Alejandro del Burgo Moya

DAM 23/24

Entrega Final

Gestor de incidencias multiplataforma



*Índice*

[1. Introducción 6](#_Toc1)

[2. Objetivos y campo de aplicación 7](#_Toc2)

[3. Descripción del trabajo 8](#_Toc3)

[4. Casos de uso 9](#_Toc4)

[4.1. CU01 Iniciar sesión 9](#_Toc5)

[4.2. CU02 Registrar usuario 9](#_Toc6)

[4.3. CU03 Crear incidencia 9](#_Toc7)

[4.4. CU04 Buscar incidencias 9](#_Toc8)

[4.5. CU05 Filtrar incidencias 9](#_Toc9)

[4.6. CU06 Modificar incidencias 9](#_Toc10)

[4.7. CU07 Buscar usuarios 9](#_Toc11)

[4.8. CU08 Filtrar usuarios 9](#_Toc12)

[4.9. CU09 Modificar usuarios 9](#_Toc13)

[4.10. CU10 Cambiar idioma 9](#_Toc14)

[4.11. CU11 Cambiar tema 9](#_Toc15)

[4.12. CU12 Gestionar envío de notificaciones por email 10](#_Toc16)

[5. Prototipado 10](#_Toc17)

[5.1. Android 10](#_Toc18)

[5.1.1. Vista1 10](#_Toc19)

[5.1.2. Vista2 10](#_Toc20)

[5.2. Windows 10](#_Toc21)

[5.2.1. Vista1 10](#_Toc22)

[5.2.2. Vista2 10](#_Toc23)

[6. Diseño BBDD 10](#_Toc24)

[6.1. Esquema 10](#_Toc25)

[7. Desarrollo empresarial 10](#_Toc26)

[7.1. Actividad 1 10](#_Toc27)

[7.1.1. Quién eres como empresario 10](#_Toc28)

[7.1.2. Curriculum vitae 10](#_Toc29)

[7.2. Actividad 2 10](#_Toc30)

[7.2.1. Idea de negocio 10](#_Toc31)

[7.2.2. Propuesta de valor 10](#_Toc32)

[7.3. Actividad 3 11](#_Toc33)

[7.3.1. Macroentorno 11](#_Toc34)

[7.3.2. Microentorno 11](#_Toc35)

[7.3.3. Análisis DAFO 11](#_Toc36)

[7.3.4. Estrategia CAME 11](#_Toc37)

[7.4. Actividad 4 11](#_Toc38)

[7.4.1. Logotipo 11](#_Toc39)

[7.4.2. Localización 11](#_Toc40)

[7.4.3. Misión 11](#_Toc41)

[7.4.4. Visión 11](#_Toc42)

[7.4.5. Valores 11](#_Toc43)

[7.4.6. Responsabilidad Social Corporativa 11](#_Toc44)

[7.5. Actividad 5 11](#_Toc45)

[7.5.1. Descripción del producto 11](#_Toc46)

[7.6. Actividad 6 11](#_Toc47)

[7.6.1. Organigrama de la empresa 11](#_Toc48)

[7.6.2. Profesiograma 11](#_Toc49)

[7.6.3. Tabla de coste de personal 11](#_Toc50)

[7.7. Actividad 7 11](#_Toc51)

[7.7.1. Tareas para crear el producto 11](#_Toc52)

[7.7.2. Tareas para mantener el producto 12](#_Toc53)

[7.7.3. Material y herramientas 12](#_Toc54)

[7.7.4. Características del proveedor idóneo 12](#_Toc55)

[7.7.5. Costes fijos y variables 12](#_Toc56)

[7.7.6. Precio del producto 12](#_Toc57)

[7.8. Actividad 8 12](#_Toc58)

[7.8.1. Plan de inversiones y gastos 12](#_Toc59)

[7.8.2. Plan de financiación 12](#_Toc60)

[7.9. Actividad 9 12](#_Toc61)

[7.9.1. Forma jurídica 12](#_Toc62)

[7.9.2. Trámites de constitución 12](#_Toc63)

[7.10. Actividad 11 12](#_Toc64)

[7.10.1. Plan de tesorería 12](#_Toc65)

[7.10.2. Cuenta de perdidas y ganancias 12](#_Toc66)

[7.10.3. Balance previsional de situación 12](#_Toc67)

[7.10.4. Ratios 12](#_Toc68)

[7.11. Actividad 12 12](#_Toc69)

[7.11.1. Impuestos a los que está sujeto mi negocio 12](#_Toc70)

[7.11.2. Documento que utilizaría mi empresa 12](#_Toc71)

[8. Bibliografía y webgrafía 12](#_Toc72)

[9. Repositorio de Github 13](#_Toc73)

# Introducción

El gestor de incidencias es una herramienta fundamental en el entorno laboral. Su objetivo principal es facilitar la atención y resolución de problemas que puedan surgir con el equipo o las instalaciones del lugar de trabajo. A través de esta herramienta, los empleados pueden reportar cualquier inconveniente, desde fallos en el hardware hasta problemas con el software o incluso situaciones relacionadas con la infraestructura física.

El proceso de gestión de incidencias comienza cuando un empleado detecta un problema. Puede ser algo tan simple como una impresora que no funciona correctamente o algo más complejo, como una caída del sistema. En cualquier caso, el empleado debe registrar la incidencia en el sistema. Esto implica proporcionar detalles específicos sobre el problema, como la descripción del error, la ubicación y la fecha en que ocurrió.

Una vez registrada la incidencia, el gestor de incidencias asigna un nivel de prioridad. Esto ayuda a los equipos de soporte a determinar qué problemas deben abordarse primero. Por ejemplo, una interrupción completa del sistema tendría una prioridad alta, mientras que un problema menor podría esperar un poco más.

El siguiente paso es asignar la incidencia al equipo o persona responsable de su resolución. Esto garantiza que el problema se aborde de manera eficiente y que no se pierda en el proceso. El equipo de soporte trabaja en la solución, documentando cada paso y manteniendo al empleado informado sobre el progreso.

Una vez que se resuelve la incidencia, se cierra en el sistema. Es importante hacer un seguimiento para asegurarse de que el problema no vuelva a ocurrir y, si es necesario, implementar medidas preventivas.

En resumen, el gestor de incidencias es una herramienta esencial para mantener la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo. Facilita la comunicación entre los empleados y el equipo de soporte, garantizando que los problemas se resuelvan de manera oportuna y eficaz.

# Objetivos y campo de aplicación

La gestión de incidencias es un componente esencial en cualquier aplicación o sistema. Su objetivo principal es permitir a los usuarios registrar, rastrear y resolver problemas o interrupciones que puedan surgir durante el uso. A continuación, se describen los principales aspectos de la gestión de incidencias:

* Registro de incidencias
  + Los usuarios pueden crear nuevas incidencias en la aplicación. Para ello, proporcionan detalles como la descripción general del problema, la prioridad y la categoría a la que pertenece la incidencia.
  + Cada incidencia se registra con un código único para facilitar su seguimiento y referencia.
* Priorización y categorización
  + La aplicación permite asignar diferentes niveles de prioridad a las incidencias según su impacto en el funcionamiento del sistema. Por ejemplo, una interrupción completa del servicio tendría una prioridad alta, mientras que un problema menor podría tener una prioridad baja.
  + Las categorías ayudan a organizar y filtrar las incidencias. Algunas categorías comunes pueden incluir “Hardware”, “Software”, “Red” o “Infraestructura”.
* Seguimiento
  + Los usuarios pueden consultar el estado actual de cada incidencia. Esto les permite saber si el problema está en proceso de resolución o si ya se ha solucionado.
  + El seguimiento también implica mantener a los usuarios informados sobre los avances y proporcionar actualizaciones periódicas hasta que la incidencia se cierre por completo.

En resumen, la gestión de incidencias es fundamental para garantizar un funcionamiento eficiente y confiable de las aplicaciones y sistemas. Facilita la comunicación entre los usuarios y los equipos de soporte, asegurando que los problemas se aborden de manera oportuna y efectiva.

# Descripción del trabajo

La aplicación se desarrollará en dos versiones: una para Android y otra para Windows. Ambas versiones tendrán funcionalidades idénticas, lo que garantiza una experiencia uniforme para los usuarios en ambas plataformas.

A continuación, se describen las características clave de la aplicación:

* Registro de incidencias:
  + Cualquier usuario podrá crear incidencias de manera sencilla. Al registrar una incidencia, el usuario proporcionará detalles como la descripción del problema, la prioridad y la categoría a la que pertenece.
  + Las incidencias se asignarán automáticamente a los técnicos de la empresa u organización para su resolución.
* Visualización de incidencias:
  + La aplicación mostrará todas las incidencias creadas a todos los usuarios. Esto permite una mayor transparencia y colaboración en la gestión de problemas.
  + Los usuarios podrán consultar el estado actual de cada incidencia y ver los detalles relevantes.
* Notificaciones por correo:
  + La aplicación enviará notificaciones por correo electrónico en tres momentos clave:
    - Creación de una incidencia: Cuando un usuario registra una nueva incidencia, se enviará una notificación al equipo de soporte.
    - Asignación de una incidencia: Cuando un técnico recibe una incidencia, se notificará al usuario que la reportó.
    - Resolución de una incidencia: Una vez que se soluciona una incidencia, se enviará una notificación al usuario original.
  + Los usuarios podrán personalizar estas notificaciones o desactivarlas según sus preferencias.

En resumen, la aplicación proporcionará una plataforma eficiente para gestionar incidencias, asegurando una comunicación fluida entre usuarios, técnicos y la organización en general.

# Casos de uso

## CU01 Iniciar sesión

## CU02 Registrar usuario

## CU03 Crear incidencia

## CU04 Buscar incidencias

## CU05 Filtrar incidencias

## CU06 Modificar incidencias

## CU07 Buscar usuarios

## CU08 Filtrar usuarios

## CU09 Modificar usuarios

## CU10 Cambiar idioma

## CU11 Cambiar tema

## CU12 Gestionar envío de notificaciones por email

# Prototipado

## Android

### Vista1

### Vista2

## Windows

### Vista1

### Vista2

# Diseño BBDD

## Esquema

# Desarrollo empresarial

## Actividad 1

### Quién eres como empresario

### Curriculum vitae

## Actividad 2

### Idea de negocio

### Propuesta de valor

## Actividad 3

### Macroentorno

### Microentorno

### Análisis DAFO

### Estrategia CAME

## Actividad 4

### Logotipo

### Localización

### Misión

### Visión

### Valores

### Responsabilidad Social Corporativa

## Actividad 5

### Descripción del producto

## Actividad 6

### Organigrama de la empresa

### Profesiograma

### Tabla de coste de personal

## Actividad 7

### Tareas para crear el producto

### Tareas para mantener el producto

### Material y herramientas

### Características del proveedor idóneo

### Costes fijos y variables

### Precio del producto

## Actividad 8

### Plan de inversiones y gastos

### Plan de financiación

## Actividad 9

### Forma jurídica

### Trámites de constitución

## Actividad 11

### Plan de tesorería

### Cuenta de perdidas y ganancias

### Balance previsional de situación

### Ratios

## Actividad 12

### Impuestos a los que está sujeto mi negocio

### Documento que utilizaría mi empresa

# Bibliografía y webgrafía

# Repositorio de Github

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.