Universidad Don Bosco

LENGUAJE DE MARCADO Y ESTILO WEB

LME404 G06L

Facultad de Ingeniería



# PROYECTO FASE 1 EQUIPO COLOR GRIS

DOCENTE: DELMY AZUCENA MAJANO

### **INTEGRANTES:**

- 01 Rivera Menjívar, Roberto Mario (RM191538)
- 02 Sánchez Campos, Rolando Ezequiel (SC231259)
- 03 Fuentes Guardado, Diego Antonio (FG230381)
- 04 Ábrego Coto, Daniel Alejandro (AC230816)
- 05 Portillo Rivera, Cristian Daniel (PR231615)

## **INDICE**

# Contenido

Introducción	3
Mapa de sitio, el diseño UX/UI -> Mock Ups	4
Pantalla principal para PC	4
Pantalla principal para móvil	4
Inicio de sesión para PC	5
Inicio de sesión para móvil	5
Registrarse para PC	6
Registro para móvil	6
Lógica utilizada para la elaboración de la plataforma	7
Herramientas.	8
-Word:	8
-Mockplus	8
-Lucidchart	8
-Visual Studio Code	8
Presupuesto.	8

#### Introducción

En el presente proyecto estaremos desarrollando una herramienta muy importante en el mundo laboral y que la mayoría de las empresas nacionales como internacionales utilizan para la atención y soporte de sus clientes, la plataforma "**Help Desk**", un help desk es un equipo centralizado dentro de una empresa que atiende a empleados o clientes en masa, utilizando un producto de software para organizar las conversaciones.

Representa **el soporte técnico nivel 1**, etapa inicial de servicio, encargada de resolver problemas más simples y comunes, en nuestro proyecto la plataforma estará dirigida por una empresa de venta de productos informáticos, la plataforma help desk ayudara a proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos, productos y servicios de plataformas tecnológicas.



# Mapa de sitio, el diseño UX/UI -> Mock Ups

Pantalla principal para PC



Pantalla principal para móvil



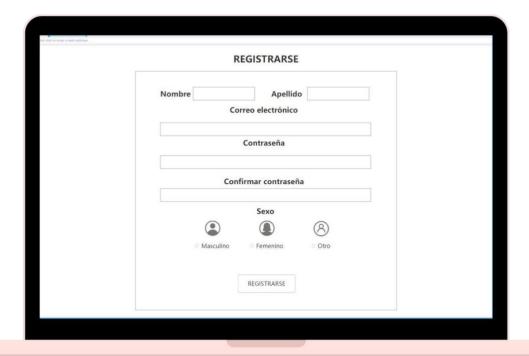
• Inicio de sesión para PC



Inicio de sesión para móvil



## • Registrarse para PC



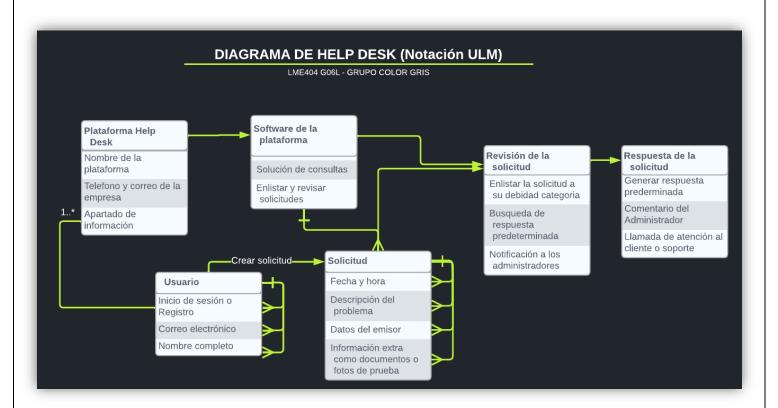
Registro para móvil



## Lógica utilizada para la elaboración de la plataforma

Principalmente la aplicación "Help Desk" tendrá una interfaz sencilla e intuitiva para que el usuario tenga una mejor comprensión de los campos a los que tiene que ingresar y completar con su respectiva información, al ingresar a la plataforma el usuario tendrá su primera interacción con el software que será ingresar su información personal para poder abordar un mejor registro a la hora de atender su consulta, en el proceso de la creación de una solicitud el usuario y la plataforma deben tener en cuenta algunos datos como la fecha y hora de la solicitud, la descripción del problema, datos complementarios del emisor e información extra como documentos o fotos para la evidencia de su inconveniente por el cual realiza la solicitud.

El software se encargará de la mayor parte de los procesos de la plataforma, por esta razón, es necesario que principalmente cumpla con las funciones básicas que se le asignen, en este caso es la solución de consultas y la capacidad de poder enlistar y revisar las solicitudes de cada uno de los usuarios, luego de eso el usuario solo tendrá que esperar la revisión y respuesta de la solicitud, en caso de ser una consulta que estar dentro de la base de datos de la plataforma recibirá un mensaje instantáneo generado automáticamente por la plataforma, de no ser así tendrá que esperar por la respuesta de uno de los administradores. La lógica de la aplicación esta esquematizado de la siguiente manera:



#### Herramientas.

**-Word:** Se utilizó esta herramienta para la realización del documento donde se lleva toda la información necesaria de la aplicación.



-Mockplus: Se utilizó para la creación de los mockplus diseñados sobre el archivo html.



**-Lucidchart:** Se utilizó para la creación del diagrama, donde se encuentra un resumen de lo que trata la aplicación.



-Visual Studio Code: Se utilizó para la realización de la página de html, en esta herramienta se creó una base que lleva lo básico de la aplicación.



#### Presupuesto.

El presupuesto para poder crear una página web está entre \$200 y \$1,000; todo dependerá desde que sitio se creará, ya que hay sitios que cobran desde \$10 a \$100 mensuales y hay otros que una licencia tiene el valor entre \$20 y \$200