

SM2_EXAMEN_PRACTICO

Descripción del Proyecto

Este proyecto tiene como objetivo la creación de un sistema de soporte para gestionar tickets y generar reportes sobre el desempeño del equipo de soporte. El sistema consta de dos funcionalidades principales:

1. **Creación y gestión de tickets:** Los usuarios pueden registrar nuevos tickets con detalles sobre el problema que necesitan solucionar.
2. **Generación de reportes:** Los administradores pueden generar reportes basados en diversos criterios (fecha, tipo de problema, agente).

Pre requisitos

Utilizaremos el comando: flutter doctor para comprobar que tenemos todo disponible, si todos los prerequisites están listos. Por ejemplo, Android studio. (también podemos usar flutter upgrade para actualizar Flutter o sus herramientas)

```
PS C:\Users\HP\Downloads\Proyecto-Tickets-Moviles_II-DeLaCruz\Proyecto-Tickets-Moviles_II> flutter doctor
Doctor summary (to see all details, run flutter doctor -v):
[✓] Flutter (Channel stable, 3.29.3, on Microsoft Windows [Versión 10.0.19045.4780], locale es-PE)
[✓] Windows Version (10 Pro 64 bits, 22H2, 2009)
[✓] Android toolchain - develop for Android devices (Android SDK version 35.0.0)
[✓] Chrome - develop for the web
[✓] Visual Studio - develop Windows apps (Visual Studio Enterprise 2022 17.11.1)
[✓] Android Studio (version 2024.1)
[✓] VS Code (version 1.100.2)
[✓] Connected device (3 available)
[✓] Network resources
```

Y con el comando: flutter pub get Podremos cargar todo flutter correctamente y empezar

Funcionalidades Implementadas

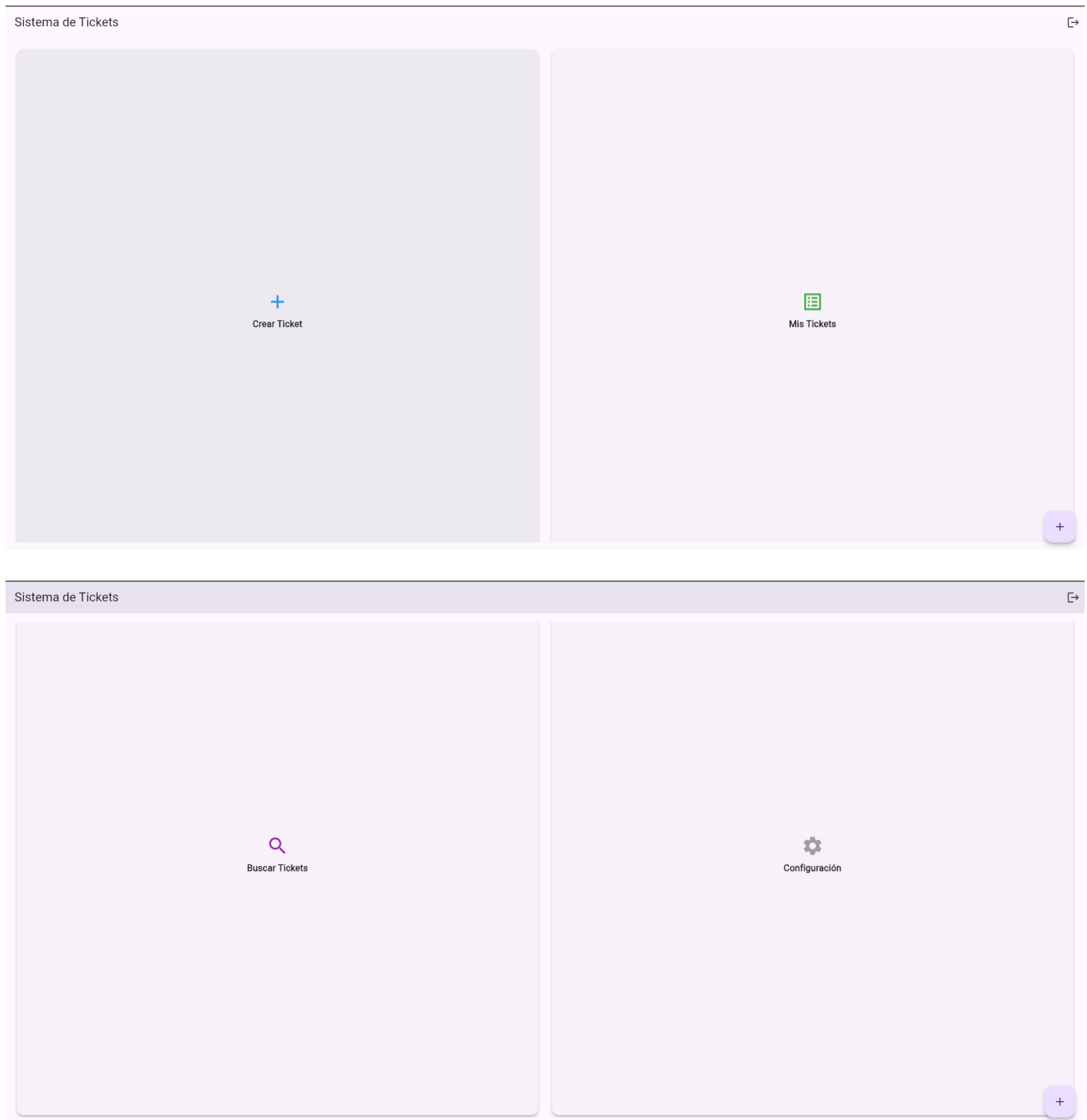
1. Creación y gestión de tickets

Historia de Usuario: *Como usuario, quiero poder registrar un nuevo ticket con la información del problema, para solicitar soporte y recibir asistencia.*

Detalles:

- Los usuarios pueden ingresar detalles como tipo de problema, descripción y prioridad.
- El sistema asigna automáticamente un identificador único a cada ticket.
- Se puede crear un usuario y luego probar la funcionalidad.
- Ejemplo de usuario: "roro". password: "123456".

Al loguear como un usuario, podremos ver las diferentes opciones para gestionar nuestros tickets.



Con la opción de crear ticket, crearemos nuestros tickets.



2. Generación de reportes

Historia de Usuario: Como administrador, quiero generar reportes sobre los tickets atendidos (por fecha, tipo de problema, agente), para analizar el desempeño del equipo de soporte.

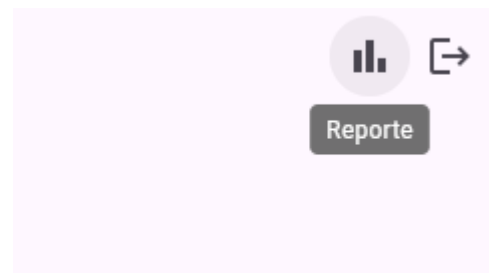
Detalles:

- Los administradores pueden generar reportes filtrados por fecha, tipo de problema y agente asignado.
- Los reportes están disponibles en formato descargable (PDF/Excel).
- Ejemplo de usuario: "admin", password: "admin123".

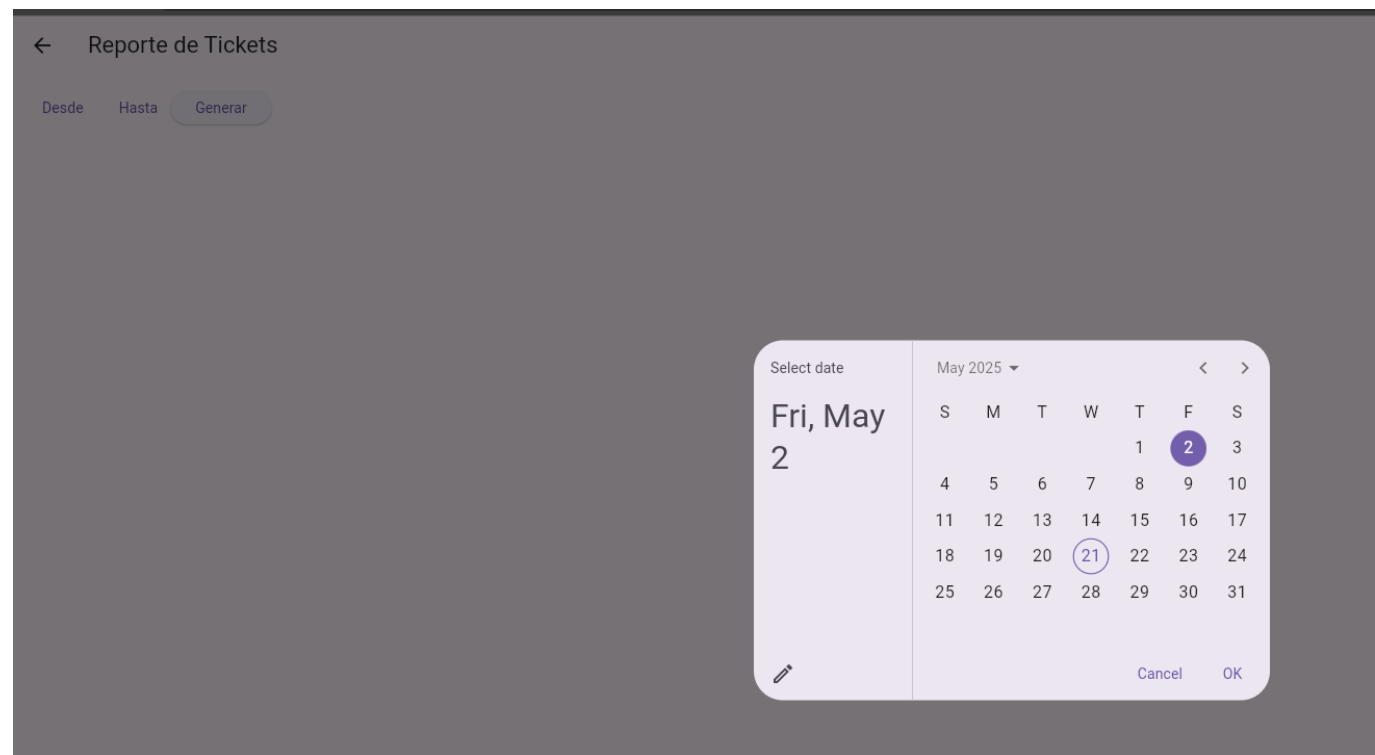
Una vez que logueemos con usuario admin, entraremos a su interfaz.

Administrar Tickets		 
TODOS		
problemas con office	Estado: pendiente Prioridad: media	>
prueba examen vela	Estado: pendiente Prioridad: media	>
TicketDePrueba	Estado: pendiente Prioridad: alta	>
hola	Estado: pendiente Prioridad: alta	>
problemas de configuraucion	Estado: pendiente Prioridad: media	>
rqwr	Estado: pendiente Prioridad: alta	>
titulo mamalon	Estado: pendiente Prioridad: media	>
Abraham ticket	Estado: pendiente Prioridad: media	>
como estas	Estado: pendiente Prioridad: alta	>
juan		

En la esquina superior derecha, encontraremos la opcion de "Reporte"



Una vez alli podremos filtrar por fechas.



Y finalmente generaremos un reporte con los datos de los tickets filtrados.

← Reporte de Tickets

Desde: Hasta: Generar

hola

Estado: pendiente

Categoría: pago

Agente: hoqmgoeq@gmail.com

Fecha: 2025-05-14 17:39:42.637

juan

Estado: pendiente

Categoría: login

Agente: cristianql1999@gmail.com

Fecha: 2025-05-14 17:41:00.012

como estas

Estado: pendiente

Categoría: login

Agente: hoqmgoeq@gmail.com

Fecha: 2025-05-14 17:51:01.463

Abraham ticket

Estado: pendiente

Categoría: general

Agente: storm@gmail.com

Fecha: 2025-05-14 23:30:09.782

titulo mamalon

Estado: pendiente

Categoría: general

Agente: storm@gmail.com

Fecha: 2025-05-14 23:31:06.983

rqwr

Estado: pendiente

Categoría: pago

Agente: admin@gmail.com

Fecha: 2025-05-16 18:50:13.797

problemas de configuraucion

Estado: pendiente

Categoría: tecnico

Agente: cristian@gmail.com

Fecha: 2025-05-16 19:07:16.087

Enlaces y Referencias

URL del Repositorio en GitHub

Examen Práctico

SM2_EXAMEN_PRACTICO
