**Proyecto:**

**Soporte IT Tickets**

**Materia:**

**Taller de Diseño de Software II**

**Profesor:**

**Ing. Daniel Maldonado**

**Alumno:**

**Ivan Roldan**

**1. Introducción**

**El sistema Soporte IT Tickets está destinado a empresas, con el objetivo de facilitar la gestión de tareas y solicitudes del área técnica de informática.**

**Los tickets representan solicitudes de los usuarios que requieren la intervención de un técnico de soporte. Cada ticket queda registrado en el sistema y puede clasificarse según su urgencia, número de referencia e identificación del usuario.**

**2. Objetivos**

**2.1 Objetivo General**

**Desarrollar un sistema web que permita a las empresas registrar, organizar y gestionar tickets de soporte técnico, garantizando orden, trazabilidad y facilidad de uso para usuarios y técnicos.**

**2.2 Objetivos Específicos**

**• Permitir la creación de tickets con datos de usuario, descripción y urgencia.**

**• Clasificar los tickets según prioridad (urgencia).**

**• Asignar tickets a técnicos según área.**

**• Brindar a cada usuario un número de identificación único.**

**• Facilitar la comunicación entre usuario y soporte.**

**• Permitir consultas y reportes de tickets.**

**3. Alcance**

**El sistema incluirá:**

**• Registro de usuarios y áreas.**

**• Registro de tickets con clasificación por urgencia.**

**• Identificación única por usuario y por ticket.**

**• Panel para técnicos con las tareas asignadas.**

**• Interfaz web sencilla para que los usuarios carguen y consulten tickets.**

**4. Actores del Sistema**

**• Administrador del sistema: gestiona usuarios, áreas y urgencias.**

**• Usuario: genera tickets de soporte según sus problemas o necesidades.**

**• Técnico de soporte: recibe y gestiona los tickets asignados según su área.**

**⸻**

**5. Requisitos Funcionales**

**• RF1: Registrar usuarios con sus datos y área asignada.**

**• RF2: Registrar tickets con título, descripción, urgencia y usuario asociado.**

**• RF3: Asignar tickets a técnicos de soporte según el área.**

**• RF4: Consultar tickets pendientes, en proceso y resueltos.**

**• RF5: Generar reportes de tickets por usuario, por área y por urgencia.**

**6. Requisitos No Funcionales**

**• RNF1: Accesible desde un navegador web.**

**• RNF2: Seguridad en el acceso mediante login de usuario.**

**• RNF3: Interfaz sencilla y amigable para los usuarios.**

**• RNF4: Soporte para múltiples usuarios concurrentes.**

**7. Modelo de Datos**

**El sistema tendrá las siguientes tablas principales:**

**• Usuarios: id, nombre, email, password, area\_id (FK).**

**• Áreas: id, nombre.**

**• Tickets: id, título, descripción, usuario\_id (FK), urgencia\_id (FK), fecha\_creacion.**

**• Urgencias: id, nivel.**

**8. Tecnologías a Utilizar**

**• Frontend: HTML5, JavaScript.**

**• Backend: Node.js con Express.**

**• Base de datos: PostgreSQL.**

**• Herramientas: pgAdmin, Visual Studio Code, GitHub.**

**9. Beneficios Esperados**

**• Mayor organización en las solicitudes de soporte.**

**• Priorización de tareas según urgencia.**

**• Control de usuarios y técnicos mediante identificación única.**

**• Facilidad de uso gracias a una interfaz simple.**

**• Optimización del tiempo de respuesta de soporte técnico.**

**10. Conclusión**

**El proyecto Soporte IT Tickets busca brindar a las empresas una herramienta que permita centralizar y organizar los pedidos de soporte técnico, reduciendo el desorden en la gestión de tareas, priorizando según la urgencia e identificando claramente cada usuario y cada solicitud. Con una interfaz amigable y un backend robusto, el sistema permitirá mejorar la eficiencia del área de informática.**