



## Propuesta de Proyecto

Cliente: Software, Systems & Networks

22 de agosto de 2018

# ¿Quiénes somos?

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.



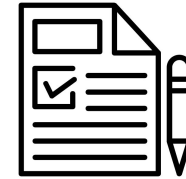
# Valores de Web Systems Development S.A. de C.V.



Honestidad



Integridad



Responsabilidad



Respeto



Excelencia



Lealtad

# Alcance organizacional



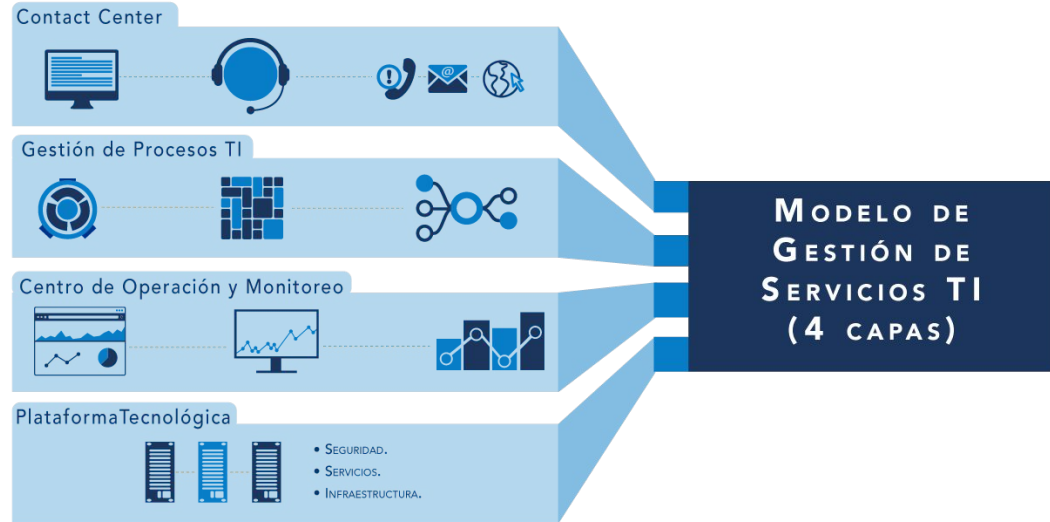
SS&N surge en el año de 1995 como representante de Empresas proveedoras de servicio a equipos de cómputo y periféricos, a nivel nacional.

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. De esta forma las problemáticas o reportes generados por los clientes serán atendidos de forma eficiente y con un cierto seguimiento.



# Descripción de problemática

- Falta de comunicación efectiva con los ingenieros
- Falta de control y administración de tiques e ingenieros
- Lentitud en el tiempo de respuesta al cliente
- Falta de eficiencia en la asignación de tiques, pues no se consideran los tiempos de desplazamiento de los ingenieros



# Requerimientos funcionales

## Diagramas de casos de uso

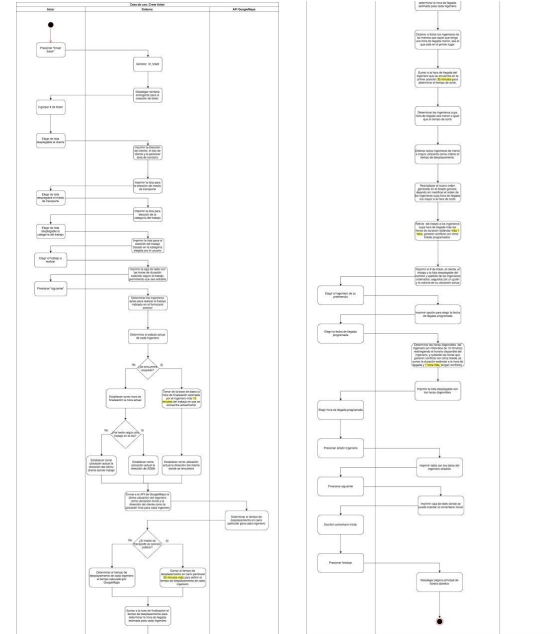
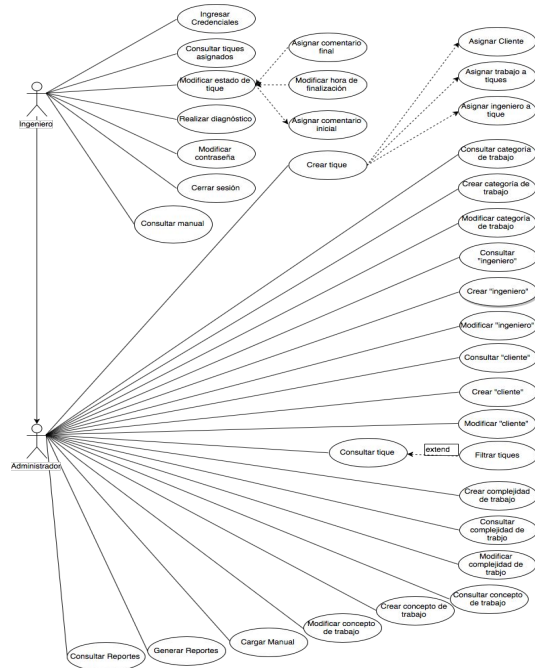
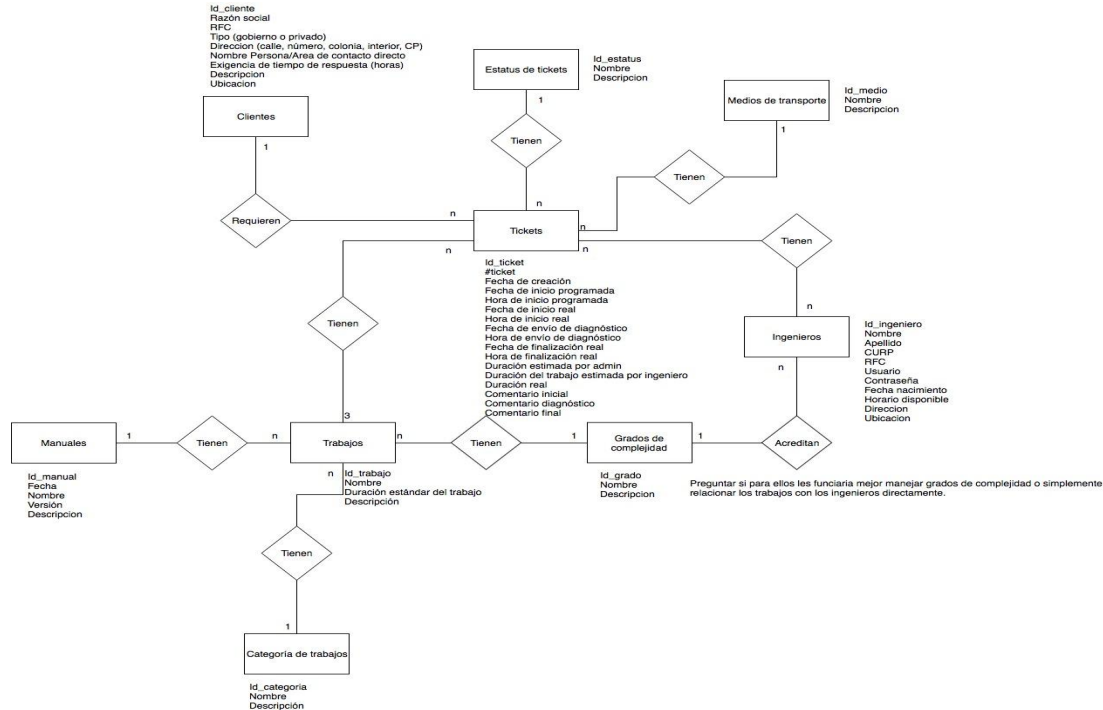


Diagrama de actividad-  
Creación de  
tique

\*Dar click en imagenes para poder ver los diagramas

# Requerimientos de información - MER



\*Dar click en imagenes para poder ver los diagramas

# Bosquejo de la aplicación

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE TICKETS

Tickets abiertos

Historial de tickets

Cientes

Trabajos

Categoría de trabajos

Ingenieros

Generar reportes

Grados de complejidad

Tickets abiertos

Usuario: Admin  
Fecha y hora:  
20/08/18 14:32:12

Filtrar por: -Ninguno- ▼

Crear nuevo ticket +

<div>En progreso</div> <div>Ticket # 36 Cliente: INE Ingeniero: Juan Trabajo: Cambio de teclado Hora finalización: 16:00</div>	<div>Por llegar</div> <div>Ticket # 38 Cliente: SAT Ingeniero: Roberto Trabajo: Cambio de mouse Hora de llegada: 15:00</div>	<div>Atendido</div> <div>Ticket # 39 Cliente: IMSS Ingeniero: Carlos Trabajo: Cambio de modem Hora finalización: 14:00</div>
<div>En progreso</div> <div>Ticket # 36 Cliente: INE Ingeniero: Juan Trabajo: Cambio de teclado Hora finalización: 16:00</div>	<div>Pausado</div> <div>Ticket # 38 Cliente: SAT Ingeniero: Roberto Trabajo: Cambio de mouse Hora de llegada: 15:00</div>	<div>Atendido</div> <div>Ticket # 39 Cliente: IMSS Ingeniero: Carlos Trabajo: Cambio de modem Hora finalización: 14:00</div>
<div>En progreso</div> <div>Ticket # 36 Cliente: INE Ingeniero: Juan Trabajo: Cambio de teclado Hora finalización: 16:00</div>	<div>Atendido</div> <div>Ticket # 38 Cliente: SAT Ingeniero: Roberto Trabajo: Cambio de mouse Hora de llegada: 15:00</div>	<div>En progreso</div> <div>Ticket # 39 Cliente: IMSS Ingeniero: Carlos Trabajo: Cambio de modem Hora finalización: 14:00</div>
<div>Pausado</div> <div>Ticket # 36 Cliente: INE Ingeniero: Juan Trabajo: Cambio de teclado Hora finalización: 16:00</div>	<div>En progreso</div> <div>Ticket # 38 Cliente: SAT Ingeniero: Roberto Trabajo: Cambio de mouse Hora de llegada: 15:00</div>	<div>Por llegar</div> <div>Ticket # 39 Cliente: IMSS Ingeniero: Carlos Trabajo: Cambio de modem Hora finalización: 14:00</div>
<div>En progreso</div> <div>Ticket # 36 Cliente: INE Ingeniero: Juan Trabajo: Cambio de teclado Hora finalización: 16:00</div>	<div>Por llegar</div> <div>Ticket # 38 Cliente: SAT Ingeniero: Roberto Trabajo: Cambio de mouse Hora de llegada: 15:00</div>	<div>Por llegar</div> <div>Ticket # 39 Cliente: IMSS Ingeniero: Carlos Trabajo: Cambio de modem Hora finalización: 14:00</div>

\*Dar click en imagenes para poder ver los diagramas



