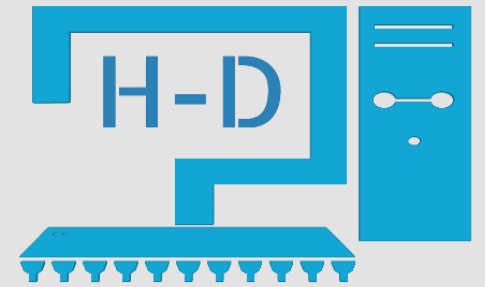


Sistema de mesa de ayuda o help-desk

Desarrollo con PHP, Bootstrap 4, jQuery y MySQL



¿Cuál es la necesidad?



- Este sistema se centra en negocios donde los usuarios requieren de soporte técnico constante como suele ser una oficina u otro negocio donde el uso de la computadora o dispositivos digitales sea cotidiano.
- Se requiere crear un sistema que nos ayude a gestionar los reportes de soporte técnico o sistemas, ya que el uso de papel ha ocasionado pérdida de reportes y a veces olvido de tareas.
- Se requiere una comunicación con el cliente mas ordenada y que al mismo tiempo el cliente se sienta confiado de que tendrá el apoyo necesario, con un sistema se podrá justificar fácilmente el porque se requiere de tiempo para atender ciertas tareas.
- Aunado al soporte técnico, también podremos tener en observación los dispositivos que el cliente o trabajador tiene a cargo o que se les han asignado.

¿Qué puede hacer un usuario del help-desk?



- El sistema tendrá dos tipos de usuarios:
 1. Cliente:
 - A. Iniciar sesión en sistema.
 - B. Puede ver sus datos personales y editarlos.
 - C. Puede ver los dispositivos que le fueron asignados.
 - D. Puede levantar reportes a soporte técnico, a partir de la lista de dispositivos asignados.
 - E. Puede obtener reportes de su histórico de reportes a soporte técnico.
 2. Administrador:
 - A. Iniciar sesión en sistema.
 - B. Puede gestionar usuarios.
 - C. Puede asignar dispositivos a usuarios.
 - D. Puede revisar y responder reportes generados por los usuarios.

Inicio de sesión del sistema.



[Contactar con el administrador](#)

Cualquier usuario sin importar el rol podrá hacer login desde el mismo lugar, cliente y administrador.

El link de contactar con el administrador sirve para llamar al administrador que me puede agregar al sistema si aun no existe la credencial.

Administrador - Gestión de usuarios

Agregar Nuevo Usuario

Paterno	Materno	Nombre
Fecha Nac	Sexo	Teléfono
Correo	Usuario	Password
Rol de usuario ▼		
Describir ubicación – Oficina, Piso, Cuarto, Dirección ect ...		
Agregar nuevo		

Administrador - Gestión de usuarios

Tabla de gestión de usuarios

Paterno	Materno	Nombre	Usuario	Habilitar	Editar	Eliminar
				Hab/No habilitado		

Se hará un datatable responsive para poder agregar todos los datos del usuario que sean necesarios.

Solo se puede eliminar en caso de que no tenga datos

Administrador – Asignación de dispositivos

Asignación de dispositivos a usuarios

Persona ▼		Tipo de dispositivo ▼	
Marca	Modelo	Color	
Descripción			
<hr/>			
Memoria	Disco duro	Procesador	
Adjuntar imagen / opcional			
Agregar nuevo			

Administrador – Asignación de dispositivos

Tabla de gestión de dispositivos de personas

Paterno	Materno	Nombre	Dispositivo	Eliminar

Solo dejamos la opción de eliminar, porque agregar la opción de editar haría mas tardado el desarrollo y con el botón de eliminar funcionaria perfectamente para su fin.

Administrador

– Reportes soporte técnico

Revisión de reportes de usuarios

Paterno	Materno	Nombre	Dispositivo	Descripción	Estado	Terminar y agregar solución
					Abierto / Cerrado	Agregar R

Agregamos un link que abrirá un formulario donde podremos agregar la solución y si hemos podido cerrar esta petición, una vez que se haya cerrado no podrá abrirse, el técnico debe estar seguro de que ha terminado, si es necesario el cliente debe abrir otro ticket o reporte

Agregamos la descripción de la solución o lo que se ha hecho

Abierto / Cerrado ▼

Agregar

Podemos dejar abierto el estado si es que solo hemos dado una solución provisional o cerrar definitivamente si estamos seguros de que se ha terminado

Cliente

- Inicio

- En el inicio de sesión del usuario , se agregara una vista de sus datos, su imagen si existe y un mensaje de bienvenida, con el tiempo se puede customizar si es necesario.

Cliente

- Datos personales

Actualizar datos personales

Paterno	Materno	Nombre
Fecha Nac	Sexo	Teléfono
Correo	Password	
Describir ubicación – Oficina, Piso, Cuarto, Dirección ect ...		
Adjuntar imagen		
Actualizar		

El usuario podrá actualizar sus datos personales si es necesario o existe equivocación en algún dato, esto con el fin de tener mejor actualizado el sistema, el usuario no podrá ser cambiado, solo por el admin, con el fin de que se pueda encontrar fácilmente aunque no tenga el mismo nombre de persona

Cliente

- Vista de los dispositivos

- Simplemente se mostrara una lista con los detalles de los dispositivos asignados (PC, LAPTOP etc ...)

Cliente

- Levantar reportes

Agregar nuevo reporte o problema con mi equipo de computo

Seleccionar dispositivo / otro

Describir el problema que tienes, petición o sugerencia si seleccionaste otro

Agregar

Cliente

- Levantar reportes

Tabla de gestión de reportes

#	Fecha	Dispositivo	Estado	Solución	Editar	Eliminar
			Abierto/cerrado			

Editar y eliminar estarán vigentes mientras este reporte no haya sido atendido por el técnico, una vez que el técnico lo ha atendido ya no se podrá utilizar ninguna de las opciones, esta tabla contara con las opciones necesarias para obtener datos de reportes como son Excel, y PDF

Recursos

- Login de usuario:
 - <https://bootsnipp.com/snippets/X2bGo>
- Menu y plantilla
 - <https://startbootstrap.com/snippets/full-image-background>