

EASY TICKET REPORTER

Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional Córdoba
Tecnicatura Universitaria en Programación
Metodología de Sistemas I

Trabajo Practico Integrador

Santoro Exequiel - Rita Pérez - Martín Garay

GRUPO 6
2W2

Correa, Emiliano - 110947
Lazcano, Leonel - 110943
Pino, Martin - 110933
Rodriguez, Fabian - 110927
Romano, Lucas - 111108
Silvester, Alan - 110946
Zucchiatti, Ezequiel - 110818

Contenido

Resumen.....	3
Ferretería Easy.....	4
Local.....	5
Necesidad del Sistema de información.....	5
Objetivo.....	7
Alcances.....	7
Requerimientos	8
Gestor de tickets.....	8
Gestor de Calidad.....	8
Gestor de administración	8
Simulación registración de tickets.....	9
Carga de un ticket.....	9
Diagrama de proceso de carga, modificación y eliminación de tickets.....	10
Product Backlog	11
Acta de constitución	12
Conclusión	14
Bibliografía	15

Resumen

El siguiente proyecto fue desarrollado en el marco de la asignatura Metodología de Sistemas I perteneciente a la Tecnicatura Universitaria en Programación dictada en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Córdoba.

El mismo corresponde a una solución informática propuesta por nuestro equipo a una necesidad ficticia planteada para el Área de Sistemas de la cadena Easy de ventas de artículos para la construcción y equipamiento para hogar y jardín.

Ferretería Easy

Easy es el home center líder especializado en venta de productos para el mejoramiento del hogar, ferretería y materiales para la construcción.

La empresa ha sido pionera desarrollando un nuevo mercado y satisfaciendo las necesidades de sus clientes en forma completa. Uno de los aspectos destacados es su orientación a las soluciones integrales para quienes quieren desarrollar sus propios proyectos, ya que cada local tiene una oferta de más de 50.000 productos distintos, tanto nacionales como importados, los que se distinguen por su calidad y sus buenos precios.



La empresa creada por capitales germano-chilenos, fue fundada en el año 1993 en la Argentina, y en 1994 en Chile. Se instaló en el mercado argentino porque detectó que no existía una propuesta que respondiera a las expectativas y necesidades de los clientes de manera integral. El objetivo fue cubrir una demanda que no estaba satisfecha: antes, el consumidor tenía que recorrer por lo menos 8 locales para encontrar la misma variedad. Con la llegada de la empresa se estableció un concepto inédito de compra, por el sistema de autoservicio y por el hecho de que todo lo necesario para la casa se encuentra en un mismo lugar, lo que significa ahorro de tiempo, tranquilidad y comodidad para el consumidor

En Argentina, emplea actualmente a más de 4.000 personas, aumentando este número por ser una compañía en expansión.



Easy y sus vendedores ofrecen asesoramiento sobre los productos, su utilización y aplicación en sus diferentes ámbitos, para un público que comprende tanto a particulares como a profesionales y a técnicos de la construcción y de la decoración.

Local

Av. O Higgins 3853, Barrio Jardín - Camino San Carlos, Córdoba, Argentina

<https://goo.gl/maps/DrBwagop4Scd2epCA>

Necesidad del Sistema de información

Como equipo del área de sistemas consideramos que es de vital importancia mantener una comunicación constante con las demás áreas y con el objetivo de relevar la situación actual de cada una se diseñó una breve encuesta para la recolección de dicha información.

La encuesta puede ser encontrada en la siguiente dirección web:

<https://sistemas-easy.netlify.app/>

Tras evaluar los resultados de la encuesta se detecta que no existe un sistema eficiente de gestión de incidentes (como por ejemplo la reposición de un equipo informático, la derivación de pedidos a las distintas áreas) que responda a las solicitudes de los

usuarios internos de la empresa. Actualmente los usuarios se dirigen a una planilla compartida en Google Drive y registran pedidos y necesidades hacia otras áreas, lo que provoca un seguimiento ineficiente de los mismos.

La presente planilla es accesible para una gran cantidad de empleados, lo que la hace propensa a una alta manipulación de los datos, derivando en pérdidas accidentales de información y en la dificultad para hacer un seguimiento de los estados de las distintas incidencias en ella registradas.

Esta creciente desorganización de la información dificulta la generación de informes estadísticos concernientes a la eficiencia en la resolución de incidencias y la posterior evaluación de conformidad del usuario con la solución brindada.

Debido a esto, la propuesta que ofrecemos es la desarrollada a continuación.

Objetivo

Proveer un sistema para brindar información que facilite la interacción de todas las áreas de la empresa a través de una única interfaz, con distintos roles , para obtener mayor orden en la gestión de información, permitiendo gestionar y resolver solicitudes e incidentes de acuerdo con su prioridad, dando la posibilidad de asignar a los responsables y haciendo seguimiento al estado de la resolución de la cual se van a obtener datos sobre la satisfacción/evaluación de cada ticket ingresado para posteriormente presentar reportes estadísticos.

Alcances

- Emitir y recepcionar tickets de las distintas áreas de la empresa.
- Redireccionar tickets recibidos al área encargada de solucionarlos
- Proveer un sistema de seguimiento de estados del ticket.
- Reportar la resolución al momento de cerrar un ticket.
- Proveer un sistema de evaluación de conformidad con la solución brindada a cada ticket.
- Generar reportes estadísticos con información de conformidad en las resoluciones.
- Gestionar roles de los usuarios del sistema (Altas, Bajas, Modificaciones).

Requerimientos

Gestor de tickets

- Registrar tickets.
- Modificar tickets.
- Finalizar tickets.
- Distribuir de forma automática y equitativa entre los distintos usuarios del área.
- Consultar información de los tickets emitidos.

Gestor de Calidad

- Gestionar encuestas de satisfacción.
- Gestionar estadísticas de las encuestas realizadas.
- Emitir reportes con la información de los tickets.

Gestor de administración

- Alta de roles de usuario.
- Modificación de roles de usuario.
- Baja de roles de usuario.

Simulación registración de tickets

Carga de un ticket

The screenshot shows a web browser window with a browser bar at the top. The page title is "Easy Ticket Report". On the right side, there is a placeholder for a logo labeled "Logo".

The main content area is divided into two sections:

Registro de ticket

This section contains a form for registering a ticket. The fields are:

- Fecha ticket: 13 May 2013 (dropdown menu)
- Ingrese su legajo: legajo (text input)
- Area origen: Seleccione un area (dropdown menu)
- Area destino: Seleccione un area (dropdown menu)
- Tipo de soporte: ☐ Software, ☒ Hardware, ☐ Exposición
- Descripcion ticket: Text area
- Prioridad: ☐ Alta, ☒ Media, ☐ Baja

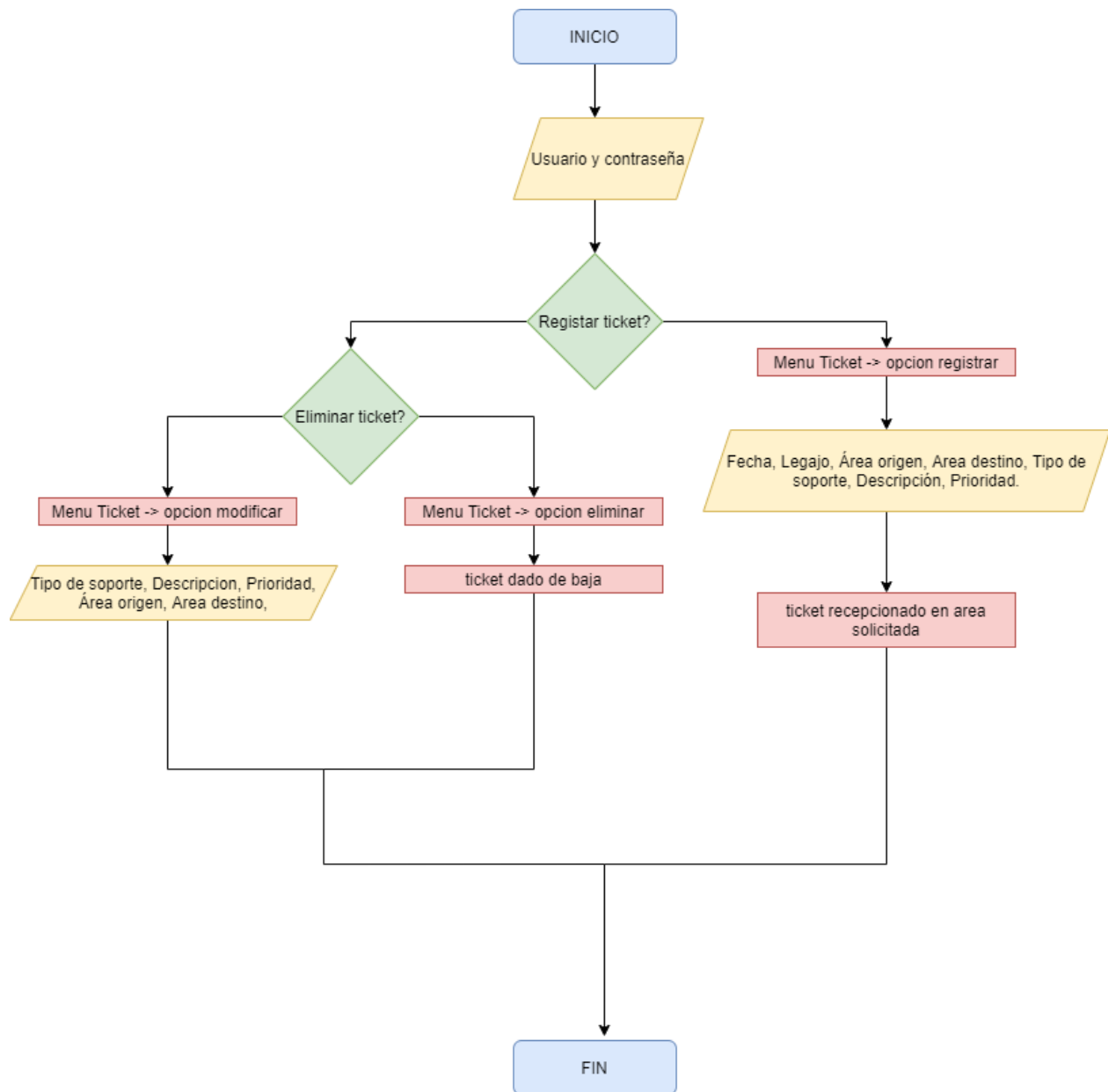
At the bottom of the form are two buttons: "Registrar" and "Cancelar".

Tickets stats

This section displays three charts:

- A calendar for May 2013 showing the number of tickets per day. The calendar is titled "13 May 2013" and "May 2013". The days of the week are Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, Sat, Sun. The numbers in the calendar are: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.
- A donut chart showing the distribution of tickets by type (Software, Hardware, Exposición).
- A bar chart showing the number of tickets per day for each type of support (Software, Hardware, Exposición).
- A line chart showing the number of tickets per day for each type of support (Software, Hardware, Exposición).

Diagrama de proceso de carga, modificación y eliminación de tickets



Product Backlog

El product backlog (o pila de producto) es un listado de todas las tareas que se pretenden hacer durante el desarrollo de un proyecto. Todas las tareas deben listarse en el product backlog, para que estén visibles ante todo el equipo y se pueda tener una visión panorámica de todo lo que se espera realizar. Es una lista de características que han sido priorizadas, y contiene descripciones breves sobre todo lo que se desea para el producto que se va a desarrollar.

PRODUCT BACKLOG							
EPICA	ID	COMO, QUIERO y PARA	PRIORIDAD	DESCRIPCION	VALOR ESTIMADO	TIEMPO ESTIMADO (min)	SPRINT
Ticket	1	Como usuario quiero registrar un ticket para cargar un nuevo soporte.	Muy Alta	Registrar ticket	100	240	1
	2	Como usuario quiero finalizar un ticket para cerrar un soporte solucionado.	Muy Alta	Finalizar ticket	100	240	1
	3	Como usuario quiero modificar un ticket para actualizar la informacion del soporte solicitado.	Alta	Modificar ticket	80	120	2
	4	Como usuario quiero que el sistema asigne automáticamente los tickets para distribuir de manera equitativa entre los integrantes del equipo.	Alta	Distribuir de forma automática y equitativa la cola de tickets.	80	240	2
	5	Como usuario quiero consultar la información de los tickets para comprender la solicitud del soporte.	Alta	Consultar información de los tickets emitidos.	70	160	2
Administracion	6	Como usuario administrador quiero generar altas de roles para asignarle un perfil a un integrante del equipo.	Media	Alta de roles de usuario.	60	200	3
	7	Como usuario administrador quiero modificar los roles a los integrantes del equipo para mantener actualizados los perfiles.	Media	Modificación de roles de usuario.	60	120	3
	8	Como usuario administrador quiero dar de baja roles a los integrantes del equipo para mantener actualizados los perfiles.	Media	Baja de roles de usuario.	50	60	3
Calidad	9	Como usuario administrador quiero gestionar las encuestas de satisfacción para evaluar la calidad de servicio de los integrantes del equipo.	Baja	Gestionar encuestas de satisfacción.	40	480	4
	10	Como usuario administrador quiero emitir reportes con la informacion de tickets para invidualizar por tipo de pedido.	Baja	Emitir reportes con la información de los tickets.	30	480	4
	11	Como usuario administrador quiero generar estadísticas para crear un tablero en power BI y compartir las metricas con los integrantes del equipo.	Baja	Gestionar estadísticas de las encuestas realizadas.	30	480	4

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AKtNDvsoy5sl0TTKuGzjPYn7_BRJp57FvfhjgGFb2Y/edit#gid=0

Acta de constitución

PROJECT CHART

EASY TICKET REPORTER

Fecha: 05 de Septiembre 2020

Acuerdo constitutivo.

En el día de la fecha se constituye el equipo **Gargoyles Team** para la gestión integral del proyecto que se describe a continuación.

Justificación y descripción

El sistema se plantea luego de un análisis metodico de las necesidades de EASY.
Proveer un sistema para brindar información que facilite la interacción de todas las áreas de la empresa a través de una única interfaz, con distintos roles, para obtener mayor orden en la gestión de información, permitiendo gestionar y resolver solicitudes e incidentes de acuerdo con su prioridad, dando la posibilidad de asignar a los responsables y haciendo seguimiento al estado de la resolución de la cual se van a obtener datos sobre la satisfacción/evaluación de cada ticket ingresado para posteriormente presentar reportes estadísticos.

Objetivos

Emitir y recepcionar tickets de las distintas áreas de la empresa.
Redireccionar tickets recibidos al área encargada de solucionarlos.
Proveer un sistema de seguimiento de estados de tickets.
Reportar la resolución al momento de cerrar un ticket.
Evaluación de conformidad con la solución brindada en cada ticket.
Generar reportes estadísticos con información de conformidad en las resoluciones.
Gestionar roles de los usuarios del sistema (Alta, Baja, Modificaciones).

Riesgos				
Error en la distribucion de tickets.		Entrega tardia del producto final.		
Fallos en la estructura de datos.		Experiencia de usuario no agradable.		

Interesados				
Santoro Exequiel, Docente Metodologia de Sistemas.				
Garay Martin, Docente Metodologia de Sistemas.				

Equipo y roles				
Rol	Expertise	Apellido	Nombre	Legajo
Scrum Master	Tech Expert	Zucchiatti	Ezequiel	110818
Dev Team	BI Analist	Rodriguez	Fabian	110927
Dev Team	Software Engineer	Lazcano	Leonel	110943
Dev Team	Back End Expert	Correa	Emiliano	110947
Dev Team	Front End Expert	Romano	Lucas	111108
QA Team	Automation	Silvester	Alan	110946
UX/UI Team	Web Designer	Pino	Martin	110933

Itos	
Primer Entrega: 19/09/2020	Tercer Entrega: __/__/__
Segunda Entrega: __/__/__	

Conclusión

Para concluir esta primera etapa, hemos logrado, mediante el análisis de una situación problemática, detectar la necesidad de implementar un sistema de información que contemple las solicitudes de todas las áreas que conforman la empresa EASY. Destacamos la importancia de contar con un sistema de información dentro de la organización, para ayudar a la unificación de las comunicaciones entre áreas funcionales, y sustentar de datos necesarios para que puedan efectuar sus actividades y cumplir sus objetivos. Este documento contiene una propuesta de proyecto del GARGOYLES TEAM orientada a cubrir las necesidades identificadas.

Trabajando en equipo, hemos detectado las debilidades y fortalezas de cada integrante del grupo, los que nos ha llevado a definir roles en función de los conocimientos. Utilizando la metodología ágil, fortificamos las capacidades de un equipo colaborativo y multidisciplinario, mejorando la eficiencia y optimizando los tiempos en el desarrollo de todo este proyecto.

Bibliografía

- <https://ninjamock.com/>
- <https://www.easy.com.ar/webapp/wcs/stores/servlet/es/easyar>
- <https://app.diagrams.net/>
- <https://programacionymas.com/blog/scrum-product-backlog>