *Mínimo 4 GB de RAM para entornos de desarrollo o prueba; 8 GB o más recomendados para entornos de producción.*
- **Espacio en Disco:** *Al menos 20 GB de espacio disponible (dependiendo de la cantidad de tickets y archivos adjuntos que se manejen).*
- **Conectividad:** *Conexión de red de alta velocidad para garantizar la disponibilidad y el acceso remoto al sistema.*

Requerimientos de Hardware para el Servidor

- **Sistema Operativo:** *Windows (para entornos de desarrollo).*
- **Servidor Web:** *Apache (incluido en XAMPP).*
- **PHP:** *Versión 8.1 (compatible con Laravel 10).*
- **Base de Datos:** *MySQL (administrado por phpMyAdmin en XAMPP).*
- **XAMPP:** *Para entornos de desarrollo en Windows, la versión debe incluir PHP 8.1 y MySQL.*

INSTALACIÓN DEL SISTEMA

Instrucciones paso a paso de instalación:

Ubicar el Proyecto htdocs de XAMPP

Ubicar la carpeta del proyecto Laravel Sistema de Tickets (Asistencia Técnica) en el directorio htdocs de XAMPP.

Configuración de Base de Datos

- **Iniciar XAMPP:** Abre el Panel de Control de XAMPP y activa los módulos de Apache y MySQL.
- **Crear la Base de Datos:** Abre phpMyAdmin en el navegador. Crea una nueva base de datos para el sistema con el nombre **"gr_tickets"**.

Configurar el Entorno del Proyecto

- **Configurar el Archivo .env :** Entra en la carpeta del proyecto (C:\xampp\htdocs\gr_tickets) y abre el archivo .env con un editor de texto y configura los siguientes valores para que el sistema se conecte a la base de datos creada en MySQL.

```
DB_CONNECTION=mysql
DB_HOST=127.0.0.1
DB_PORT=3306
DB_DATABASE=gr_tickets
DB_USERNAME=root
DB_PASSWORD=
```

- **Configurar Clave de la Aplicación:** Abre la terminal de comandos y navega hasta la carpeta del proyecto:

```
cd C:\xampp\htdocs\gr_tickets
```

Ejecuta el siguiente comando para instalar las dependencias del proyecto y generar una clave única para la aplicación:

```
composer install  
php artisan key:generate
```

Configurar la Base de Datos con Migraciones

Si estás utilizando una base de datos nueva (vacía), debes ejecutar los siguientes comandos para crear las tablas y cargar los datos iniciales en la base de datos:

- **php artisan migrate** — Este comando crea las tablas necesarias para el sistema.
- **php artisan db:seed** — Este comando inserta los datos iniciales, como el usuario administrador del sistema.

Sin embargo, si ya tienes una base de datos con datos previamente utilizados y planeas importarla en este entorno, **no ejecutes estos comandos**, ya que podrían sobrescribir o duplicar la información existente en la base de datos.

Configuración Inicial del Sistema

Para ingresar al sistema, puede elegir entre dos métodos de acceso.

- Puedes iniciar el servidor de Laravel con:

`php artisan serve`

Accede al sistema en el navegador en <http://localhost:8000>.

- Opción con Apache:

Accede al sistema directamente en
http://localhost/gr_tickets/public.

- **Ejecución de Tareas Programadas**

Para ejecutar las tareas programadas en el sistema, es necesario correr el siguiente comando en la terminal del proyecto:

`php artisan schedule:work`

Este comando permite al sistema realizar una verificación periódica del año de asignación del personal y de las oficinas. La tarea compara el año de asignación con el año actual y, si no coinciden, actualiza el estado de la asignación. Esto asegura que las asignaciones se mantengan actualizadas de acuerdo con el tiempo transcurrido.

ACCESO Y ESTADOS

La seguridad del sistema es fundamental para proteger la integridad de la información y limitar el acceso a los diferentes módulos según los roles asignados. A continuación, se detallan los credenciales de acceso al panel administrativo y las limitaciones de usuario

Control de Acceso y Limitaciones de Usuario

El sistema de tickets define 2 roles de usuario, cada uno con permisos específicos para acceder y gestionar las funcionalidades del sistema. Es importante destacar que solo habrá un Administrador en el sistema, encargado de las tareas de configuración y gestión general. A continuación, se detallan las funciones y permisos asignados a cada rol:

1. Administrador

- *Tiene acceso completo al sistema, incluidas las opciones de configuración, creación de usuarios, asignación y administración de datos.*
- *Puede gestionar todos los tickets, ver estadísticas y acceder a reportes detallados.*

2. Agente de Soporte Técnico

- *Accede a la interfaz de tickets para gestionar las solicitudes asignadas.*
- *Puede actualizar el estado de los tickets, añadir notas de resolución y comunicarse con los solicitantes.*
- *No tiene acceso a la configuración general del sistema ni a la administración de usuarios.*

3. Usuario Solicitante (Personal del GORE Apurímac)

- Puede crear nuevos tickets y consultar el estado de sus solicitudes.
- Tiene permisos limitados únicamente a la visualización y gestión de los tickets propios.

Credenciales de acceso

Para acceder al panel administrativo las credenciales son:

- *Usuario: Admin*
- *Contraseña: Admin2024.*

Estados de los Tickets

El proceso de atención de los tickets en el Sistema de Tickets (Asistencia Técnica) sigue una serie de estados que reflejan su progreso desde la creación hasta la resolución, las cuales son:

- *Registrado*
- *En Proceso*
- *Atendido*
- *No logrado*
- *Cancelado*