

MANUAL DE USUARIO

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Tickets permite gestionar solicitudes de soporte técnico dentro de una organización. A través de una interfaz sencilla, los usuarios pueden crear tickets, y los técnicos y administradores pueden darles seguimiento hasta su resolución.

ACCESO AL SISTEMA

Cada usuario debe iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña.

ROLES DISPONIBLES

Administrador: Gestiona usuarios, departamentos, estados y tickets.

Técnico: Atiende tickets asignados a su departamento.

Usuario: Crea tickets y da seguimiento a los propios.

FUNCIONALIDADES POR ROL

- **USUARIO** - Crear un nuevo ticket: Ingresar título, descripción, prioridad y departamento. - Consultar el estado de sus tickets. - Agregar notas adicionales a un ticket abierto. - Recibir notificaciones cuando su ticket cambie de estado.
- **TÉCNICO** - Ver cola de tickets de su departamento. - Tomar tickets y cambiar su estado (en proceso, cerrado, escalado). - Agregar notas o adjuntos. - Marcar tickets como resueltos.
- **ADMINISTRADOR** - Registrar nuevos usuarios y asignarles roles. - Crear y editar
- **DEPARTAMENTOS**. - Definir estados del sistema y reglas de transición. - Ver y reasignar cualquier ticket.

CREACIÓN DE UN TICKET

1. Iniciar sesión como Usuario.
2. Ir al módulo "Crear Ticket".
3. Llenar los campos obligatorios: título, descripción, prioridad, departamento.
4. Enviar el ticket. Aparecerá en el módulo de seguimiento.

CAMBIO DE ESTADO DE UN TICKET

- El Técnico toma el ticket desde la cola.
- Cambia su estado a "En Proceso" o "Cerrado".
- Se guarda el historial y se notifica al Usuario.

RECOMENDACIONES

Mantener datos actualizados.

Evitar crear tickets duplicados.

Adjuntar notas útiles para el técnico.

CONTACTO

Para soporte o dudas, contactar al administrador del sistema.

bachliderick30@gmail.com