

## Manual para tickets:

Para cargar un ticket, es necesario *iniciar sesión* en <http://sfing.ing.unlpam.edu.ar>, cuya pantalla de inicio se muestra a continuación:



Al acceder desde el menú principal a la aplicación ticket, lo primero que se podrá ver es una tabla con todos los tickets creados por el usuario logueado, asignados a él o a su área. Dicha tabla contiene distinta información (*fecha, número, tema, creador, estado, actividades más recientes y se contesta*), como se puede observar en la siguiente figura:

The screenshot shows a user interface for managing tickets. On the left, there's a sidebar with navigation links: Ver sitio, Ctecnica, Cursos, Prominf, Tickets (which is selected and highlighted in blue), and Peticiones. The main area is titled 'Tickets' and shows a list of three tickets:

	Fecha	Número	Tema	Creador	Estado	Actividades más recientes	Se contesta
<input type="checkbox"/>	8 Mayo 2018 09:27	41	Prueba	Leduc Paula	En curso	-	<span style="color: red;">●</span>
<input type="checkbox"/>	8 Mayo 2018 09:27	40	Prueba	Leduc Paula	En curso	-	<span style="color: red;">●</span>
<input type="checkbox"/>	11 Abril 2018 12:00	32	Enchufe Aire Acondicionado	Leduc Paula	Vendido	-	<span style="color: red;">●</span>

On the right side, there are sections for 'ACCIÓN' (with a dropdown menu), '0 de 3 seleccionados/as', a green 'EJECUTAR' button, and a 'FILTRAR' section with search fields for 'Buscar Tickets', 'Por Fecha', and 'Cualquier fecha'. A red circle with a '+' sign is located at the bottom right of the main content area.

Si se accede a alguno de estos tickets o se decide crear uno nuevo (haciendo click en el botón "+" en la parte inferior derecha) se verá un formulario como el que muestra a continuación:

The screenshot shows the 'Agregar ticket' (Add ticket) form. The sidebar on the left is identical to the previous one. The main form has the following fields:

- Creador:** Leduc Paula (This field is pre-filled and cannot be edited).
- Área destino del ticket:** (A dropdown menu showing several options like 'Sistemas', 'Redes', etc.).
- Tema:** (A text input field).
- Descripción:** (A large text area with a WYSIWYG editor toolbar and placeholder text: 'Una descripción detallada de su problema.').
- Fecha:** (A date input field with a placeholder '-').
- Número:** (A text input field).

Aquí, se tiene:

- El creador del ticket es un campo no editable. En caso de que se esté creando un nuevo ticket, este se completará automáticamente con el nombre del usuario logueado.
- En *área destino del ticket* se debe seleccionar el área a la cual se le asignará el ticket.

- El *tema* que representa el título del ticket.
- La *descripción* del problema, debe ser lo más detallada posible para facilitar su comprensión (se podrán adjuntar capturas de pantalla, entre otras opciones que brinda el sistema).
- La *fecha* de creación del ticket se completa automáticamente.
- El *número* de identificación del ticket en cuestión es autocompletada por el sistema.

Después del formulario anterior se encuentran los *comentarios*, los cuales permiten una interacción entre las distintas partes involucradas en el ticket. Su objetivo es que se describa cómo se solucionó el problema y cómo, el creador del ticket, recibió la atención. Como se puede observar en la siguiente figura un comentario, además del cómo, también cuenta con el autor del mismo y su fecha:

The screenshot shows a user interface for managing ticket comments. At the top, there's a header labeled "Comentarios". Below it, a table-like structure has one row visible, containing two columns: "Cómo" and "Fecha". Under "Cómo", the text "Bélgica Paula" is displayed. To the right of "Cómo", there's a date and time entry field. A horizontal line separates this from a large input area for the comment text, which is currently empty. Below this input area is a small green button with a plus sign ("+"). At the bottom left is a dropdown menu icon, and at the bottom right is a green "GUARDAR" button.

Finalmente, se pueden realizar tres acciones:

1. Guardar el ticket (botón guardar, a la derecha)
2. Guardar y agregar otro ticket (botón diskette, a la izquierda)
3. Guardarlo y continuar editando (botón diskette, a la izquierda)