**TecnoFix Soporte**

Requerimientos del negocio

Situación actual

Muchas empresas pequeñas y medianas no tienen un sistema eficiente para gestionar sus requerimientos de soporte técnico informático. Los reportes de fallos se realizan de manera informal (whatsapp, llamadas, etc), lo que genera desorganización, falta de seguimiento y pérdida de información importante.

Este proyecto propone el desarrollo de una plataforma web para la empresa, dedicada a brindar servicios de soporte técnico. El sistema permitirá gestionar tickets de soporte, asignar técnicos, registrar intervenciones y mantener una base de datos de los dispositivos atendidos. (Propuesta)

Oportunidad del negocio:

Existe una clara necesidad del mercado PYME de herramientas accesibles para la gestión de soporte técnico. Actualmente, la mayoría de las empresas optan por las soluciones improvisadas o software costoso, que no se adapta a sus necesidades.

Oportunidades:

* Implementar una solución económica y personalizada.
* Mejorar la eficiencia operativa.
* Aumentar la satisfacción del cliente al brindar seguimiento transparente a sus incidentes.
* Facilitar la generación de informes para evaluar rendimiento y productividad

Riesgos:

* Competencia con soluciones más maduras en el mercado (Exigencia media, puede reducir el interés inicial)
* Resistencia al cambio por parte de usuarios no técnicos (Exigencia alta, puede demorar la adopción del sistema)
* Limitación presupuestaria para infraestructura (Exigencia media, podría requerir una solución en la nube gratuita o económica)

Visión de la solución

Funciones principales

1. Registro de clientes y sus equipos informáticos.
2. Creación y seguimiento de tickets de soporte.
3. Asignación automática o manual de técnicos según especialidad.
4. Registro detallado de las intervenciones realizadas.
5. Panel de control para supervisiones métricas de rendimiento.
6. Notificaciones por correo o Whatsapp al cliente sobre el estado del ticket,
7. Gestión de repuestos y seguimiento del stock.
8. Historial de soporte por cliente/equipo. economico-rentabilidad

Alcance y limitaciones

Alcance inicial

* Registro de clientes y técnicos.
* Creación y seguimiento de tickets de soporte.
* Panel de gestión de tickets.
* Notificaciones básicas por correo electrónico.
* Registro de intervenciones.

Limitaciones y exclusiones:

* No se incluirá en esta primera versión la facturación automática de servicios.
* No se integrará con sistemas de inventario.
* La interfaz será solo en idioma español.

Requerimientos

Requerimientos funcionales:

* El sistema deberá permitir crear tickets de soporte asociando cliente y equipo.
* El administrador podrá asignar tickets a técnicos manualmente.
* El técnico deberá registrar fecha, hora y acciones tomadas en cada intervención.
* El cliente podrá consultar el estado de su ticket con su número de seguimiento.
* El sistema deberá generar un informe semanal de tickets resueltos.

Requerimientos no funcionales:

* La aplicación deberá estar disponible al 99% mensual.
* El tiempo máximo de carga de cualquier página no deberá superar los 2 segundos.
* El sistema deberá ser responsive para acceso desde móviles.