

Sistema de Tickets

V. 0.0.13

Designed by: Aldo Guillermo Román Del Muro

Sobre el proyecto

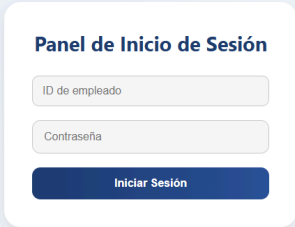
El proyecto nace de una necesidad de tener una documentación, control y seguimiento a los reportes generados por los colaboradores dentro de la empresa. El objetivo principal es llevar un control preciso de los problemas dentro de la empresa, dar seguimiento a estos problemas y brindar una solución. Además de ayudar al reporte de trabajo del área de TI.

Requerimientos

1. Tener conexión a internet.
2. Conocer ID personal y tener acceso a la contraseña establecida para tu computadora personal

¿Cómo funciona?

Deberemos de ingresar al siguiente enlace: . Posteriormente, aparecerá un panel de inicio de sesión:



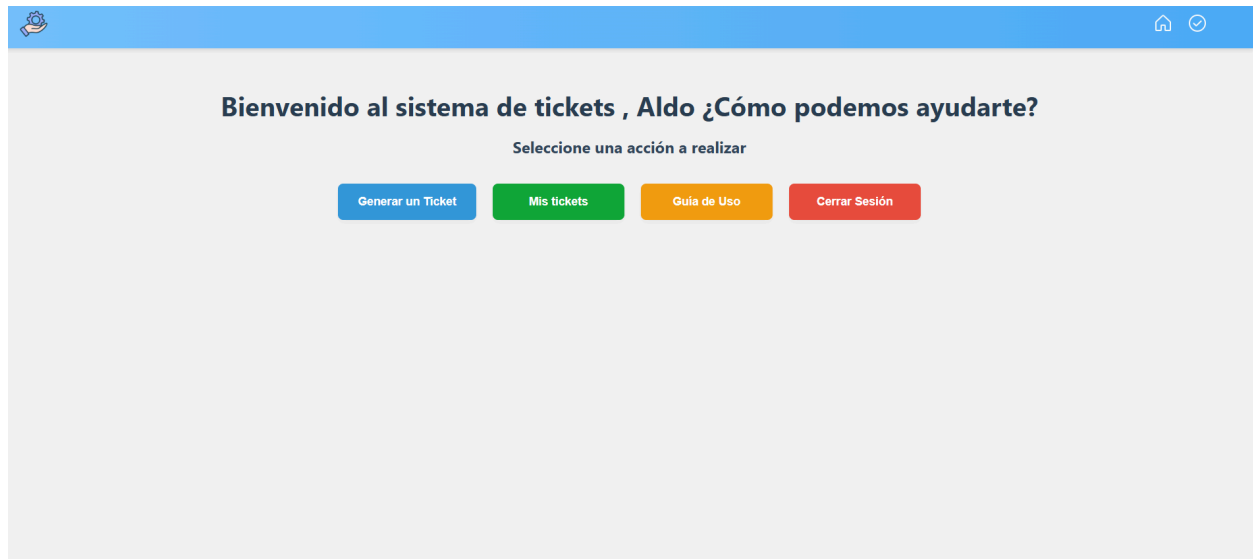
Panel de Inicio de Sesión

ID de empleado

Contraseña

Iniciar Sesión

Tendremos que introducir nuestras credenciales de usuario y contraseña y haremos clic en iniciar sesión. Cuando el inicio de sesión sea éxito nos va a dirigir a la pestaña de HOME, símbolo que es una casa en la parte superior derecha.

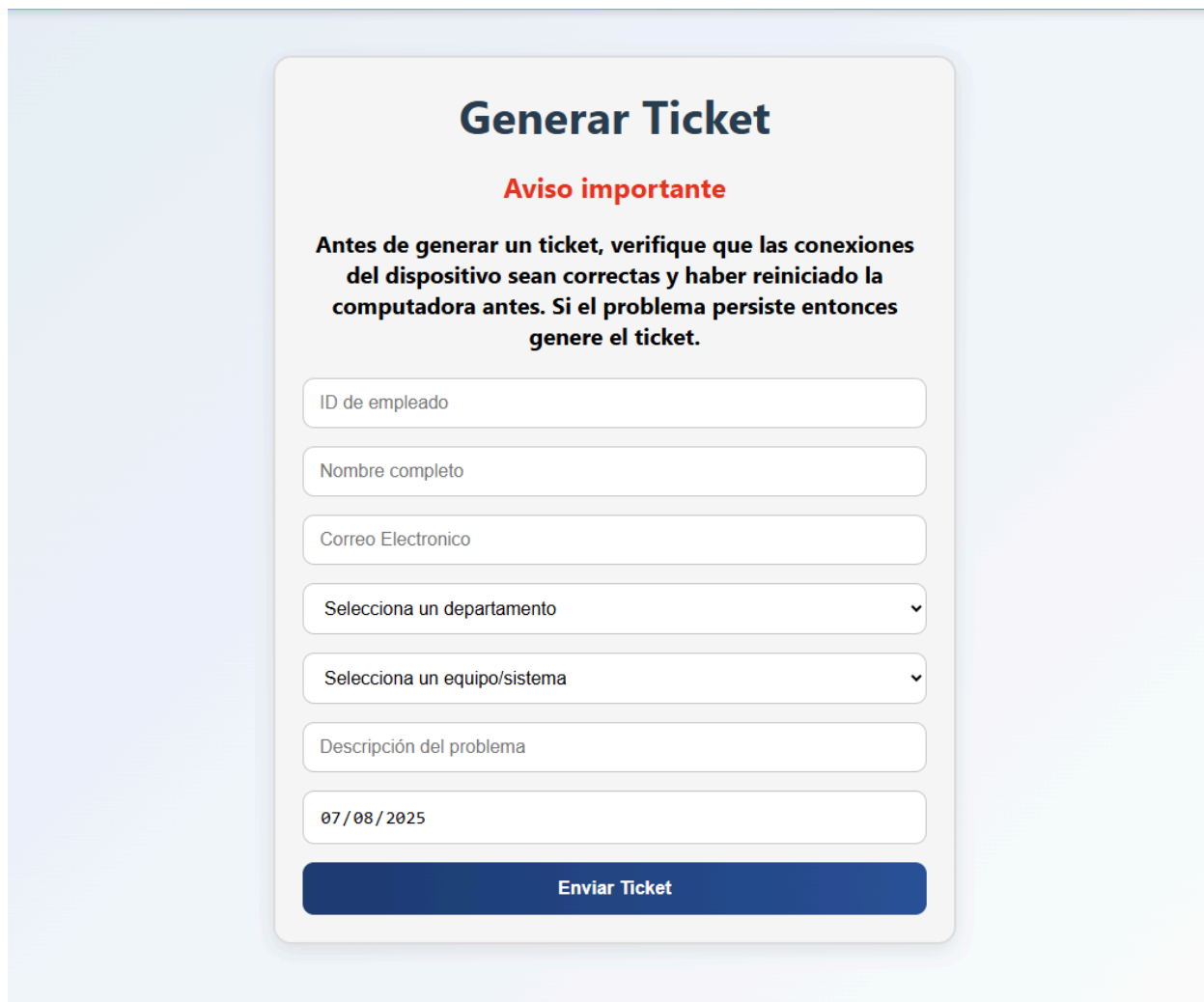


Cuando tengamos acceso, este será el panel del usuario, donde veremos las opciones que tienen disponibles.

- Generar un ticket.
- Mis tickets.
- Guía de uso.
- Cerrar sesión.

Analizaremos cada una de las opciones iniciando por **Generar un ticket**.

Una vez que hicimos click sobre esa opción, veremos lo siguiente:



Generar Ticket

Aviso importante

Antes de generar un ticket, verifique que las conexiones del dispositivo sean correctas y haber reiniciado la computadora antes. Si el problema persiste entonces genere el ticket.

ID de empleado

Nombre completo

Correo Electronico

Selecciona un departamento ▼

Selecciona un equipo/sistema ▼

Descripción del problema

07/08/2025

Enviar Ticket

Como podemos ver un formulario que contiene una leyenda de Aviso importante, esto para evitar generar tickets que no sean necesarios y que no afecten al flujo de trabajo del departamento de TI. Una vez leído y comprendido esto podemos seguir:

- **ID de empleado:** Deberá de introducir su ID de empleado en formato numérico, es decir, 1,2,3,...,etc, no deberá de contener caracteres especiales u otro formato. El formato correcto es 1,17,34, **NO DEBERÁ DE SER 017, 01, 02.**
- **Nombre completo:** Será el nombre completo del empleado.
- **Correo electrónico:** Se deberá de usar el correo electrónico institucional que asigna la empresa para poder mantener una comunicación con el usuario.
- **Selecciona un departamento:** El usuario deberá de seleccionar el departamento al que pertenece.
- **Selecciona un equipo o sistema:** El usuario deberá de elegir en qué equipo se está presentando la falla (PC, laptop, mouse, teclado, audifonos, pantalla, etc..) Otro posible caso sería solicitud de componentes, licencias, problemas de red, etc.

- **Descripción del problema:** Una breve descripción del problema para que así el equipo de IT tenga el contexto de la situación por la que está pasando y poder llegar a una solución más rápida.
- **Fecha:** La fecha de generación del problema es automática, por lo que este campo no deberá ser llenado.

Una vez llenado los campos necesarios, deberemos de hacer click en el botón de enviar, **IMPORTANTE** deberemos de anotar o memorizar el ID de nuestro ticket generado para así poderle dar el seguimiento que tiene el equipo de TI sobre el mismo:

Aviso importante

Antes de generar un ticket, verifique que las conexiones sean correctas y haber reiniciado la computadora antes. Si el problema persiste genere el ticket.

✓ Ticket enviado correctamente

✓ **Ticket enviado correctamente**

CONSERVE SU ID DE TICKET:

12

Continuar

ID de empleado

Nombre completo

Correo Electronico

Selecciona un departamento ▼

Selecciona un equipo/sistema ▼

Descripción del problema

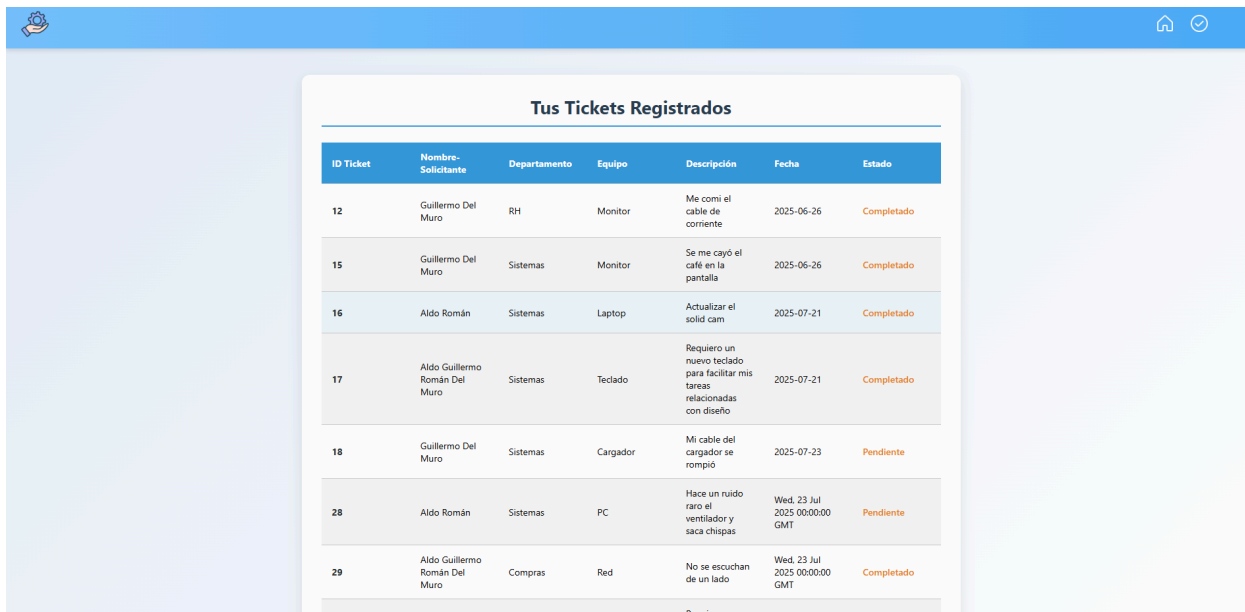
27/06/2025

Enviar Ticket

El id se mantendrá visible hasta que demos click en el botón de continuar.

Ahora, veamos entonces la siguiente pestaña que es Mis tickets. Este apartado es bastante útil para ver el estado de nuestros tickets actuales o de los pasados, para así tener acceso a un registro de eventos ocurridos y tener una pequeña bitácora.

Dentro de esta ventana, podremos ver y comprobar el estado de los tickets que uno ha generado, el filtrado de estos es mediante el id del trabajador, por ello es importante que el formato que se introduzca sea el correcto.



ID Ticket	Nombre-Solicitante	Departamento	Equipo	Descripción	Fecha	Estado
12	Guillermo Del Muro	RH	Monitor	Me comi el cable de corriente	2025-06-26	Completado
15	Guillermo Del Muro	Sistemas	Monitor	Se me cayó el café en la pantalla	2025-06-26	Completado
16	Aldo Román	Sistemas	Laptop	Actualizar el solid cam	2025-07-21	Completado
17	Aldo Guillermo Román Del Muro	Sistemas	Teclado	Requiero un nuevo teclado para facilitar mis tareas relacionadas con diseño	2025-07-21	Completado
18	Guillermo Del Muro	Sistemas	Cargador	Mi cable del cargador se rompió	2025-07-23	Pendiente
28	Aldo Román	Sistemas	PC	Hace un ruido raro el ventilador y saca chispas	Wed, 23 Jul 2025 00:00:00 GMT	Pendiente
29	Aldo Guillermo Román Del Muro	Compras	Red	No se escuchan de un lado	Wed, 23 Jul 2025 00:00:00 GMT	Completado
Requiero un						

Observaciones:

- Es importante generar una cantidad de reportes a conciencia, es decir, si ya se tiene un ticket de un problema no levantar otro ticket que contenga el mismo problema para evitar problemas con el equipo de TI.
- Cuando se termine de realizar y de subir el ticket entonces deberemos de cerrar sesión.