

CURSO	1	MÓDULO	DAM	FECHA	09/01/2022	EVALUACIÓN	
PROFESOR							
ALUMNO	ANTONIO JUAN GONZÁLEZ IZQUIERDO y MANUEL HERMOSO LÓPEZ						
DESCRIPCIÓN	PRÁCTICA OBLIGATORIA TEMA 3						

TEMA 3

FERNANTICKET

MANUAL DE USUARIO

INDICE

Uso de Menú principal	4
Inicio de sesión	4
Registro	6
Menú Usuario Normal	7
Registro de nueva incidencia	8
Consultar incidencias abiertas	9
Consultar incidencia cerrada	10
Mostrar mi perfil	10
Cambio de contraseña	11
Cerrar sesión	11
Menú Técnico	12
Consultar las incidencias que tengo asignadas	13
Marcar una incidencia como cerrada	14
Consultar las incidencias que he resuelto	14
Mostrar mi perfil	15
Cambiar clave de acceso	16
Cerrar sesión	17
Menú Administrador	18
Consultar incidencias	19
Consultar todos los usuarios	20
Consultar todos los tecnicos	20
Asignar una incidencia a un tecnico	21
Dar de alta un tecnico	22
Borrar un tecnico	23
Cerrar sesión	24
Cerrar programa	24

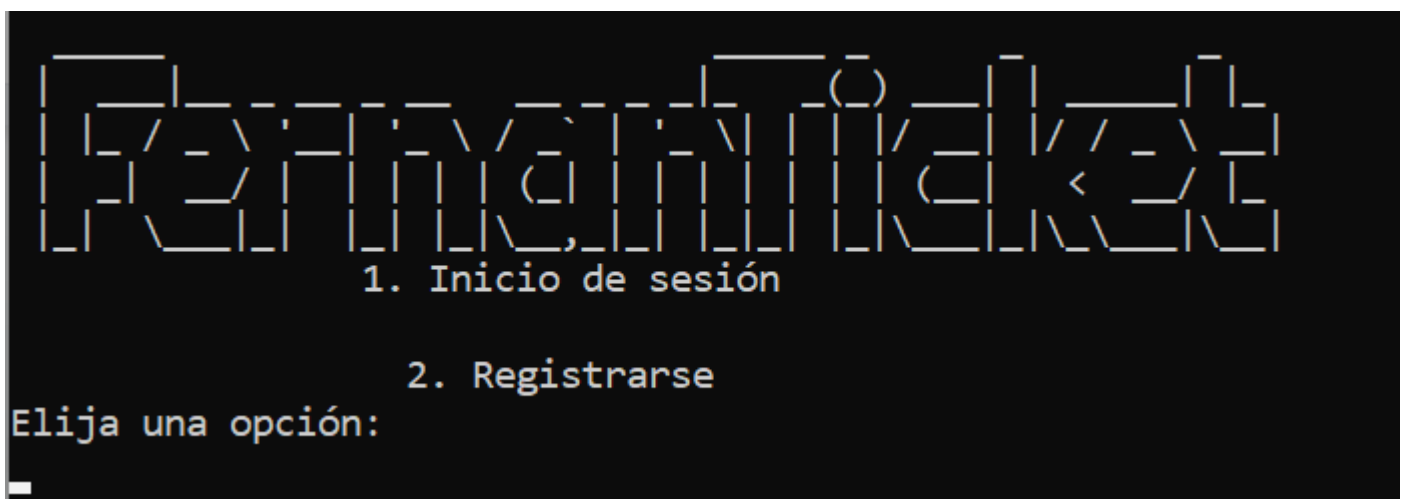
Uso de aplicación

Para poder utilizar esta aplicación, es necesario tener un sistema operativo que pueda ejecutar un archivo .bat.

Una vez tenemos el ejecutable, podemos empezar con el uso de la aplicación.

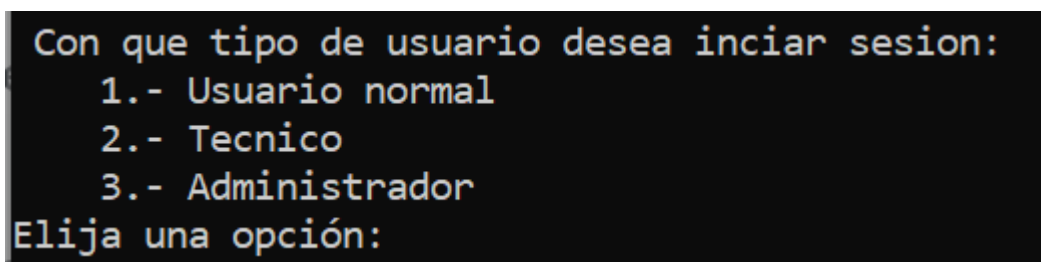
Uso de Menú principal

En el menú principal, encontraremos dos opciones, Inicio de sesión y Registro



Inicio de sesión

Para el inicio de sesión, pulsamos 1. Tenemos varias opciones de inicio de sesión, dependiendo del usuario que utilizaremos en la aplicación.



Entramos con un usuario normal, donde ya entramos en el menú de Usuario normal.

```
Elija una opción:
1
Dime el apodo del usuario
user
Dime la contraseña del usuario
user
1
Bienvenido user, tiene usted perfil de usuario normal
Menú:
  1.- Registrar una nueva incidencia
  2.- Consultar mis incidencias abiertas
  3.- Consultar mis incidencias cerradas
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
```

Para el registro, pulsamos en el menú principal, 2:

5

Menú Usuario Normal

En el menú de usuario normal, podemos encontrarnos con las siguientes opciones:

```
Bienvenido user, tiene usted perfil de usuario normal
Menú:
  1.- Registrar una nueva incidencia
  2.- Consultar mis incidencias abiertas
  3.- Consultar mis incidencias cerradas
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
```

Registro de nueva incidencia

Para poder registrar una incidencia en el usuario USER, hacemos lo siguiente, completando toda la información que nos pide:

```
Bienvenido user, tiene usted perfil de usuario normal
Menú:
  1.- Registrar una nueva incidencia
  2.- Consultar mis incidencias abiertas
  3.- Consultar mis incidencias cerradas
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
1
Cual es el motivo por el que abre la incidencia
Ordenador roto
Que prioridad tiene
Alta
```

Consultar incidencias abiertas

Para la consulta de incidencias abiertas, pulsamos la opción 2. En este caso nos aparecerá la incidencia 1, es la que hemos agregado anteriormente.

```
Bienvenido user, tiene usted perfil de usuario normal
Menú:
  1.- Registrar una nueva incidencia
  2.- Consultar mis incidencias abiertas
  3.- Consultar mis incidencias cerradas
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
2
1: Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Asignado al tecnico: null
Comentario: Ordenador roto
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
  NO RESUELTA

2: no hay todavia ninguna incidencia

3: no hay todavia ninguna incidencia
```


Si resolvemos la incidencia, nos encontraremos esto:

```
1: Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Solucionado por el tecnico: tech
Comentario del usuario: Ordenador roto
Comentario del tecnico: Ordenador sin pilas
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
Fecha de resolucion: 2022-01-09
RESUELTA
```

Consultar incidencia cerrada

En este caso, hemos hecho que un técnico nos cierre la incidencia, para que podamos visualizar si se ha completado.

Mostrar mi perfil

Si pulsamos la opción 4, encontraremos los datos de nuestro perfil actual:

```
Elija una opción:
4
Usuario
Apodo: user
Email: user
Contraseña: user
```

Cambio de contraseña

Para cambiar la contraseña, elegimos la opción 5, repitiendo la contraseña para que funcione correctamente.

```

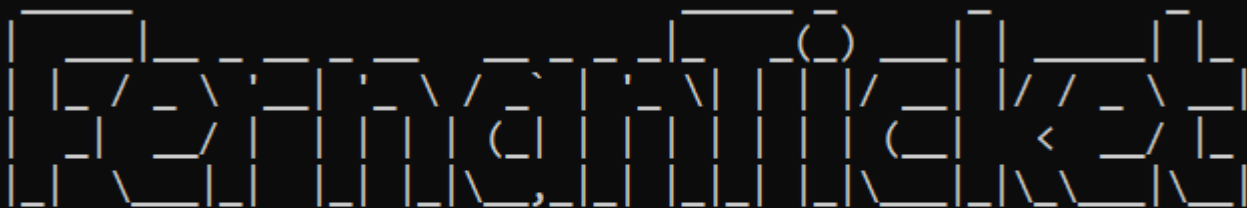
Elija una opción:
5
Dime la contraseña del usuario
user1
Repite la contraseña
user1
  
```

Cerrar sesión

A la hora de cerrar sesión, tenemos que elegir la opción 6.

```

Bienvenido user, tiene usted perfil de usuario normal
Menú:
  1.- Registrar una nueva incidencia
  2.- Consultar mis incidencias abiertas
  3.- Consultar mis incidencias cerradas
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
6
  
```



1. Inicio de sesión

2. Registrarse

```

Elija una opción:
  
```

Menú Técnico

Para entrar, al igual que un usuario normal, elegimos la opción de Tecnico en este caso y entramos con un usuario tecnico.

```
Con que tipo de usuario desea inciar sesion:
  1.- Usuario normal
  2.- Tecnico
  3.- Administrador
Elija una opción:
2
Dime el apodo del tecnico
tech
Dime la contraseña del usuario
tech
2
Bienvenido tech, tiene usted perfil de tecnico
Menú:
  1.- Consultar las incidencias que tengo asignadas
  2.- Marcar una incidencia como cerrada
  3.- Consultar las incidencias que he resuelto
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
```

Consultar las incidencias que tengo asignadas

Si queremos esta opción, pulsamos 1. En este caso, encontraremos la incidencia RESUELTA del usuario normal USER.

```
Bienvenido tech, tiene usted perfil de tecnico
Menú:
  1.- Consultar las incidencias que tengo asignadas
  2.- Marcar una incidencia como cerrada
  3.- Consultar las incidencias que he resuelto
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
1
Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Solucionado por el tecnico: tech
Comentario del usuario: Ordenador roto
Comentario del tecnico: Ordenador sin pilas
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
Fecha de resolucio: 2022-01-09
RESUELTA
```

Marcar una incidencia como cerrada

Para marcar una incidencia como cerrada, en la opción 2. Aquí seleccionamos la incidencia que no esté resuelta aún, asignada previamente por el administrador. Una vez la incidencia sea resuelta, aparecerá como RESUELTA.

```

Elija una opción:
2
Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Han pasado 0
Asignado al tecnico: tech
Comentario: Ordenador roto
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
    NO RESUELTA
Seleccione que id quiere cerrar
1
Que comentario desea poner
Arreglao
Se ha cerrado correctamente la incidencia
  
```

Consultar las incidencias que he resuelto

Con el 3, comprobamos las que ha resuelto:

```

Elija una opción:
3
Incidencia 1: Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Solucionado por el tecnico: tech
Comentario del usuario: Ordenador roto
Comentario del tecnico: Arreglao
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
Fecha de resolucion: 2022-01-09
    RESUELTA
Incidencia 2: no hay todavia ninguna incidencia
  
```

Mostrar mi perfil

Mostrar el perfil de Técnico, opción 4:

```
Bienvenido tech, tiene usted perfil de tecnico
Menú:
  1.- Consultar las incidencias que tengo asignadas
  2.- Marcar una incidencia como cerrada
  3.- Consultar las incidencias que he resuelto
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
4
Tecnico
Apodo: tech
Email: tech
Contraseña: tech
```

Cambiar clave de acceso

Cambiar clave de acceso en técnico, opción 5.

```
Bienvenido tech, tiene usted perfil de tecnico
Menú:
  1.- Consultar las incidencias que tengo asignadas
  2.- Marcar una incidencia como cerrada
  3.- Consultar las incidencias que he resuelto
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
Elija una opción:
5
Dime la contraseña del usuario
tech
Repite la contraseña
tech
```

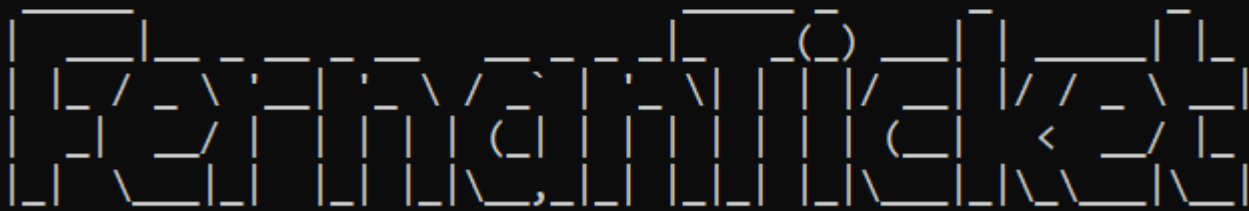
Cerrar sesión

Cerrar sesión, opción 6.

```
Bienvenido tech, tiene usted perfil de tecnico
Menú:
  1.- Consultar las incidencias que tengo asignadas
  2.- Marcar una incidencia como cerrada
  3.- Consultar las incidencias que he resuelto
  4.- Mostrar mi perfil
  5.- Cambiar clave de acceso
  6.- Cerrar sesión
```

Elija una opción:

6



1. Inicio de sesión

2. Registrarse

Elija una opción:

Menú Administrador

Al igual que en los dos apartados anteriores, para acceder a Administrador se hace lo siguiente.

Usuario: admin

Contraseña: admin

```
Con que tipo de usuario desea inciar sesion:
  1.- Usuario normal
  2.- Tecnico
  3.- Administrador
Elija una opción:
3
Dime el apodo del admin
admin
Dime la contraseña del usuario
admin
3
Bienvenido admin, tiene usted perfil de administracion
Menú:
  1.- Consultar todas las incidencias
  2.- Consultar todos los usuarios
  3.- Consultar todos los tecnicos
  4.- Asignar una incidencia a un tecnico
  5.- Dar de alta un tecnico
  6.- Borrar un tecnico
  7.- Cerrar sesión
  8.- Cerrar programa
Elija una opción:
```

Consultar incidencias

Para consultar todas las incidencias, veremos que hay del 1 - 3, unas 2 veces, eso significa, que las primeras tres incidencias están asignadas al primer usuario, y las otras 3 al segundo. Aquí se ven todas las incidencias.

```
Elige una opción:
1
1: Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Solucionado por el tecnico: tech
Comentario del usuario: Ordenador roto
Comentario del tecnico: Ordenador sin pilas
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
Fecha de resolucion: 2022-01-09
RESUELTA

2: no hay todavia ninguna incidencia

3: no hay todavia ninguna incidencia

1: no hay todavia ninguna incidencia

2: no hay todavia ninguna incidencia

3: no hay todavia ninguna incidencia
```

Consultar todos los usuarios

Ver todos los usuarios:

```
Elija una opción:  
2  
Usuario  
Apodo: user  
Email: user  
Contraseña: user1  
  
Usuario  
Apodo: susi  
Email: susi  
Contraseña: tech
```

Consultar todos los tecnicos

Ver todos los tecnicos:

```
Elija una opción:  
3  
No hay ningun primer tecnico  
  
Tecnico  
Apodo: tech  
Email: tech  
Contraseña: tech
```

Asignar una incidencia a un tecnico

Para asignar una incidencia, primero hay que crearla, luego entrar en Administrador, y después de asignarla a un técnico, este técnico la arregla. Primero se elige la incidencia, y luego el técnico.

```
Elija una opción:
4
1: Incidencia con ID: 1
Abierta por: user
Han pasado 0
Asignado al tecnico: null
Comentario: Ordenador roto
Prioridad: Alta
Fecha de creacion: 2022-01-09
NO RESUELTA

2: no hay todavia ninguna incidencia
3: no hay todavia ninguna incidencia
1: no hay todavia ninguna incidencia
2: no hay todavia ninguna incidencia
3: no hay todavia ninguna incidencia
Seleccione la id que desea asignar
```

```
Seleccione la id que desea asignar
1
No hay ningun primer tecnico
Tecnico
Apodo: tech
Email: tech
Contrasena: tech
Seleccione el apodo del tecnico al que desea asignar la incidencia
tech
```

Dar de alta un tecnico

Para dar de alta a un técnico, en opción 5, hacemos lo siguiente:

```
Elija una opción:  
5  
Dime el apodo del tecnico  
tech2  
Dime el correo del tecnico  
tech2  
Dime la contraseña del tecnico  
tech2  
Repite la contraseña  
tech2
```

Borrar un tecnico

Para borrar un técnico, utilizamos la opción 6.

```
Bienvenido admin, tiene usted perfil de administracion
```

```
Menú:
```

- 1.- Consultar todas las incidencias
- 2.- Consultar todos los usuarios
- 3.- Consultar todos los tecnicos
- 4.- Asignar una incidencia a un tecnico
- 5.- Dar de alta un tecnico
- 6.- Borrar un tecnico
- 7.- Cerrar sesión
- 8.- Cerrar programa

```
Elija una opción:
```

```
6
```

```
¿Qué tecnico desea eliminar?
```

```
1.tech2
```

```
2.tech
```

```
Elija el apodo del tecnico que desea eliminar
```

Una vez elegido:

```
¿Qué tecnico desea eliminar?
```

```
1.tech2
```

```
2.tech
```

```
Elija el apodo del tecnico que desea eliminar
```

```
tech2
```

```
Se ha eliminado correctamente
```

Cerrar sesión

Para cerrar sesión:

```
7.- Cerrar sesión
8.- Cerrar programa
Elija una opción:
7

Bienvenido admin
1. Inicio de sesión
2. Registrarse
Elija una opción:
```

Cerrar programa

Para cerrar programa:

```
Bienvenido admin, tiene usted perfil de administracion
Menú:
1.- Consultar todas las incidencias
2.- Consultar todos los usuarios
3.- Consultar todos los tecnicos
4.- Asignar una incidencia a un tecnico
5.- Dar de alta un tecnico
6.- Borrar un tecnico
7.- Cerrar sesión
8.- Cerrar programa
Elija una opción:
8
```