1. **DESCRIPCION DETALLADA DEL DESARROLLO:**

Desarrollar e implementar una Aplicación Web de Gestión de Incidencias para que a los clientes de la empresa Saenz Solution, a los cuales se les ha brindado un producto o servicio informático y presenten alguna dificultad en el funcionamiento puedan registrar los incidentes vía web. Asimismo, los técnicos puedan recepcionar y solucionar las incidencias de manera más rápida. En términos generales la finalidad es automatizar el proceso de registro, gestión y seguimiento de incidentes técnicos, solicitudes generadas por los clientes a fin de poder mantener un nivel de cumplimiento y eficiencia operacional.

1. **SITUACION ACTUAL:**

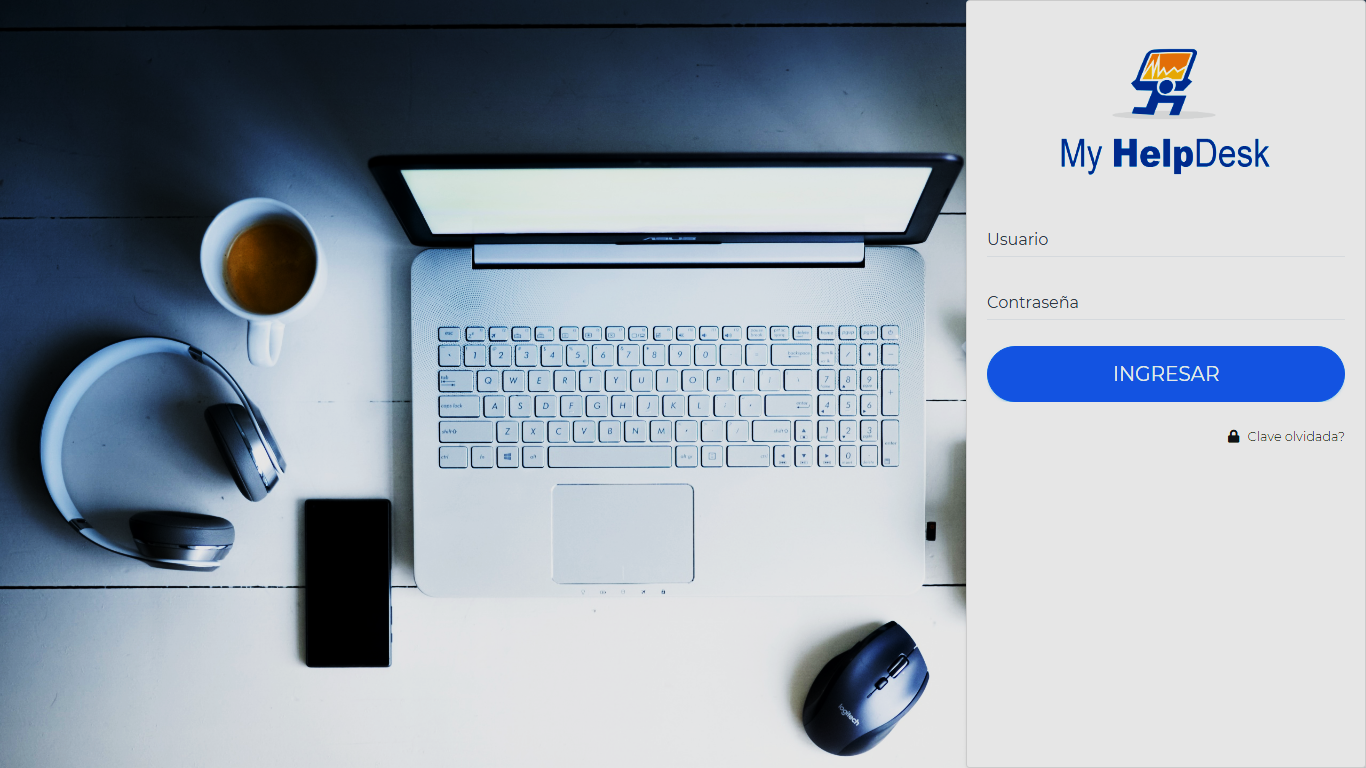
Actualmente, la empresa Saen Solution cuenta con un gestor de incidencias, el cual es una aplicación de escritorio, y como tal, los clientes tienen que realizar una llamada telefónica cada vez que se presente algún problema y el técnico encargado debe de recepcionar la llamada para registrar las incidencias.

1. **ALCANCE:**

# Detalle de Alcance

El alcance del Proyecto contempla lo siguiente:

* Al ingresar a la dirección web proporcionada por la empresa, los usuarios visualizarán la ventana “My HelpDesk”, en el cual deberán autenticarse para ingresar a la aplicación y acceder a los servicios.



* La vista del usuario “Cliente” tendrá las siguientes características:
* Contará con una pestaña denominada “**Incidencias**”, el cual permitirá registrar incidencias.
* Contará con una pestaña denominada “**Consultas**”, el cual permitirá ver en que estados se encuentran las incidencias registradas.
* Contará con una pestaña denominada “**Faq**”, el cual podrá visualizar las preguntas más frecuentes con sus respectivas alternativas de solución, en caso se trate de problemas sencillos que pueda solucionar sin necesidad de reportar la incidencia.

(AGREGAR PANTALLAZO ACTUALIZADO)

* La vista del usuario “Técnicos” tendrá las siguientes características:
* Contará con una pestaña denominada “**Gestión de** **Incidencias**”, el cual permitirá recepcionar las incidencias y solucionarlos.
* Contará con una pestaña denominada “**Consultas**”, el cual permitirá ver o cambiar los estados en los cuales se encuentran las incidencias registradas.
* Contará con una pestaña denominada “**Faq**”, el cual podrá visualizar las preguntas más frecuentes con sus respectivas alternativas de solución, en caso se trate de problemas sencillos que pueda solucionar sin necesidad de reportar la incidencia.

(AGREGAR PANTALLAZO ACTUALIZADO)

* 1. Otros sistemas impactados

Ninguno.

* 1. Requerimientos relacionados

Ninguno.

* 1. Exclusiones

Ninguno.

1. **MARCO CONCEPTUAL:**

Procedimiento de Requerimientos de la Empresa.

1. **ESPECIFICACIONES FUNCIONALES:**

* Se implementará la opción Reporte de Priorización de PR’s en el módulo de Reportes.
* El reporte se visualizará de acuerdo al Sistema, Proceso y Fecha de Priorización seleccionado por el usuario.

1. **ANEXOS DE REFERENCIA RELACIONADOS CON EL PR:**
2. **ANALISIS DE LA SOLUCION:**
   1. Detalle de la solución

La solución contempla lo siguiente:

La incidencia se almacenará en la tabla Gestion.Incidencia y la tabla Gestion.IncidenciaDetalle, donde se registra las diversas las incidencias realizadas por los usuarios clientes de un determinado Sistema y proceso.

Las incidencias serán recepcionadas por usuarios Técnicos, quienes dará una solución, una vez solucionado cambiará el estado de la incidencia y será notificado al usuario cliente.

Las faqs (preguntas y respuestas frecuentes) creadas por los usuarios Clientes y usuarios Técnicos se almacenarán en la tabla Gestion.Faq. que servirá de ayuda para la solución inmediata a un problema suscitado.

* 1. Impacto en la operativa

Permitirá a los usuarios cliente registrar sus incidencias y/ o requerimientos de manera fácil y rápida. Asimismo, permitirá dar seguimiento y verificar la etapa en que se encuentra las incidencias presentadas.

Permitirá a los Técnicos de la empresa agilizar los procesos de recepción y solución o respuesta a las incidencias y/o requerimientos, ya que, al ser vía web hay una significativa reducción de tiempo y costos, además de optimizar la calidad de servicio de sus clientes.

* 1. Accesos

Se dará acceso de visualización del “Gestión Incidencias” a los usuarios que tengan los siguientes perfiles:

|  |  |
| --- | --- |
| **Perfil** | **Descripción del Perfil** |
| UC | Usuario Cliente |
| UT | Usuario Técnico |
| GRS | Gestor de Requerimientos de Sistemas |

1. **ESPECIFICACIONES TECNICAS (A DETALLE):**
   1. Especificaciones técnicas detalladas
      1. Descripción del desarrollo del requerimiento:

* Se incluirá la opción Reporte de Priorización de PR’s
* Se implementará una interfaz de filtros (páginas JSP) que permitirá que el usuario pueda seleccionar los diversos filtros para la generación del reporte, siendo obligatorio los siguientes campos:
* Sistema
* Proceso de la Empresa
* Fecha de Priorización
  + Se implementará el reporte de Priorización de PR’s (páginas JSP) de acuerdo al detalle especificado en el ítem 3.1. Este reporte podrá ser generado en formato EXCEL.
  + El caso de uso a generarse con la implementación se muestra en el siguiente gráfico:



A continuación, se describe el Caso de Uso ***“Reporte de Priorización de PR’s”***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CASO DE USO** | Reporte de Priorización de PR's | |
| **OBJETIVO** | Visualizar el reporte consolidado de la Priorización de PR’s de acuerdo al Sistema y Proceso seleccionado. | |
| **ACTORES** | Usuario del Sistema | |
| **PRECONDICIONES** | | |
| Que existan priorizaciones aprobadas del Sistema y Proceso seleccionado. | | |
| **FLUJOS** | | |
| 1. El usuario ingresa a la opción Reportes / Reporte de Priorización de PR's 2. El sistema mostrará los siguientes Filtros en el reporte: 3. Sistema (Dato Obligatorio) 4. Proceso de la Empresa (Dato Obligatorio) 5. Fecha de Priorización (Dato Obligatorio). Se visualizarán las últimas diez (10) priorizaciones. 6. Etapa 7. Estado Etapa 8. Solicitado Por 9. Registrado Por 10. Estado del PR (Sólo se consideran los estados genéricos REGISTRADO, EN PROCESO, TERMINADO, EN PRODUCCIÓN) 11. Importancia 12. Analista Asignado 13. Prioridad 14. Los campos a visualizar en el reporte son: 15. Sistema 16. Fecha de Priorización 17. Número de PR 18. Descripción detallada del PR 19. Complejidad 20. Número de Priorización 21. Fecha de Registro 22. Tipo de PR 23. Importancia. 24. Estado Genérico 25. Etapa/Estado Actual 26. Fecha Inicio Estado 27. % Avance del PR 28. Línea de Atención 29. Analista 30. Solicitado Por 31. Registrado Por | | |
| **POSTCONDICIONES** | | |
| Permitirá el envió de la Información en Formato Excel. | | |
| **EXCEPCIONES** | | |
|  | | |
| **VERSIÓN** | | 1.0 |
| **TIEMPO DE EJECUCIÓN** | | 1 min. |

* + 1. Objetos de Aplicación

Se crearán los siguientes objetos de la aplicación:

* ***rp\_PriorizacionPr***

Página JSP que contiene los filtros para generar el Reporte de PR’s priorizados.

* ***rp\_PriorizacionPrBody***

Página JSP que contiene los filtros para generar el Reporte de PR’s priorizados.

* ***rp\_PriorizacionPrReporte***

Página JSP que muestra el Reporte de PR’s priorizados en formato HTML.

* ***rp\_PriorizacionPrExcel***

Pagina JSP que muestra el Reporte de PR’s priorizados en formato EXCEL.

* ***SPriorizacionPrReporteFiltro***

Servlet utilizado para los filtros del Reporte de PR’s priorizados.

* ***SPriorizacionPrReporte***

Servlet utilizado para el reporte de PR’s priorizados.

* **reporte\_priorizacion.gif**

Imagen del Reporte de Priorización de PR’s.

* **reporte\_priorizacion\_back.gif**

Imagen del Reporte de Priorización de PR’s.

* **PlantillaPrPriorizados.xls**

Plantilla del reporte en Excel de los PR’s priorizados.

Se modificarán los siguientes objetos de la aplicación:

* ***MarcoMenu***

Página JSP, en donde se adicionará la opción del reporte de Priorización de PR’s.

* ***DocumentoPrincipal***

Página JSP, en donde se adicionará la imagen del reporte de Priorización de PR’s.

* ***ad\_ConsultarUsuarioBody***

Pagina JSP que contiene los datos de los usuarios.

* ***ad\_ActualizarUsuarioBody***

Pagina JSP que contiene los datos de los usuarios.

* ***NParteRequerimiento***

Se adicionará el método ListarParteRequerimiento() para obtener datos de los PR’s priorizados

* ***DParteRequerimiento***

Se adicionará el método ListarParteRequerimiento() para obtener datos de los PR’s priorizados

* ***NRevisionPriorizacion***

Se adicionará el método ListarFechasUltimasPriorizacion() para obtener las ultimas fechas que se han priorizado los PR’s.

* ***DRevisionPriorizacion***

Se adicionará el método ListarFechasUltimasPriorizacion() para obtener las ultimas fechas que se han priorizado los PR’s.

* ***UConstantes***

NRO\_ULTIMAS\_PRIORIZACIONES

* ***Web.xml***

Adición de los nombres de los nuevos servlets.

Lista de componentes de aplicación

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Paquete/**  **Librería** | **Componente/**  **Objetos** | **Versión** | **Descripción** |
| 01 | rp\_PriorizacionPr | JSP | 1.0 |  |
| 02 | rp\_PriorizacionPrBody | JSP | 1.0 |  |
| 03 | rp\_PriorizacionPrReporte | JSP | 1.0 |  |
| 04 | rp\_PriorizacionPrExcel | JSP | 1.0 |  |
| 05 | ad\_ConsultarUsuarioBody | JSP | 2.0 |  |
| 06 | ad\_ActualizarUsuarioBody | JSP | 2.0 |  |
| 07 | DocumentoPrincipal | JSP | 3.0 |  |
| 08 | MarcoMenu | JSP | 3.0 |  |
| 09 | SPriorizacionPrReporteFiltro | JAVA | 1.0 |  |
| 10 | SPriorizacionPrReporte | JAVA | 1.0 |  |
| 11 | NParteRequerimiento | JAVA | 2.0 |  |
| 12 | DParteRequerimiento | JAVA | 2.0 |  |
| 13 | NRevisionPriorizacion | JAVA | 2.0 |  |
| 14 | DRevisionPriorizacion | JAVA | 2.0 |  |
| 15 | UConstantes | JAVA | 4.0 |  |
| 16 | web | XML | 3.0 |  |
| 17 | reporte\_priorizacion | GIF | 1.0 |  |
| 18 | reporte\_priorizacion\_back | GIF | 1.0 |  |
| 19 | PlantillaPrPriorizados | XLS | 1.0 |  |

* + 1. Objetos de base de datos

1. Inserción en la tabla "RECURSOS" en el esquema del Sistema para el acceso del reporte de priorización de PR’s
2. Inserción en la tablas PERMISO, PERFIL \_PERMISO en el esquema SEGAPSYS para el acceso del reporte de priorización de PR’s.

Lista de objetos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Nombre** | **Tipo** | **Descripción** | **Esquema Propietario** |
| 1 | RECURSOS | Tabla | Contiene las opciones de menú | SISREQ |
| 2 | PERMISO | Tabla | Contiene los permisos | SEGAPSYS |
| 3 | PERFIL \_PERMISO | Tabla | Contiene los permisos asociados a un determinado perfil. | SEGAPSYS |

* 1. Tiempos estimados para la atención del requerimiento

|  |  |
| --- | --- |
| **Etapa** | **Cantidad de Horas** |
| Incepción | 4 |
| Elaboración | 16 |
| Construcción | 24 |
| Pruebas Internas | 6 |

* 1. Complejidad del PR

Baja

1. **CAPACITACION (SI) / (NO):**

Se requiere capacitación, al haberse añadido una nueva funcionalidad al sistema.

1. **DOCUMENTACION:**

Se tendrán que actualizar los siguientes manuales:

* Manual de Usuario
* Manual de Sistemas
* Manual de Seguridad y Administración

Firma del Jefe de Proyecto:

Empresa Desarrollador:

Firma del Jefe de Desarrollo del cliente:

Cargo: