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 | 21/08/2024 | Creación del documento | O. Felipe |
|  |  |  |  |

Información del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| Organización | Duoc Uc |
| Sección | 004D |
| Proyecto (Nombre) | Sistema de tickets |
| Fecha de Inicio | 21/08/2024 |
| 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 3**](#_heading=h.kzs1b62mvgvh)

[**Descripción de proyecto APT 4**](#_heading=h.9xbhrtkmrcoc)

[**Relación del proyecto APT con las competencias del perfil de egreso. 4**](#_heading=h.y0bnyqd6oe5f)

[**Relación del proyecto con tus intereses profesionales. 4**](#_heading=h.ofs8c23qo7i3)

[**Argumento del por qué el proyecto es factible a realizarse dentro de la asignatura. 4**](#_heading=h.48v48kipq80r)

[**Objetivos claros y coherentes. 5**](#_heading=h.ytv36jefxsqq)

[**Propuesta metodológica de trabajo que permita alcanzar los objetivos. 5**](#_heading=h.hoe0g21bd7ug)

[**Plan de trabajo para el proyecto APT. 7**](#_heading=h.8oltg74oyew4)

[**Propuesta de evidencias que darán cuenta del logro de las actividades. 8**](#_heading=h.mocytjmx3fq7)

|  |
| --- |
| 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. 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. 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 y 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 Objetivos claros y coherentes. El proyecto tiene como objetivo principal mejorar los procesos del departamento TI al digitalizar la gestión de tickets, optimizando la atención y resolución de problemas. Adicionalmente existe la posibilidad de mejorar la recopilación de datos para un posterior análisis del desempeño del área. Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes:   * Reducir los tickets pendientes en un 25% de acuerdo al mes anterior. * Realizar un sistema que agilice, monitoree, recabe información.  Propuesta metodológica de trabajo que permita alcanzar los objetivos. La metodología qué aplicaremos para alcanzar los objetivos del proyectos será, Metodología Tradicional - Cascada  La metodología en cascada nos permitirá llevar una gestión del proyecto de una forma más estructurada y secuencial. Dado que el tiempo de desarrollo del proyecto es de 8 semanas, el proceso se dividirá en fases claramente definidas que se completarán una tras otra. Las fases incluirán análisis de requisitos, diseño, implementación, pruebas, despliegue y mantenimiento.  Cada fase se planificará con detalle antes de pasar a la siguiente, y cada viernes (Aprox 30 minutos) tendremos una reunión de seguimiento para revisar el progreso de la fase actual y discutir cualquier posible ajuste necesario. Este enfoque nos permitirá asegurarnos de que cada fase esté completamente terminada antes de avanzar.  Además, cada viernes también revisaremos cómo nos fue en la fase actual, qué desarrollamos bien, qué desafíos enfrentamos y cómo podemos abordar cualquier problema para garantizar el éxito en las siguientes fases. Al final de cada fase, evaluaremos el proceso para identificar cualquier mejora que pueda implementarse en las fases restantes.  **Fases del Proyecto en Cascada:**   * **Duración de las Fases:**    + Inicial: 4 semanas   + Diseño: 2 Semanas   + Desarrollo: 8 semanas   + Control y calidad 4 semanas   + Implementación y puesta en marcha: 1 semana * **Planificación:** Viernes por la tarde, al inicio de cada fase. * **Revisión del Progreso:** Dos veces por semana, lunes y jueves. * **Revisión Final de la Fase:** Viernes por la tarde, antes de la planificación de la siguiente fase. * **Evaluación de la Fase:** Viernes por la tarde, después de la revisión final.  Plan de trabajo para el proyecto APT.  Propuesta de evidencias que darán cuenta del logro de las actividades. para poder demostrar que se han cumplido exitosamente las actividades planificadas en el desarrollo del proyecto, se definirán las evidencias se adjuntan como evidencia que reflejen los resultados del proyecto, estas siendo clave para validar cada etapa del proyecto, asegurando que los objetivos han sido completados. A continuación se detallaran las evidencias que se propondrán:     * Videos demostrativos de funcionalidades. * Foto de reuniones * Informe de pruebas * Archivos de código repositorio Github * Diagrama Arquitectura * Registro de reuniones * Mockups * Documentación de requerimientos * Cronograma * Feedback |
|  |