Proyecto Sistema de Tickets

Capstone

***Fecha: 21/08/2024***

Integrantes:

Sebastián Vargas

Matias Leyton

Felipe Ojeda

Histórico de Revisiones

| Versión | Fecha | Descripción/cambio | Autor |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 04/09/2024 | Creación del documento | O. Felipe |
|  |  |  |  |

Información del Proyecto

| Organización | Duoc Uc |
| --- | --- |
| Sección | 004D |
| Proyecto (Nombre) | Sistema de tickets |
| Fecha de Inicio | 04/09/2024 |
| Fecha de Término |  |
| Docente | Guillermo Pinto Fuentes |

Integrantes

| Rut | Nombre | Correo |
| --- | --- | --- |
| **21162849-9** | **Sebastián Vargas** | **seb.vargas@duocuc.cl** |
| **19958295-K** | **Matias Leyton** | **ma.leytonf@duocuc.cl** |
| **20.818.494-6** | **Felipe Ojeda** | **fe.ojeda@duocuc.cl** |

## Índice

[**Índice 4**](#_heading=h.kzs1b62mvgvh)

[**Abstracto 5**](#_heading=h.hwyqjmh0c0js)

[**Descripción de proyecto APT 5**](#_heading=h.9xbhrtkmrcoc)

[**Relación del proyecto APT con las competencias del perfil de egreso. 5**](#_heading=h.y0bnyqd6oe5f)

[**Relación del proyecto con tus intereses profesionales. 6**](#_heading=h.ofs8c23qo7i3)

[**Argumento del por qué el proyecto es factible a realizarse dentro de la asignatura. 7**](#_heading=h.48v48kipq80r)

[**Conclusiones 8**](#_heading=h.h8595fsc3nhs)

[**Reflexiones 8**](#_heading=h.y0hqmx6hllp)

| Abstracto Este proyecto se trata del desarrollo de un sistema de tickets que busca mejorar la gestion y organizacion de incidentes en el departamento TI (tecnologia de informacion), agilizando el proceso de resolución de problemas, optimizando el tiempo de respuesta y permitiendo monitorear y evaluar la información relevante para la toma de decisiones. Este proyecto fue encargado por la empresa “Pumba” (queda aclarar que este es un nombre ficticio por motivos de confidencialidad) y por ende, este tiene un valor tangible al responder a una necesidad real de una empresa. A lo largo del desarrollo de este proyecto, se necesitará demostrar un dominio de diversas competencias necesarias para el perfil de egreso de la carrera, por estas razones este proyecto es adecuado para ser presentado como proyecto de título dentro de la asignatura de capstone Descripción de proyecto APT Crear/Mejorar un sistema de tickets (herramienta para gestionar solicitudes e incidentes de clientes de manera eficiente y organizada) para así agilizar el proceso de resolución de problemas en el departamento de TI , con el fin de poder medir el nivel de servicio del mismo y poder tener insights relevantes que ayudarán a aumentar la eficiencia del proceso relacionado al departamento TI. Este proyecto está justificado ya que fue encomendado por la empresa Pumba, cuyo nombre real no puede ser dado por motivos de confidencialidad, el hecho de que haya sido encomendado por una empresa ya le otorga un valor tangible al desarrollo de este proyecto, puesto que estamos resolviendo una necesidad con su desenvolvimiento. Relación del proyecto APT con las competencias del perfil de egreso. La realización del proyecto está fuertemente relacionada con varias competencias del perfil de egreso de nuestra carrera, dándonos la oportunidad de aplicar los conocimientos desarrollados a través de la carrera, en un entorno que podra facilitar el desarrollo de otras habilidades esenciales para el ambiente laboral, tales como:   1. realizar el reconocimiento y análisis de requerimientos del cliente para poder definir correctamente el alcance del proyecto 2. desarrollar software y páginas web que cumplan con los requerimientos del cliente 3. diseñar la arquitectura de software que cumpla con estándares de calidad y que comuniquen efectivamente como será la estructura del software, vista en diferentes e importantes ángulos del desarrollo de esta 4. modelar y programación de bases de datos para poder almacenar efectivamente la información relevante del cliente en relación al proyecto a desarrollar 5. la gestión de proyectos informáticos, la cual asegurara que el desempeño del proyecto propuesto sea eficiente 6. el uso de metodologías tradicionales para poder gestionar el desarrollo del proyecto de una manera más organizada  Relación del proyecto con tus intereses profesionales. Relación por integrante individual   * Felipe Ojeda: La relación del proyecto con mis intereses profesionales se puede observar en la necesidad de un backend, sus conexiones con una base de datos y la planificación, modelación y creación de esta, también está la creación de software con el propósito de conectarse a la BD como lo puede ser un CRUD (create, read, update y delete) api (Interfaz de programación de aplicaciones). Otra de las maneras en la que el proyecto se relaciona con mis intereses laborales es el tener que gestionar un equipo en este proyecto, lo cual se alinea con mi especialización en la gestión de recursos humanos, esta habilidad será indispensable en mi vida laboral debido a la cantidad de puertas que esta me abrira. por estas y otras razones aseguro que este proyecto se alinea con mis intereses profesionales * Matias Leyton: Mis intereses profesionales se centran en la ciencia de datos. En este proyecto hay una parte en la que tendremos que generar informes con la información recabada en la ingesta de datos por parte del cliente. Estos informes nos deben dar insights acerca de qué está pasando con la data, que información útil podemos recopilar para entender el comportamiento de los usuarios y tendencias en la data. * Sebastián Vargas: La relación del proyecto con mis intereses profesionales va netamente relacionada con la idea de solucionar problemas con la tecnología, en este caso aplicando las habilidades de programar y hacer reportes de acuerdo con la métrica que propusimos. Todo para poder agilizar algo que ya existe y no ser tan engorroso, si no que sea fácil de usar y rápido.  Argumento del por qué el proyecto es factible a realizarse dentro de la asignatura. El proyecto propuesto en este documento, el cual es el sistema de tickets el cual tendrá el fin de poder agilizar procesos en el área de TI (tecnologías de información) al transportar el actual sistema analógico de registro por uno digital, de esta manera reduciendo el tiempo de resolución de incidencias, mejorando la eficiencia del departamento TI. Este proyecto es factible como proyecto de título ya que este necesita la aplicación de diversas competencias que son esperadas en el perfil de egreso de la carrera.  estas competencias estarían involucradas en diversas áreas del desarrollo, gestión y desempeño del proyecto, como lo son:   * poder reconocer, analizar y definir los requerimientos del cliente * la habilidad de desarrollar páginas web con el fin de cumplir con los requerimientos * Realizar la arquitectura del software construido * el modelado, consulta y programación de bases de datos * el poder gestionar el desarrollo de proyectos con sus respectivos documentos * Enfoque en la mejora del UX (experiencia de usuario) * El uso de metodologías ágiles para la gestión del proyecto   Por estas razones definimos que el desarrollo de este proyecto es factible para la asignatura de capstone y como proyecto de título de la carrera de ingeniería informática, ya que el desarrollo y finalización de esta demostrara que nosotros tenemos las competencias necesarias para su desarrollo, garantizando que al integrarnos, a un entorno laboral, tengamos las herramientas para desempeñar nuestro oficio de una manera efectiva Conclusiones En conclusión, el proyecto cuyo propósito es agilizar los procesos de resolución de problemas del departamento TI tiene un valor tangible, ya que este soluciona un problema que le genera una necesidad real a la empresa “Pumba”, lo que valida su importancia y relevancia.  Además este proyecto necesita de la aplicación de diversas competencias adquiridas a lo largo de la carrera, como:   * el análisis de requerimientos * desarrollo de software * diseño de arquitectura * gestión de bases de datos * gestión de proyectos   Todas estas competencias son esenciales para el perfil de egreso, por estas razones se puede afirmar que este proyecto es valido como proyecto de título, asegurando que los integrantes del grupo puedan enfrentar desafíos profesionales en un entorno laboral real al demostrar que las habilidades técnicas y de gestión han sido aprendidas exitosamente Reflexiones El desarrollo de este proyecto nos da una oportunidad de aplicar las competencias que hemos adquirido a lo largo de la carrera, dándonos el espacio para poder demostrar el dominio de las competencias adquiridas a lo largo de la carrera. Además, al ser un proyecto encomendado por una empresa, esto nos da la oportunidad de demostrar compromiso con la calidad del producto final, ya que al tener una empresa encomendando este proyecto hace que el proyecto deje de ser solo un proyecto académico.  Además, el proyecto se alinea con los intereses profesionales de cada integrante, dándonos a cada uno la oportunidad de profundizar en nuestra área de interés.  El desafío de este proyecto nos obligará a gestionar nuestro tiempo, recursos y nuestra capacidad de trabajar en equipo, siendo la capacidad de gestionarlas una habilidad muy valiosa para nuestro futuro desempeño en el ámbito laboral |
| --- |