



PRESENTACIÓN

CENTRO EDUCATIVO:

Universidad Dominico Americano

MAESTRO:

Ángel Asencio Bautista Mendoza

MATERIA:

Ingeniería de servicios WEB II

GRUPO I:

Dahian González 2020-30-1-0039

Oliver García 2020-30-1-0028

Michael Castillo 2020-30-1-0026

Erick Hasbun 2020-30-1-0025

TRABAJO:

Desarrollo de Servicios Web y de Aplicaciones que utilizan estos Servicios

Desarrollo de Servicios Web y de Aplicaciones que utilizan estos Servicios

5.1. Definición del alcance del sistema que involucre la interacción con un servicio web.

El proyecto de Gestión de Incidencias es un proyecto el cual fue desarrollado para cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios que actualmente se quejan por la mala administración de los errores existentes dentro de la empresa y su tiempo de respuesta para su solución.

El proyecto contara con los módulos de mantenimiento, reportería y manejo de incidencias, de igual forma con requisitos no funcionales como lo son seguridad y alto rendimiento.

5.2. Análisis de las características a implementar

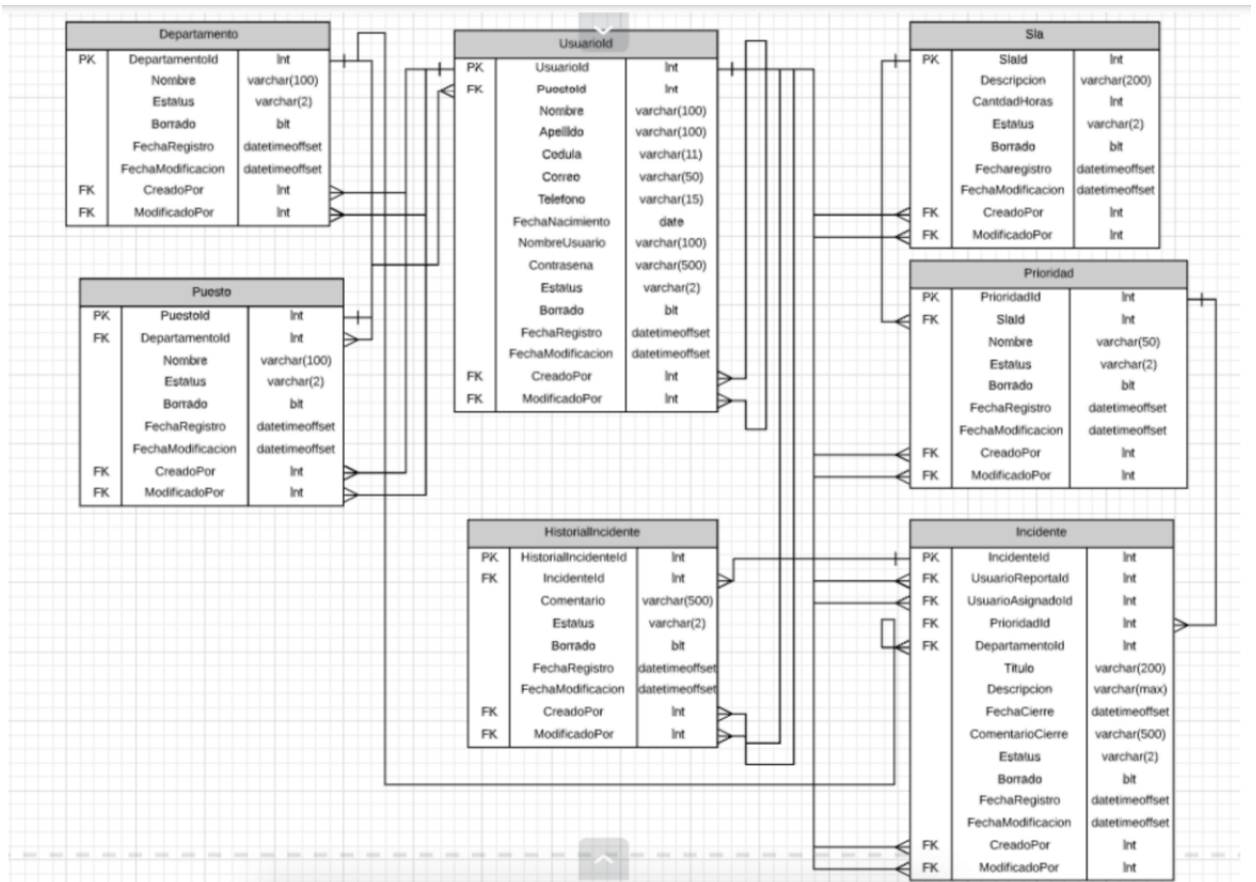
Las características a implementar en la aplicación contemplan los módulos de mantenimiento, reporteria, seguridad, escalabilidad y manejo de incidencias, a continuación, se detallan el análisis y requisitos propuestos para la aplicación:

Requerimiento	Detalle
1	Creacion de entidades y base de datos
2	Mantenimiento Administración de Departamentos
3	Mantenimiento Administración de Puestos
4	Mantenimiento Administración de Usuarios
5	Mantenimiento Administración de SLA
6	Mantenimiento Administración de Prioridad
7	Manejo de sesiones (perfiles, login, registro)
8	Manejo de incidentes
9	Solicitud de incidente
10	Ver mi historial de solicitudes
11	Asignar incidente
12	Ver todos los incidentes
13	Ver incidentes asignados a mi
14	Cerrar incidentes
15	Comentario de incidentes
16	Manejo de soft delete
17	Tracking de todas las acciones hechas por el usuario
18	Desarrollo de un servicio hecho con el protocolo REST
19	Consumo del servicio con un cliente
20	Estabilidad y escalabilidad del sistema, buena arquitectura.

5.3. Diseño de la base de datos y las interfaces de usuario

La base de datos del software de gestión de incidencias fue realizada en SQL Server, la misma hace uso de la normalización para la correcta creación de las entidades que se encontraran en la base de datos.

A continuación, se presenta el diagrama entidad-relación con el diseño de la base de datos:



Alguna de las pantallas e interfaces de usuarios que realizan la integración con el servicio creado son las siguientes:

1 - Departamentos

Nombre	Estatus	Modificar	Eliminar
Contabilidad	Activo	Modificar	Eliminar
Tecnologia	Activo	Modificar	Eliminar
Cuentas por Cobrar	Activo	Modificar	Eliminar
Marketing	Activo	Modificar	Eliminar
Inventario	Activo	Modificar	Eliminar

2 – Puestos

Departamento	Nombre	Estatus	Modificar	Eliminar
Contabilidad	Contable	Activo	Modificar	Eliminar
Tecnologia	Software Developer	Activo	Modificar	Eliminar
Cuentas por Cobrar	Cobrador	Activo	Modificar	Eliminar
Marketing	Community Manager	Activo	Modificar	Eliminar

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

3 – Usuarios

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

MÓDULOS

Departamentos

Puestos

Usuarios

SLA

Prioridad

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

Gestión de Usuarios

Usuarios

+ Agregar Usuario

Buscar Usuario:

Puesto	Nombre	Apellido	Cedula	Correo	Telefono	Fecha De Nacimiento	NombreUsuario	Contraseña
Software Developer	Dahian	Gonzalez	40240984581	dahiangonzalez14@gmail.com	8097141316	May 31, 2000	DahianGonzalez	DahianGonzalez
Cobrador	Luis	Perez	40189065432	luisperez@gmail.com	8490032124	Jun 15, 1993	LuisPerez	LuisPerez
Community Manager	Maria	Pena	40290874831	mariapena@gmail.com	8297893478	Nov 21, 1973	MariaPena	MariaPena
Contable	Jadel	Camacho	40290876591	jadelcamacho@gmail.com	8290098973	Jun 23, 1992	JadelCamacho	JadelCamacho
Software Developer	Michael	Castillo	40209874581	michaelcastillo@gmail.com	8097649834	Oct 26, 1997	MichaelCastillo	MichaelCastillo

4 – Sla

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

MÓDULOS

Departamentos

Puestos

Usuarios

SLA

Prioridad

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

Gestión de Sla

Sla

+ Agregar Sla

Buscar Sla:

Descripción	Cantidad Horas	Estatus	Modificar	Eliminar
Nivel 1	8	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 2	12	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 3	24	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 4	48	Activo	Modificar	Eliminar

5 – Prioridad

The screenshot shows the 'Gestión de Prioridad' (Priority Management) interface. On the left is a blue sidebar with the 'INCIDENTES' header and a menu for 'MANTENIMIENTO' (Administration) and 'GESTIÓN DE INCIDENTES' (Incident Management). The 'Gestión de Prioridad' section is active. The main content area has a title 'Gestión de Prioridad' and a sub-header 'Prioridad'. Below this is a '+ Agregar Prioridad' button and a search bar 'Buscar Prioridad:'. A table lists four priority levels, each with 'Modificar' and 'Eliminar' buttons.

Sla	Nombre	Estatus	Modificar	Eliminar
Nivel 1	Inmediata	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 2	Urgente	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 3	Moderado	Activo	Modificar	Eliminar
Nivel 4	Baja	Activo	Modificar	Eliminar

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

6 – Crear incidentes

The screenshot shows the 'Solicitud de Incidente' (Incident Request) interface. A modal window titled 'Crear Incidente' is open, allowing users to create a new incident. The modal contains fields for 'Prioridad' (Priority), 'Departamento' (Department), and 'Título' (Title), along with a larger 'Descripción' (Description) text area. 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons are at the bottom. The background shows the 'Solicitud de Incidente' form and a table of incident requests.

Usuario	Reportado	Departamento	Procedimiento	Comentarios	Estatus	Comentarios	Modificar
admin					Activo	Ver	Modificar
admin					Activo	Ver	Modificar
admin					Activo	Ver	Modificar

7 – Historial de solicitudes

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

admin

Mi Historial de Solicitudes

Histórico solicitudes

Exportar

Buscar Incidente:

Usuario Reporta	Usuario Asignado	Prioridad	Departamento	Título	Descripción	Fecha de Cierre	Comentario de Cierre	Estatus
admin	DahianGonzalez	Inmediata	Tecnologia	Error en la aplicacion de inventario	La aplicacion de manejo de inventario... Ver mas	Nov 26, 2022	Incidente completado satisfactoriamente	Inactivo

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

8 – Asignar incidentes

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

admin

Asignar Incidente

Asignación

Título incidente

Errores en los codigos de barra de productos

Usuario a asignar

Erick

Guardar

Limpiar

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

9 – Comentar incidentes

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

Comentar Incidente

Incidente

Título incidente

Errores en los codigos de barra de productos

Comentario

Los productos de la empresa Vinicola Del Norte tienen problemas en los codigos de barra.

Guardar

Limpiar

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

10 – Ver todos los incidentes

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

Ver Todos los Incidentes

Incidentes

Exportar

Buscar Incidente:

Usuario Reporta	Usuario Asignado	Prioridad	Departamento	Título	Descripción	Fecha de Cierre	Comentario de Cierre	Estatus
admin	DahianGonzalez	Inmediata	Tecnologia	Error en la aplicacion de inventario	La aplicacion de manejo de inventario... Ver mas	Nov 26, 2022	Incidente completado satisfactoriamente	Inactivo
admin	MariaPena	Urgente	Marketing	Problemas con diseño en campaña de publicidad	La campaña de marketing presenta in... Ver mas	No aplica	No aplica	Activo
admin	JadelCamacho	Moderado	Contabilidad	Error de	Problemas en los ajuste de cuentas, p...	No	No aplica	Activo

11 – Incidentes asignados a mi

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

JadelCamacho

Incidentes asignados a mi

Incidentes

Exportar

Buscar Incidente:

Usuario Reporta	Usuario Asignado	Prioridad	Departamento	Título	Descripción	Fecha de Cierre	Comentario de Cierre	Estatus
admin	JadelCamacho	Moderado	Contabilidad	Error de cheques sin fondos	Problemas en los ajuste de cuentas, p... Ver mas	No aplica	No aplica	Activo

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

12 – Cerrar incidentes

INCIDENTES

MANTENIMIENTO

Administración

GESTIÓN DE INCIDENTES

Incidentes

MANEJO DE INCIDENTES:

Solicitud de Incidente

Mi Historial de Solicitudes

Asignar Incidente

Comentar Incidente

Ver todos los Incidentes

Incidentes Asignados a Mi

Cerrar Incidentes

JadelCamacho

Cerrar Incidente

Incidente

Título incidente

Problemas con diseño en campaña de publicidad

Comentario Cierre

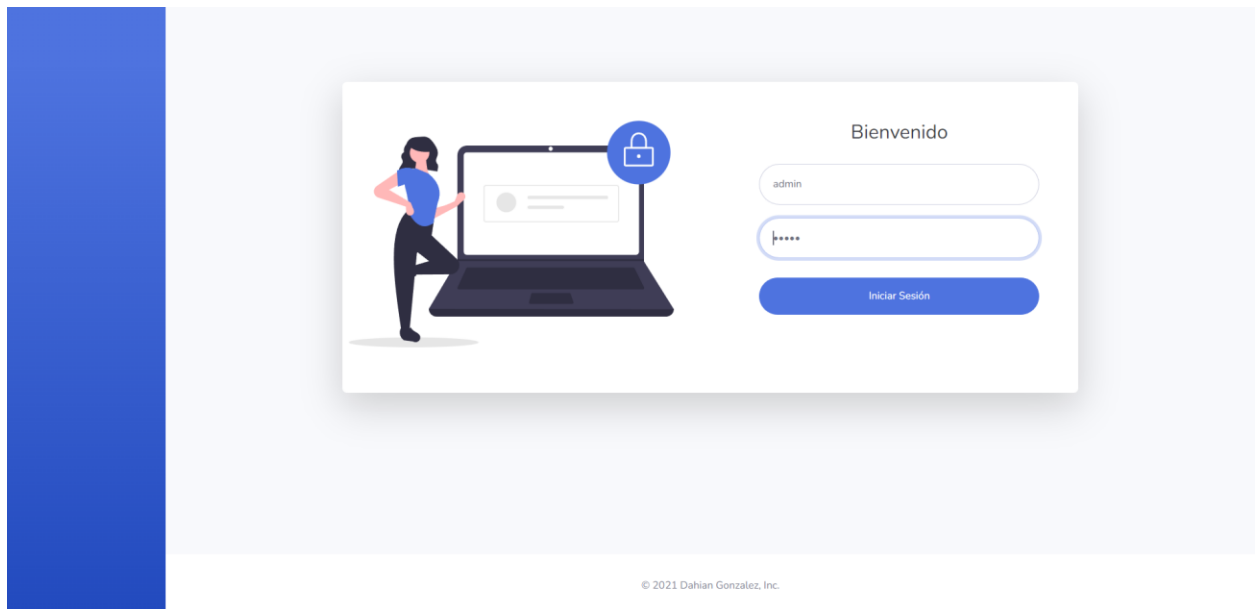
Completado satisfactoriamente.
Nuevo diseño realizado y corregido en la campaña de publicidad.

Guardar

Limpiar

© 2021 Dahian Gonzalez, Inc.

13 – Inicio de sesion



14 – Perfil de usuario y pantalla de bienvenida del sistema



5.4. Desarrollo del sistema

El sistema fue desarrollado bajo el protocolo REST haciendo uso de la tecnología de ASP.NET CORE, la misma tiene sus conexiones a la base de datos de incidentes creadas en SQL Server, también cuenta con modo de autenticación basados en Json Web Tokens.

El cliente del mismo fue desarrollado con el framework de javascript Angular.

El código de todo el proyecto pueden encontrarlo en el GitHub:

<https://github.com/DahianGonzalez14/IncidentesApp>

IncidentesApi EndPoints

The image displays the Swagger UI for the 'incidentes_api v1'. The interface is organized into sections for different API resources, each with a list of endpoints and their corresponding HTTP methods. The endpoints are color-coded: blue for GET, green for POST, orange for PUT, and red for DELETE.

incidentes_api v1 (OAS3)

Comentario

- GET /api/comentario
- GET /api/comentario/GetComentarioByIncidenteId
- POST /api/comentario/Create

Cuenta

- POST /api/cuenta/login

Departamento

- GET /api/departamento
- GET /api/departamento/DepartamentosActivos
- POST /api/departamento/Create

Incidente

- GET /api/incidente
- GET /api/incidente/GetIncidentesActivos
- GET /api/incidente/GetIncidentesSinAsignar
- GET /api/incidente/GetIncidentesAsignados
- GET /api/incidente/GetIncidentesAsignadoByUser
- GET /api/incidente/GetHistorialSolicitudesByUser
- POST /api/incidente/Create
- PUT /api/incidente/Edit
- DELETE /api/incidente/Delete
- PUT /api/incidente/AsignarIncidente
- PUT /api/incidente/CerrarIncidente