**Crea un Sistema de Mesa de Ayuda con Laravel +ChatGPT**

**🧑‍💼 users**

**Descripción:** Usuarios del sistema (clientes, agentes, administradores).

* id: Clave primaria.
* name: Nombre del usuario.
* email: Correo electrónico.
* Password : contraseña
* department\_id: FK al departamento donde trabaja el usuario.
* role: Rol del usuario (ej. client, agent, admin).
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Pertenece a un department.
* Tiene muchos tickets (como creador).
* Puede estar en assigned\_to (como agente).
* Tiene muchos ticket\_messages.
* Crea registros en logs.

**🏢 departments**

**Descripción:** Áreas dentro de la empresa (Soporte, TI, Comercial, etc).

* id: Clave primaria.
* name: Nombre del departamento.
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Tiene muchos users.

**🎫 tickets**

**Descripción:** Solicitudes o incidencias creadas por los usuarios.

* id: Clave primaria.
* user\_id: Usuario que crea el ticket.
* assigned\_to: Usuario (agente) asignado al ticket.
* subject: Asunto o título del ticket.
* description: Detalle del problema.
* status\_id: FK al estado actual (ej. abierto, cerrado).
* priority\_id: FK a la prioridad (ej. alta, baja).
* category\_id: FK a la categoría del ticket.
* created\_at, updated\_at: Timestamps.
* closed\_at: Fecha de cierre.

**Relaciones:**

* Pertenece a un user (creador).
* Puede tener un assigned\_to.
* Tiene un status, priority, y category.
* Tiene muchos ticket\_messages.
* Tiene muchos attachments\_ticket.
* Tiene muchos logs.

**📁 attachments\_ticket**

**Descripción:** Archivos adjuntos directamente al ticket principal.

* id: Clave primaria.
* ticket\_id: FK al ticket asociado.
* file\_path: Ruta o nombre del archivo.
* file\_type: Tipo de archivo (ej. PDF, PNG).
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Pertenece a un ticket.

**📬 ticket\_messages**

**Descripción:** Conversaciones o respuestas dentro de un ticket.

* id: Clave primaria.
* ticket\_id: FK al ticket relacionado.
* user\_id: FK al usuario que envió el mensaje.
* message: Texto del mensaje.
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Pertenece a un ticket.
* Pertenece a un user.
* Tiene muchos attachments\_messages.

**📎 attachments\_messages**

**Descripción:** Archivos adjuntos dentro de los mensajes de los tickets.

* id: Clave primaria.
* ticket\_message\_id: FK al mensaje.
* file\_path: Ruta o nombre del archivo.
* file\_type: Tipo de archivo.
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Pertenece a un ticket\_message.

**📊 status**

**Descripción:** Estados posibles del ticket.

* id: Clave primaria.
* name: Nombre del estado (ej. Abierto, En progreso, Cerrado).
* color: Color representativo (para mostrar en frontend).
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Tiene muchos tickets.

**⚡ priority**

**Descripción:** Niveles de prioridad del ticket.

* id: Clave primaria.
* name: Nombre del nivel (ej. Alta, Media, Baja).
* response\_time: Tiempo de respuesta estimado en minutos.
* created\_at, updated\_at: (implícitos si los agregas)

**Relaciones:**

* Tiene muchos tickets.

**🗂️ categories**

**Descripción:** Categorías para clasificar los tickets.

* id: Clave primaria.
* name: Nombre de la categoría.
* description: Descripción de la categoría.
* created\_at, updated\_at: Timestamps.

**Relaciones:**

* Tiene muchos tickets.

**📚 faqs**

**Descripción:** Artículos de ayuda o base de conocimiento.

* id: Clave primaria.
* title: Título de la pregunta frecuente.
* description: Contenido o respuesta.

**Relaciones:**

* (No tiene FK directas, pero puede relacionarse manualmente con categories o tickets en el futuro si lo deseas)

**📝 logs**

**Descripción:** Registro de acciones realizadas sobre los tickets.

* id: Clave primaria.
* ticket\_id: FK al ticket.
* action: Texto descriptivo de lo que ocurrió (ej. "cambio de estado").
* user\_id: Usuario que realizó la acción.
* created\_at: Timestamp.

**Relaciones:**

* Pertenece a un ticket.
* Pertenece a un user.