TICKETING

Índice

Descripción de los grupos de trabajo	2
Plantilla de documentación	2
Documentación de pruebas:	
Documentación de entrada	2
Documentación de salida	2
Documentación técnica	2
Documentación Interna	2
Documentación Externa	3
Manuales, guías y ficheros de ayuda	3
Modelo de datos	4
Definiciones y especificación de requisitos	4
Definición general	4
Especificaciones de requisitos	4
Procedimientos de desarrollo	5
Procedimientos de instalación y prueba	5
Arquitectura del sistema	5
Descripción jerárquica	5
Diagrama de módulos	
Descripción individual de los módulos	6
Dependencias externas	7
Diseño del modelo de datos	
Descripción de procesos y servicios	7

Descripción de los grupos de trabajo

Grupo compuesto por Andrés Villalba, Cristian Peter, Cristina Tomás y Javier González.

Las tareas se asignarán de manera equitativa en función de las aptitudes.

Plantilla de documentación

Documentación de pruebas:

Documentación de entrada

ID Caso de Prueba Descripción Fecha Función probada

Procedimientos

Documentación de salida

ID Caso de Prueba Descripción Fecha Función probada Salida esperada Resultado obtenido

Documentación técnica

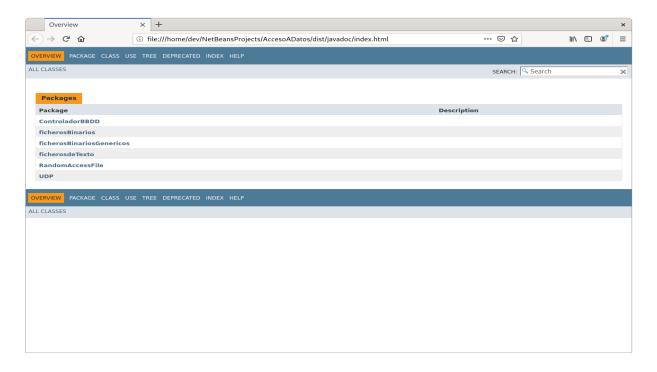
Documentación Interna

Se incluirán comentarios en el código para mantenerlo ordenado y claro, ayudando a entender el código con facilidad evitando escribir comentarios que indiquen cosas obvias.

Se incluirán comentarios al comienzo del modulo, se comentarán las variables, constantes, procedimientos y funciones.

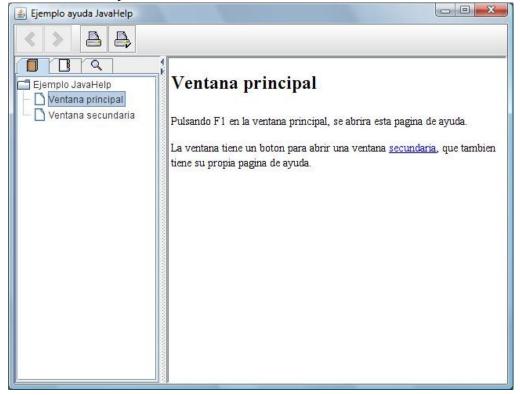
Documentación Externa

Utilizaremos la función de javadoc para crear un manual de nuestra aplicación gracias a los comentarios que añadamos en el código

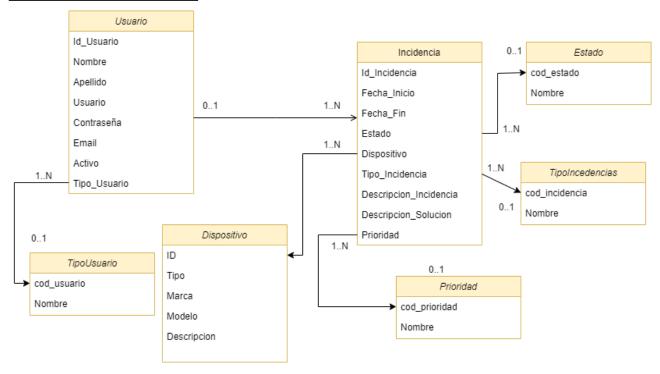


Manuales, guías y ficheros de ayuda

Realizaremos todo el sistema de manual, guía y ficheros de ayuda mediante el sistema JavaHelp, pues es sencillo de utilizar y fácilmente escalable.



Modelo de datos



Definiciones y especificación de requisitos

Definición general

Realización de una aplicación para gestionar los contactos de los trabajadores de una empresa con el departamento de informática mediante la apertura y seguimiento de tickets de petición de trabajo.

El programa dispondrá de diferentes tipos de usuario (básico, gestor, técnico y administrador) y tendrán acceso a diferentes funciones derivadas de esto.

Especificaciones de requisitos

El objetivo principal del sistema de ticketing es servir como medio de comunicación entre trabajadores de la empresa y el departamento de IT. En los tickets deben recogerse las necesidades, problemas o solicitudes de los usuarios y permitir el seguimiento de estas desde el mismo sistema.

Los tickets abiertos deben tener carácter contractual y el departamento de IT debe comprometerse a buscar soluciones a los problemas recibidos.

Procedimientos de desarrollo

El modelo de desarrollo será en cascada con retroalimentación



Procedimientos de instalación y prueba

Arquitectura del sistema

Descripción jerárquica

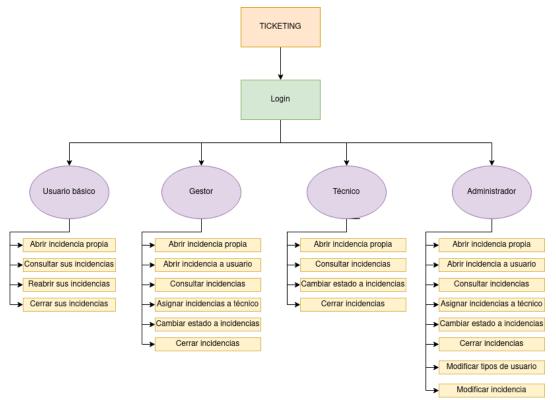
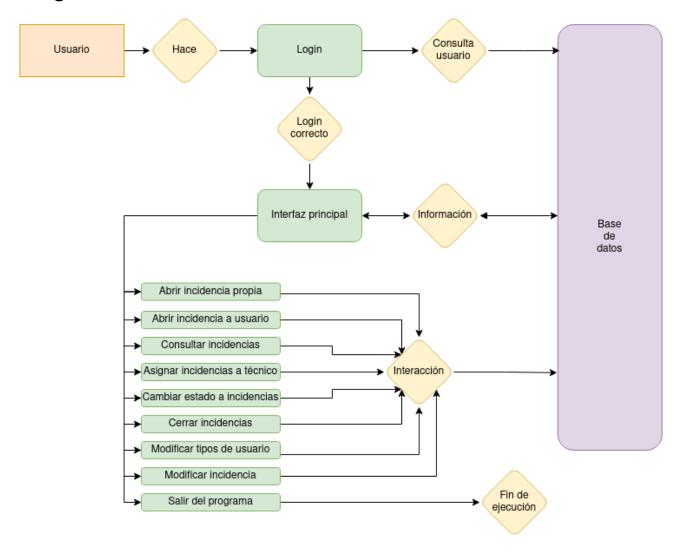


Diagrama de módulos



Descripción individual de los módulos

Abrir incidencia: Permite realizar la apertura de una incidencia en el sistema.

Consultar sus incidencias: Permite ver un listado de las incidencias propias.

Consultar incidencias: Permite a un gestor, técnico o administrador, ver todas las incidencias.

Cerrar incidencia: Permite cerrar incidencias, por parte del usuario o los técnicos.

Asignar incidencia: Permite al gestor, asignar las incidencias a un técnico en concreto.

Cambiar estado a incidencia: Permite modificar el estado de una incidencia.

Modificar tipo de usuario: permite al administrador otorgar permisos de gestor o técnico a los usuarios básicos.

Dependencias externas

En este caso, las dependencias externas se compondrán básicamente en la distribuidora de internet que de servicio para que la aplicación tenga un funcionamiento adecuado y constante, también habrá que tener en cuenta que el funcionamiento de los equipos de trabajo sea el correcto para la ejecución software.

Diseño del modelo de datos

Descripción de procesos y servicios