

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

Facultad Ingeniería en Sistemas

Ing. Sergio Gómez



programación 1.

Manual de usuario

Sistema de tickets

Universidad Mariano Gálvez de Villa Nueva.

José Pablo Monroy Franco 5190-20-13850

Brenda Adelí Sosa Díaz 5190-16-8810

Alejandra Saraí García Quiñones 5190-20-128887

Jesús Daniel Palma 5190-17-18839

	UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA Carretera a Amatitlán, Villa Nueva Guatemala		
		Sistema de Tickets	







Índice

Introducción	3
Alcance	3
Simbología del Diagrama de Flujo	4
Diagrama Entidad relación en MySQL Workbench	5
Pasos a seguir para ingresar al programa	6-8
Pasos a seguir para modificar y guardar.....	9-11
Reportes.....	12-13
Conclusión	14

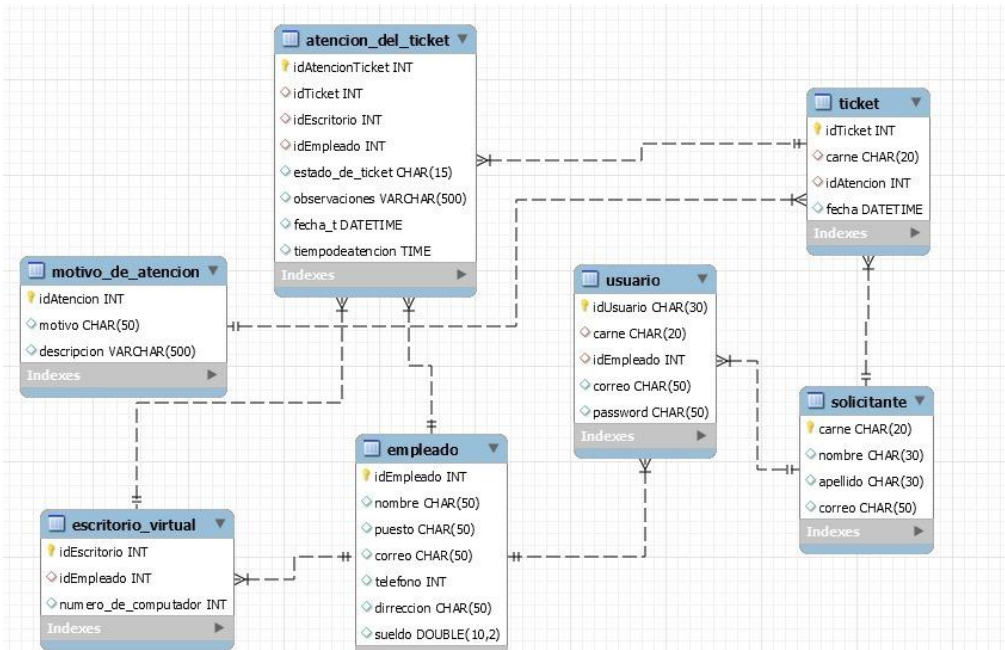
Introducción

El presente Manual de usuario, forma parte de nuestro proyecto Sistema de Tickets, en el cual contiene su objeto, alcance, la simbología para realizar el diagrama de flujo, así como la función de guiar al usuario para que aprenda a utilizar el sistema que se le está brindando de una forma correcta y evitar errores en el manejo del mismo.

Un sistema o software de gestión de tickets es una herramienta que permite el acceso a una cantidad ilimitada de solicitudes e incidentes de los clientes, provenientes desde diferentes canales, para ser gestionados a través de una única interfaz. Está especialmente diseñado para equipos de atención al cliente o mesas de servicio de las empresas. El objetivo de un gestor de tickets es tramitar y resolver dichas solicitudes e incidentes de acuerdo con su prioridad, asignando los responsables, rastreando y haciendo seguimiento al progreso de la resolución.

Simbología de los Diagramas de Flujo			
	UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA Carretera a Amatitlán, Villa Nueva Guatemala		
		Sistema de Tickets	
Símbolo		Significado	
		Inicio o Fin: Indica el principio o el fin del flujo.	
		Actividad u Operación: describe las funciones que desempeña el programa.	
		Lectura y escritura: indica cuando se va a mostrar un mensaje al usuario y también cuando el usuario va a ingresar datos.	
		Decisión o Alternativa: indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.	
		Línea de Flujo: indica el orden de la ejecución de las operaciones, así mismo, la flecha indica el seguimiento de las instrucciones.	

- Para poder crear un sistema de tickets en lasado con una base de datos, hay que crear un diagrama entidad relación en MySQL Workbench.



- También se procedió a crear toda la Data Base

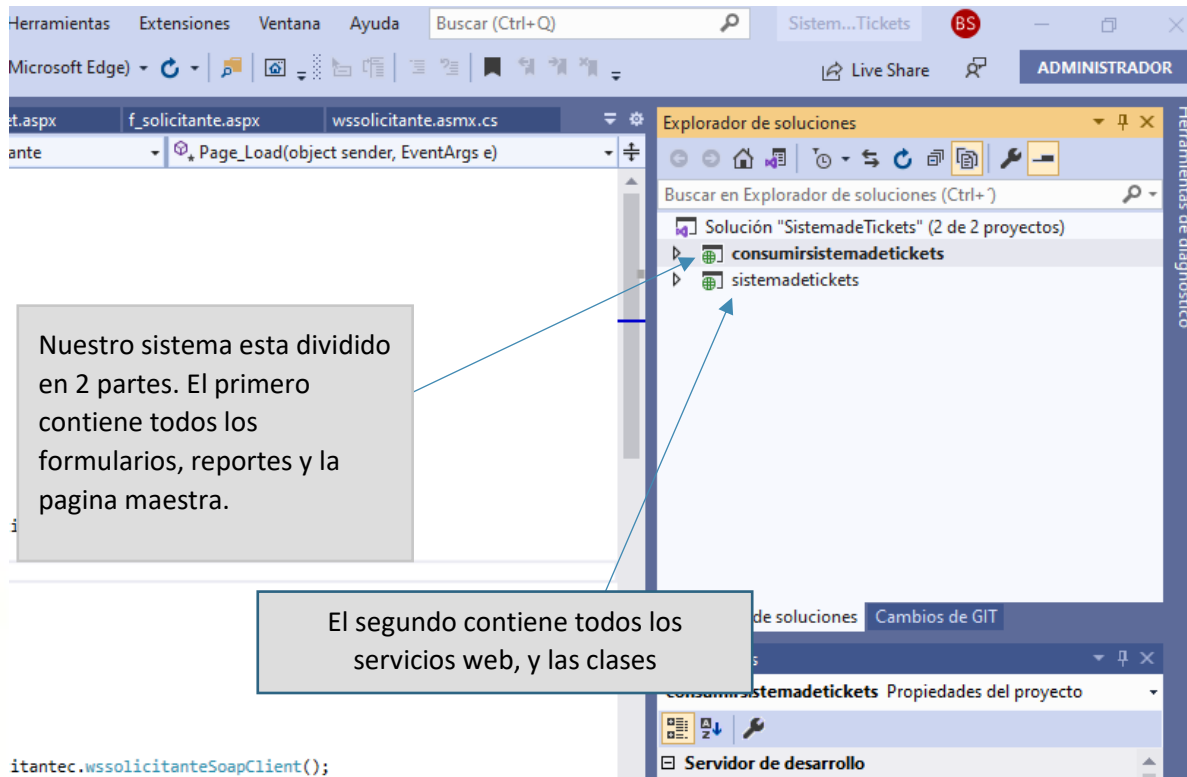
The screenshot shows the MySQL Workbench interface. The left sidebar displays the 'SCHEMAS' tree with the following tables listed: **atencion_del_ticket**, **empleado**, **escritorio_virtual**, **motivo_de_atencion**, **solicitante**, **ticket**, and **usuario**.

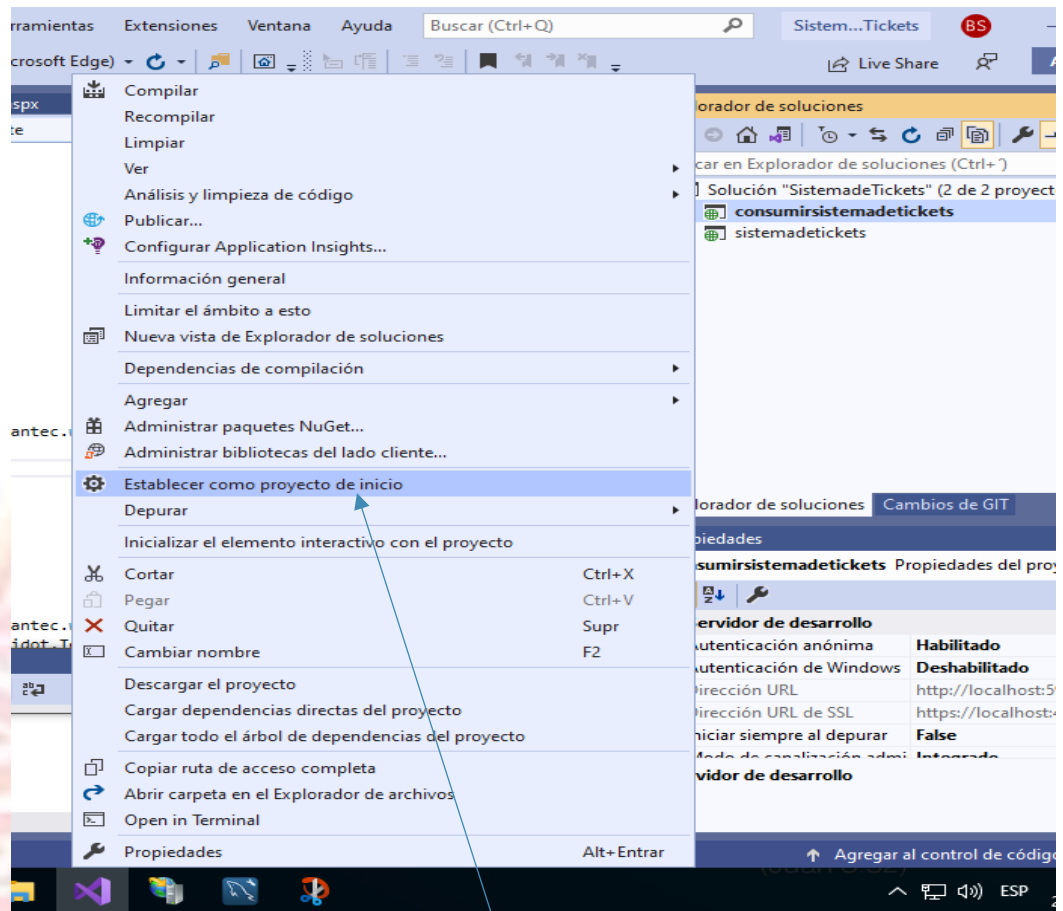
The main window shows a query editor with the following SQL query:

```
1 SELECT * FROM sistemadeticets.usuario;
```

The query results are displayed in the 'Result Grid' below:

idUsuario	carne	idEmpleado	correo	password
01-208	8890901234	0	BrandonO95@hotmail.com	01-208
01-209	8890234999	0	CasaSola1@hotmail.com	01-209
02-101	0	35648	AleS369@live.com	02-101
02-102	0	35649	Brenda93@gmail.com	02-102
02-103	0	35650	JoselinV1994@hotmail.com	02-103
02-104	0	35651	JDaniel_3@hotmail.com	02-104
02-200	0	35647	Josepablo23@hotmail.com	02-200

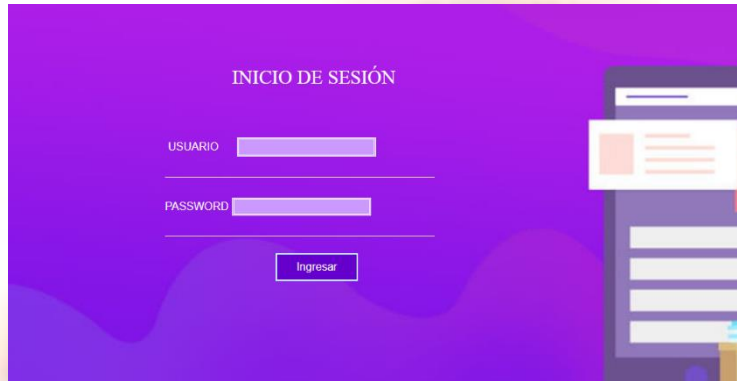




Para poder hacer uso de cada proyecto debemos establecerlo como proyecto de inicio.

Pasos a seguir para ingresar al programa:

- Primer paso: Al ejecutar el programa se le presenta un Login de usuario para validar quien es la persona que ingresa al sistema, ósea si es un solicitante o empleado, se le proporcionara un usuario y contraseña, luego le da clic en ingresar

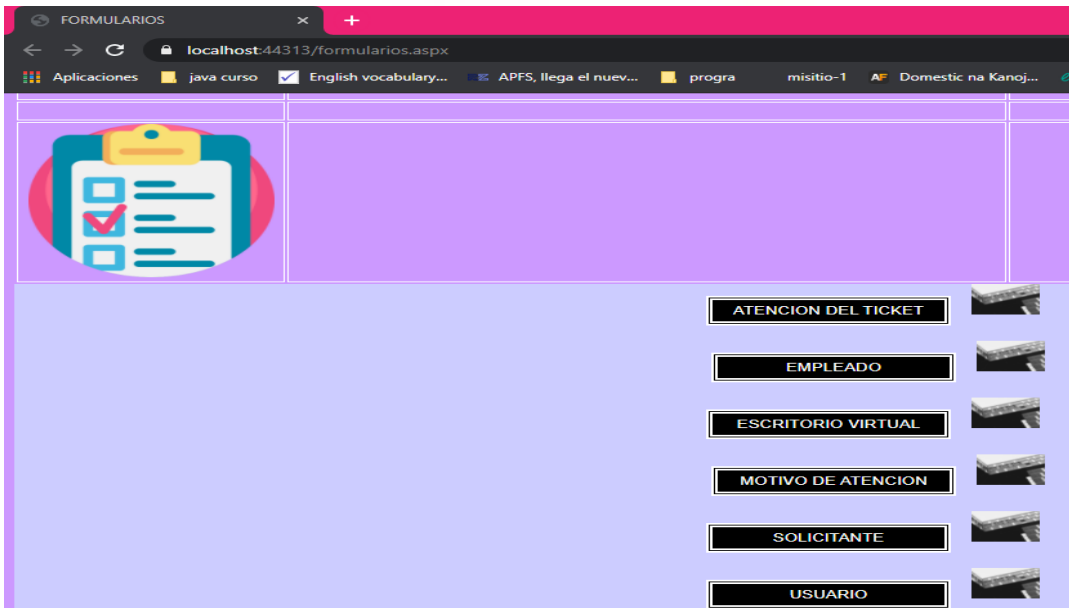


- Segundo paso: Luego de validar su usuario en el Login, se da acceso a la página principal donde se le presentan varias áreas lo cual puede seleccionar ya sea para conocer más de nuestra empresa o poder solicitar un ticket , o si bien lo desea contactarnos



Pasos para guardar y modificar datos en el programa:

- Tercer paso: como puede notar en la imagen de abajo, muestra una serie de formularios, selecciona el de su interés. campos que se deben completar en el formulario y al completarlos se da click en el botón registrar y esto hace que el registro se guarde automáticamente.



- Después de haber seleccionado cualquier formulario, como por ejemplo Solicitante, le aparecerá la siguiente ventada con campos para llevar y así pueda editar, insertar, guardar o eliminar.

https://localhost:44329/f_solicita x +

← → ↻ 🏠 https://localhost:44329/f_solicitante.aspx

Carné

Nombres

Apellidos

Correo

	carne	nombre	apellido	correo
Seleccionar 0	null	null	null	null
Seleccionar 1		Santos Leonel	Duarte Regalado	Sduarte@gmail.com
Seleccionar 2		Elias Santiago	Mejia Arevalo	Marevalo@hotmail.com
Seleccionar 3		Abdias Abiel	Ipina Morales	Abdias12@gmail.com
Seleccionar 4		Hallan Henry	Marroquin Soto	HallanSoto@live.com
Seleccionar 5		Gerson Abiel	Alvarenga Sosa	Gabiell@hotmail.com
Seleccionar 8890123456	Ivan Zacarias	Soto Gutierrez	IbanSoto10@gmail.com	
Seleccionar 8890234567	Sara Maria	Mendez Soliz	SaraMSoliz@gmail.com	
Seleccionar 8890345678	Karina Lucrecia	Cruz Mendez	KLucreciaC@gmail.com	
Seleccionar 8890456789	Lester Geovani	Garcia Xoc	LesterGXoc@gmail.com	
Seleccionar 8890567890	Hector Gustavo	Lopez Guzman	HectorGLOpez@gmail.com	
Seleccionar 8890678901	Ana Lucia	Bonilla Chavez	AnaLuBonilla@gmail.com	
Seleccionar 8890789012	Luis Raul	Sanchez Aguilar	LuisRSanchez12@hotmail.com	
Seleccionar 8890890123	Juan Carlos	Giron Diaz	Juank1998@hotmail.com	
Seleccionar 8890901234	Brandon Otoniel	Pineda Martinez	BrandonO95@hotmail.com	

https://localhost:44329/f_solicita x +

https://localhost:44329/f_solicitante.aspx

Carné

Nombres

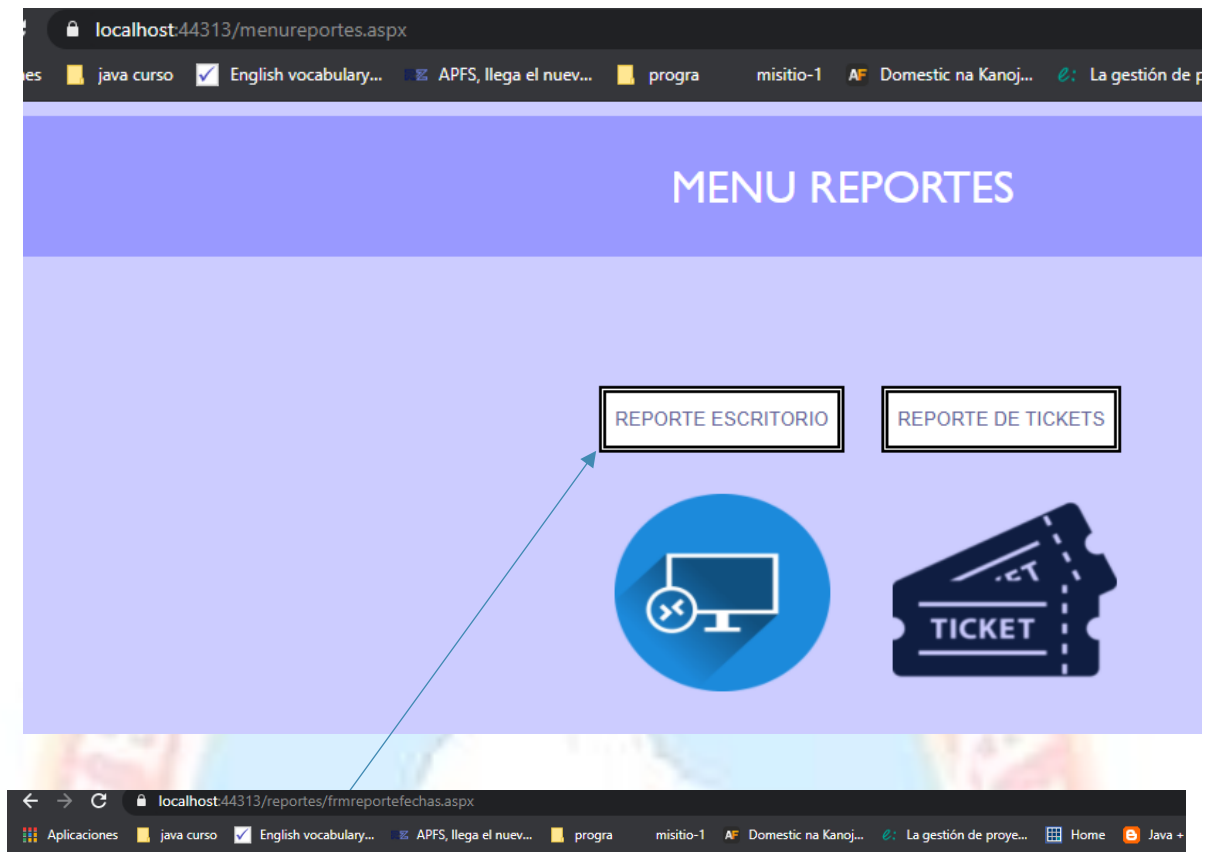
Apellidos

Correro

Insertar Actualizar Eliminar

Al darle click en seleccionar los campos en blanco se llenan automáticamente para así facilitar la edición.

	carne	nombre	apellido	correo
Seleccionar 0	null	null	null	
Seleccionar 1	Santos Leonel	Duarte Regalado	Sduarte@gmail.com	
Seleccionar 2	Elias Santiago	Mejia Arevalo	Marevalo@hotmail.com	
Seleccionar 3	Abdias Abiel	Ipina Morales	Abdias12@gmail.com	
Seleccionar 4	Hallan Henry	Marroquin Soto	HallanSoto@live.com	
Seleccionar 5	Gerson Abiel	Alvarenga Sosa	Gabiell@hotmail.com	
Seleccionar 8890123456	Ivan Zacarias	Soto Gutierrez	IbanSoto10@gmail.com	
Seleccionar 8890234567	Sara Maria	Mendez Soliz	SaraMSoliz@gmail.com	
Seleccionar 8890345678	Karina Lucrecia	Cruz Mendez	KLucreciaC@gmail.com	
Seleccionar 8890456789	Lester Geovani	Garcia Xoc	LesterGXoc@gmail.com	
Seleccionar 8890567890	Hector Gustavo	Lopez Guzman	HectorGLOpez@gmail.com	
Seleccionar 8890678901	Ana Lucia	Bonilla Chavez	AnaLuBonilla@gmail.com	
Seleccionar 8890789012	Luis Raul	Sanchez Aguilar	LuisRSanchez12@hotmail.com	



- Al momento de seleccionar reporte escritorio, le dejara ingresar para ser buscado por rango de fecha y si selecciona visualizar reporte le permite descargarlo en un documento PDF.

- En el reporte de Tickets podrá recolectar todos los datos del solicitante así mismo poder ver cual es el motivo de su solicitud y si ya fue atendido o esta en espera.

Click para descargar

REPORTE ESCRITORIO

REPORTE DE TICKETS

Visualizar el reporte

carne	nombre	apellido	correo	motivo	estado_de_ticket
2	Elias	Mejia	Marevalo@hotmail.com	Parqueo	espera
3	Abdias	Ipina	Abdias12@gmail.com	Marbetes entregado	

CONCLUSIONES

A lo largo de este proyecto se llegó a la conclusión de que el manual de operaciones (manual de usuario) resulta indispensable para cualquier usuario, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por los integrantes del grupo.

Por otra parte, se puede concluir que sin una estructura adecuada del personal para la realización del proyecto difícilmente se podrá contribuir al logro de los objetivos del programa

