

1. Introducción

TRICKET es un sistema de gestión de tickets diseñado para mejorar la atención y resolución de problemas. A través de la plataforma, los usuarios pueden registrar incidencias, dar seguimiento y consultar el estado de sus solicitudes de forma eficiente y ordenada. El objetivo es reducir tiempos de respuesta, mejorar la comunicación entre áreas y llevar un control de cada reporte.

2. Justificación

Actualmente, instituciones pequeñas que recién empiezan manejan las solicitudes de soporte de manera informal o con herramientas no especializadas como lo son correos electrónicos o notas físicas, lo cual genera desorganización y pérdida de información. TRICKET busca solucionar esta problemática mediante un sistema centralizado y fácil de usar.

3. Objetivo General

Desarrollar una aplicación web de gestión de tickets que permita registrar, administrar y dar seguimiento a incidencias reportadas por usuarios, ofreciendo una solución eficaz para el manejo de solicitudes dentro de la organización.

4. Objetivos Específicos

- Crear una interfaz intuitiva para usuarios y administradores.
- Permitir el registro y consulta de tickets con estados personalizados (pendiente, en proceso, resuelto).
- Establecer niveles de prioridad y asignación de responsables.
- Garantizar la seguridad de acceso con contraseñas encriptadas.
- Generar reportes y estadísticas sobre el flujo de tickets.

5. Alcance del Proyecto

TRICKET cubrirá las funciones básicas de un sistema de soporte:

- Registro y seguimiento de tickets
- Roles de usuario: cliente, soporte, administrador
- Histórico de atención
- Reportes y estadísticas de incidencias

6. Público objetivo

El sistema está dirigido a:

- Empresas que brindan soporte técnico interno o externo
- Pequeñas empresas que recién comienzan y no pueden costear paquetes elevados
- Negocios que requieran controlar incidencias y peticiones

7. Tecnologías a Utilizar

- **Frontend:** HTML, CSS
- **Backend:** JSP, JAVA
- **Base de datos:** POSTGRESQL
- **Otras herramientas:** SpringBoot

8. Resultados Esperados

- Sistema funcional de gestión de tickets accesible vía navegador
- Reducción de tiempo de resolución de problemas
- Mayor control y trazabilidad en los procesos de soporte