Tickets Asembled

Aplicación escritorio

Descripción breve

Tickets Asembled, aplicación de gestión de incidencias diseñada para simplificar el proceso de reporte y seguimiento de problemas.

## Historia de revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Autor(es) | Descripción | Fecha |
| 1.0 | Alma Cuevas | Creación del documento | 26/Enero/24 |
|  |  |  |  |

Introducción

Tickets Asembled, aplicación de gestión de incidencias diseñada para simplificar el proceso de reporte y seguimiento de problemas. Aplicación para levantar tickets de manera rápida y sencilla, comunicarte con el equipo de soporte y realizar un seguimiento del estado de tus solicitudes, todo desde una interfaz intuitiva y fácil de usar.

En esta documentación, encontrarás información exhaustiva sobre la arquitectura del sistema de tickets, los diagramas de lógica, los flujos de trabajo recomendados y mucho más. El objetivo es brindar los recursos necesarios para comprender y la lógica de funcionamiento.

Arquitectura del Sistema

Descripción

Existen dos tipos de roles:

* Solicitante:
  + En este rol puedes, levantar tickets
  + Ver los tickes que ha levantado
  + Comentar los tickets
  + Cambiar el estado de los tickes
    - Asigando -> Cancelado
    - Terminado -> Cerrado
* Responsable
  + En este rol puedes, revisar los tickets
  + Ver los tickets que te han asigando (solicitado)
  + Comentar los tickets
  + Reasignar los tickests ( solo si están en estado: Asignado)
  + Cambiar estatus
    - Asigando -> En proceso
    - En proceso-> terminado

Diagramas lógica

* Solicitante

Diagrama

Descripción generada automáticamente

* Responsable

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Ventanas

* DASBOARD

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

**Acceso**

* Solicitante

**Funcionalidad**

* **Solicitante:**

Ver todos los tickets vigentes que ha levantado el solicitante en los diferentes estados.

Dasboard estados:

* + **Solicitados:** Tickets que un solicitante ha levantado
  + **En proceso:** Tickets que se han levantado, y se encuentran en estado en proceso
  + **Terminados:** Tickest que se han levantado y se han pasado a estado terminado, por parte de un responsable.
  + **Cerrados:** Tickets que se han cerrado por parte el usuario solicitante logeado.
  + **Cancelados:** Tickets que se han cerrado por parte el usuario solicitante logeado.
* Responsable:

Ver todos los tickets vigentes que se le han asignado(solicitado).

**Dasboard estados:**

* + **Solicitados:** Tickets que se le han asignado el usuario logeado con el rol de responsable.
  + **En proceso:** Tickets que el usuario tiene en estado en proceso.
  + **Terminados:** Tickest que el usuario ha terminado.
  + **Cerrados:** Ticket el autor del ticket, marco como completado, quedando en estado cerrado.
  + **Cancelados:** Tickets que se han cerrado por parte el usuario autor del ticket.
* AGREGAR TICKET

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Acceso**

* **Solicitante (Agregar ticket, Editar ticket)**
* **Responsible (Editar ticket)**

**Funcionalidad**

Esta ventana tiene como propósito:

* Levantar tickets
* Editar tickets
* Comentar los tickets
* Cambiar de estados
* Dar fecha de solución

**Diagrama**

**Solicitante**

**Diagrama

Descripción generada automáticamente**

**Responsable**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

* ASIGNAR TICKETS

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Acceso**

* **Solicitante (cambiar estado)**
* **Responsible (Reasignar ticket, cambiar estado ticket)**

**Funcionalidad**

Esta ventana tiene como propósito:

* Vista rápida del ticket
* Reasignar ticket
* Comentar
* Cambiar de estados

**Diagrama**

**Solicitante**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Responsable**

Diagrama

Descripción generada automáticamente

* MIS TICKETS

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Acceso**

* **Solicitants**
* **Responsible**

**Funcionalidad**

Esta ventana se comporta diferente al momento de mostrarle los resultados a los diferentes roles:

* **Solicitante:** Muestra tickets que el usuariocon el rol de solicitante ha levantado.
  + **Tabla:**
* Folio
* Autor
* Estado
* **Responsible:** Muestra los tickets que se le han asignado al usuario logeado con el rol de responsable.
  + **Tabla:**
* Folio
* Autor
* Estado