

HelpDeskJee

helpdeskjee.com

# **Especificación de Requerimientos**

Desarrollo de un sistema Helpdesk para el registro y control de incidencias técnicas en el jurado electoral especial de Arequipa en elecciones congresales extraordinarias 2021.

# **Hoja de control**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Organización | Jurado Electoral Especial de Arequipa Perú | | |
| Proyecto | HelpDeskJee | | |
| Versión | 1.0 | **Fecha** | 0217/2021 |
| Revisión |  | **Aprobación** |  |

# 

# **Revisión**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | Firma | Fecha de revisión | Total de páginas |
| Jose Luis Caamal |  |  |  |

# 

# **Aprobación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | Firma | Fecha de aprobación | Total de páginas |
|  |  |  |  |

Tabla de contenido

[**Especificación de Requerimientos** 1](file:///D:\HelpDesk2021\ERS_HelpDesk2021.docx#_Toc64550039)

[**Hoja de control** 2](#_Toc64550040)

[**Revisión** 2](#_Toc64550041)

[**Aprobación** 2](#_Toc64550042)

[**1.** **Introducción** 4](#_Toc64550043)

[**1.1** **Propósito** 4](#_Toc64550044)

[**2.** **Descripción del producto** 5](#_Toc64550045)

[**2.1** **Perspectiva** 5](#_Toc64550046)

[**2.2** **Funciones** 6](#_Toc64550047)

# **Introducción**

El proceso de elicitación de requerimientos de software desempeña un papel fundamental para identificar las necesidades del cliente. A través de él, se permite un mejor entendimiento del problema o solución abordada, de manera que se organiza y estructura la información.

En este documento se encuentra la especificación de requerimientos completos del sistema ***HelpDeskJee***, partiendo de la definición de un requerimiento como aquella característica que debe tener el sistema o una restricción que debe satisfacer para que sea aceptado por el cliente. La especificación de los requerimientos y de las restricciones está escrita en términos que el cliente los pueda entender con la finalidad de que la comunicación entre el equipo de desarrollo y el cliente sea clara y constante.

El proceso de Especificación de Requerimientos se Basa en el modelo RUP.

## **Propósito**

El objetivo principal de este documento es plasmar de forma clara y concisa las necesidades del cliente en términos del sistema de software a desarrollar. La documentación de estos será guía para validar e inspeccionar la construcción del software en cada una de sus etapas, es decir este documento será utilizado como herramienta para la trazabilidad de requerimientos.

El documento está dirigido al cliente y al equipo de proyecto. Adicionalmente también puede ser usado por los usuarios finales de ***HelpDeskJee***, partiendo de la definición de un requerimiento como aquella característica que que necesiten definir nuevos requerimientos.

# **Descripción del producto**

El sistema ***HelpeDeskJee*** estará compuesto por un componente web que corresponde a un software de gestión de tickets, cuya finalidad es proporcionar una herramienta que permita el acceso a una cantidad ilimitada de solicitudes e incidentes de los clientes, provenientes desde diferentes canales, para ser gestionados a través de una única interfaz en donde se realiza el trámite y resolución de dichas solicitudes e incidentes de acuerdo con su prioridad, asignando los responsables, rastreando y haciendo seguimiento al progreso de la resolución.

El sistema estará diseñado para el equipo de atención de incidencias así cómo de usuarios finales que reportan las incidencias.

***HelpeDeskJee*** pretende solventar las siguientes áreas:

* Trazabilidad: manejo adecuado del volumen de solicitudes o incidentes a través de una base de datos completa, que permite priorizar y hacer seguimiento a cada actividad.
* Detección eficaz de fallas: categorización y métricas inteligentes que posibilitan la correlación entre problemas anteriores y su recurrencia que permite identificar los problemas rápidamente.
* Reducción de esfuerzo y costos: automatización del proceso de resolución de incidencias.
* Evitar reprocesos y omisiones: la asignación inteligente de tareas, automatizará la labor de distribuir los tickets entre los agentes, de acuerdo con criterios definidos. De esa manera, siempre habrá claridad sobre el responsable y evitará la duplicidad o la omisión de tareas.
* Trabajo en equipo e incremento de productividad: la comunicación fluida entre el equipo, generará procesos colaborativos y promoverá la orientación al logro con un objetivo común.
* Mejora de los tiempos de respuesta: el control constante, las notificaciones en conjunto con las funcionalidades de ***HelpDeskJee*** de tickets, generará una reducción en los tiempos de resolución.

## **Perspectiva**

En el presente documento se encuentra la información acerca de las características del producto de software, características de los usuarios, descripción de los requerimientos funcionales y no funcionales así como los casos de uso que describen la interacción de los usuarios con las funcionalidades del sistema.

## **Funciones**

***HelpDeskJee*** contará con las siguientes funcionalidades:

|  |
| --- |
| Usuario General |
| * Acceso de Usuarios * Ingresar al sistema. * Recuperar contraseña. * Dashboard de tickets (Seguimiento). * Consultar ticket generados * Manual de Usuario. * Buscar/Filtros tickets generados. * Editar Información de Perfil * Adjuntar Imágenes Foto Perfil (JPEG). * Gestión de Tickets * Eliminar Tickets. * Crear Tickets. * Términos y Condiciones * Visualizar los términos y condiciones de los usuarios. * Página de inicio * Inicio de sesión * FAQs * Consultar preguntas frecuentes registradas. * Consultar Menú de Ayuda. * Gestión de Comentarios * Editar comentarios * Crear Comentarios * Calificar Proyecto * Gestión de notificaciones por correo * Notificación de correo al crear ticket * Notificación de correo al crear comentarios * Notificación de correo al solicitar recuperar contraseña |

|  |
| --- |
| Usuario Administrador |
| * Acceso a Usuario. * Consulta de Usuarios registrados * Gestión de Tickets * Eliminar tickets. * Crear Tickets escalables con la información al usuario. * Editar Tickets * Sistema para realiza un seguimiento del proceso (Pendiente,   En Desarrollo,  Terminado,  Cancelado).   * Usuarios administrativos * Ingreso al sistema para administrativos * Recuperar contraseña para administrativos * Agregar usuario. * Consultar usuarios administrativos registrados. * Editar usuario. * Eliminar usuario. * Dashboard de administradores * Manejo de perfiles de usuarios * Enviar notificaciones de cambio de estatus. * Gestión de Categoría * Eliminar categoría * Editar categoría * Crear categoría * Gestión de Proyectos * Eliminar Proyectos * Editar Proyectos * Crear Proyectos * Gestión de Comentarios * Editar comentarios * Crear Comentarios * Eliminar Comentarios * Calificar Proyecto * Filtrar por Proyecto, Ticket y/o Calificación * Términos y Condiciones * Agregar información de los términos y condiciones. * Consultar los términos y condiciones registrado. * Editar términos y condiciones * Gestión de notificaciones por correo * Notificación de correo el estatus del ticket * Notificación de correo al recuperar contraseña      * FAQs/Ayuda à Preguntas frecuentes y Manual de Ayuda para la creación de tickets * Gestión de Reportes à Generación y descarga (Formato PDF) de historial de ticket |