

Logo empresa	Proceso Actividad Tarea	
Nombre empresa		
Producto	Documento de E.R. S	
Emitido por	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado:

2.2.1.1. Registrar Reporte

Descripción, entrada, proceso, salida, requerimientos no funcionales

Descripción

Su función consiste en registrar un Reporte nuevo en la base de datos. Para ello el usuario debe ingresar sus datos en un formulario el cual esta sincronizado con la BD.

Entrada

- ✓ Id del reporte
- ✓ Cedula
- ✓ Nombre
- ✓ Apellido
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono
- ✓ Email
- ✓ Mensaje
- ✓ Área
- ✓ Respuesta
- ✓ Atendido
- ✓ Id_Team

Proceso

Una vez haya accedido a esta utilidad del sistema se consulta el reporte previo del cliente en la BD. Una vez realizada se presenta en pantalla un mensaje de color en la consulta para conocer el estado del reporte

Cualquier error que se produzca durante el proceso debe ser notificado al usuario mediante un mensaje descriptivo en pantalla.

Salida

Un mensaje de confirmación es enviado por correo al cliente para informar que su reporte ha sido recibido y está siendo procesado

Logo empresa	Proceso Actividad Tarea	
Nombre empresa		
Producto	Documento de E.R. S	
Emitido por	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado:

✓ **Requerimientos específicos no funcionales**

Base de datos: El registro de los datos en la BD se debe realizar en un máximo de 2 segundos

Seguridad: una vez almacenados los datos estos serán encriptados por la BD

Los registros resultados de esta operación deben almacenarse en la BD utilizando mecanismos criptográficos pueden ser: MD5

2.2.1.2. Actualizar Registro

Introducción: esta funcionalidad permite actualizar los Registros de la BD del software de gestión de servicios e incidentes

Entrada

- ✓ Id reporte
- ✓ Mensaje
- ✓ Atendido

Proceso

Se procede a actualizar el reporte el software gestión de servicios e incidentes

- ✓ **Mensaje el reporte fue actualizado**
- ✓ **Envío de Mensaje a cliente sobre su reporte y su problema**

Requerimientos no funcionales

El proceso de actualización en el sistema no tardara mas de 2 segundos

2.2.1.3. Registrar Cliente

Descripción, entrada, proceso, salida, requerimientos no funcionales

Descripción

Logo empresa	Proceso	
Nombre empresa	Actividad	
Producto	Tarea	
Emitido por	Documento de E.R. S	
	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado:

Este proceso implica la creación de un registro nuevo para un cliente que desea adquirir un plan de servicio de internet Fast Air.

Entrada

- ✓ Id cliente
- ✓ Cedula
- ✓ Nombre
- ✓ Apellido
- ✓ Edad
- ✓ Barrio
- ✓ Teléfono
- ✓ Estado

Proceso

El cliente proporciona sus datos personales y detalles sobre el servicio a adquirir, el empleado encargado en la zona valida la información proporcionada por el cliente, se genera el registro donde se almacenan sus datos y su solicitud de servicio. Se confirma que su registro ha sido completado y se junta con detalles sobre los pasos a seguir.

Salida

Se confirma el registro mediante un correo electrónico, y se mantiene de manera segura los datos del cliente, y se registra el servicio de la venta.

Requerimientos funcionales

El registro se procesa en alrededor de 2 segundos, y el sistema dispone el registro de clientes para cualquier momento.

2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

Tener conocimientos básicos en informática

2.4. RESTRICCIONES

2.4.1. Políticas de la empresa

Logo empresa	Proceso Actividad Tarea	
Nombre empresa		
Producto	Documento de E.R. S	
Emitido por	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado:

Funcionalidad de La aplicación lunes a viernes en horas de oficina de 8:00 a.m a 12:00 M, de 1 a 6:00 p.m.

2.4.2. Limitaciones del hardware

Disco duro espacio 26 GB

RAM 4 GB

Tarjeta grafica o gráficos Integrados

2.4.4. Operaciones paralelas

No se contemplan

2.4.5. Funciones de auditoria

Para el calculo o condensación del IVA

2.4.6. Funciones de control

Generar reportes diarios

2.4.7. Lenguajes de programación

Mysql

Php

Html

2.4.8. Protocolos de comunicación

Los protocolos de comunicaciones entre los diferentes nodos de la infraestructura hardware de soporte serán los

Siguientes:

- HTTPS para conexiones con el servidor web.
- TCP/IP a nivel físico.
- Ethernet 802.3 a nivel eléctrico.

2.4.9. consideraciones de seguridad

- ✓ Para acceso al sistema aplicar claves robustas
- ✓ tokens

Logo empresa	Proceso Actividad Tarea	
Nombre empresa		
Producto	Documento de E.R. S	
Emitido por	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado:

2.4.10. Criticalidad de la aplicación

- ✓ máximo permite 1000 usuarios conectados a la vez

2.5. SUPOSICIONES Y DEPENDENCIAS

- ✓ contabilidad
- ✓ facturación
- ✓ ventas

2.6. REQUERIMIENTOS FUTUROS

- ✓ pagos

3. INTERFACES EXTERNAS

3.1.1 Interfaces de Usuario

Administrador, profesional, control

3.1.2 Interfaces Hardware

3.1.3 Interfaces Software

Aplicación orientada a la web

3.1.4 Interfaces de Comunicación

N/A

3.2. REQUERIMIENTOS DE RENDIMIENTO

- Número de usuarios conectados 200

3.3. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS:

3.3.1 Informe de reportes diario

3.3.2 Informe de captura de los reportes

Logo empresa	Proceso Actividad Tarea	
Nombre empresa		
Producto	Documento de E.R. S	
Emitido por	Ariel Llerena, Matías Fonseca, Steven Montenegro	Estado: