

INDICE

1. Inicio de Sesión

2. Crear Incidencia

3. Historial

4. Interactuar con una Incidencia

5. Consultar Estado

6. Cerrar Sesión

Manual del Usuario: Sistema de Tickets (Rol Cliente)

¡Bienvenido! Este manual te guiará a través de las funciones básicas de nuestro sistema de tickets, diseñado para que puedas reportar problemas y realizar un seguimiento de tus incidencias de manera sencilla.

1. Inicio de Sesión:

- Archivo jar: Recibirás un enlace web (dirección de internet) para acceder al github donde se almacena. Ábrelo en tu navegador web preferido (Chrome, Firefox, Safari, etc.).
- Credenciales: Se te proporcionará un correo electrónico y una contraseña para iniciar sesión. Introduce tus credenciales en los campos correspondientes y haz clic en el botón "Iniciar Sesión" o similar.

2. Crear Incidencia (Vista Cliente):

Una vez que hayas iniciado sesión como cliente, verás una interfaz principal enfocada en la gestión de tus incidencias. Generalmente, estará organizada de la siguiente manera:

- Barra de Navegación Principal: Podría incluir enlaces a:
 - Crear Incidencia: Para reportar un nuevo problema.

- Mis Incidencias: Para ver el estado de las incidencias que has reportado.
- (Posiblemente) Base de Conocimiento/Ayuda: Si el sistema lo incluye.
- Panel de Resumen: Podría mostrar un resumen de tus incidencias abiertas y su estado.

3. Historial:

Esta es la función principal para reportar un problema.

- Haz clic en el botón o enlace "Crear Incidencia" (o similar).
- Formulario de Nueva Incidencia: Se mostrará un formulario que deberás completar:
 - Título: Describe brevemente tu problema (ej: "No puedo acceder al sistema", "Error al guardar el documento").
 - Descripción: Proporciona una descripción detallada del problema. Incluye todos los detalles relevantes como:
 - ¿Cuándo comenzó el problema?
 - ¿Qué estabas haciendo cuando ocurrió?
 - ¿Aparece algún mensaje de error? Si es así, cópialo o haz una captura de pantalla.
 - ¿Qué pasos has intentado para solucionar el problema? Cuanta más información proporciones, más fácil será para el equipo técnico entender y resolver tu incidencia.
 - (Posiblemente) Adjuntar Archivos: Si se te permite, podrías tener la opción de adjuntar archivos (capturas de pantalla del error, documentos relevantes) que ayuden a explicar tu problema.
- Haz clic en el botón "Guardar Incidencia" o "Crear Ticket" (o similar) una vez que hayas completado el formulario.

4. Interactuar con las incidencias:

En esta sección podrás ver todas las incidencias que has reportado y su estado actual.

- Haz clic en el botón o enlace "Mis Incidencias" (o similar).
- Lista de Incidencias: Se mostrará una lista de tus incidencias con información como:
 - ID: Un número único que identifica tu incidencia.
 - Título: La descripción breve que proporcionaste al crear la incidencia.
 - Estado: El estado actual de tu incidencia:
 - Pendiente: Tu incidencia ha sido recibida y está esperando a ser asignada a un técnico.
 - Asignada: Un técnico ha sido asignado para trabajar en tu incidencia.
 - En Curso: Un técnico está actualmente trabajando en la resolución de tu incidencia.
 - Resuelta: El equipo técnico cree que tu problema ha sido solucionado.
 - Fecha de Creación: La fecha en que reportaste la incidencia.
- Detalles de la Incidencia: Haz clic en el ID o el título de la incidencia para ver los detalles completos, incluyendo la descripción que proporcionaste, el estado actual y, cuando esté disponible, la resolución proporcionada por el técnico.

5. Consultar estado:

Una vez que hayas creado una incidencia, el equipo técnico podría actualizarla o solicitar más información.

- **Ver Actualizaciones:** Dentro de los detalles de la incidencia, podrás ver cualquier comentario o actualización realizada por el equipo técnico.
- **Proporcionar Más Información:** Si el equipo técnico te solicita más detalles, utiliza el campo de comentarios (si está disponible) para responder a sus preguntas.
- **Ver Resolución:** Cuando el estado de tu incidencia cambie a "Resuelta", podrás ver la resolución proporcionada por el técnico en los detalles de la incidencia.

6. Estados de las Incidencias (Según la Base de Datos):

- **pendiente:** Tu incidencia ha sido creada y está esperando a ser revisada y asignada a un técnico.
- **asignada:** Un técnico ha sido asignado para trabajar en tu incidencia.
- **en curso:** El técnico asignado está actualmente trabajando en la resolución de tu incidencia.
- **resuelta:** El equipo técnico considera que tu problema ha sido solucionado. Revisa la resolución proporcionada en los detalles de la incidencia.

7. Cerrar Sesión:

Cuando hayas terminado de revisar tus incidencias, busca la opción "Cerrar Sesión" (generalmente ubicada en la esquina superior derecha o en un menú de usuario) y haz clic en ella para cerrar tu sesión de forma segura.

¡Esperamos que este sistema te sea de gran utilidad! Si tienes alguna pregunta o necesitas ayuda, por favor, contacta con el administrador del sistema.