Manual de Usuario TicketMaster

1. **Introducción:** TicketMaster es un sistema de gestión de soporte que permite registrar, asignar, actualizar, y cerrar tickets de incidencia. Está dirigido a usuarios finales, técnicos y administradores de soporte dentro de una organización.
2. **Requisitos del Sistema:**

* **Sistema Operativo:** Windows 10 o superior
* **Java:** JDK 17 o superior
* **Entorno:** Apache Netbeans 18 (u otro IDE compatible)
* **Base de Datos:** PosgreSQL
* **Memoria RAM:** 4 GB mínimo
* **Disco:** 200 MB libres

1. **Instalación del Sistema**

* Clona o descarga el repositorio desde Git Hub:

[**https://github.com/Richard123c/TicketMaster**](https://github.com/Richard123c/TicketMaster)

* Abre el proyecto en Netbeans o tu IDE.
* Verifica que el archivo **TicketMaster.jar** este generado correctamente en dist/ si vas a usarlo como ejecutable.
* Ejecuta el proyecto desde la clase Ticket.java

1. **Uso del Sistema**

**Ingreso del sistema**

Se requiere acceso al sistema, es para seguridad, debe ingresar el usuario y la contraseña para acceder al sistema y poder registrar su empresa y debe solicitarlo al creador del sistema.

**4.1 Registrar su empresa**

* Entra a Configuración Parámetros
* Registra su empresa llenando los campos que le solicitan
* Guarda los datos y su empresa quedara registrado en la base de datos
  1. **Crear un nuevo ticket (Usuario)**
* Ir a Gestión de tickets – Crear Ticket
* Llena los campos: Titulo, Descripción, Departamento, Prioridad, Adjuntos.
* Click en guardar
  1. **Ver lista de tickets pendientes**
* Ir a Consultar Solicitudes Pendientes
* Se mostrará una tabla con los tickets abiertos y su estado
  1. **Cambiar estado del ticket (Técnico/Admin)**
* Ir a Cambio de Estado
* Seleccionar ticket, elegir nuevo estado, ingresar comentario y clic en Guardar
  1. **Agregar nota a un ticket**
* Ir a Agregar Nota
* Seleccionar ticket, elegir nuevo estado, ingresar comentario y clic en guardar.

1. **Parámetros del Sistema**

* Desde la pantalla Parámetros del Sistema se accede a:
* Gestión de Roles y Permisos
* Departamentos
* Usuarios iniciales
* Estados de los tickets
* Flujos de Trabajo

1. **Descripción de la interfaz**

* **Menú principal:** Pantalla con botones para acceder a módulos según permisos.
* **Formularios:** Cada modulo tiene formularios sencillos con validaciones visuales.
* **Tabla de datos:** Muestra tickets, usuarios, notas, etc.
* **Botón Volver:** Presente en todas las interfaces secundarias para regresar al inicio.

1. **Preguntas Frecuentes (FAQs)**

* **¿Puedo reabrir un ticket cerrado?**

Si, si eres usuario, puedes solicitar la reapertura.

* **¿Puedo cambiar de departamento un ticket ya creado?**

No directamente, pero puede ser reasignado por un técnico.

* **¿Qué pasa si cierro el programa accidentalmente?**

Toda la información se guarda en archivos de texto o base de datos y se recarga al iniciar.