Programación 3

Ticket IT

Documento de diseño

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Control de Versiones** | | |
| **Versión** | **Descripción** | **Fecha** |
| V 0.1.0 | Documento Inicial | 02/11/2020 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Información de Control del Documento**

**Autores:** Matías Ezequiel González , Jesús Carlos

**Materia:** Programación 3

**Profesor:** Maximiliano Sar Fernández

Contenido

[Contenido 2](#_Toc55214613)

[1 Descripción 2](#_Toc55214614)

[2 Objetivo 2](#_Toc55214615)

[3 Servicios de tickets 3](#_Toc55214616)

[4 Áreas 3](#_Toc55214617)

[5 Ciclos de ticket 3](#_Toc55214618)

[6 Flujo de estados y áreas 4](#_Toc55214619)

# Descripción

La ticketera NOMBRE\_GENERICO es una ticketera de una empresa de IT que brinda atención técnica sobre reparación e instalación de computadoras a clientes particulares y empresas. La misma permite administrar la gestión interna de la empresa. Tanto la gestión de clientes como incidentes internos, facturación y solicitudes de empleados.

# Objetivo

Como objeto se propone agilizar todos los posibles escenarios de clientes en los que se les genere un incidente, un problema o una solicitud para que su caso sea tomado por los técnicos que corresponda así como también resolver necesidades internas de los empleados, conflictos internos, solicitudes (repuestos, aprobación de presupuesto, solicitudes de vacaciones, etc).

# Servicios de tickets

* INCIDENTES:

Problemas comunes. Pueden ser reportados por clientes o indicados por técnicos/administrativos

Ej: Se rompió un equipo. No hay acceso a una red. Windows no inicia.

* PROBLEMAS

Son la causa raíz de múltiples incidentes. Pueden ser en referencia a un cliente o interno de la empresa

Ej: Un lote de RAMs vino fallado. Un proveedor no tiene stock. Ransomware en red de cliente.

* SOLICITUD

Permite cargar pedidos a clientes o a empleados.

Ej: Cliente solicita mejora de equipos, nuevos monitores. Empleado solicita presupuesto de repuesto. Empleado solicita vacaciones.

* ORDEN DE TRABAJO

Permite emitir una orden de trabajo sobre un cliente para realizar determinadas tareas.

Ej: Se envía un técnico para reparar PC de cliente. Se envía 3 técnicos para armar una red corporativa de una PYME.

# Áreas

* Clientes / Clientes empresarial
* Administrativos
* Técnicos
* Facturación/Finanzas
* RRHH
* Mantenimiento
* Gerencia

# Ciclos de ticket

* INCIDENTE
  + NUEVO: El incidente es cargado
  + EN COLA: El incidente está en cola y espera a ser tomado según su clasificación/naturaleza por un grupo/área
  + EN PROGRESO: El incidente fue tomado, corresponde y está siendo procesado (en trabajo)
  + CERRADO|CANDELADO: El incidente fue cancelado, no correspondía, no era posible resolver, etc
  + CERRADO|RESUELTO: El incidente fue resuelto.
* PROBLEMA
  + NUEVO: El problema acaba de ser generado
  + EN COLA: El problema fue considerado válido y está a la espera de ser tomado por un grupo de trabajo
  + EN PROGRESO: El problema está en tratamiento o a la espera de resolución si es por una factor externo
  + CERRADO: El problema dejó de persistir y no genera más inconvenientes
* SOLICITUD
  + NUEVO: La solicitud acaba de ser generada
  + EN COLA: La solicitud queda a la espera de ser tomada por el área que corresponda.
  + ESPERA APROBACIÓN: La solicitud fue considera y se está evaluando si será aprobada o no
  + CERRADO|APROBADA: La solicitud se cerró como aprobada
  + CERRADA|RECHAZADA: La solicitud se cerró y fue rechazada
* ORDEN DE TRABAJO
  + NUEVO: se está generando la orden de trabajo
  + ASIGNACIÓN: La OT queda a espera de que sea tomada por un grupo o asignada hacia un grupo
  + EN EJECUCION: La OT se está realizando y hay un técnico encargado de realizarla
  + A ESPERA: Para terminarse requiere una aprobación de presupuesto, repuestos, etc
  + COMPLETADA: La OT se concluyó exitosamente
  + CANCELADA: La OT no puede avanzar, no aplica o el cliente la rechaza

# Flujo de estados y áreas

Pendiente