**Documentación del Software de Helpdesk para el Área de Soporte Técnico.**

**Integrantes:**

**Edgar Geovanny Guerrero Santana**

**Ignacio Andrade Salazar**

**Martín Josué Andrade Salazar**

**Software de Helpdesk para el Centro Universitario de los Valles en el edificio CTA, para el área de Soporte técnico.**

**Índice**

1. **Introducción**
   * 1.1 Objetivo
   * 1.2 Alcance
   * 1.3 Audiencia
   * 1.4 Definiciones y Acrónimos
2. **Descripción del Sistema**
   * 2.1 Características Principales
   * 2.2 Requisitos del Sistema
   * 2.3 Tecnologías Utilizadas
3. **Instalación y Configuración**
   * 3.1 Requisitos Previos
   * 3.2 Instalación del Software
4. **Funcionalidades**
   * 4.1 Registro de Solicitudes
   * 4.2 Gestión de Reportes
   * 4.3 Seguimiento de Estatus
   * 4.4 Asignación de responsables
   * 4.5 Registro de Sugerencias
5. **Roles y Permisos**
   * 5.1 Usuario Regular
   * 5.2 Usuario Administrador
6. **Interfaz de Usuario**
   * 6.1 Página de Inicio
   * 6.2 Panel de Control del Usuario
   * 6.3 Panel de Control del Administrador
7. **Proceso de Trabajo**
   * 7.1 Creación de una Solicitud
   * 7.2 Seguimiento de Estatus
   * 7.3 Asignación de responsables
   * 7.4 Cambio de Estado por el Administrador
8. **Configuración del Sistema**
   * 8.1 Configuración de Usuarios
   * 8.2 Configuración de Categorías de Problemas
   * 8.3 Configuración de Prioridades
9. **Mantenimiento y Actualizaciones**
   * 9.1 Respaldo de Datos
   * 9.2 Actualización del Software
10. **Soporte Técnico**
    * 10.1 Canales de Soporte
    * 10.2 Procedimiento para Reportar Problemas
11. **Seguridad**
    * 11.1 Autenticación
    * 11.2 Autorización
    * 11.3 Registro de Actividades
12. **Glosario**

**1. Introducción**

**1.1 Objetivo**

El software de Helpdesk para el área de Soporte Técnico tiene como objetivo facilitar la gestión eficiente de solicitudes, problemas y sugerencias, proporcionando a los usuarios y administradores una plataforma integrada para el seguimiento y resolución de incidencias.

**1.2 Alcance**

Este sistema abarca desde el registro de solicitudes por parte de los usuarios, la asignación de responsables por parte de los administradores, hasta el cambio de estatus y resolución de problemas.

**1.3 Audiencia**

Esta documentación está dirigida a los desarrolladores, administradores del sistema, y usuarios finales que interactuarán con la plataforma de Helpdesk.

**1.4 Definiciones y Acrónimos**

* **Helpdesk:** Mesa de ayuda o servicio de soporte técnico.
* **Laravel 8:** Framework de desarrollo web en PHP.
* **PHP 8:** Versión del lenguaje de programación PHP.
* **Vue 3:** Framework progresivo de JavaScript para construir interfaces de usuario.
* **Bootstrap 5:** Framework de diseño web y componentes front-end.
* **MySQL:** Sistema de gestión de bases de datos relacional.

**2. Descripción del Sistema**

**2.1 Características Principales**

* Registro y seguimiento de solicitudes de problemas.
* Asignación de responsables para resolver las solicitudes.
* Cambio de estatus por parte de los administradores.
* Registro de sugerencias para mejorar el sistema.

**2.2 Requisitos del Sistema**

* **Laravel 8:** Instalado y configurado.
* **PHP 8:** Compatible con Laravel 8.
* **Vue 3:** Utilizado para la interfaz de usuario.
* **Bootstrap 5:** Framework de diseño web.
* **MySQL:** Base de datos para el almacenamiento de datos.

**2.3 Tecnologías Utilizadas**

* **Backend:** Laravel 8 (PHP 8).
* **Frontend:** Vue 3, Bootstrap 5.
* **Base de Datos:** MySQL.

**3. Instalación y Configuración**

**3.1 Requisitos Previos**

Antes de instalar el sistema, asegúrese de tener instalado:

* Laravel 8
* PHP 8
* Composer
* Node.js
* MySQL

**3.2 Instalación del Software**

1. Clone el repositorio desde [URL del Repositorio].
2. Ejecute **composer install** para instalar las dependencias de Laravel.
3. Copie el archivo. env**.example** y renómbrelo a **.env**.
4. Configure el archivo. env con los detalles de la base de datos y otras configuraciones necesarias.
5. Ejecute **php artisan key:generate** para generar la clave de la aplicación.
6. Ejecute **php artisan migrate** para migrar la base de datos.
7. Ejecute **npm install** para instalar las dependencias de JavaScript.
8. Ejecute **npm run dev** para compilar los activos

**4. Funcionalidades**

**4.1 Registro de Solicitudes**

Los usuarios pueden registrar nuevas solicitudes detallando el problema encontrado.

**4.2 Gestión de Reportes**

Los administradores pueden visualizar y gestionar todas las solicitudes registradas.

**4.3 Seguimiento de Estatus**

Usuarios y administradores pueden verificar el estado actual de una solicitud.

**4.4 Asignación de responsables**

Los administradores pueden asignar responsables a las solicitudes para su resolución.

**4.5 Registro de Sugerencias**

Los usuarios pueden proporcionar sugerencias para mejorar el sistema de Helpdesk.

**5. Roles y Permisos**

**5.1 Usuario Regular**

* Registrar nuevas solicitudes.
* Seguimiento de estatus de solicitudes propias.

**5.2 Usuario Administrador**

* Todas las funciones del usuario regular.
* Gestión de todas las solicitudes.
* Asignación de responsables.
* Cambio de estatus de las solicitudes.

**6. Interfaz de Usuario**

**6.1 Página de Inicio**

* Acceso a la plataforma.
* Información general y noticias.

**6.2 Panel de Control del Usuario**

* Registro de nuevas solicitudes.
* Visualización de solicitudes propias.

**6.3 Panel de Control del Administrador**

* Visualización y gestión de todas las solicitudes.
* Asignación de responsables.
* Cambio de estatus de las solicitudes.

**7. Proceso de Trabajo**

**7.1 Creación de una Solicitud**

1. Inicio de sesión.
2. Acceso al panel de control.
3. Registro de nueva solicitud, proporcionando detalles del problema.

**7.2 Seguimiento de Estatus**

1. Inicio de sesión.
2. Acceso al panel de control.
3. Visualización del estado actual de la solicitud.

**7.3 Asignación de responsables**

1. Inicio de sesión como administrador.
2. Acceso al panel de control del administrador.
3. Selección de la solicitud.
4. Asignación de un responsable para la resolución.

**7.4 Cambio de Estado por el Administrador**

1. Inicio de sesión como administrador.
2. Acceso al panel de control del administrador.
3. Selección de la solicitud.
4. Cambio de estado según el progreso y resolución del problema.

**8. Configuración del Sistema**

**8.1 Configuración de Usuarios**

* Creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario.

**8.2 Configuración de Categorías de Problemas**

* Definición y gestión de categorías para

**8.3 Configuración de Prioridades**

* Asignación y gestión de niveles de prioridad para las solicitudes.

**9. Mantenimiento y Actualizaciones**

**9.1 Respaldo de Datos**

* Procedimiento para realizar copias de seguridad de la base de datos.

**9.2 Actualización del Software**

* Proceso para actualizar el software a versiones más recientes.

**10. Soporte Técnico**

**10.1 Canales de Soporte**

* Listado de canales de comunicación para obtener asistencia técnica.

**10.2 Procedimiento para Reportar Problemas**

* Instrucciones para reportar problemas y recibir soporte.

**11. Seguridad**

**11.1 Autenticación**

* Métodos de autenticación implementados para garantizar la seguridad del sistema.

**11.2 Autorización**

* Niveles de acceso y permisos asignados a cada rol de usuario.

**11.3 Registro de Actividades**

* Registro de acciones realizadas en el sistema para auditoría y seguimiento.

**12. Glosario**

* **Laravel 8:** Framework de desarrollo web en PHP.
* **PHP 8:** Versión del lenguaje de programación PHP.
* **Vue 3:** Framework progresivo de JavaScript.
* **Bootstrap 5:** Framework de diseño web y componentes front-end.
* **MySQL:** Sistema de gestión de bases de datos relacional.