

Objetivos y Alcance del sistema

Este sistema a desarrollar será para un técnico informático FreeLancer, que tiene sus clientes, principalmente empresas, a los cuales le realiza distintos tipos de servicios para sus equipos.

Es muy normal que el trabajo de un técnico informático FreeLancer se vea entorpecido día a día por no tener ninguna herramienta a nivel software que le permita gestionar y administrar la información, no solo de los trabajos que este realiza, sino especialmente la de los equipos y operadores de sus empresas cliente. Teniendo así que buscar por sus medios la información del equipo a reparar cada vez que se lo requiere, depender de que algún allegado a la empresa cliente le provea la información requerida para realizar el trabajo que se solicita o intercomunicar entre el operador que requiere asistencia técnica y un superior que se comunica con el técnico, teniendo por consecuencia una pérdida considerable de tiempo por trabajo, limitando así la eficiencia del técnico ya que, debido a estas limitaciones, realiza menor cantidad de trabajos por jornada laboral, impactando directamente en el bolsillo y disponibilidad del técnico para futuros trabajos que requiera hacer. Cabe aclarar que, un operador es un empleado de la empresa cliente, que desarrolla una tarea asignada por la empresa, como ser: vendedor, cajero, administrador de depósito, entre otras. Cuando decimos “un superior”, nos referimos también a un empleado de la empresa cliente, pero este ocupa un rol superior dentro de la empresa, respecto al operador, por lo que los operadores siguen órdenes de parte de los superiores.

El principal objetivo es desarrollar un sistema que permita gestionar las diferentes necesidades y actividades que el técnico informático requiere. A saber: gestión de los servicios que el técnico puede ofrecer, gestión de los equipos del cliente al cual le brinda los diferentes servicios, gestión de los operadores que trabajan para su cliente, que son aquellos que usan los diferentes dispositivos al cual el técnico les brinda servicio y los cuales se comunicarán con el técnico para solicitarle asistencia. Contará también con un servicio de mensajería mediante el cual se realizará la comunicación técnico-operador. Este módulo contará con un historial de chat para asegurar la persistencia de los mensajes entre el técnico y los operadores.

Definiciones, acrónimos y abreviatura

- Definiciones:
 - **Operadores:** son las personas que trabajan en la empresa cliente que pueden cumplir diferentes roles dentro de la misma como ser: vendedor, diseñador, cajero, administrador de depósito, etc.
 - **Servicios:** son los trabajos que el técnico puede realizar a su cliente.
 - **Equipos:** son los objetos que utilizan los operadores y sobre los cuales el técnico realiza los diferentes servicios.
 - **TeamViewer:** es un software para el acceso remoto, así como para el control y el soporte en remoto de ordenadores y otros dispositivos finales, que será utilizado por el técnico para brindar asistencia
 - **AnyDesk:** es un programa de software de escritorio remoto que provee acceso remoto bidireccional entre computadoras personales, que será utilizado por el técnico para brindar asistencia
 - **FreeLancer:** persona que ofrece servicios profesionales o productos a diferentes clientes de manera independiente, es decir, por su propia cuenta
- Abreviaturas:
 - IEEE: Institute of Electrical & Electronics Engineers
 - PC: Personal Computer. Computadora Personal.

- NF: No funciona.

Descripción general

Esta sección nos presenta una descripción general del sistema con el fin de conocer las funciones que debe soportar, los datos asociados, las restricciones impuestas y cualquier otro factor que pueda influir en la construcción del mismo.

El sistema a desarrollar permitirá gestionar las principales actividades de un técnico informático FreeLancer:

- Gestión de los distintos clientes que el técnico posee
- Gestión del tipo de servicios que este puede ofrecer, con una descripción y el precio del mismo
- Gestión de los servicios que el técnico realiza a los equipos de su cliente
- Gestión de los equipos del cliente al cual le brinda los diferentes servicios, que estarán discriminados por categoría y se incluirá marca y modelo de los mismos.
- Gestión de las marcas y modelos de los equipos que poseen sus clientes
- Gestión de los operadores que trabajan para su cliente, con nombre y apellido para identificarlos y, además, el mail del mismo con su respectiva clave.

El sistema provee tres funcionalidades importantes las cuales son claves a la hora de facilitar los servicios que el técnico pueda ofrecer. Estas son:

1. Sistema de tickets, en donde el operador podrá generar un ticket de ayuda, solicitando soporte técnico. Los tickets tendrán una descripción del problema.
2. Servicio de mensajería integrado que servirá para que los operadores y el técnico puedan comunicarse entre sí, cuando sea necesario.
3. Un botón que redirija a alguna de las dos posibles aplicaciones de terceros solicitadas por el cliente, las cuales son: TeamViewer y AnyDesk para poder realizar una conexión remota sobre la PC del operador.

TecManager facilitará todas estas gestiones y actividades que el técnico informático necesita para que su trabajo sea más eficiente y veloz. Se utilizará una base de datos relacional para la persistencia y gestión de la información que el usuario necesite cargar. Este podrá añadir, modificar o borrar en cualquier momento toda la información que desee sobre: servicios que ofrece o haya ofrecido anteriormente, equipos sobre los cuales realiza los trabajos con sus marcas y modelos y los operadores clientes.

Cuando un trabajo se realiza, la aplicación debe permitirle al técnico poder actualizar el estado del equipo utilizado por el operador el cual recibió asistencia. En este sentido, habrá tres posibles opciones: "OK", para informar que el equipo funciona correctamente y no presenta ningún error o problema. "ERROR" que representará que el equipo funciona, pero necesita asistencia y "NF" que se utilizará en caso de que el equipo no funcione.