[Mantis Bug Tracker](https://www.mantisbt.org/) es una herramienta para gestionar tareas o incidencias en un equipo de trabajo. Es una aplicación OpenSource, y por tanto gratuita, realizada con php y mysql, fácil de instalar y muy flexible en su configuración. Es posible especificar un número indeterminado de estados para cada tarea (abierta, encaminada, testeada, devuelta, cerrada, reabierta…) y tantos perfiles como necesiten (programador, tester, coordinador, visualizador…).

Mantis es una gran herramienta a la hora de gestionar incidencias dentro de un equipo de desarrollo de software. Nos permite llevar un control completo de cada proyecto y mantener el historial de cada incidencia en el tiempo; es además, la mejor manera de verificar, en cualquier momento y lugar, el estado de vuestras solicitudes, ya que es un sistema totalmente web.

Podemos crear tantos proyectos como queramos, y administrar las visibilidades de estos, de manera que cada usuario pueda acceder sólo a los proyectos que especifiquemos. Además, como decíamos antes, cada usuario tendrá un perfil, y en función de este podrá reportar incidencias, o no, por ejemplo. Dichas incidencias se podrán pasar después a los desarrolladores, a quienes les llegará una notificación por email indicándoles que se les ha asignado una incidencia.

El flujo de trabajo también puede ser configurado desde la propia herramienta, de forma que podéis definir que solo los testers pueden abrir problemas, que solo los coordinadores pueden analizarlos y solo los programadores atenderlos, por ejemplo.

**CARACTERÍSTICAS DE MANTIS**

* Agilizar el proceso de atención al cliente en las aéreas de servicios informáticos, redes y cableado telefónico.
* Permitir tener un mayor control sobre el tiempo que los técnicos abarcan en una orden de servicio.
* Optimizar el tiempo de los técnicos, permitiéndoles observar sus tareas desde cualquier lugar.
* Proporcionar al usuario la facilidad de observar en que etapa del proceso se encuentra el servicio solicitado.
* Disminuir las entradas de solicitudes por línea telefónica.
* Obtener de manera rápida información de donde se emplea el tiempo por parte del personal de soporte.
* Obtener estadísticas de empleo de tiempo y de estado del servicio.
* Permite configurar la transición de estados (abierto, encaminado, testeado, devuelto, cerrado, reabierto…).
* Se puede especificar un número indeterminado de estados para cada tarea (abierta, encaminada, testeada, devuelta, cerrada, reabierta…).
* Permite introducir diferentes perfiles (programador, tester, coordinador, visualizador…).
* Se permite la carga de plugins programados para esta plataforma, los que añaden ciertas funcionalidades extra.

**VENTAJAS**

* agiliza el proceso de atención en las áreas de servicios informáticos
* podemos dividir un proyecto en varias categorías
* podemos mirará quien puede analizarnos quien puede atendernos y quien nos puede causar problemas
* podemos ahorrarnos con esta herramienta una gran cantidad correos notificando incidencias
* toda la información se recoje en un solo lugar
* fácil de usar

**DESVENTAJAS**

* En pocas palabras una incidencia incidente es una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI (tecnologías de la información).
* Documentar la solución, anexar ficheros con información relacionada y cerrar la incidencia.
* Elaborar informes en distintas fechas (esta semana, hace dos semanas, trimestralmente, anualmente, entre otros).

**REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA**

* MySQL 4.1x
* PHP 5.1.2
* Servidor web Apache 1.3.x
* Sistema operativo: Windows, Mac OS, OS / 2, Linux, Solaris, BSD.
* PostgreSQL (experimental) 7.0

**JUSTIFICACIÓN DE SELECCIÓN DE HERRAMIENTA**

La selección de esta herramienta se debe primero, que para ser utilizada se ocupa tener instalados los siguientes servicios: Apache, PHP y MySQL. Por lo que nosotros al ser estas algunas de las herramientas web que más utilizamos, consideramos que sería una buena opción Mantis.

Otra causa es por la facilidad que tiene para ser implementado, y la manera de usarse. El ser una herramienta que puede seccionar los proyectos nos da un beneficio porque es más fácil trabajar por secciones que todo junto. Además, utilizar la herramienta llamada Mantis es gratuita.

Mantis nos proporciona como función principal el descubrimiento de errores, así evitando que sigamos adelante, por otra parte, nos manda información del error. cabe decir que esto nos agradó ya que, al realizar esta función, nos apoya para no retrasar de más el proyecto en curso.

Por último, Mantis proporciona la opción de registrar a los involucrados con acceso al sistema, esto también es favorable ya que así solo él(a) responsables, son los que podrán acceder.