



PROYECTO “GESTIÓN DE SERVICIO TÉCNICO”

PRESENTACIÓN CAPSTONE

INTEGRANTES

Benjamín Araya

- Rol: Desarrollador backend / integración y visualización de datos
- Cargo: Desarrollador fullstack

Isadora Henríquez

- Rol: Desarrollador backend / integración y visualización de datos
- Cargo: Desarrollador fullstack



EL PROYECTO

Situación actual:

- Actualmente, el área de servicio técnico enfrenta dificultades para gestionar las visitas a terreno de los técnicos, así como el seguimiento de las tareas asignadas, lo que provoca ineficiencia en la asignación de recursos y en la toma de decisiones.
- El proceso es manual y desorganizado, lo que hace que los técnicos no tengan acceso fácil a sus agendas y la gestión de los tickets sea dispersa y poco centralizada.
- Los técnicos no tienen una herramienta eficiente para conocer su ubicación y la de otros miembros del equipo, lo que retrasa la asignación de tareas y genera confusión.
- Los secretarios también carecen de una herramienta eficiente para registrar las visitas y coordinar con los técnicos.

Propuesta de solución:

- Desarrollar un dashboard web centralizado donde los secretarios puedan registrar las visitas y asignar tareas a los técnicos de manera rápida y eficiente.
- Crear una app móvil para los técnicos, permitiéndoles ver su agenda, recibir notificaciones de visitas, actualizar el estado de los tickets y visualizar su ubicación en tiempo real, utilizando la funcionalidad de GPS.
- Implementar una base de datos en la nube (como Firebase o AWS) para almacenar los datos de las visitas, los tickets y la ubicación de los técnicos, garantizando la sincronización entre la app móvil y el dashboard.
- Integrar Grafana para visualizar gráficas de rendimiento y métricas importantes del servicio técnico, como el número de visitas realizadas, tickets abiertos y cerrados, entre otros.
- Asegurar la facilidad de acceso y el despliegue de la solución para todos los miembros del equipo de servicio técnico, mejorando la eficiencia y reduciendo errores manuales.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema integral de gestión para el área de servicio técnico, que facilite la asignación de visitas, el seguimiento de los tickets y la ubicación de los técnicos a través de un dashboard web y una app móvil conectados a una base de datos en la nube y herramientas de visualización como Grafana.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **DESARROLLAR UN DASHBOARD WEB PARA QUE LOS SECRETARIOS GESTIONEN LAS VISITAS Y TICKETS DE LOS TÉCNICOS**
- **CREAR UNA APP MÓVIL PARA LOS TÉCNICOS QUE PERMITA GESTIONAR SU AGENDA Y REGISTRAR EL ESTADO DE LOS TICKETS**
- **IMPLEMENTAR UNA BASE DE DATOS EN LA NUBE PARA ALMACENAR LA INFORMACIÓN DE MANERA SEGURA**
- **INTEGRAR GRAFANA PARA VISUALIZAR MÉTRICAS CLAVE DEL RENDIMIENTO DEL EQUIPO**
- **REALIZAR PRUEBAS DE CALIDAD PARA ASEGURAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**
- **DESPLEGAR LA SOLUCIÓN EN LA NUBE, PROPORCIONANDO LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA SU USO.**

CRONOGRAMA

Fase de asignatura	Fase 1				Fase 2										Fase 3			
Fases/Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	Semana 17	Semana 18
Fase de Requisitos				X														
Reunión con stakeholders				X														
Definir requisitos y funcionalidades				X														
Fase de Diseño					X													
Diseño de arquitectura backend y base de datos					X													
Diseño de la interfaz (web y app móvil)					X													
Fase de Desarrollo						X	X	X	X	X								
Desarrollo del backend (API, base de datos)						X	X	X										
Desarrollo del frontend del dashboard web							X	X										
Desarrollo de la app móvil								X	X									
Integración de Grafana								X										
Fase de Pruebas										X	X	X						
Pruebas de calidad y funcionalidad										X	X	X						
Fase de Despliegue y Documentación													X					
Despliegue en la nube (AWS/Firebase)													X					
Documentación técnica y manuales de usuario													X					
Fase de Presentación														X				
Preparación y presentación final															X			

**MUCHAS
GRACIAS**

