



USER GUIDE

WASP

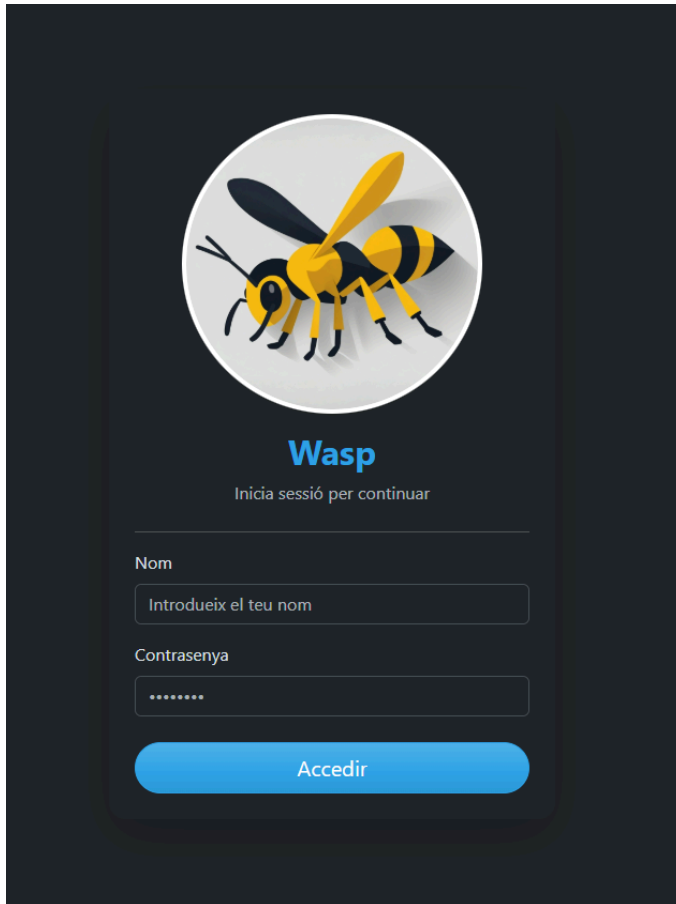
INDEX

USER GUIDE.....	0
System Overview.....	2
1. User Roles.....	2
1.2. User (Usuari).....	3
1.2. Technician (Tècnic).....	3
1.3. Moderator (Moderador).....	4
2. Navigation.....	5
3. Key Features.....	5
3.1. Incident Management.....	5
3.1.1. Creating incidents (user).....	5
3.1.2. Viewing Incidents.....	6
3.1.3. Editing incidents (Moderator).....	7
3.2. Action Tracking.....	7
3.3. Moderator Dashboard.....	8
3.4. Statistics and Reporting.....	8
4. Reference Data Management.....	8
5. System Logging.....	9
6. Default Accounts.....	9
7. Theme Settings.....	10

System Overview

This page is a web application designed to manage the entire lifecycle of technical incidents. It allows users to report issues, technicians to resolve them, and moderators to administer the system.

1. User Roles



The system has three distinct user roles, each with different permissions and interfaces:

1.2. User (Usuari)

Pàgina de l'Usuari

Des d'aquesta pàgina pots gestionar les teves incidències.

Nova Incidència

Registra una nova incidència perquè sigui revisada pel personal tècnic. Molt important guardar el Id.

Crear Incidència

Buscar Incidència

Introdueix l'ID de la incidència per veure els seus detalls (el trobaràs en el tiquet després de crear-la).

Buscar

Guia de l'Aplicació

Wasp és una aplicació web pensada per registrar, gestionar i fer seguiment d'incidències informàtiques en una empresa, institut o qualsevol organització. Amb Docker Compose, tens tot el sistema al teu abast en pocs minuts, sense complicacions.

Som un grup petit, i en cas que us agradi el nostre projecte ens agradaria que visitéssiu el nostre repositori per trobar més informació sobre aquest.

Consells per a les Incidències

Es recomana seguir aquests passos per registrar una incidència correctament:

- **Descripció detallada:** Explica l'error, els passos per reproduir-lo i l'impacte que té.
- **Categoria:** Selecciona entre *Hardware*, *Software*, *Xarxa*, *Altres*.
- **Departament:** Àrea responsable (TI, Comptabilitat, RRHH...).
- **Usuari sol·licitant:** Nom i correu electrònic per a notifikacions.

Un cop enviada:

1. El sistema assigna un número únic de tiquet.
2. El tiquet passarà a estat **Pendent**.
3. Podràs veure en tot moment les actuacions públiques del tècnic assignat veient que coses a solucionat.
4. Finalment el tècnic l'analitzarà i canviarà l'estat a **Resolta**.

Suport del Tiquet

Quan creïs una incidència, et mostrarà un tiquet amb tots els detalls i un **ID únic**, com aquest:

ID: #12345 (es posa un automàticament)

Descripció: No funciona el portàtil

Departament: Departament Informàtica

Categoria: Manteniment

Email: marti.castano@gmail.com

Correu electrònic per veure les teves incidències

- Can report incidents.
- Can view their own incidents.
- Can view public actions taken on their incidents.

1.2. Technician (Tècnic)

Pàgina del tècnic

Hola Juan, aquesta és la pàgina dedicada als tècnics.

-- Ordenar per --

-- Categoria --

-- Departament --

Xat Privat

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Actuacions
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	

1

- Can view assigned incidents.
- Can add actions to incidents.
- Can mark incidents as resolved.
- Can view all actions on assigned incidents.

1.3. Moderator (Moderador)

Incidències no assignades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Data d'incidència	Tècnic
2	Projector no funciona	Mitjana	Física	Informàtica	05/04/2025	Selecciona un tècnic
3	Falta material de oficina	Baixa	Administració	Manteniment	03/12/2025	Selecciona un tècnic
8	Luz del laboratorio fundida	Baixa	Química	Manteniment	14/05/2025	Selecciona un tècnic

1

Actualizar Incidències

Veure incidències assignades

Assignades

Completades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Tècnic	Accions
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	Juan	<div><div></div><div></div><div></div></div>
7	Red inalámbrica caída	Alta	Física	Informàtica	48 minutos	17/05/2025	Lucia	<div><div></div><div></div><div></div></div>
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	Juan	<div><div></div><div></div><div></div></div>
5	Impresora atascada	Mitjana	Administració	Manteniment	Hores no registrades	15/05/2025	Marcos	<div><div></div><div></div><div></div></div>
6	Error en software contable	Alta	Administració	Informàtica	1 hora	16/05/2025	Ana	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Gestió de les dades

Departaments

Afegir

ID	Nom	Ubicació	Accions
1	Física	Planta baixa	<div><div></div><div></div></div>
2	Administració	Planta mitjana	<div><div></div><div></div></div>
3	Informàtica	Planta alta	<div><div></div><div></div></div>
4	Química	Laboratori 1	<div><div></div><div></div></div>
5	Matemàtiques	Aula 3	<div><div></div><div></div></div>

Tècnics

Afegir

ID	Nom	Contrasenya	Accions
1	Juan	12345	<div><div></div><div></div></div>
2	Marcos	12345	<div><div></div><div></div></div>
3	Ana	12345	<div><div></div><div></div></div>
4	Lucia	12345	<div><div></div><div></div></div>
5	Pedro	12345	<div><div></div><div></div></div>

Categories

Afegir

ID	Nom	Accions
1	Informàtica	<div><div></div><div></div></div>
2	Logística	<div><div></div><div></div></div>
3	Manteniment	<div><div></div><div></div></div>

Estadístiques de l'aplicació

Moderador

Usuari

Tècnic

Visitas por hora

5

- Has full system management access.
- Can assign incidents to technicians.
- Can manage departments, categories, and technicians.
- Can view statistics.

2. Navigation



The system's navigation bar allows you to access different sections based on your role.

3. Key Features

3.1. Incident Management

3.1.1. Creating incidents (user)

Users can create new incidents by providing:

- Description.
- Department.
- Date of incident.

 A screenshot of the 'Nova incidència' (New incident) form. The form is titled 'Nova incidència' and has a subtitle 'Descripció de l'incidència'. It contains three input fields: a large text area for the description, a dropdown menu for 'Departament' (Department) with the placeholder 'Selecciona un departament', and another dropdown menu for 'Categoria' (Category) with the placeholder 'Selecciona una categoria'. At the bottom left is a 'Tornar enrere' (Go back) button, and at the bottom right is a blue 'Crear' (Create) button. The navigation bar at the top is identical to the one in the previous image.

*User page

3.1.2. Viewing Incidents

- Users can view their own incidents.*
- Technicians can view incidents assigned to them.**
- Moderators can view all incidents.***

Wasp

Usuari Tècnic Moderador Tancar sessió

ID	Descripció	Departament	Categoria	Estat	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Actuacions
1	Ordenador roto	Administració	Logística	En procés	18 minutos	02/04/2025	Veure Actuacions

[Tornar enrere](#)

*User page

Pàgina del tècnic

Hola Juan, aquesta és la pàgina dedicada als tècnics.

-- Ordenar per -- [↑ Ascendent](#) -- Categoria -- -- Departament -- [Filtrar](#) [Xat Privat](#)

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Actuacions
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	
7	Problemas con la red local	Mitjana	Física	Informàtica	Hores no registrades	12/05/2025	
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	
5	Ordenador muy lento al iniciar sesión	Mitjana	Administració	Informàtica	24 minutos	10/05/2025	
6	No funciona el aire acondicionado	Alta	Administració	Manteniment	24 minutos	15/05/2025	

1

**Technician page


Veure incidències assignades

[Assignades](#) [Completades](#)

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Tècnic	Accions
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	Juan	
7	Red inalámbrica caída	Alta	Física	Informàtica	48 minutos	17/05/2025	Lucía	
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	Juan	
5	Impresora atascada	Mitjana	Administració	Manteniment	Hores no registrades	15/05/2025	Marcos	
6	Error en software contable	Alta	Administració	Informàtica	1 hora	16/05/2025	Ana	

***Moderator page

3.1.3. Editing incidents (Moderator)



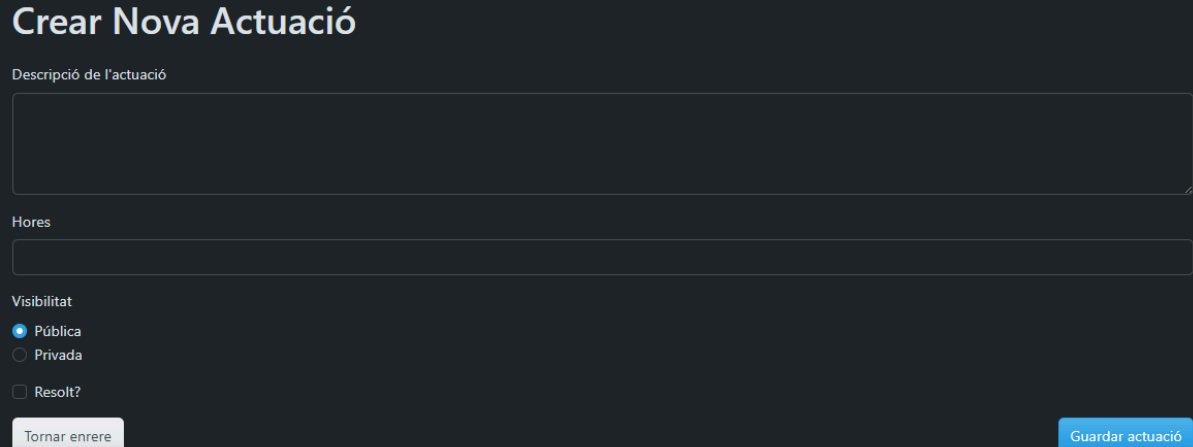
The screenshot shows a dark-themed web form titled "Editar Incidencia". It contains several input fields and dropdown menus. The "Descripció" field has the text "Pantalla parpadea constantemente". The "Prioritat" dropdown is set to "Alta". The "Departament" dropdown is set to "Física". The "Categoria" dropdown is set to "Manteniment". The "Data incidència" field shows the date "18/05/2025". There is a checkbox for "Result" which is unchecked. At the bottom left is a "Tornar enrere" button, and at the bottom right is an "Actualitzar" button.

***Moderator page

Moderators can edit incident details.

3.2. Action Tracking

Technicians can document work performed on incidents.



The screenshot shows a dark-themed web form titled "Crear Nova Actuació". It has a large text area for "Descripció de l'actuació". Below it is a field for "Hores". There are radio buttons for "Visibilitat" with "Pública" selected and "Privada" unselected. There is also an unchecked checkbox for "Result?". At the bottom left is a "Tornar enrere" button, and at the bottom right is a "Guardar actuació" button.

**Technician page

3.3. Moderator Dashboard

Incidències no assignades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Data d'incidència	Tècnic
2	Projector no funciona	Mitjana	Física	Informàtica	05/04/2025	Selecciona un tècnic
3	Falta material de oficina	Baixa	Administració	Manteniment	03/12/2025	Selecciona un tècnic
8	Luz del laboratorio fundida	Baixa	Química	Manteniment	14/05/2025	Selecciona un tècnic

Veure incidències assignades

Assignades

Completades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Tècnic	Accions
4	Pantalla parpadea constantement	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	Juan	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
7	Red inalámbrica caída	Alta	Física	Informàtica	48 minutos	17/05/2025	Lucía	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	Juan	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
5	Impresora atascada	Mitjana	Administració	Manteniment	Hores no registrades	15/05/2025	Marcos	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
6	Error en software contable	Alta	Administració	Informàtica	1 hora	16/05/2025	Ana	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>

Incidències no assignades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Data d'incidència	Tècnic
3	Falta material de oficina	Baixa	Administració	Manteniment	03/12/2025	Selecciona un tècnic
8	Luz del laboratorio fundida	Baixa	Química	Manteniment	14/05/2025	Selecciona un tècnic

Veure incidències assignades

Assignades

Completades

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Tècnic	Accions
2	Projector no funciona	Mitjana	Física	Informàtica	Hores no registrades	05/04/2025	Juan	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
4	Pantalla parpadea constantement	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	Juan	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
7	Red inalámbrica caída	Alta	Física	Informàtica	48 minutos	17/05/2025	Lucía	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	Juan	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
5	Impresora atascada	Mitjana	Administració	Manteniment	Hores no registrades	15/05/2025	Marcos	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>
6	Error en software contable	Alta	Administració	Informàtica	1 hora	16/05/2025	Ana	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔗</div>

The moderator dashboard provides comprehensive management capabilities.

3.4. Statistics and Reporting



Moderators can view system statistics.

4. Reference Data Management

Gestió de les dades

Departaments

Afegir

ID	Nom	Ubicació	Accions
1	Física	Planta baixa	<div>✓</div> <div>🗑</div>
2	Administració	Planta mitjana	<div>✓</div> <div>🗑</div>
3	Informàtica	Planta alta	<div>✓</div> <div>🗑</div>
4	Química	Laboratori 1	<div>✓</div> <div>🗑</div>
5	Matemàtiques	Aula 3	<div>✓</div> <div>🗑</div>

Tècnics

Afegir

ID	Nom	Contrasenya	Accions
1	Juan	12345	<div>✓</div> <div>🗑</div>
2	Marcos	12345	<div>✓</div> <div>🗑</div>
3	Ana	12345	<div>✓</div> <div>🗑</div>
4	Lucía	12345	<div>✓</div> <div>🗑</div>
5	Pedro	12345	<div>✓</div> <div>🗑</div>

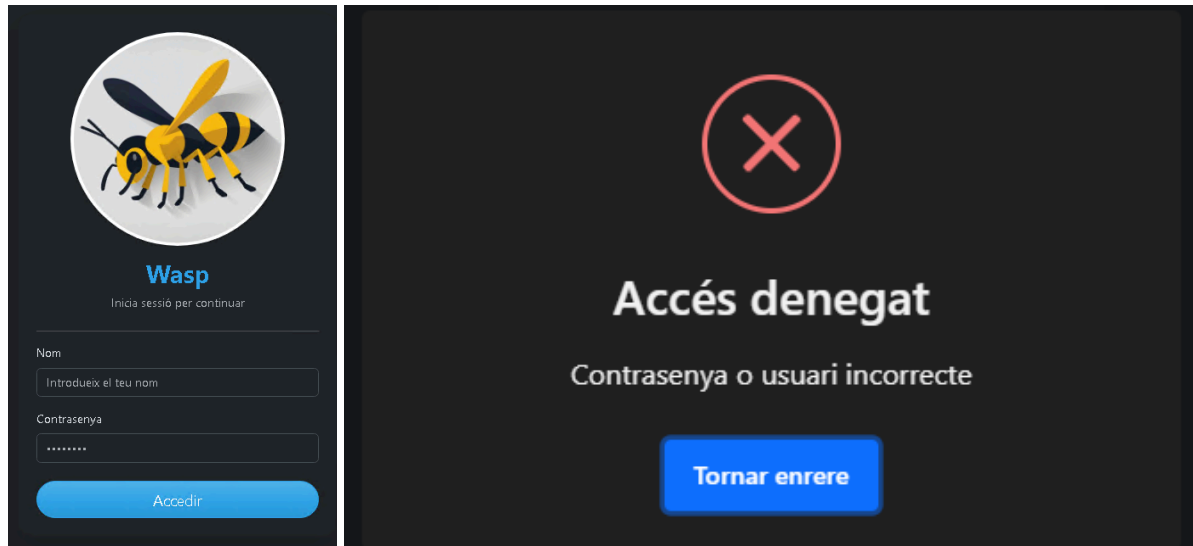
Categorías

Afegir

ID	Nom	Accions
1	Informàtica	<div>✓</div> <div>🗑</div>
2	Logística	<div>✓</div> <div>🗑</div>
3	Manteniment	<div>✓</div> <div>🗑</div>

In addition to managing incidents, the moderator can manage application data, such as departments, categories or technicians.

5. System Logging



The system logs user activity for auditing purposes.

6. Default Accounts

The system initializes with these default accounts:

User: username: *user*, password: *12345*

Moderator: username: *admin*, password: *12345*

Technicians: Several technicians with password: *12345*

7. Theme Settings

The system supports both light and dark themes, which can be toggled using the theme selector in the navigation bar.

Light version

Wasp

Usuari

Tecnic

Moderador

Tancar sessió

Pàgina del tècnic

Hola Juan, aquesta és la pàgina dedicada als tècnics.

-- Ordenar per --

1 Ascendent

-- Categoria --

-- Departament --

Filtrar

Xat Privat

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Actuacions
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	
7	Problemas con la red local	Mitjana	Física	Informàtica	Hores no registrades	12/05/2025	
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	
5	Ordenador muy lento al iniciar sesión	Mitjana	Administració	Informàtica	24 minutos	10/05/2025	
6	No funciona el aire acondicionado	Alta	Administració	Manteniment	1 hora 12 minutos	15/05/2025	

1

Dark version

Wasp

Usuari

Tecnic

Moderador

Tancar sessió

Pàgina del tècnic

Hola Juan, aquesta és la pàgina dedicada als tècnics.

-- Ordenar per --

1 Ascendent

-- Categoria --

-- Departament --

Filtrar

Xat Privat

ID	Descripció	Prioritat	Departament	Categoria	Hores d'actuacions	Data d'incidència	Actuacions
4	Pantalla parpadea constantemente	Alta	Física	Manteniment	36 minutos	18/05/2025	
7	Problemas con la red local	Mitjana	Física	Informàtica	Hores no registrades	12/05/2025	
1	Ordenador roto	Alta	Administració	Logística	18 minutos	02/04/2025	
5	Ordenador muy lento al iniciar sesión	Mitjana	Administració	Informàtica	24 minutos	10/05/2025	
6	No funciona el aire acondicionado	Alta	Administració	Manteniment	1 hora 12 minutos	15/05/2025	

1