

TICKETING

Índice

Descripción de los grupos de trabajo.....	2
Plantilla de documentación.....	2
Documentación de pruebas:.....	2
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.....	6
Descripción individual de los módulos.....	6
Dependencias externas.....	7
Diseño del modelo de datos.....	7
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

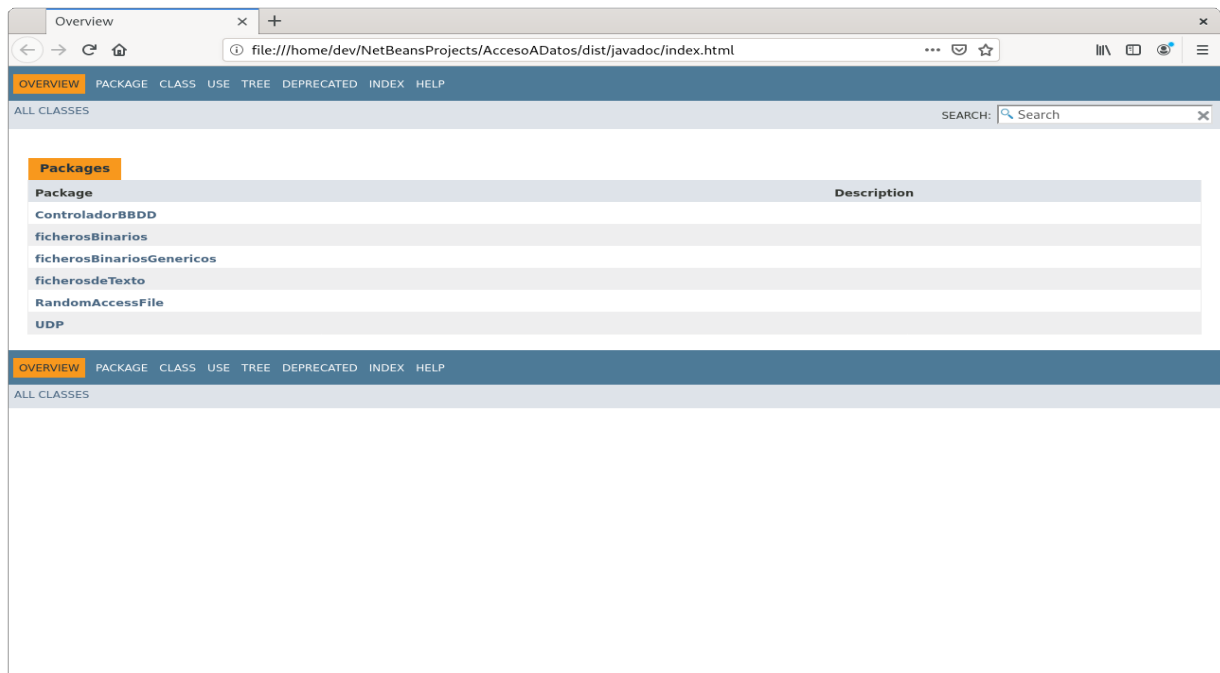
Documentación Interna

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.

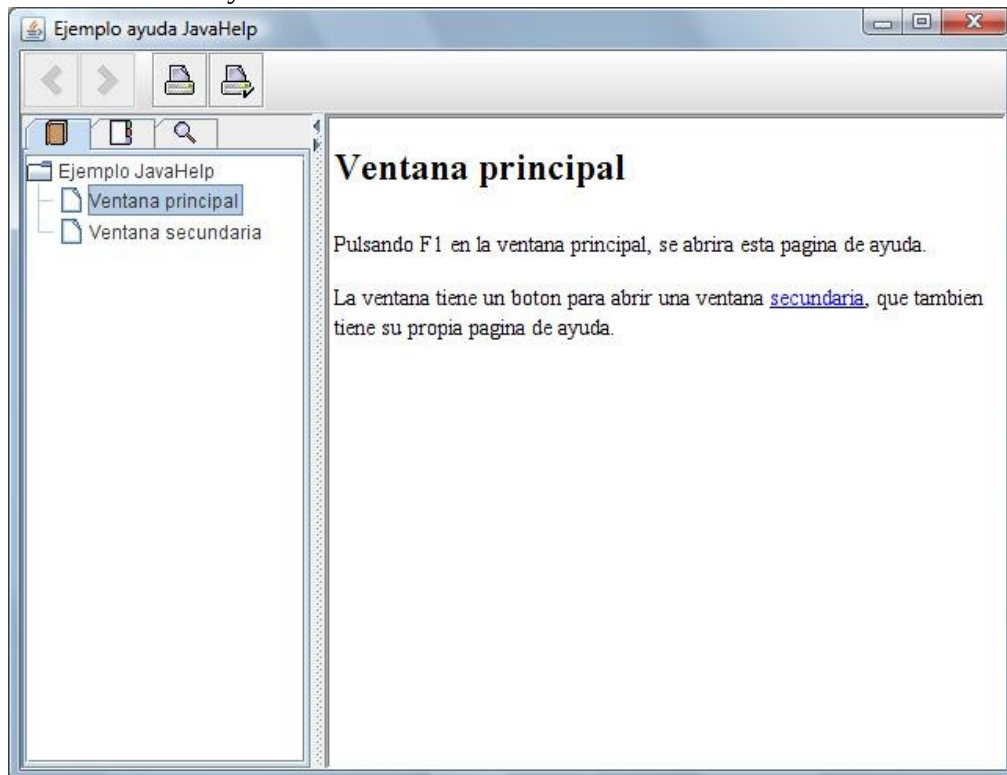
Documentación Externa

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

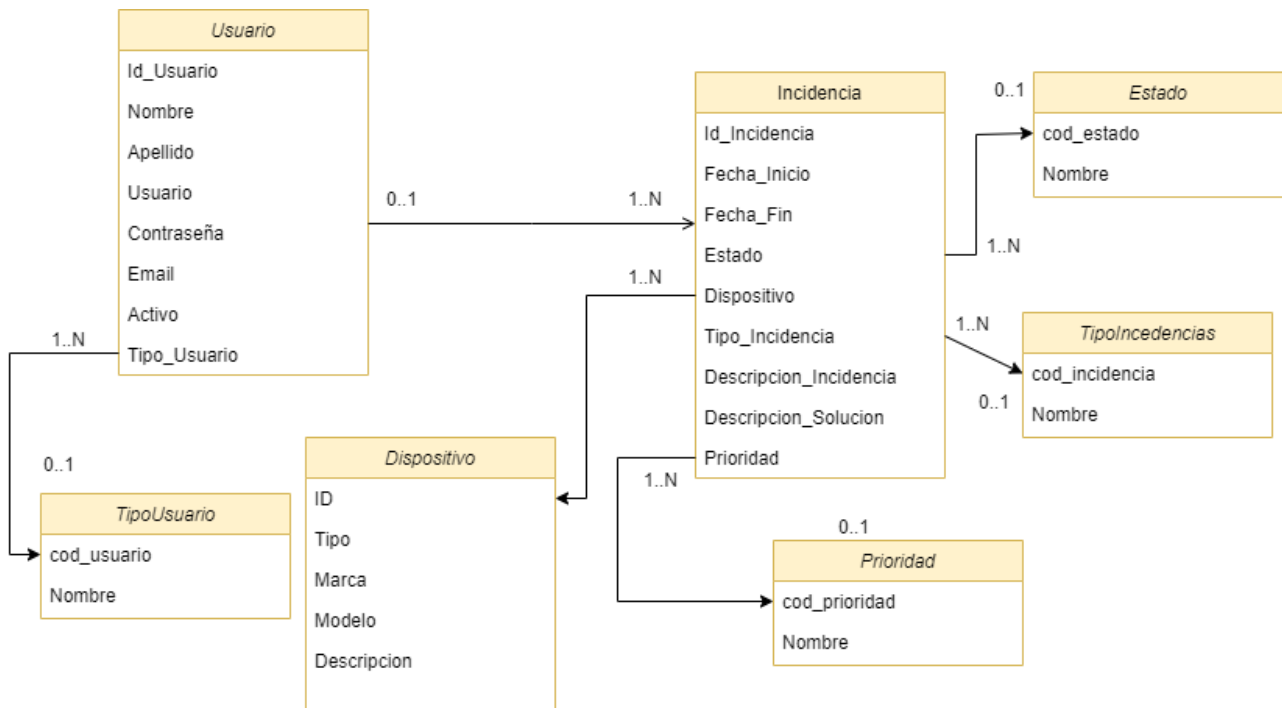


Manuales, guías y ficheros de ayuda

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.

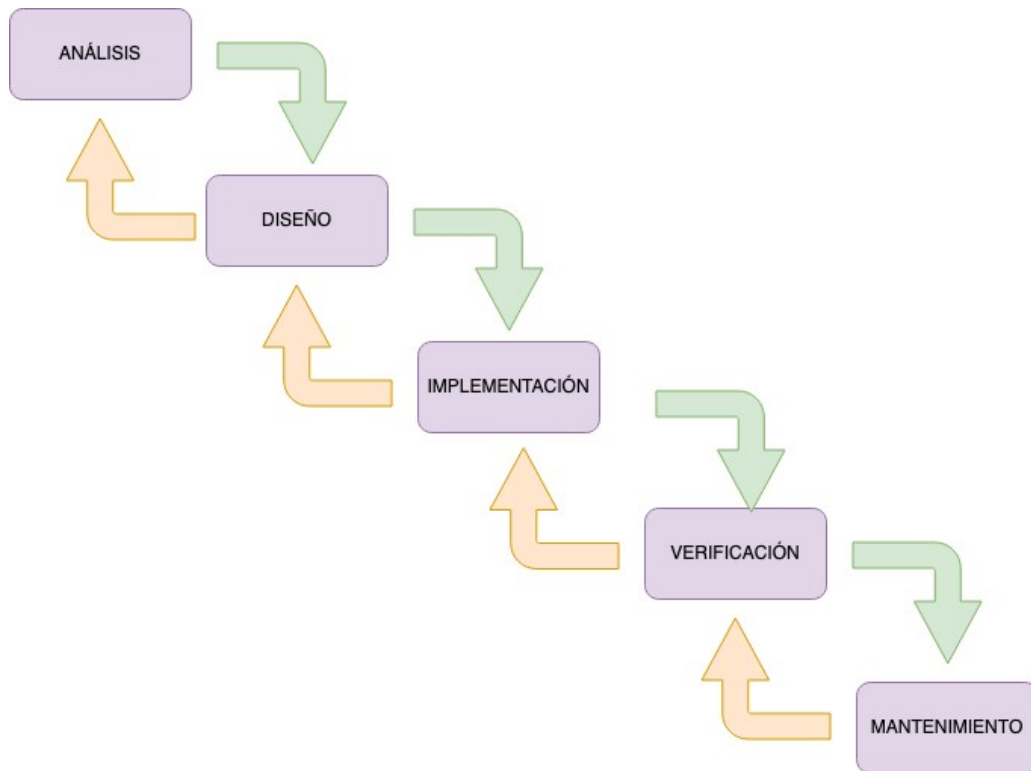
Especificaciones de requisitos

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

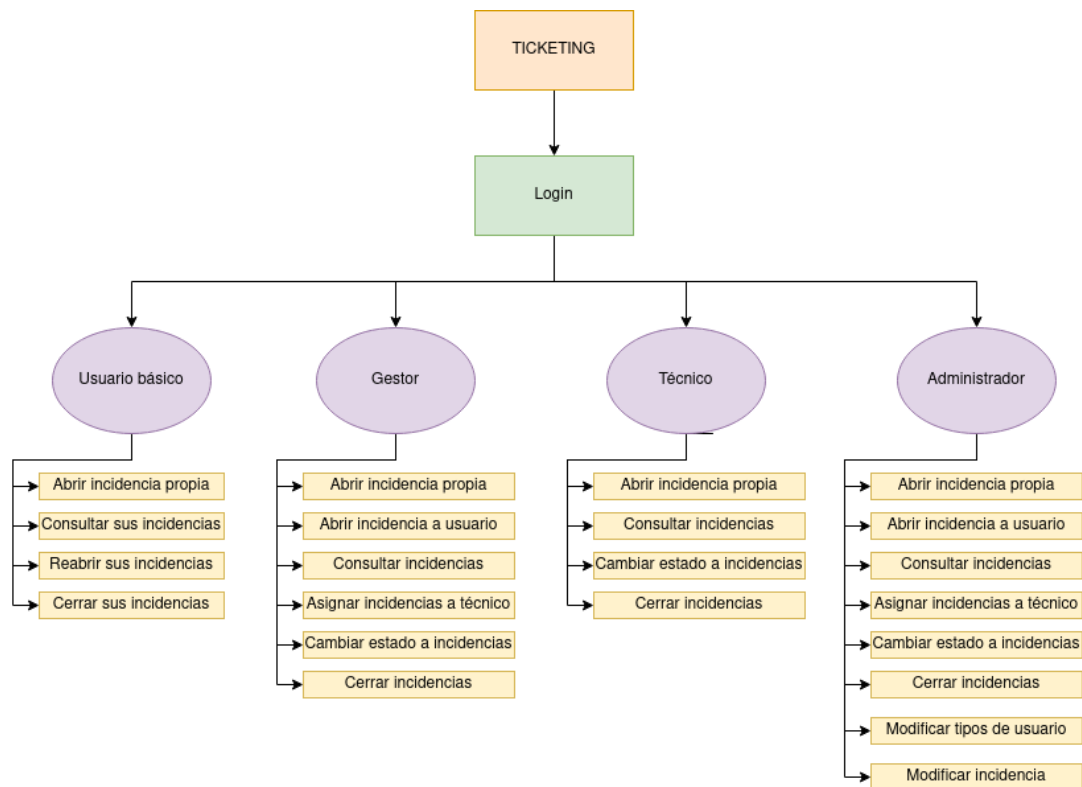
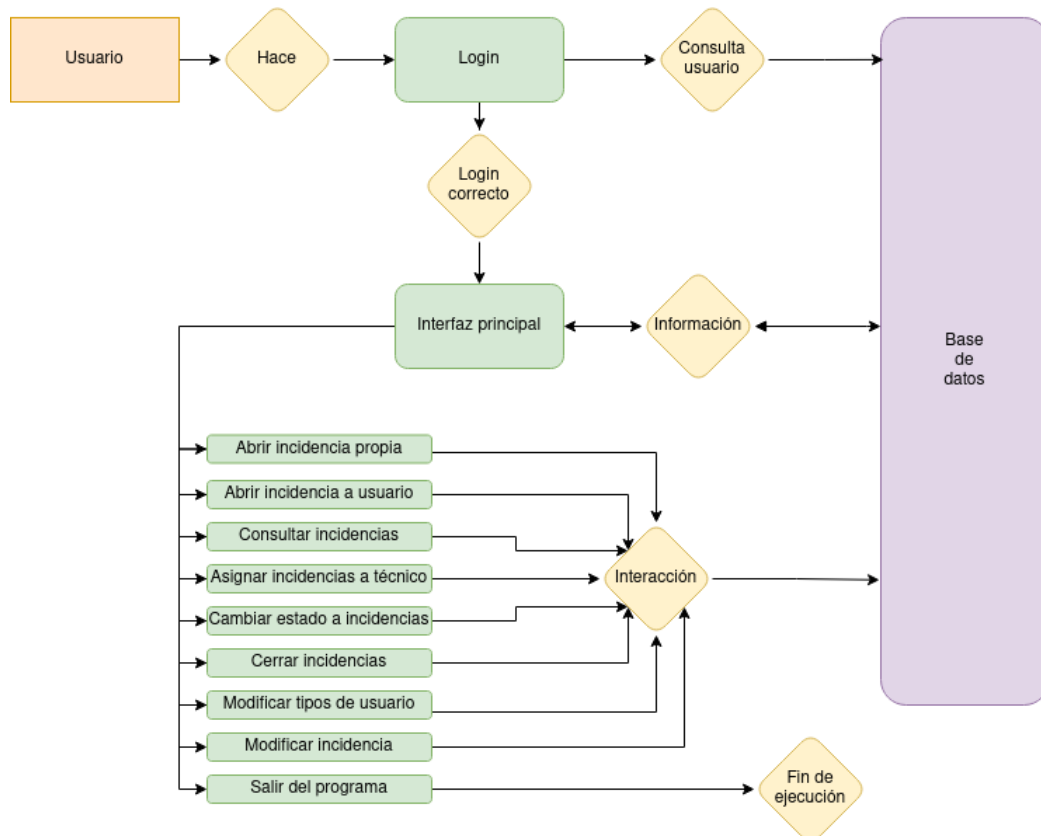


Diagrama de módulos



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