



Propuesta de Proyecto

Cliente:
Support, Systems & Networks

22 de agosto de 2018

Índice

Nuestro equipo	2
Expectativas de equipo	3
La empresa	4
Álance organizacional del cliente	5
Situación actual del cliente	6
Propuesta	7
Requerimientos funcionales	7
Requerimientos de información	9
Bosquejo de la aplicación	10
Plan de trabajo y aprendizaje adquirido	11

Nuestro equipo

Luis Javier Nieto Sinecio:

Matricula: A01701000

Correo: A01701000@itesm.mx

Fortalezas: Comunicación efectiva, front- End

Áreas de oportunidades: Back-End

Expectativas: Aprender y desarrollar sistemas de aplicaciones web

Camilo González Caicedo:

Matricula: A01209969

Correo: A01209969@itesm.mx

Fortalezas: Elementos de ingeniería de software, lógica, trabajo en equipo, .

Áreas de oportunidades: Back-end.

Expectativas: Poder aprender a desarrollar aplicaciones según las requerimientos establecidos, así como poder llevar de manera ordenada y efectiva un proyecto.

Carlos Miguel Negrete Barrientos:

Matricula: A01208733

Correo: A01208733@itesm.mx

Fortalezas: Comunicación efectiva, trabajo en equipo, disposición y perseverancia

Áreas de oportunidades: front-end, back-end.

Expectativas: Recordar conceptos de Ingeniería de Software. Aprender y ser capaz de aplicar lo aprendido en proyectos futuros. Gestión organizada de un proyecto.

Doris Gopar Calvo:

Matricula: A01701221

Correo: A01701221@itesm.mx

Fortalezas: experiencia en: Github,frameworks: Laravel,NET, grails,Django,etc., plantillas, bases de datos: relacionales y no relacionales, habilidad de diseño básico.

Áreas de oportunidades: full stack

Expectativas: manejo de UX

Expectativas de equipo

Como grupo de trabajo esperamos de el curso de Desarrollo de Aplicaciones Web y Bases de Datos lo siguiente:

- Aprender el funcionamiento front-end y back-end de un sistema basado en web.
- Aprender el funcionamiento de APIs (en este caso de Google Maps).
- Poner en práctica los conocimientos de Fundamentos de Ingeniería de Software.
- Aplicar los conocimientos de Fundamentos de Diseño Interactivo.
- Terminar el proyecto de forma exitosa (en tiempo y forma).
- Tener un grupo de trabajo unido y comprometido.
- Aprender a llevar el control y administración de un proyecto para un cliente real.
- Conocer nuevas herramientas de trabajo para su uso en posteriores proyectos.

La empresa

Web Systems Development S.A. de C.V. (WSD) es una compañía de consultoría de desarrollo de aplicaciones web y bases de datos que busca otorgar a sus clientes soluciones efectivas para la automatización y eficiencia de procesos administrativos.

Principios y valores:

WDS se rige bajo los siguientes principios y valores:

- Honestidad: trabajamos en función de lo que prometemos, promoviendo la transparencia.
- Integridad: buscamos siempre actuar con rectitud, congruencia y firmeza, basados en lo que consideramos como correcto.
- Responsabilidad: somos una empresa que cumple, tanto en tiempo como en forma y calidad.
- Respeto: en WDS velamos por el respeto al interior y al exterior de nuestra organización.
- Excelencia: buscamos superar expectativas y ser reconocidos por generar productos que van más allá del estándar de la industria.
- Lealtad: somos leales a nuestros principios y valores, nuestro equipo y nuestros clientes.

Objetivos:

Ofrecemos a nuestros clientes **productos y modificaciones** terminadas con altos estándares de calidad, que sean capaces de solucionar problemas específicos, todo mediante una relación **profesional y congruente**. Por otro lado, ante la sociedad nos comprometemos a trabajar con **honestidad e integridad**, siguiendo el código de ética publicado por la **Association for Computing Machinery**.

Alcance organizacional del cliente

Support, Systems and Networks S.A de C.V (SS&S) es un empresa encargada de brindar soluciones a problemáticas dentro del área de Tecnologías de Información. Actualmente, SS&N se encuentra autorizada para proveer y dar mantenimiento a equipos y sistemas a nivel nacional por parte de GE Capital IT Solutions, Sun Microsystems de México, Control Data de México, Dataproducts de México, entre otras. La compañía tiene como área de cobertura el Estado de Querétaro, Monterrey, Hidalgo, Guanajuato y San Luis Potosí.

El proyecto a realizar será desarrollado pensando en el área administrativa, con el propósito de solucionar los problemas de administración del personal y seguimiento detallado de tiques (que son los servicios requeridos por los clientes). De esta forma, las problemáticas o reportes generados por los clientes serán atendidos de una manera más efectiva y contundente.

Situación actual del cliente

Actualmente en el área administrativa de la empresa se encarga de asignación de tiques a los ingenieros, y da seguimiento de estos hasta que son cerrados.

Las problemáticas que atienden incluyen problemas de software y hardware. Normalmente, estas soluciones se realizan en la ubicación del cliente y el área administrativa se encarga de la asignación de los tiques que se generan a los ingenieros. Esto lo hacen llamando a los ingenieros para saber cuáles están en servicio y cuáles están disponibles. El único medio de seguimiento que se realiza es por medio de llamadas. Además, cabe resaltar que no todos los ingenieros pueden resolver todas las problemáticas, pues no tienen el conocimiento adecuado.

La asignación de un tique a un ingeniero implica muchas variantes, como:

- Que se le indique a qué lugar tiene que ir a solucionar la problemática.
- Si tiene las herramientas y equipo necesario para solucionarla.
- Si tiene el conocimiento o no los tiene.
- Ubicación del ingeniero versus ubicación del cliente.

Normalmente cuando se le indica un lugar al ingeniero, él estima cuánto tiempo tardará en acudir al lugar donde se solucionará la problemática.

Si el ingeniero no cuenta con herramientas o equipo, para solucionar la problemática tendrá que acudir a un lugar donde se encuentra el stock, o en su defecto, esperar a que llegue la pieza.

También se tiene que tomar en cuenta que los ingenieros tengan conocimientos de la solución sobre la problemática.

Cuando se acude al sitio de trabajo, se tiene que dar seguimiento mediante llamadas. Cuando el problema está solucionado, el cliente debe firmar el reporte de que el incidente ya se solucionó y, de esta forma, el reporte puede cerrarse.

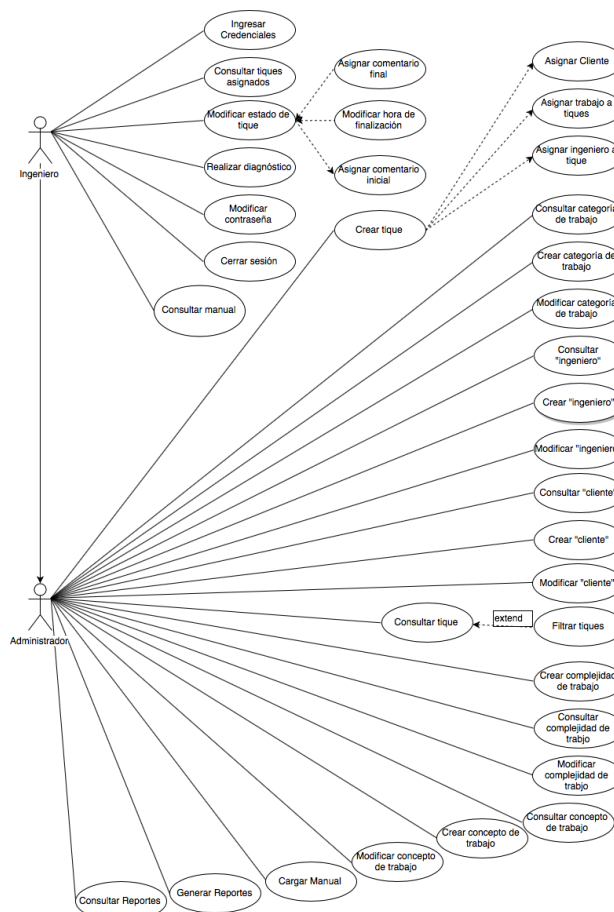
Los principales inconvenientes de esta forma de operar son: falta de comunicación efectiva con los ingenieros, falta de control y administración de tiques e ingenieros, lentitud en el tiempo de respuesta al cliente y falta de eficiencia en la asignación de tiques, pues no se consideran los tiempos de desplazamiento de los ingenieros.

Propuesta

Es claro que la empresa podría mejorar sus procesos para que estos sean más efectivos y organizados a la hora de ofrecer su servicio. Nuestra propuesta para lograr esto, consiste en la implementación de un sistema que permita una mejor administración de sus servicios. A continuación se presenta una propuesta de un sistema que podría cumplir con esto, detallando sus requerimientos funcionales, requerimientos de información y un bosquejo de la interfaz de la aplicación:

Requerimientos funcionales

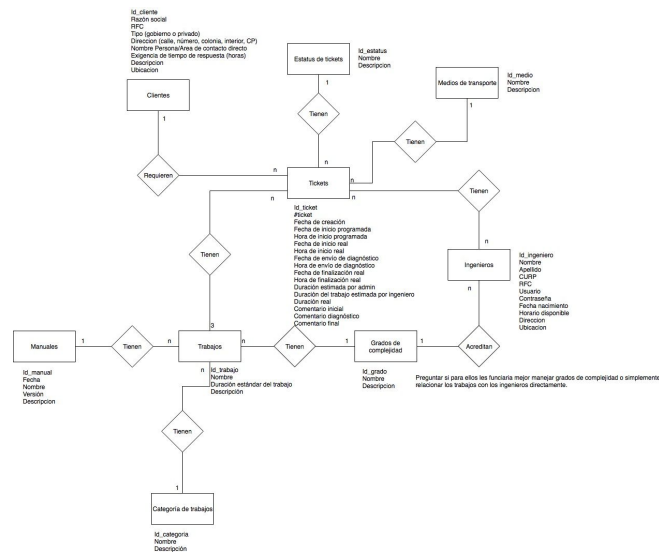
Diagrama de casos de uso:



Para verlo a detalle: <https://goo.gl/vLSfpa>

Requerimientos de información

Diagrama MER:



Para verlo a detalle: <https://goo.gl/fYqsvQ>

Bosquejo de la aplicación

El bosquejo de la aplicación se realizó en aplicación web figma.com. A continuación se presenta una muestra del diseño, sin embargo, para revisar todo el bosquejo, por favor dirigirse al siguiente link: <https://qoo.gl/jpiJfS>.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE TICKETS

Tickets abiertos

Historial de tickets

Cientes

Trabajos

Categoría de trabajos

Ingenieros

Generar reportes

Grados de complejidad

Usuario: Admin

Fecha y hora:

20/08/18 14:32:12

Tickets abiertos

Filtrar por: -Ninguno-

En progreso

Ticket # 36

Cliente: INE

Ingeniero: Juan

Trabajo: Cambio de teclado

Hora finalización: 16:00

Por llegar

Ticket # 38

Cliente: SAT

Ingeniero: Roberto

Trabajo: Cambio de mouse

Hora de llegada: 15:00

Retrasado

Ticket # 39

Cliente: IMSS

Ingeniero: Carlos

Trabajo: Cambio de modem

Hora finalización: 14:00

En progreso

Ticket # 36

Cliente: INE

Ingeniero: Juan

Trabajo: Cambio de teclado

Hora finalización: 16:00

Pausado

Ticket # 38

Cliente: SAT

Ingeniero: Roberto

Trabajo: Cambio de mouse

Hora de llegada: 15:00

Retrasado

Ticket # 39

Cliente: IMSS

Ingeniero: Carlos

Trabajo: Cambio de modem

Hora finalización: 14:00

En progreso

Ticket # 36

Cliente: INE

Ingeniero: Juan

Trabajo: Cambio de teclado

Hora finalización: 16:00

Retrasado

Ticket # 38

Cliente: SAT

Ingeniero: Roberto

Trabajo: Cambio de mouse

Hora de llegada: 15:00

En progreso

Ticket # 39

Cliente: IMSS

Ingeniero: Carlos

Trabajo: Cambio de modem

Hora finalización: 14:00

Pausado

Ticket # 36

Cliente: INE

Ingeniero: Juan

Trabajo: Cambio de teclado

Hora finalización: 16:00

En progreso

Ticket # 38

Cliente: SAT

Ingeniero: Roberto

Trabajo: Cambio de mouse

Hora de llegada: 15:00

Por llegar

Ticket # 39

Cliente: IMSS

Ingeniero: Carlos

Trabajo: Cambio de modem

Hora finalización: 14:00

En progreso

Ticket # 36

Cliente: INE

Ingeniero: Juan

Trabajo: Cambio de teclado

Hora finalización: 16:00

Por llegar

Ticket # 38

Cliente: SAT

Ingeniero: Roberto

Trabajo: Cambio de mouse

Hora de llegada: 15:00

Por llegar

Ticket # 39

Cliente: IMSS

Ingeniero: Carlos

Trabajo: Cambio de modem

Hora finalización: 14:00

Plan de trabajo y aprendizaje adquirido

Planeación por Fechas

Click on the 'Open' button in the first column to open a note.
Click on 'All' to toggle between views.

All

Concepto	Comentario	Encargado	F. Limite	F. Finalización	H. Estimada	H. Finalización	Estado
Reunión con MTK	Possible Proyecto	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 17, 2018	ago. 20, 2018	3 horas	2 horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reunión con Biblioteca	Possible Proyecto	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 18, 2018	ago. 18, 2018	3 Horas	3 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reunión con SS&N	Possible Proyecto	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 18, 2018	ago. 18, 2018	3 Horas	3 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Definición de problemática	Definir problemática principal de SS&N y acotar el alcance de nuestro proyecto	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 18, 2018	ago. 18, 2018	3 Horas	3:30 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Definir Casos de Uso	De forma general	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 19, 2018	ago. 20, 2018	4 Horas	3 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Diseño Interfaz	Diseño prematuro	CGC González	ago. 21, 2018	ago. 21, 2018	2:30 Horas	7 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Diagramas MER	Del caso principal	CGC González	ago. 21, 2018	ago. 21, 2018	2 Horas	2 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>
Primer Entregable	Documento y Presentación	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 22, 2018	ago. 22, 2018	5 Horas	8 Horas	<input checked="" type="checkbox"/>

Revisión C de U	Eliminar C de U innecesarios, considerar nuevos, modificar el diagrama y definir prioridad.	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 23, 2018		2 Horas		<input type="checkbox"/>
Cita Remota con SS&N	Presentación de nuestra propuesta de trabajo (mostrar diagramas, etc...)	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 23, 2018		40 Minutos		<input type="checkbox"/>
Diagrama de Actividad 1	Después se define detalladamente quién hace qué diagrama	CM 32	ago. 26, 2018				<input type="checkbox"/>
Diagrama de Actividad 2	POR DEFINIR	CGC González	ago. 26, 2018				<input type="checkbox"/>
Diagramas de Actividad 3	POR DEFINIR	LJ NS	ago. 26, 2018				<input type="checkbox"/>
Definir modelo de datos	POR DEFINIR		ago. 26, 2018				<input type="checkbox"/>
Validar Req. Final	Aquí se firma la conformidad del cliente con los requisitos	CM 32 CGC González LJ NS	ago. 29, 2018				<input type="checkbox"/>
Definir Reglas de Negocio	Después comentarlo con el resto del equipo		ago. 29, 2018				<input type="checkbox"/>
Modificar MER	Versión Final con diccionario de datos. Incluye validar con el cliente el MER		sep. 01, 2018				<input type="checkbox"/>
Tablas correspondientes			sep. 01, 2018				<input type="checkbox"/>
Requisitos no Funcionales			sep. 01, 2018				<input type="checkbox"/>
Navegación del Sitio			sep. 01, 2018				<input type="checkbox"/>
Sección de HTML, CSS, JS	POR DEFINIR	CGC González	sep. 14, 2018				<input type="checkbox"/>
Sección HTML, CSS, JS	POR DEFINIR	LJ NS	sep. 14, 2018				<input type="checkbox"/>
Sección HTML, CSS, JS	POR DEFINIR	CM 32	sep. 14, 2018				<input type="checkbox"/>
Sección HTML, SCC, JS	POR DEFINIR		sep. 14, 2018				<input type="checkbox"/>

Para ver a detalle: <https://goo.gl/gupol6>

Aprendizajes:

- Recordamos conceptos de ingeniería de software.
- Aprendimos a utilizar nuevas herramientas de planeación y administración de proyectos.

-
- Comenzamos a aprender la importancia de la buena comunicación y el compromiso en el equipo.
 - Importancia de la administración del tiempo.