

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA  
ESCUELA SUPERIOR DE INFORMÁTICA



**Multimedia, Hipermedia y Realidad Virtual**

**PRÁCTICA. FAQ MANAGER: UN GESTOR DE PREGUNTAS  
FRECUENTES**

Juan Andrada Romero  
Jose Domingo López López

10 de junio de 2010

# Índice

<b>1. Participantes</b>	<b>1</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>3. Descripción de la base de datos</b>	<b>2</b>
<b>4. Requisitos del sistema</b>	<b>2</b>
<b>5. Manual de usuario</b>	<b>3</b>
5.1. Entrada en la aplicación y descripción general . . . . .	3
5.2. Añadir nuevas categorías y FAQ . . . . .	3
5.3. Modificar o eliminar FAQ . . . . .	5
5.4. Consulta de FAQ . . . . .	5
<b>Referencias</b>	<b>7</b>

## 1. Participantes

La práctica ha sido desarrollada por los siguientes alumnos:

- Juan Andrada Romero (grado de participación 50 %)
- Jose Domingo López López (grado de participación 50 %)

## 2. Introducción

Cuando un usuario visita una página Web, puede plantearse infinidad de preguntas acerca de sus características, política de privacidad, términos de uso, problemas con un producto, etc. En ocasiones, varios usuarios formulan las mismas preguntas diario y las ponen en conocimiento del personal administrativo de la página Web, siendo necesario responder todas y cada una de ellas de un modo individual y personalizado. En este momento el propietario del sitio debe plantearse en la posibilidad de añadir una sección de *preguntas frecuentes*, también conocidas como **FAQ** (*Frequently Asked Questions*).

**FAQ Manager** es un *gestor de preguntas frecuentes* construido en **Flash**, que trata de ofrecer una solución al problema planteado de una forma ágil, dinámica y con proceso de instalación sencillo. Permite al personal administrativo crear un conjunto de categorías bajo las cuales podrán incorporar una serie de preguntas junto a sus respuestas (cada pregunta debe pertenecer obligatoriamente a una categoría). Una vez configuradas las categorías, las preguntas y las respuestas, la página principal del sistema permitirá a los usuarios navegar entre las distintas categorías para leer las preguntas que le corresponda.

### 3. Descripción de la base de datos

La persistencia de **FAQ Manager** consiste en dos tablas que deberán ser creadas en la base de datos del sistema:

- *categoria\_faq* es la tabla que almacenará las categorías en las que se clasificarán las *preguntas frecuentes*. Contiene dos atributos: un identificador autonumérico y el nombre de la categoría.
- *faq* es la tabla que almacenará las *preguntas frecuentes* y sus respuestas correspondientes. Consta de cuatro campos: un identificador autonumérico, la pregunta, la respuesta y el identificador de la categoría a la que pertenece la pregunta.

En la distribución de *FAQ Manager* puede encontrar un fichero denominado `install.sql`. Este fichero es un *script* que contiene las sentencias necesarias para crear una base de datos llamada *mhrv* y las dos tablas mencionadas anteriormente.

### 4. Requisitos del sistema

Para poder utilizar **FAQ Manager** será necesario disponer de un servidor de páginas Web (por ejemplo, Apache HTTP Server [1]) que pueda procesar código PHP [4]. Además, será necesario un sistema gestor de bases de datos como MySQL [3]. No obstante, para simplificar el proceso de instalación y configuración de todo este software, se recomienda el uso de WAMP [5].

Una vez instalado y configurado el software necesario, deberá editar el fichero `config.php` que se incluye en la distribución de *FAQ Manager*. En este fichero, de estructura similar a la de Figura 4.1, deberá cumplimentar debidamente el dominio sobre el que se aloja el sistema gestor de bases de datos, el nombre de la base de datos, el nombre de un usuario de la base de datos con los permisos básicos para realizar operaciones *CRUD* (Create, Read, Update, Delete) y su contraseña.

```
<?php
    $server = "localhost";
    $database = "mhrv";
    $login = "usuario_mhrv";
    $password = "password_usuario_mhrv";
?>
```

Figura 4.1: Fichero `config.php`

## 5. Manual de usuario

Es importante destacar que la aplicación se ha desarrollado desde la perspectiva del administrador, ya que no se ha implementado ningún módulo de *autenticación* para gestionar una política de acceso en la que los visitantes no *autenticados* no puedan modificar el estado de la aplicación.

### 5.1. Entrada en la aplicación y descripción general

Para entrar en la aplicación es necesario visitar la dirección [2] desde un navegador Web. Inicialmente, las tablas de la base de datos que utiliza la aplicación están vacías, por lo que no contienen información para mostrar (ver Figura 5.1) y deberá ser configurada por el administrador del sistema.

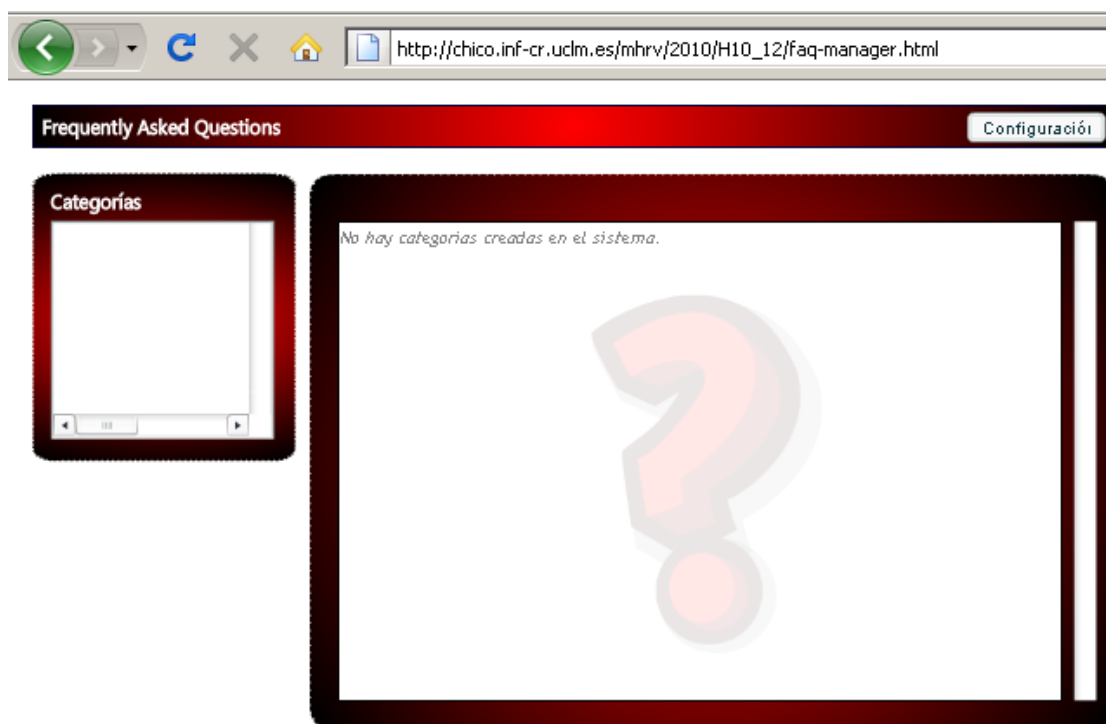
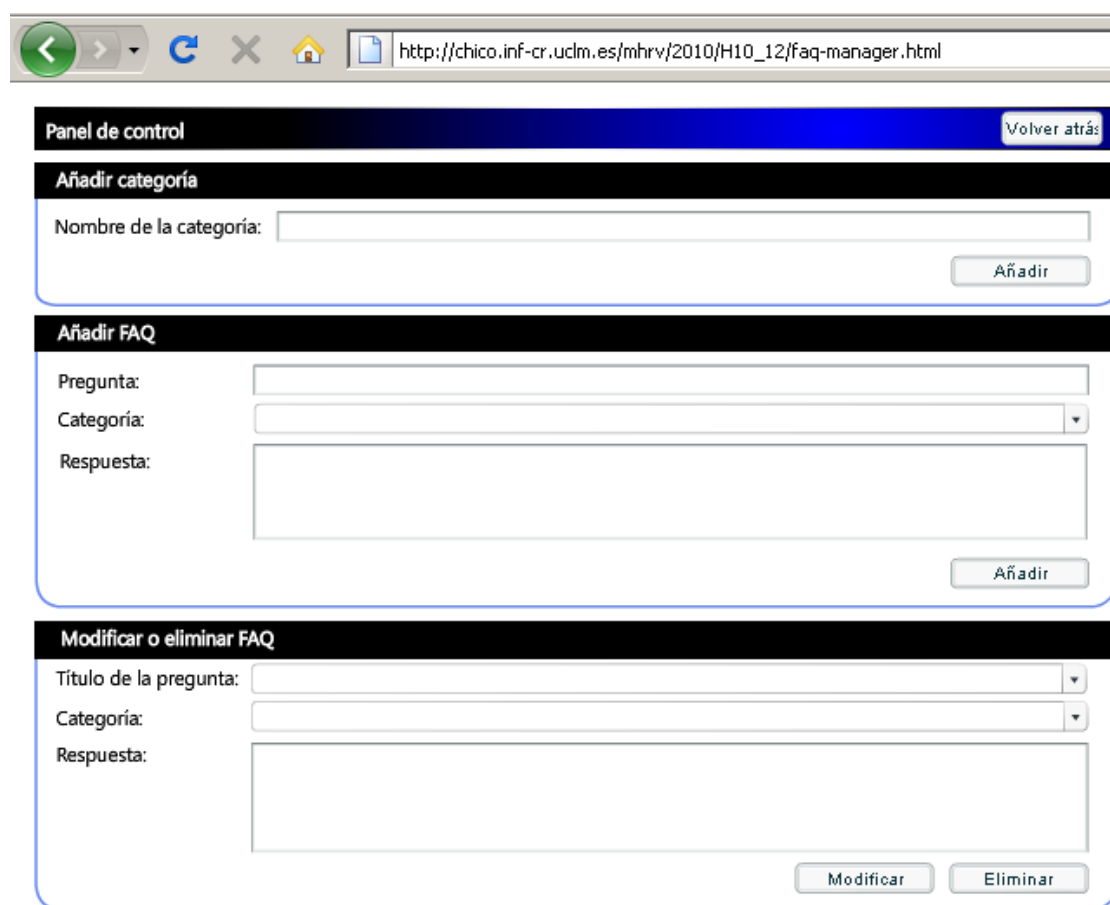


Figura 5.1: Pantalla inicial vacía

En la esquina superior izquierda de la pantalla principal (ver Figura 5.1) se observa un botón denominado *Configuración*. Este botón nos dirigirá a una nueva pantalla correspondiente al *Panel de Control* (ver Figura 5.2) desde el que se podrá añadir nuevas categorías, añadir nuevas preguntas (con sus respuestas), y modificar y eliminar preguntas ya existentes en la base de datos.

### 5.2. Añadir nuevas categorías y FAQ

Para añadir una nueva categoría es necesario situarse en el *Panel de Control* y escribir el nombre de la categoría que se desea crear en la caja de texto reservada para este propósito. A



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://chico.inf-cr.uclm.es/mhrv/2010/H10_12/faq-manager.html`. The page content is organized into three main sections, each with a black header bar:

- Panel de control:** A blue header bar with a "Volver atrás" button on the right.
- Añadir categoría:** A section with a form for adding a new category. It includes a text input field labeled "Nombre de la categoría:" and an "Añadir" button.
- Añadir FAQ:** A section with a form for adding a new FAQ. It includes three input fields: "Pregunta:" (text), "Categoría:" (dropdown menu), and "Respuesta:" (text area). An "Añadir" button is located at the bottom right.
- Modificar o eliminar FAQ:** A section with a form for modifying or deleting an existing FAQ. It includes three input fields: "Título de la pregunta:" (dropdown menu), "Categoría:" (dropdown menu), and "Respuesta:" (text area). "Modificar" and "Eliminar" buttons are located at the bottom right.

Figura 5.2: Panel de control

continuación se pulsa el botón **Añadir** y aparecerá un mensaje verde, indicando si la categoría se ha creado correctamente, o rojo, si se ha producido algún error.

Inmediatamente después de crear una nueva categoría (ver Figura 5.3), ya es susceptible de añadir *preguntas frecuentes* bajo la misma, ya que las cajas de selección de las operaciones *Añadir FAQ* y *Modificar o eliminar FAQ* se refrescan automáticamente, no siendo necesario refrescar la página.

Del mismo modo, se pueden crear nuevas *preguntas frecuentes* utilizando la región dedicada para este propósito (la segunda región). Los tres campos propuestos (pregunta, categoría y respuesta) son obligatorios, por lo que no se podrá crear ninguna pregunta hasta que haya sido dada de alta, al menos, una categoría. Se desea destacar la posibilidad de escribir texto **HTML**, ofreciendo así un mayor poder expresivo al permitir más flexibilidad a la hora de dar formato al texto (uso de negrita, cursiva y subrayado), inclusión de enlaces e inclusión de imágenes (ver Figura 5.4) y listas no numeradas.

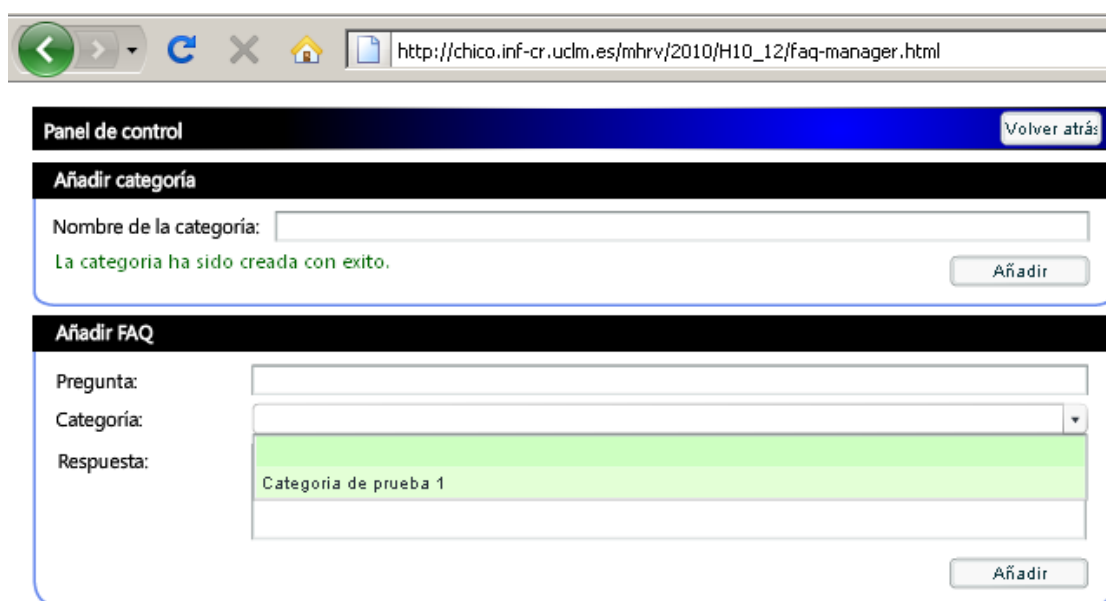


Figura 5.3: Categoría añadida y página refrescada automáticamente

### 5.3. Modificar o eliminar FAQ

Para modificar o eliminar una FAQ, primero deberá seleccionar la pregunta deseada en la lista desplegable destinada para dicho propósito (la tercera región). Una vez que seleccione una pregunta, el cuadro se refrescará automáticamente recuperando del servidor la categoría y la respuesta actual.

Observe que aparecen dos botones: **eliminar** y **modificar**. En este momento el usuario puede **eliminar** la pregunta (y su respuesta) de la base de datos o puede **modificar** la información de dicha pregunta seleccionando otra categoría distinta (para cambiar la categoría bajo la que se alojará la pregunta) y/o modificando el contenido de la respuesta para rectificar algún error y/o añadir o eliminar información. Una vez más, se permite la escritura utilizando código HTML para enriquecer el formato del texto.

### 5.4. Consulta de FAQ

El proceso de consulta y lectura de FAQ es muy sencillo. El usuario deberá situarse en la página principal del sistema. En ella se observan dos paneles (ver Figura 5.5):

- En el panel de la **izquierda** aparecerán las distintas categorías que han sido dadas de alta en el sistema.
- En el panel de la **derecha**, inicialmente vacío, irán apareciendo preguntas y respuestas conforme vayamos seleccionando las distintas categorías del panel izquierdo.

Figura 5.4: Añadir una pregunta con código HTML

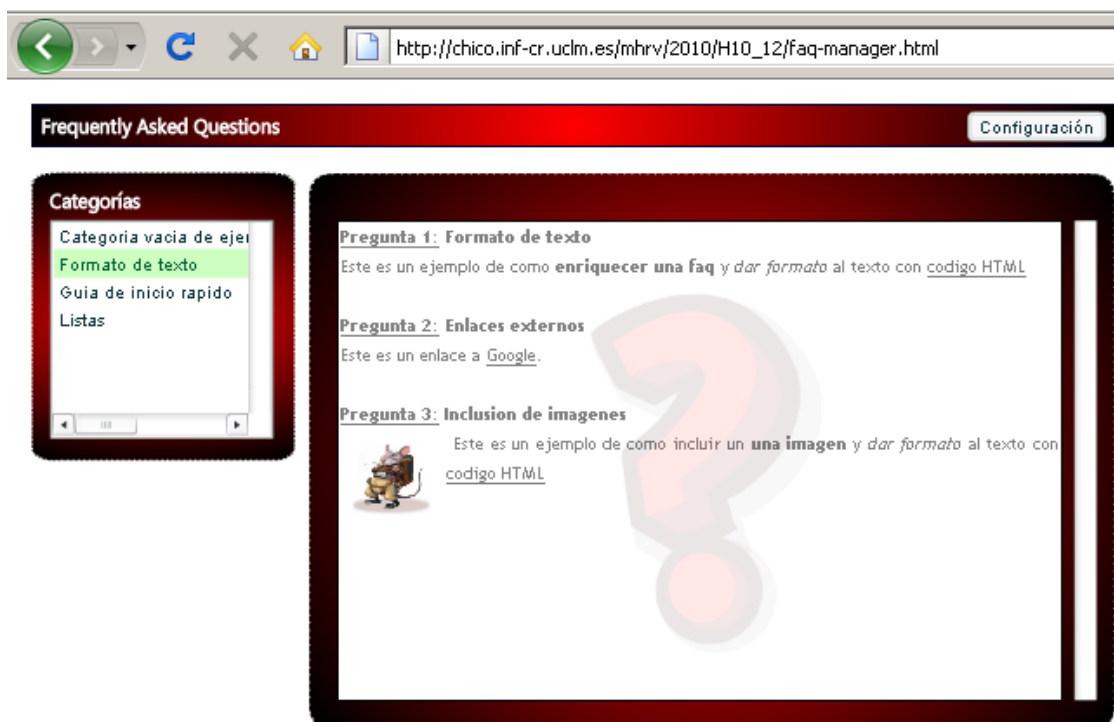


Figura 5.5: Sistema configurado y en uso



## Referencias

- [1] Página de Apache HTTP Server. <http://httpd.apache.org/>.
- [2] Página de inicio de FAQ Manager. [http://chico.inf-cr.uclm.es/mhrv/2010/H10\\_12/faq-manager.html](http://chico.inf-cr.uclm.es/mhrv/2010/H10_12/faq-manager.html).
- [3] Página de MySQL. <http://www.mysql.com/>.
- [4] Página de PHP. <http://www.php.net/>.
- [5] Página de WAMP (Apache, MySQL y PHP en Windows. <http://www.wampserver.com/>.