



Sistema gestor de Tickets

Versión 1.0

Autor: Eduardo Steve Velásquez Gómez

Fecha de publicación 24/05/2025

índice

Introducción	3
Requisitos del sistema	4
Guía de Uso	5
Contacto y soporte	12

Introducción

Descripción: Sistema gestor de Ticket con la utilidad de servicios y módulos de gestión de flujos de trabajo y la configuración de parámetros del sistema para lograr una mayor flexibilidad ya adaptabilidad con cualquier tipo de empresa.

Objetivo: Dar a conocer la navegación y utilidad de los diversos módulos que contiene el sistema gestor de tickets.

Público objetivo: Usuarios finales, técnicos, invitados y administradores

Requisitos del sistema

JDK: Tener instalado el JDK en el sistema operativo.

Java 8: Tener instalado 8 o superior.

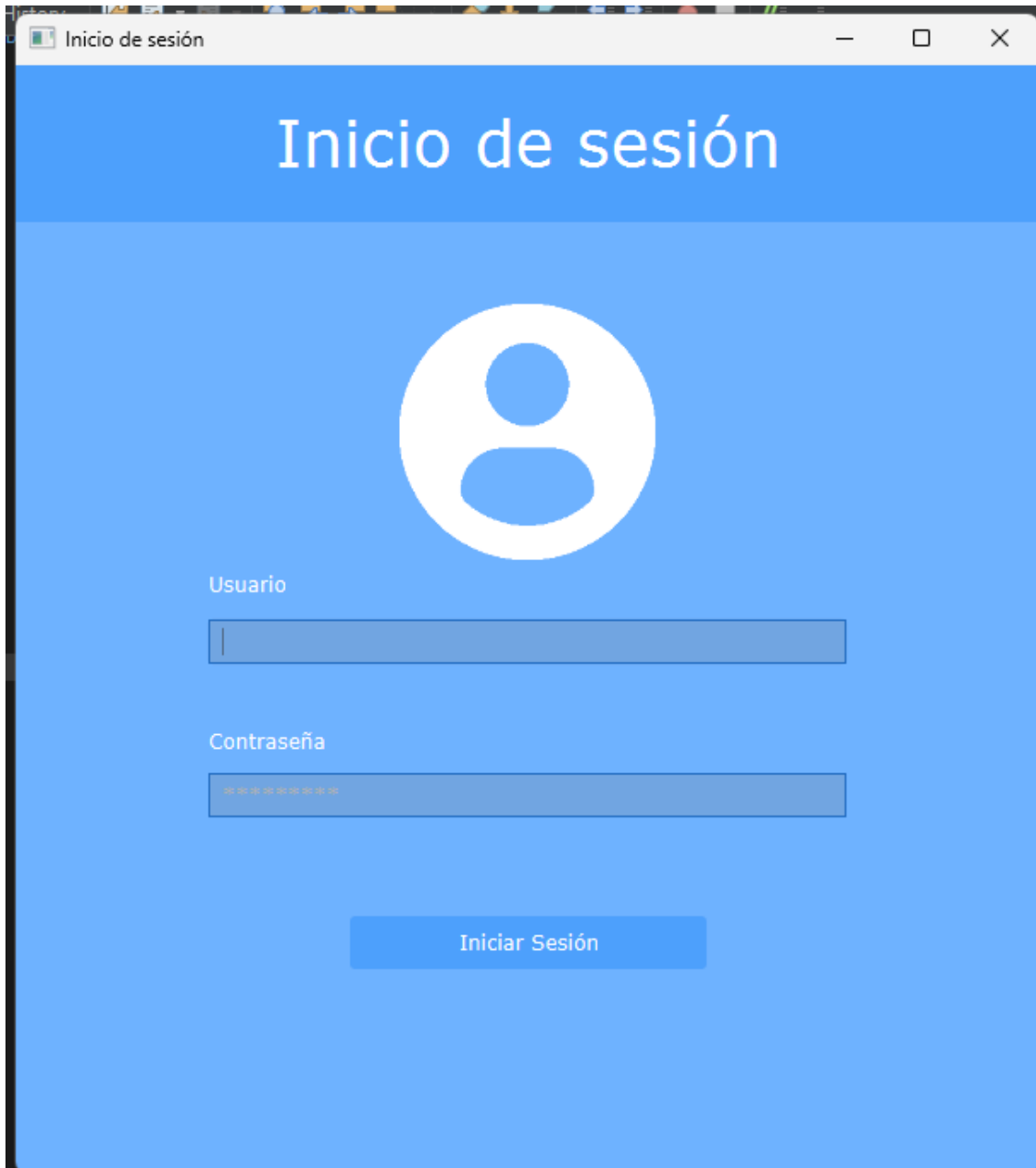
CPU Mínimo: Procesador de 2 núcleos (por ejemplo, Intel Core i3 de 2ª generación o AMD equivalente).

Memoria RAM: 4 GB.

Espacio mínimo en el disco duro: 2 GB

Guía de uso

Al ejecutar el programa nos encontraremos con la siguiente ventana de acceso:



The image shows a screenshot of a web browser window with the title "Inicio de sesión". The page has a light blue background. At the top, the text "Inicio de sesión" is displayed in a large, white, sans-serif font. Below this text is a large, white, circular icon representing a person. Underneath the icon, there are two input fields. The first field is labeled "Usuario" and contains a single vertical line cursor. The second field is labeled "Contraseña" and contains a series of small, light blue dots. Below these fields is a blue button with the text "Iniciar Sesión" in white. The browser window's title bar and standard window controls (minimize, maximize, close) are visible at the top.

Al entrar e iniciar sesión como administrador nos encontraremos con estos 6 módulos:



Modulo – Configurar parámetros:

Al hacer clic en el botón de configurar parámetros, se genera la vista de una ventana que contiene los datos generados o previamente creados y asignados por una empresa.

Este módulo permite la modificación a tiempo real de parámetros asignados dentro una empresa, se puede modificar el idioma y la zona horaria, lo que hace más llamativo es que este modulo ofrece la inserción y lectura de imágenes lo cual añade un nuevo nivel de personalización.

Dentro del módulo encontramos una pequeña tabla con 2 campos: nivel y nombre de prioridad; estos campos ayudan mantener el orden de las prioridades a nivel de sistema.

Para cambiar el logo se debe hacer clic derecho en el botón subir/cambiar Imagen, esto desplegará el explorador de archivos y se tendrá que seleccionar una imagen de varios tipos de archivo (PNG, JPG, etc).

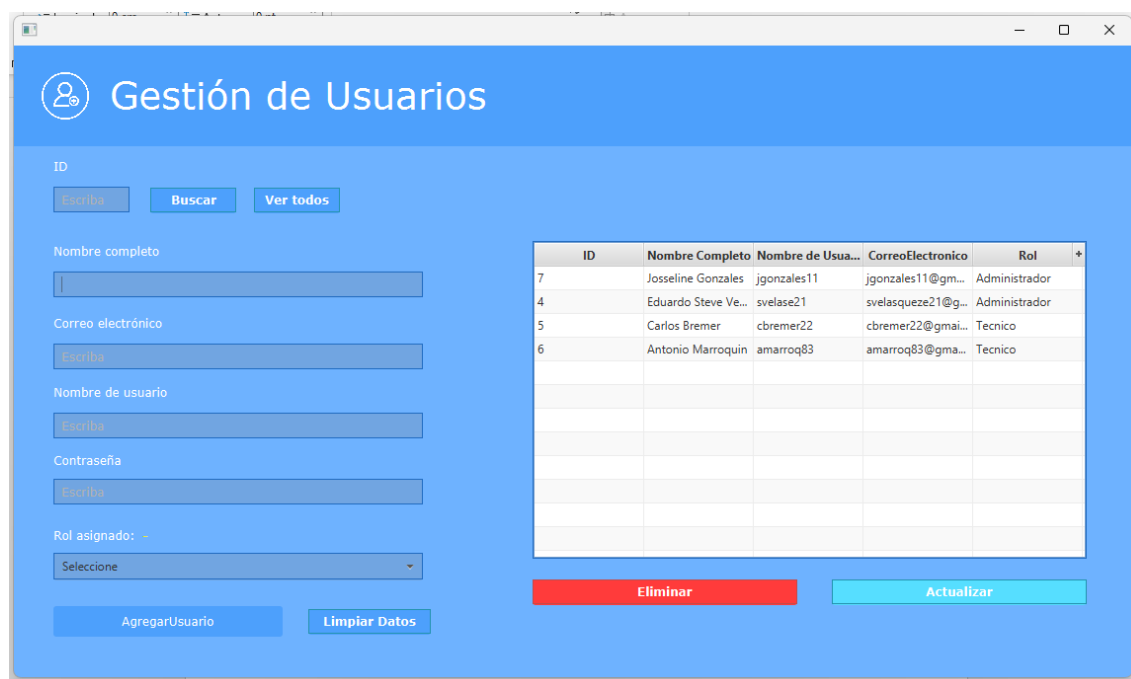
Para guardar todo tipo de modificación se debe de dar clic derecho en el botón guardar cambios

Modulo – Gestión de usuarios:

Al hacer clic en el botón de gestión de usuarios, se genera la vista de una ventana que contiene los datos de todos los usuarios registrados en el sistema.

En este módulo vamos a tener una tabla con la lista de usuarios registrados, mostrará su Id o identificación, su nombre completo, su nombre de usuario, su correo electrónico y su Rol (La contraseña quedará totalmente anónima).

Este módulo se trata de un CRUD básico para la manipulación de los Usuarios, esto quiere decir que se puede crear un registro, leerlo, actualizarlo y eliminarlo.



Gestión de Usuarios

ID:

Nombre completo:

Correo electrónico:

Nombre de usuario:

Contraseña:

Rol asignado:

ID	Nombre Completo	Nombre de Usua...	CorreoElectronico	Rol	
7	Josseline Gonzales	jgonzales11	jgonzales11@gm...	Administrador	
4	Eduardo Steve Ve...	svelase21	svelasqueze21@g...	Administrador	
5	Carlos Bremer	cbremer22	cbremer22@gmai...	Tecnico	
6	Antonio Marroquin	amarroq83	amarroq83@gma...	Tecnico	

Modulo – Gestión de roles y permisos:

Al hacer clic en el botón de gestión de roles y permisos, se genera la vista de una ventana que contiene los datos de todos los roles y permisos registrados en el sistema.

Este módulo es especial debido a que se divide en dos partes, la parte de roles y la parte de permisos.

Este módulo se trata de dos CRUD's básicos para la manipulación de los Roles y permisos, esto quiere decir que se puede crear un registro, leerlo, actualizarlo y eliminarlo.

The screenshot shows a web application window titled "Gestión de roles y permisos". The "Roles" section is active, displaying a form on the left and a table on the right. The form includes input fields for "Id rol", "Nombre del rol", "Descripción del rol", and "Nivel de acceso", along with "Agregar" and "Limpiar Datos" buttons. The table lists existing roles with columns for ID, Nombre rol, Descripción, and Nivel de acceso.

ID	Nombre rol	Descripción	Nivel de acceso +
1	Administrador	Control total del prog...	1
2	Usuario	Solicitud de tickets	3
3	Tecnico	Control de flujos de tr...	2
4	Invitado	Visitor de ventanas	4

The screenshot shows the same web application window, but the "Permisos" section is active. The form on the left includes input fields for "Id Permiso", "Nombre del permiso", "Descripción del permiso", and a dropdown for "Rol asignado", along with "Agregar" and "Limpiar Datos" buttons. The table on the right lists existing permissions with columns for ID, Nombre permiso, Descripción, and Rol.

ID	Nombre permiso	Descripción	Rol +
1	Control total	Acceso a todos los ...	Administrador
2	Solicitar ticket	Acceso al modulo ...	Usuario
3	Navegación por ve...	Navegar en distint...	Invitado

Modulo – Gestión de departamentos y asignaciones de técnicos:

Al hacer clic en el botón de gestión de roles y permisos, se genera la vista de una ventana que contiene los datos de todos los roles y permisos registrados en el sistema.

Este módulo es especial debido a que se divide en dos partes, la parte de departamentos y la parte de asignaciones de técnicos.

Este módulo se trata de dos CRUD's básicos para la manipulación de los departamentos y asignaciones, esto quiere decir que se puede crear un registro, leerlo, actualizarlo y eliminarlo.

The screenshot shows the 'Gestión de Departamentos' interface. It features a blue header with a building icon and the title. Below the header, there are two main sections: 'Departamentos' and 'Asignaciones de técnicos'. The 'Departamentos' section includes input fields for 'Id Departamento', 'Nombre del departamento', and 'Descripción del departamento', each with a placeholder 'Escriba'. There are buttons for 'Agregar Departamento', 'Eliminar Departamento', and 'Actualizar Departamento'. A table displays the current data for departments.

#	Departamento	Descripción
1	Producción	Área administrativa de producción
2	Control de calidad	Control calidad de producto terminado

The 'Asignaciones de técnicos' section has an input field for 'no° asignación' with a placeholder 'Escriba'. It also includes buttons for 'Eliminar Departamento' and 'Actualizar Departamento'.

This screenshot shows the same interface but with the 'Asignaciones de técnicos' section expanded. It includes input fields for 'no° asignación' (placeholder 'Escriba'), 'Técnicos a asignar' (a dropdown menu with 'Seleccione'), and 'Departamento a asignar' (a dropdown menu with 'Seleccione'). There is a button 'Asignar Técnico'. A table shows the assigned technicians.

#	Nombre de técnico	Usuario de técnico	Depa
1	Antonio Marroquin	amarroq83	Produc
2	Carlos Bremer	cbremer22	Contro

Buttons for 'Eliminar Asignación' and 'Actualizar Asignacion' are also present.

Modulo – Gestión de tickets y estados de ticket:

Al hacer clic en el botón de gestión de roles y permisos, se genera la vista de una ventana que contiene los datos de todos los roles y permisos registrados en el sistema.

Este módulo es especial debido a que se divide en dos partes, la parte de tickets y la parte de estados de ticket

Este módulo se trata de dos CRUD's básicos para la manipulación de los tickets y estados, esto quiere decir que se puede crear un registro, leerlo, actualizarlo y eliminarlo.

Quieras: V... AMES: V... Posición Ajustar Traer Enviar Panel de V... Agrupar

Gestión de Tickets

Generación de Tickets Estados de Tickets

No° Ticket Título

Escriba

Escriba

Descripción

Escriba

Departamento asignado: -

Seleccione

Nivel de prioridad: -

Seleccione

Generar Nuevo Ticket

#	Título	Descripción	Departamento Asigna...	P
2	Impresora	No recibe información de i...	Producción	Alta
1	Fallo sistema	Fallo sistema operativo lapt...	Producción	Alta

Eliminar Ticket Actualizar Ticket

[illegible]

Contacto y soporte

Correo electrónico: svelasqueze21@gmail.com