Manual de Usuario

Introducción

Con este manual de usuario, se quiere enseñar a las personas que lleguen a usar, el cómo se debe usar este programa de manera correcta

Funcionamiento:

Parte del Servidor

1. Primero se entra al login del servidor y se coloca los datos que se solicitan, si se usan los datos correctos, el usuario accede al servidor, si no, el sistema envía un mensaje a la pantalla notificando que los datos no están correctos
2. Si el usuario accedió de manera correcta, este accede a otra pantalla, en la cual se muestran las funciones que posee un admin, las cuales se explicaran a continuación
3. En un sector de la pantalla los tickets que están actualmente en el sistema, los cuales pueden ser seleccionados, ya sea para su información o para asignarlos a una categoría, dándole click en la categoría correspondiente
4. En otro sector de la pantalla se muestra una pantalla con el nombre de Cuadro Informativo, en la cual al darle click a un ticket, muestra la información de este, o si se ha dado click en 2 o más, esta muestra la cantidad de tickets que han sido seleccionados
5. En otra parte, se me muestran tres pantallas, cada una con su respectivo nombre (Verde, Amarillos y Rojo), en las cuales se encuentran los tickets que fueron asignados a dicha categoría, y también dándole click a uno de los tickets dentro de ellas, muestra la información de este.
6. En otra, se muestran los usuarios que estan conectados actualmente en la parte del cliente,
7. En otra, hay un botón llamado status y monitoreo, el cual, como dice su nombre, muestra estado y el rendimiento de la aplicación en cuanto a la atención de los tickets que se han dado atención y de cuantos tickets hayan
8. Para finalizar, esta pantalla cuenta con un botón llamado Desconectar, que hace lo que dice su nombre, desconecta al usuario de la aplicación

Parte del Cliente

1. Una vez que el administrador haya distribuido los tickets a cada categoría, los clientes (empleados) deben de logearse en la parte del cliente, en la cual tienen que digitar el nombre de usuario, la categoría en la que está trabajando y seleccionar con la categoría en la categoría en que va a trabajar. Si los datos que ingreso son correctos, el usuario entra a la aplicación, pero si los datos son incorrectos, el sistema le indica que los datos son incorrectos y que debe de digitar los datos de manera correcta.
2. Si el usuario logra entrar, lo que se muestra es la ventana cliente ventana, cual contiene un espacio con los tickets que puede atender el usuario, la información de un ticket, información de usuario, ver reporte, atender un ticket (si fue seleccionado previamente) y desconectarse.
3. Si el usuario selecciona alguno de los tickets, en el espacio de cuadro informativo se muestra la información del ticket.
4. Si el usuario selecciona un ticket y le da al botón de Atender Ticket, mientras el ticket no haya sido atendido, esto lo llevara a otra ventana.
5. Si el usuario realiza lo anterior, se muestra una ventana que al abrirse, inicia un cronometro automáticamente, un espacio con la descripción del ticket, un espacio para realizar un comentario al ticket, un botón para posponer al ticket, otro para terminar de atender el ticket y otro para pausar/reanudar el cronometro
6. Si el usuario le da click en posponer, lo devuelve a la pantalla de inicio y el ticket puede atenderse de nuevo
7. Si el usuario le da click en terminar, marca el ticket como atendido, y lo devuelve a la pantalla anterior, y si se quiere atender el ticket que se atendió, este lo va a marcar como atendido y no lo dejar atenderlo de nuevo.
8. Si el usuario le da click al botón de ver reporte, le muestra una gráfica con ticket liberados y atendidos satisfactoriamente, cantidad de ticket solicitados y de los tickets atendidos satisfactoriamente.
9. Luego, si el usuario le da click le da click en desconectar, lo saca del sistema