

Manual de Usuario

Sistema de Tickets

Manual de Usuario

Autor: Navilaa20

Fecha: Mayo 2025

1. Introducción

El Sistema de Tickets es una aplicación diseñada para facilitar la gestión de soporte técnico dentro de una organización. Proporciona herramientas para la creación, seguimiento y resolución de tickets de manera eficiente, ayudando a los equipos de TI a mantener un flujo de trabajo organizado.

2. Requisitos del Sistema

Para utilizar el Sistema de Tickets, asegúrese de cumplir con los siguientes requisitos:

- Sistema Operativo: Windows 10 o superior.
- Java: JDK 17 o superior.
- Navegador Web: Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge.
- Conexión a Internet: Requerida para acceder al sistema si está alojado en un servidor remoto.
- Memoria RAM recomendada: 8 GB o más.
- Espacio en disco: 500 MB para instalación.

3. Instalación y Ejecución

Siga los pasos a continuación para instalar y ejecutar el Sistema de Tickets:

3.1 Clonar el Repositorio

Abra una terminal y ejecute el siguiente comando:

```
git clone https://github.com/Navilaa20/Sistema_Tickets.git
```

3.2 Compilar el Proyecto

Ingresa al directorio del proyecto y compile el código ejecutando:

```
mvn clean install
```

3.3 Ejecutar la Aplicación

Inicie el sistema con el siguiente comando:

```
mvn spring-boot:run
```

4. Uso del Sistema

4.1 Inicio de Sesión

1. Abra aplicación Sistema_tickets.
2. Ingresa su nombre de usuario y contraseña proporcionados por el administrador.
3. Haga clic en el botón Iniciar Sesión.

4.2 Panel Principal

1. Visualice los tickets clasificados por estado: Asignados, En progreso y Resueltos.
2. Utilice los filtros para buscar tickets específicos.

4.3 Crear un Nuevo Ticket

1. Haga clic en el botón Nuevo Ticket.
2. Complete los campos requeridos, como título, descripción y prioridad.
3. Adjunte archivos si es necesario.
4. Haga clic en Enviar para crear el ticket.

4.4 Seguimiento de Tickets

1. Seleccione un ticket para ver detalles adicionales.
2. Agregue comentarios en la sección correspondiente.
3. Cambie el estado del ticket según el progreso (e.g., "En progreso", "Pendiente de información", "Resuelto").

4.5 Cerrar Sesión

1. Haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
2. Seleccione la opción Cerrar Sesión.

5. Resolución de Problemas Comunes

No puedo iniciar sesión

- Verifique que su nombre de usuario y contraseña sean correctos.
- Contacte al administrador si olvidó su contraseña.

La aplicación no carga

- Asegúrese de que el servidor esté en ejecución.
- Verifique su conexión a Internet.

Error al crear un ticket

- Confirme que todos los campos obligatorios estén llenos.
- Asegúrese de que los archivos adjuntos no excedan el tamaño permitido.

6. Preguntas Frecuentes

¿Puedo eliminar un ticket?

Solo los administradores tienen permisos para eliminar tickets. Contacte al administrador si es necesario.

7. Contacto y Soporte

Para soporte técnico, comuníquese a:

Correo electrónico: soporte@sistema-tickets.com

Teléfono: +502 58317869

Horario de atención: Lunes a Viernes, de 9:00 AM a 6:00 PM.