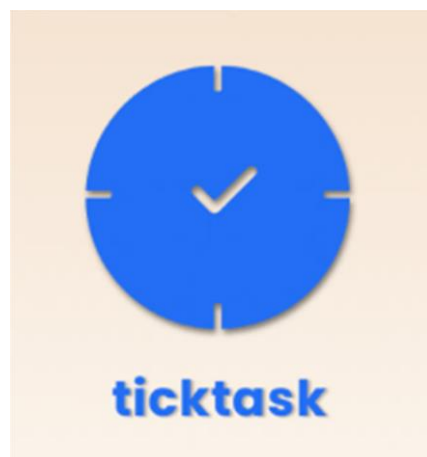


# TICKTASK



## ANTEPROYECTO

ADALBERTO BALTAZAR MARTINEZ CARRILLO  
ALFREDO DE LOS RIOS CARRIZO  
JON IRACHETA

# ¿Por qué?

En la actualidad cada vez hay más empresas, a medida van creciendo tanto con empleados como clientes, y esto requiere a llevar un mayor control ya sea con incidencias, pedidos, contratación, inventarios y llevar un control con cualquier material de oficina o de la empresa.

Dentro de cada empresa hay departamentos ya sea RRHH, informática, departamento de compras, un departamento jurídico...etc. Cualquier empleado puede tener dudas para realizar alguna consulta o realizar tareas, para esto se debe de seguir un procedimiento.

Por ejemplo, si un empleado tiene consultas sobre su nomina deberá a acudir a alguien del departamento de RRHH si contamos la carga de trabajo que tiene dicho departamento no nos podrán atender en el momento, se podría decir que para que puedan atendernos tendrán que decimos su disponibilidad. Ahí entraría nuestra aplicación un sistema de Ticketing para poder llevar un seguimiento tanto del empleado como la persona o el departamento resolutor. E indicar cuando se ha hecho dicho ticket o tarea, la persona, el departamento, a quien va dirigido cuánto tiempo lleva de espera o en cuanto tiempo se ha tardado en resolverla...etc.

Es importante llevar un seguimiento para poder llevar a cabo un informe sobre la efectividad del departamento y empleado y así poder corregir fallos y mejorar

¿Qué y cómo se va a desarrollar?



Bienvenido

Usuario

Contraseña

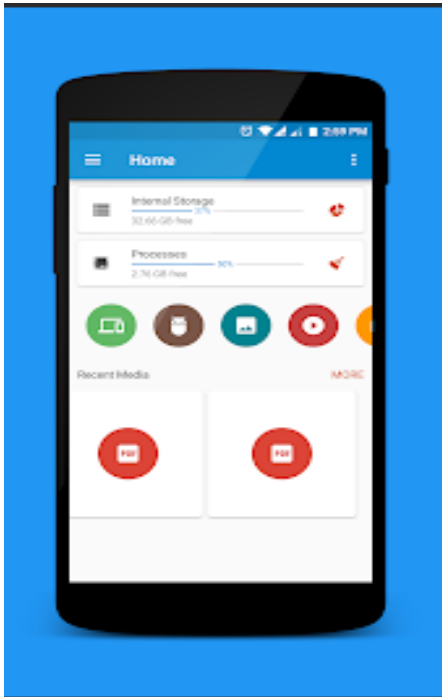
Login

¿Perdiste tu contraseña?

¿No tienes Cuenta? Regístrate

Como cualquier aplicación, es necesario tener un sistema de registro para acceder a la aplicación o poder darse de alta en la base de datos si no se está registrado

## Firestore Realtime Database:

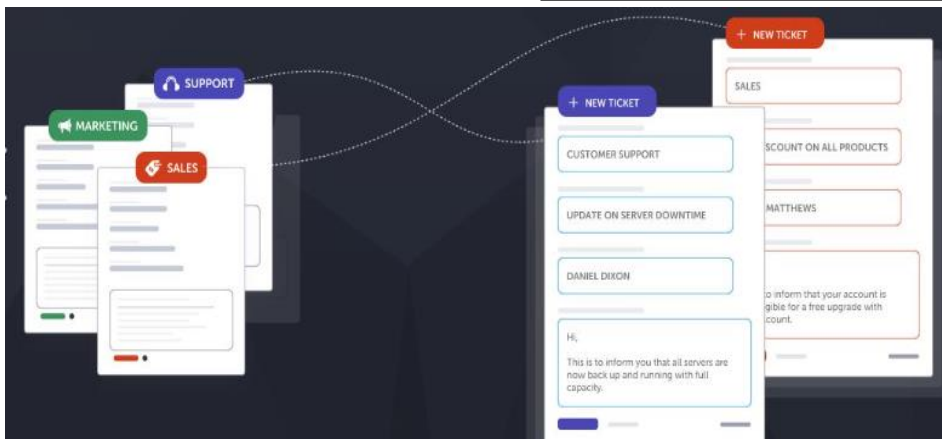



























La pantalla principal constará de una serie de opciones en las que se tendrá que elegir el departamento del que corresponde y toda información de los empleados y tareas a realizar.

y unas de las opciones para poder hacer solicitudes a otras personas y departamentos

Se abrirá a continuación una serie de formulario a rellenar con toda nuestra información nombre, número de teléfono, y la indicación a quien va dirigido y al departamento resolutor.

Una vez hecho la solicitud aparcería dicha tarea con la información necesaria para llevar un seguimiento al realizarla.



#		Date ▾	Last Reply	Flagged	Delete	Code Subject	Customer	Priority	Status	Assigned To
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User
1		27.05.2014 13:35:04	27.05.2014 13:35:53			PRE-ZY0671PHAN (2) RSTickets! Pro 	Demo User	low	open	Super User

¿Qué módulos formativos van a estar presentes en el trabajo?

Los módulos formativos utilizados en el trabajo a desarrollar serán:

**Programación:** Se utilizará para realizar toda la implementación de la aplicación.

**Bases de datos:**

Se necesita esta asignatura para poder modelar y gestionar la base de datos en la que se basará la aplicación.

**Programación Multimedia y Dispositivos móviles:**

para poder realizar las interfaces de la aplicación y la programación de dichas funciones.

**Inglés Técnico:**

para poder realizar la documentación de nuestro programa

**Empresa e Iniciativa Emprendedora:**

Para realizar un estudio de mercado y tener información completa de la estructura empresarial. Y hacer más precisa la aplicación.

## Tecnologías y Herramientas utilizadas

**Las tecnologías para utilizar:** sería una de ellas para el desarrollo de la aplicación se utilizará Android Studio cuyo lenguaje a utilizar será Java.

**Control de versiones:** Para el control de versiones de tu código fuente, es recomendable utilizar herramientas como Git.

**Alojamiento de base de datos:** alojaremos la base de datos de nuestra aplicación en Firebase Realtime Database para la autenticación y sincronizar datos en tiempo real entre múltiples usuarios y dispositivos.

Para enfocarnos en el cliente consumiremos una API que contine la información necesaria a la hora de hacer una solicitud

**El servicio REST API** se desarrollará en Java utilizando el framework Spring-boot.

**Retrofit** cliente REST. Nos permitirá tratar las llamadas a la API como funciones Java, así definiremos solamente las URLs que queremos llamar y los tipos de petición y respuesta que esperamos.

Pará programar el servicio REST API y la aplicación utilizaremos el entorno de desarrollo de **Eclipse**.

# Bibliografía

<https://firebase.google.com/docs/firestore?hl=es-419> página oficial de Firebase

<https://developer.android.com/studio/intro?hl=es-419> Android Studio

## Referencias

Zendesk:

[https://www.zendesk.es/lp/nb-support?theme=ticketing&utm\\_source=google&utm\\_medium=Search-Paid&utm\\_network=g&utm\\_campaign=SE\\_AW\\_EM\\_ES\\_ES\\_N\\_Sup\\_NB\\_Core\\_Zeta\\_AI\\_H&matchtype=b&utm\\_term=ticketing&utm\\_content=604332016050&theme=&gclid=CjwKCAjwitShBhA6EiwAq3RqAyoGUpwsmH5jQCNranaoEliORhA7kjKPSr6AbkktCtf\\_GMzB--MhoC4vkQAvD\\_BwE&demoStep=personal](https://www.zendesk.es/lp/nb-support?theme=ticketing&utm_source=google&utm_medium=Search-Paid&utm_network=g&utm_campaign=SE_AW_EM_ES_ES_N_Sup_NB_Core_Zeta_AI_H&matchtype=b&utm_term=ticketing&utm_content=604332016050&theme=&gclid=CjwKCAjwitShBhA6EiwAq3RqAyoGUpwsmH5jQCNranaoEliORhA7kjKPSr6AbkktCtf_GMzB--MhoC4vkQAvD_BwE&demoStep=personal)

Jira

[https://www.atlassian.com/es/software/jira?&aceid=&adposition=&adgroup=143040486445&campaign=19324540046&creative=642122300836&device=c&keyword=jira&matchtype=e&network=g&placement=&ds\\_kids=p74597697432&ds\\_e=GOOGLE&ds\\_eid=700000001558501&ds\\_e1=GOOGLE&gclid=CjwKCAjwitShBhA6EiwAq3RqAz3-yFxmPkwN3D\\_fiqJOYFfM3RkQJ1Y6l894tAdgf9KuReSLkPolJR0CcOoQAvD\\_BwE&gclid=src=aw.ds](https://www.atlassian.com/es/software/jira?&aceid=&adposition=&adgroup=143040486445&campaign=19324540046&creative=642122300836&device=c&keyword=jira&matchtype=e&network=g&placement=&ds_kids=p74597697432&ds_e=GOOGLE&ds_eid=700000001558501&ds_e1=GOOGLE&gclid=CjwKCAjwitShBhA6EiwAq3RqAz3-yFxmPkwN3D_fiqJOYFfM3RkQJ1Y6l894tAdgf9KuReSLkPolJR0CcOoQAvD_BwE&gclid=src=aw.ds)