

REQUISITOS FUNCIONALES

Estos requisitos describen las funciones, características y comportamientos específicos que debe tener el sistema para satisfacer las necesidades de la empresa. Cabe destacar que los requisitos están ordenados por prioridad en función de los objetivos.

Id.	Nombre	Descripción
Req-1	Mantener incidencias	El sistema ERP debe contar con un formulario para realizar el registro de incidencias por parte de los técnicos.
Req-2	Mantener niveles de soporte	El sistema ERP debe contar con un formulario para crear, eliminar, modificar y consultar los niveles de soporte que pueden ser contratados por los clientes.
Req-3	Mantener productos contratables	El sistema ERP debe contar con un formulario para crear, eliminar, modificar y consultar los productos contratables del ERP que pueden ser contratados por los clientes.
Req-4	Mantener técnicos	El sistema ERP debe contar con un formulario para crear, eliminar, modificar y consultar la disponibilidad de los técnicos de la empresa por parte de los mismos.
Req-5	Dar de alta incidencias	Una vez que el técnico cargue todos los datos obligatorios de la incidencia y confirme su acción, se deberán guardar en la base de datos del ERP.
Req-5.1	Validar incidencias	Una vez se finalice el registro de una incidencia en el ERP, se debe de comprobar que todos los campos informados, obligatorios o no, tengan un valor correcto para permitir guardar el registro, en caso contrario informará con un mensaje de error.
Req-5.2	Notificar incidencia	Cuando un técnico registre una incidencia en el ERP, se debe notificar al cliente su registro.
Req-5.3	Dar de alta líneas de incidencias	Cuando se registre una incidencia en el ERP, el sistema debe de permitir a los técnicos y supervisores cargar líneas de respuesta.
Req-5.4	Validar líneas de incidencia	Una vez se cargue una línea de incidencia en el ERP, se debe comprobar que todos los campos informados, obligatorios o no, tengan un valor correcto para permitir guardar el registro, en caso contrario informará con un mensaje.
Req-5.5	Notificar líneas de respuesta	Cuando un técnico registre una línea de incidencia en el ERP, se debe notificar al cliente su registro.
Req-6	Actualizar líneas de respuesta	Cuando se carguen nuevas líneas de respuesta en el ERP se deberán actualizar en la Web y a la inversa.
Req-7	Actualizar incidencias	Cuando se modifiquen datos de las incidencias registradas en el ERP se deberá actualizar en la Web y a la inversa.

Req-8	Asignar técnico a una incidencia	Una vez se registre una incidencia, se debe determinar qué técnico la gestiona (según criterio definido en el primer punto del objetivo “Automatización del flujo de trabajo”).
Req-9	Pantalla de consulta	Se debe permitir visualizar el estado y consultar las incidencias en curso en tiempo real.
Req-10	Cerrar incidencias	Se debe contar con un botón que ejecute el cierre de una incidencia. Cada vez que se resuelva una incidencia se procederá a su cierre.
Req-10.1	Notificar cierre de incidencias	Se debe notificar el cierre de incidencias tanto al cliente como al técnico que la ha resuelto.
Req-11	Reabrir incidencias	Se debe contar con un botón que ejecute la reapertura de una incidencia en caso de que un cliente lo considere necesario.
Req-11.1	Notificar reapertura incidencias	Se debe notificar la reapertura de incidencias tanto al cliente como al técnico que la había resuelto.
Req-12	Consultar KPI's	Desde el ERP, en la sección de KPI's, se debe posibilitar la consulta del rendimiento referido a la gestión de intervenciones mediante el uso de KPI's (definido en el objetivo “Control de tiempos y métricas de rendimiento”).
Req-13	Responder incidencias habituales	Se debe contar con un apartado de selección de opciones preformateadas para responder ante las incidencias más habituales con el envío de un PDF (definido en el cuarto punto del objetivo “Automatización del flujo de trabajo”).
Req-14	Envío de encuestas	Se debe enviar una encuesta de Google cuando se cierre una incidencia para valorar la satisfacción del cliente en cuanto al servicio proporcionado por el técnico asignado.
Req-15	Reporte de incidencias	Se debe permitir obtener un informe en formato PDF con un resumen de incidencias mediante un botón y unos filtros en concreto. De esta forma se podrá consultar información de determinadas incidencias.