

PROYECTO “Herramienta HelpDesk”
TECNICATURA UNIVERSITARIA EN DESARROLLO WEB
LABORATORIO de PROGRAMACIÓN II

Tiempo de Desarrollo

Para el desarrollo del proyecto, el tiempo estimado es de 7 semanas.

El desarrollo de la aplicación deberá ser realizado en forma individual a excepción de las actividades de definición de requisitos, análisis y diseño del software que podrán ser realizadas en grupo.

Pautas de presentación

- La presentación funcional de la aplicación será individual, realizada en máquina y será evaluada por los responsables de la cátedra.
- El desarrollo de la aplicación será individual pudiendo realizar actividades grupales para las actividades previas a la codificación.
- Se deberán entregar los archivos fuentes de la aplicación desarrollada (fuentes y backup de la BD) en formato comprimido (.rar) junto con un informe en papel que incluya:
 - Listado de problemas surgidos durante el desarrollo; y para cada uno, indicar como se solucionó.
 - Aportes que el alumno considere importantes para anexar a la especificación, por ej.: pasos de instalación, aspectos de diseño de las interfaces, etc.

Recomendaciones

- Realizar un análisis del dominio de la aplicación y definir el alcance del proyecto.
- Evacuar todas las dudas respecto a los requerimientos funcionales en el comienzo del proyecto.
- Organizar de forma efectiva los archivos fuentes de la aplicación como así también la claridad del código escrito.

Especificación del problema

Aplicación web “HelpDesk”

Una empresa pequeña de servicios de la provincia necesita gestionar su servicio de “centro de ayuda”.

Tickets (solicitudes y/o reclamos) que se extravían, clientes frustrados o que se van; todo ello señala la necesidad de mejorar la solución. El problema es que quizá la situación económica de la empresa no permita gastar 20000 o 30000 pesos mensuales en un software de helpdesk.

Para ello la empresa ha decidido contratarnos para que desarrollemos un sistema de centro de ayuda que permita gestionar las solicitudes de servicio, incidentes y reclamos de sus clientes.

El objetivo de un gestor de tickets es tramitar y resolver dichas solicitudes e incidentes de acuerdo con su prioridad, asignando los responsables, rastreando y haciendo seguimiento al progreso de la resolución.

Si bien las funcionalidades de la aplicación no estarán limitadas, a continuación, se listan las principales funcionalidades que deberá contener la aplicación.

Funcionalidades (Requerimientos mínimos):

1.- Módulo de gestión y Autenticación de usuarios.

1.1 Gestión de Usuarios: Registro de Usuarios, modificación de datos del perfil, activación y desactivación de las cuentas.

1.2 Autenticación y Validación de Usuarios

2.- Módulo de gestión de áreas y equipos

2.1 Gestión de Areas y asignación de personas a esas áreas.

3.- Módulo de Tickets

3.1 Gestor de Tickets: Generación de tickets desde la solicitud del cliente hasta la resolución del mismo.

Sistema de gestión y Autenticación de usuarios

Se deben considerar 2 tipos de usuarios (roles):

1 Usuarios Clientes (Autenticados)

2 Usuarios de la Empresa (Autenticados)

El alumno deberá identificar la información necesaria para los diferentes tipos de usuarios.

Módulo de gestión de áreas y equipos

Este módulo debe gestionar las áreas de la empresa que estén vinculadas a la resolución de los pedidos, incidentes o reclamos de los clientes.

Cada Area se conforma por personas que trabajan en el área. La gestión de áreas debe permitir asignar y desasignar las personas (usuarios) involucradas.

Módulo de Tickets

La aplicación debe permitir un portal para que los clientes se registren y puedan realizar las solicitudes. La información de una solicitud involucra conocer: el cliente, fecha de la solicitud, tipo de solicitud (compra, reclamo, incidente, etc) y detalle de la solicitud.

Una vez entrada la solicitud el área de helpdesk (que tiene sus usuarios asignados), revisa la solicitud, asigna una prioridad (Alta, media, Baja) y la “envía” al área que determine que será la encargada de dar solución al pedido.

Si el área que la recibe no puede dar con la solución puede pasarla a otra área o terminar de dar un resultado (Favorable o No).

Esto significa que la solicitud puede pasar por un camino de áreas (pudiendo retornar a un área en la que ya estuvo) hasta que se resuelva.

Cada vez que una solicitud es pasada de un área a otra el usuario que pasa la solicitud debe cargar un detalle de la razón por la que pasa esa solicitud.

Si la solicitud es resuelta se deberá cargar el detalle de la resolución (que será vista por el cliente).

Cualquier usuario de la empresa de un área puede hacer los tratamientos de las solicitudes que se encuentran en el área pero es importante registrar en el pase o resolución quien fue el usuario que lo realizó.

Cuando una solicitud se resuelve es necesario informar el tipo de resultado (Resuelto o No Resuelto) y el detalle de la solución.

* Si una solicitud es pasada mas de 4 veces (sin contar el primer pase hecho por Helpdesk) entonces se deberá enviar una notificación con el detalle de esta solicitud al área de calidad.

** Si una solicitud lleva mas de 15 días sin resolverse se deberá enviar una notificación con el detalle de la solicitud al área de calidad.

*** Una solicitud de Alta prioridad no puede pasar mas de 36hs en un área sin que sea pasada a otra o sea resuelta. En tal caso deberá enviarse una notificación con el detalle de esta solicitud al área de calidad.

Módulo de seguimiento

Una vez que el cliente ingresa una solicitud al sistema, el sistema le retorna un número de ticket, el cual podrá ser usado por el cliente para hacer un seguimiento sobre la solicitud.

El cliente podrá ver cual fue el camino que siguió su solicitud, las fechas de los pases, el detalle de los movimientos y el resultado del mismo.

Todas las consideraciones no abordadas en este documento serán consensuadas por el equipo de la catedra.