

ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

AUTOPISTAS DE ANTOFAGASTA



PROYECTO: SISTEMA WORKFLOW DE CONTROL DE INCIDENTES

Versión Documento	Modificado Por	Fecha
1.1	Carlos Carrera	05/10/2017

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 3

ALCANZES DEL PROYECTO 3

REQUERIMIENTOS 4

ROLES DE USUARIO 5

ESTADOS DE INCIDENTE 5

GLOSARIO 5

ENTREGABLES 5

MODELAMIENTO DE OPERACIONES POR ROL DE USUARIO 6

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Autopistas de Antofagasta requiere de una plataforma en la que pueda registrar y controlar incidentes que afectan a su organización.

El objetivo es tener a disposición la información necesaria para la toma de decisiones administrativas que permitan mejorar los procesos resolución de incidentes, tomar medidas oportunas, aumentar los tiempos de respuesta, evaluar el desempeño laboral, tener estadísticas por área de la empresa y performance del control de incidentes.

ALCANZES DEL PROYECTO

Los alcances del proyecto son los siguientes:

1. Diseñar modelamiento de plataforma para el control incidentes y modelo de base de datos
2. Programar la plataforma según lista de requerimientos definidos más abajo en este documento.
3. El diseño debe considerar una plataforma web responsiva que pueda usarse en un computador y en dispositivos móviles.
4. Los códigos fuentes serán propiedad de Autopistas de Antofagasta
5. Los entregables del proyecto serán los definidos más abajo en la sección de entregables.
6. Este proyecto no considera programación nativa de dispositivos móviles (android, ios u otro)

REQUERIMIENTOS

Nº	Descripción	Detalle
1	Mantenedor de usuarios	Registrar datos de usuario: Nombre, rut, cargo, email, celular, área de trabajo, Lugar de trabajo. Rol de usuario: Administrador, Dispatcher, Vendor, Supervisor, Solicitante.
2	Mantenedor de Cargos de Usuarios	
3	Mantenedor de áreas de la empresa	Indicar email del área
4	Mantenedor de tipos de incidentes (clasificación)	
5	Mantenedor de nivel de urgencia	Detallar tiempos de respuesta asociados al nivel de urgencia
6	Mantenedor de Lugares de trabajo	
7	Mantenedor de Vendor	
8	Mantenedor Causas de rechazo de incidente	
9	Ingreso de incidentes	<p>Ingresar a la plataforma un incidente con los siguientes datos: Fecha de ingreso, Hora de ingreso, usuario que crea el incidente, Tipo de incidente, observaciones, usuario receptor (dispatcher), Además cada vez que se cree un incidente se debe enviar email al usuario receptor con copia al emisor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que se <i>rechaza</i> un incidente hay que ingresar la causa de rechazo y una observación. • Cada vez que un incidente se deja "<i>En espera</i>" hay que ingresar el vendor responsable. Indicando Usuario/Fecha/Hora en que se dejó en espera. • Cada vez que se <i>Cierra</i> un incidente hay que registrar Usuario/Fecha/Hora en que se realizó el cierre y una observación con detalles del cierre. <p>Estados de incidente: Abierto, Cerrado, En Espera, Aprobado, Anulado, Rechazado.</p>
10	Ingreso de Comentarios relacionados a un incidente	Ingresar un detalle en cada incidente donde los involucrados (Solicitante, dispatcher, supervisor de área, vendor) pueden intercambiar observaciones respecto al incidente. Enviar email automáticamente al ingresar un comentario
11	Buscador de incidentes	Consultar información de los incidentes con filtro: Fecha desde/hasta, área de la empresa, tipo de incidente, lugar de trabajo, nivel de urgencia, estado del incidente. Ordenar ticket por orden de prioridad
12	Mantenedor de relación tipos de incidentes con áreas	Relacionar tipos de incidentes con áreas de la empresa
13	Creación de auditoría de operaciones	Registrar automáticamente todas las operaciones efectuadas en la plataforma y posterior consulta

ROLES DE USUARIO

Administrador de plataforma: Usuario que puede ejecutar todas las operaciones sobre la plataforma.

Solicitante: Usuario que ingresa un incidente a la plataforma.

Dispatcher: Usuario que puede recibir incidentes y es el encargado de asignar un responsable.

Supervisor de área: Usuario que puede recibir un incidente y se encarga de aprobar, rechazar o bien denegar la ejecución de un incidente.

Vendor: Usuario externo al que se le pueden enviar incidentes (solo se los puede enviar un dispatcher o supervisor de área) y se encarga de resolverlos.

ESTADOS DE INCIDENTE

Abierto: El incidente ha sido creado y se encuentra a la espera de ser revisado

En Ejecución: El incidente ya fue aprobado y se encuentra en ejecución de ser resuelto

Resuelto sin confirmar: Cierre del incidente por parte de la persona que lo resolvió

Resuelto Confirmado: El incidente ya fue resuelto y se da por terminado y fue comprobado

En Espera: El incidente está pronto a ser resuelto por un usuario externo (vendor) ó interno

Rechazado: El incidente se declara como no válido o improcedente

Anulado: El incidente ha sido anulado.

GLOSARIO

Incidente: Tarea a realizar cuando hay un fallo en la autopista en la que se asigna un responsable para corregir el fallo. Desde un incidente se pueden abrir requerimientos.

Requerimiento: Tareas a realizar. Desde un requerimiento se pueden abrir actividades

Vendor: Persona externa de la empresa u contratista

Dispatcher: Persona que asigna un incidente a un responsable y revisa

SLA: Tiempo de respuesta

ENTREGABLES

- Sistema funcionando (por etapa)
- Código fuente
- Modelo de base de datos
- Manual de Usuario
- Manual con especificaciones técnicas
- Diccionario de datos

MODELAMIENTO DE OPERACIONES POR ROL DE USUARIO



