

# 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**

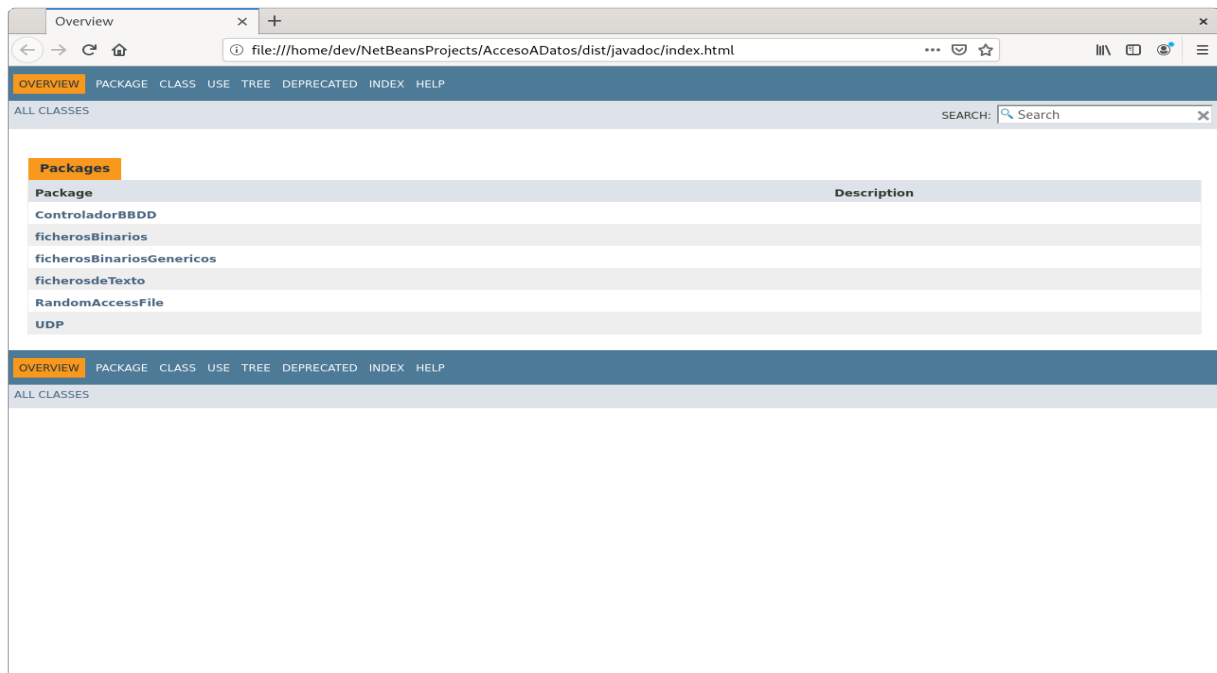
### **Documentación Interna**

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.

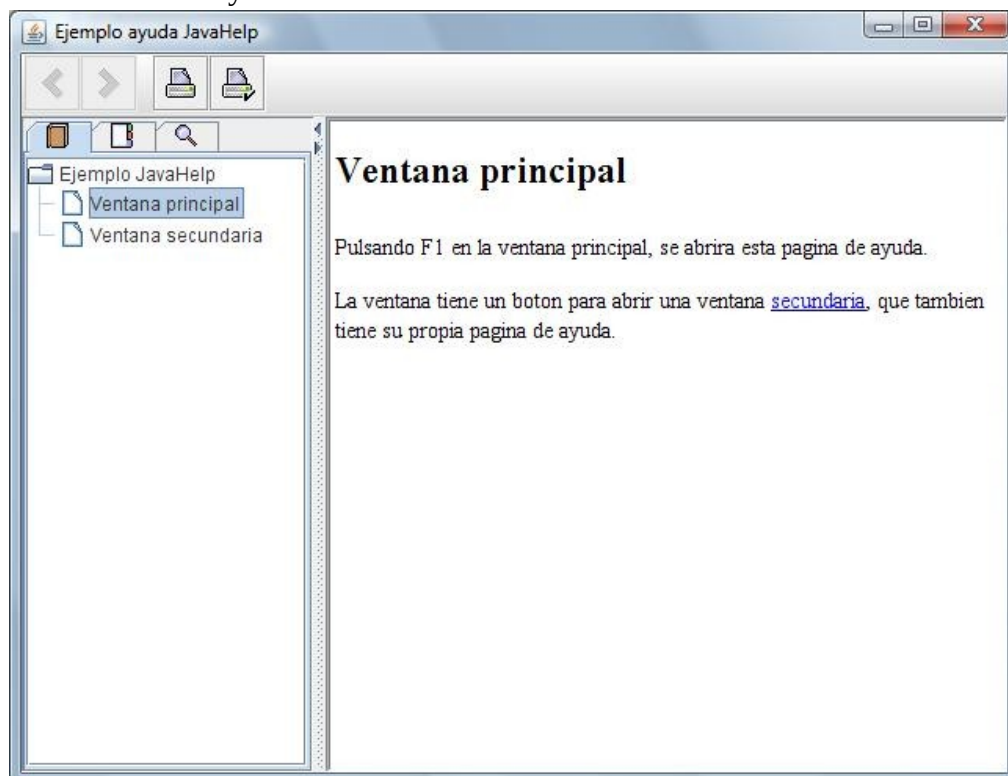
## Documentación Externa

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

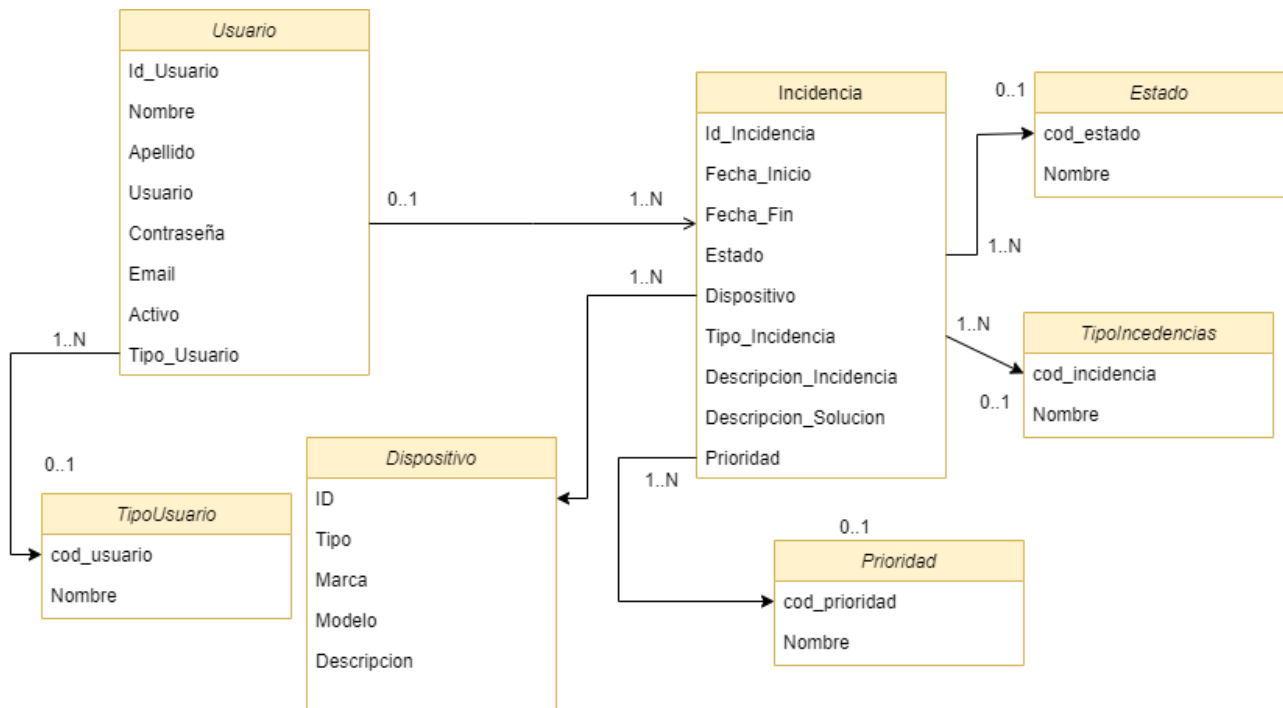


## Manuales, guías y ficheros de ayuda

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.

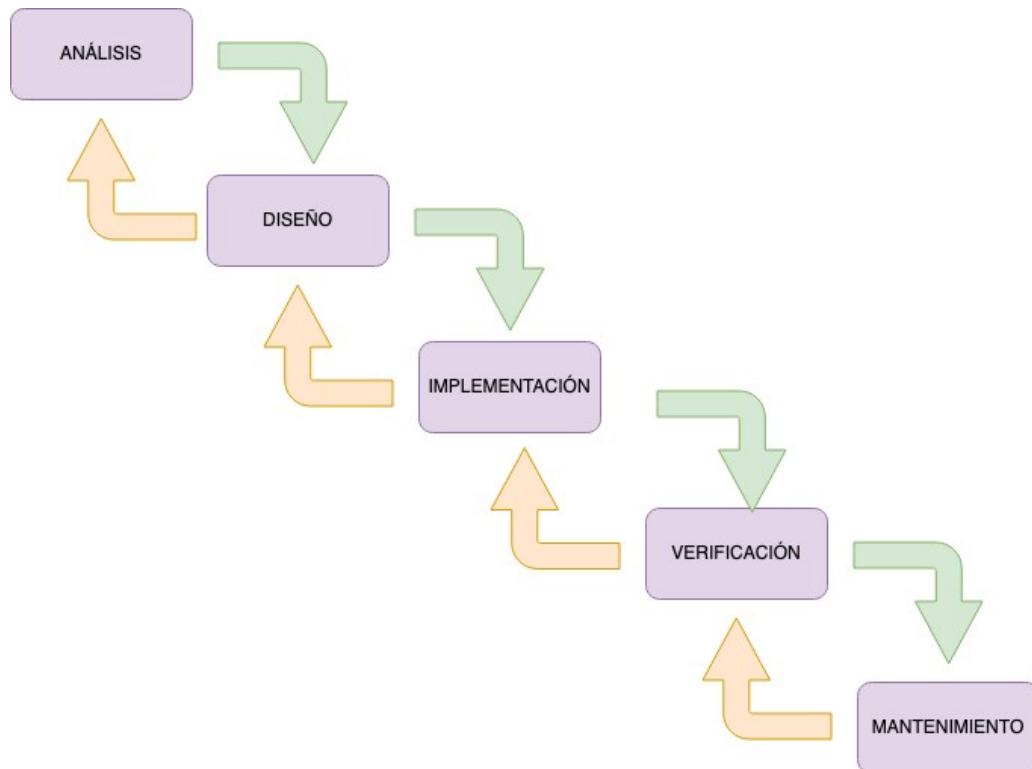
### Especificaciones de requisitos

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

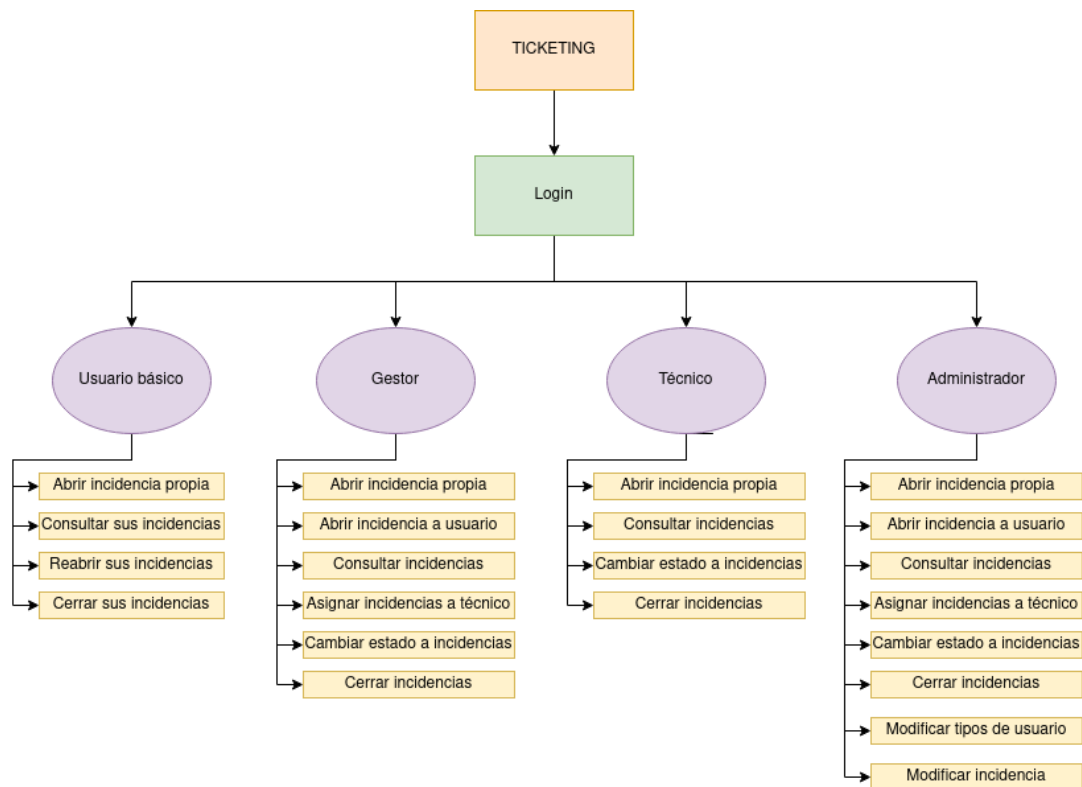
El modelo de desarrollo será en cascada con retroalimentación



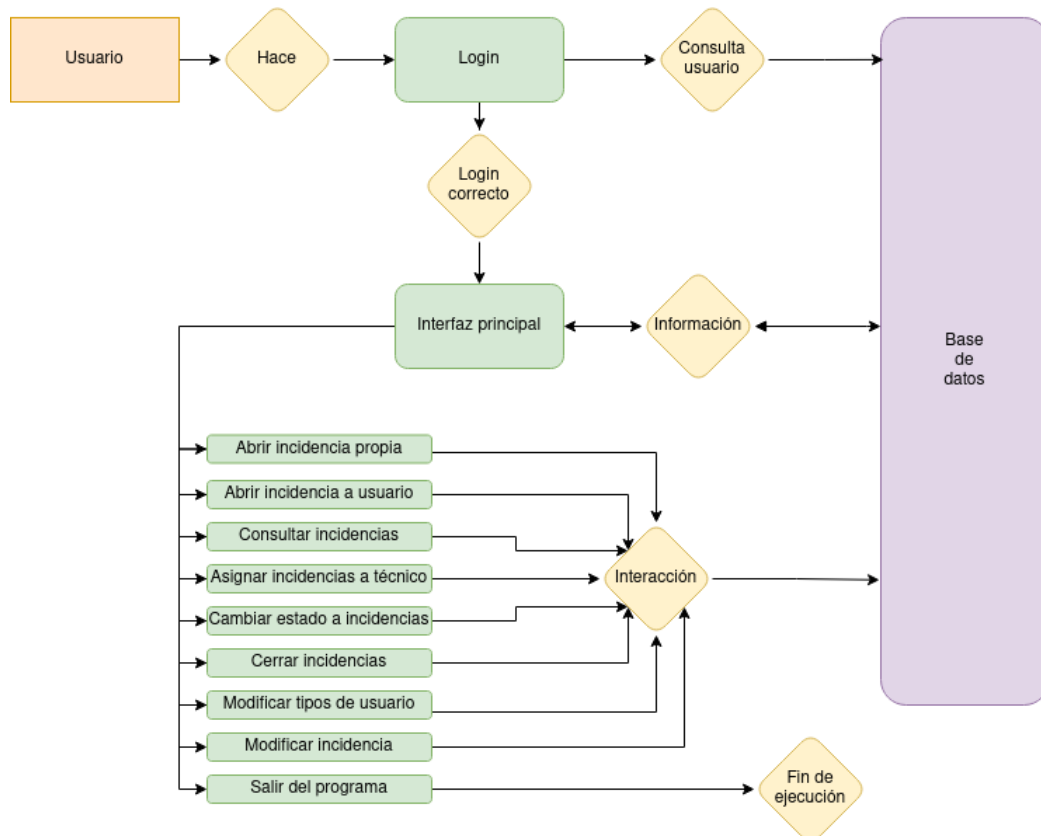
## Procedimientos de instalación y prueba

# 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.

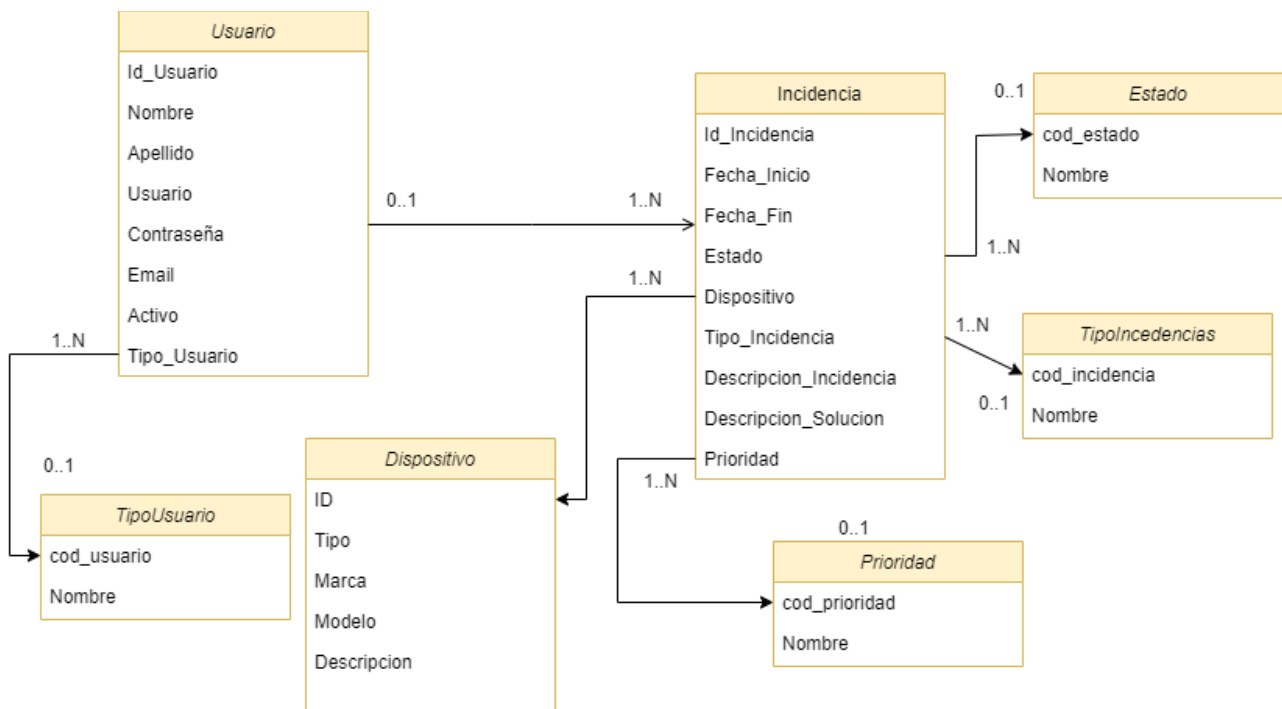
Cambiar estado a incidencia: Permite modificar el estado de una incidencia.

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**

