

Proyecto: Gestión de Incidencias de Mantenimiento

El proyecto consiste en brindar a una **institución** la posibilidad de crear un registro de incidencias de mantenimiento de las aulas o centros de cómputo de la misma.

Por ejemplo: si hablamos de una incidencia: el monitor de cualquier salón no funciona; y así el usuario (profesor) pueda registrar esa incidencia.

Existe un técnico el cuál es asignado a una incidencia por el administrador; los técnicos pueden ir cambiando el estado de la incidencia. En un inicio las incidencias registradas tienen un estado de **abierta**, posterior cuando la incidencia es asignada a un técnico el estado cambia a **asignada**, posterior a que fue asignada el técnico cambia el estado a **en proceso** y el mismo técnico cambia el estado a **terminada** y posterior a que fue terminada, el cliente o usuario (que registró la incidencia) puede finalizar la incidencia cambiando el estado a **cerrada**.

En el proceso de la incidencia (**NOTA: El estado de la incidencia debe ser abierta**) se podrá interactuar con el técnico mediante un chat implementado en la incidencia.

Sugerencia: Se muestra un listado de incidencias que, al abrir cualquiera se muestre la información de la incidencia y en la parte inferior se muestre el chat.

En el momento en que el usuario valide y finalice y cambie el estado a cerrada se activará (en cada incidencia) un rating o puntuación mediante 5 estrellas. (**NOTA: El estado de la incidencia debe ser cerrada**).

NOTA IMPORTANTE: Habrá una app web en la cuál solo se gestione la parte del ADMIN y el PROFESOR, las funcionalidades del técnico se manejarán mediante una aplicación móvil.

Roles y funcionalidades

Para el desarrollo de la aplicación se deberán contemplar los siguientes roles:

ADMINISTRADOR

- Administrar el acceso a la aplicación por medio de la gestión de usuarios en el sistema.
- Gestionar las distintas incidencias que pueden realizarse.
- Asignar un técnico a cada una de las incidencias registradas.

TÉCNICO

- Atender y Gestionar las incidencias por los usuarios de servicios asignadas a él.
- Consultar su información y gestionarla

- Permitir visualizar todas las incidencias.
- Cambiar el estado de cada incidencia asignada.
- Interacción mediante un chat con el usuario (profesor).

PROFESOR

- Registrar y validar sus incidencias
- Gestión de perfil de usuario
- Interacción mediante un chat con el técnico
- Cargar imágenes (mínimo 1 y máximo 3) en registro de incidencias. Solo en formato de imagen PNG, JPG, JPEG, JPNG, etc...
- Puntuar y validar la incidencia mediante un rating de 5 estrellas.

Datos solicitados

Incidencias

- Usuario
- Descripción
- Fecha de registro
- Imágenes
- puntuación

Asignar incidencia a Técnico

- id técnico
- nombre técnico
- apellidos técnico
- id incidencia

Usuarios (Admin, Tec, Prof).

- Nombre (s)
- Apellido Paterno
- Apellido Materno
- Número de Teléfono
- Correo Electrónico
- Contraseña