

Manual de Usuario Para Sistema Tickets

Por: Helmuth Marroquin de León

índice

1. Introducción
2. Requisitos necesarios para ejecutar el programa.
3. Inicio de sesión
4. Funcionalidades por rol
5. Pantalla principal
6. Soporte y contacto

Introducción

El **Sistema de Tickets de Servicio** es una aplicación de escritorio desarrollada en Java con JavaFX que permite a los usuarios reportar problemas, y a técnicos y administradores dar seguimiento y resolver incidencias. Está conectado a una base de datos PostgreSQL.

Requisitos del Sistema

Requisitos de software:

- Java 17 o superior
- JavaFX SDK
- PostgreSQL
- IDE compatible (NetBeans)

Requisitos de hardware:

- Procesador de 1.5 GHz o superior
- 4 GB de RAM
- Acceso a internet (para conexión a la base de datos en la nube)

Inicio de Sesión

1. Ingresa tu **nombre de usuario** y **contraseña**.
2. Haz clic en **Iniciar sesión**.
3. Según tu rol, serás redirigido al menú correspondiente:
 - Administrador → menuAdmin.fxml
 - Técnico → menuTecnico.fxml
 - Usuario → menuUsuario.fxml

Si los datos son incorrectos o tu cuenta está inactiva, recibirás una alerta.

Si no tienes cuenta puedes presionar **crear cuenta** el cual te dirigirá a un menú donde podrás crear cuenta de manera predeterminada serás usuario consulta a un administrador si deseas ser un técnico

Funcionalidades por Rol

Administrador

- Ver lista de usuarios registrados
- Activar/desactivar cuentas
- Crear cuentas de nuevos usuarios
- Ver todos los tickets del sistema
- Acceder a reportes o estadísticas (si aplica)

Técnico

- Ver tickets por estado, departamento o prioridad
- Cambiar estado de tickets (Ej. En Proceso → Finalizado)
- Agregar notas al ticket
- Subir archivos adjuntos (si está implementado)

Usuario

- Crear un nuevo ticket (describiendo su problema)
- Consultar estado de sus tickets existentes
- Ver respuestas o notas dejadas por técnicos

Pantallas Principales

- **Login.fxml:** Pantalla de inicio de sesión
- **CrearCuenta.fxml:** Formulario para registrar nuevos usuarios
- **menuAdmin.fxml:** Panel de administración
- **menuTecnico.fxml:** Menú del técnico con lista de tickets filtrables
- **menuUsuario.fxml:** Menú del usuario para crear y revisar tickets

Soporte y Contacto

Si tienes problemas para acceder al sistema, contacta al administrador del sistema

Correo: helmuthmarro@gmail.com

Whatsapp: +502 30030973

Instagram: helmuthmarro

Buenas Prácticas

- No compartas tu contraseña con otras personas.
- Cierra sesión después de utilizar el sistema.
- Describe los tickets con claridad para facilitar su atención.
- Técnicos: Finaliza los tickets una vez resueltos.