



SEDE SANTIAGO CENTRO
INGENIERÍA EN INFORMÁTICA
TALLER INTEGRAL DE PROYECTO INFORMÁTICO

Lista de componentes provisorios a modelar



Nombre Alumnos: Carlos Morán
Sebastian Porflit
Nombre Profesor: Blas Duarte
Fecha: 14/09/2010

Indice

1	Introducción	2
2	Lista provisoria de componentes	2

1 Lista provisoria de componentes

En una primera instancia los componentes a modelar son:

Sistema de soporte basado en tickets:

Este componente debe permitir al usuario enviar tickets donde pueda adjuntar archivos, revisar su historial de tickets enviados, revisar las respuestas a sus tickets. Además este componente deberá permitirle revisar a los técnicos los tickets enviados por los usuarios que no hayan sido respondidos por otros técnicos.

Manejo de recursos:

Este componente deberá permitir llevar un control de inventario de los equipos a cargo del área informática de la empresa, permitiendo llevar un control de los préstamos realizados sin importar si estos son permanentes o temporales. Además deberá permitir crear una asignación de recursos desde un ticket.

Gestión de tareas:

Este componente debe permitir asignar tareas a los técnicos, revisar cumplimiento de las tareas asignadas por técnico y tener una vista con todas las tareas asignadas. Además debe permitir que se generen tareas desde un ticket.

Estadísticas de uso de los recursos:

Tal como su nombre lo indica este componente debe permitir la generación de estadísticas de uso de los recursos del área informática.

Estadísticas de resolución de tickets:

Tal como su nombre lo indica este componente debe permitir la generación de estadísticas de tiempos de respuesta a los tickets generados en el sistema.

Estadísticas de desempeño de los técnicos:

Este componente debe permitir revisar el desempeño de los técnicos en el ámbito de respuesta de tickets y tareas realizadas.

Base de conocimiento o Knowledge Base:

El componente de Knowledge Base deberá permitir el ingreso y búsqueda de artículos con soluciones a problemas comunes para disminuir el ingreso de tickets y fomentar la resolución de problemas por parte de los usuarios.

Listado de servidores a vigilar:

En este componente deberá permitir el ingreso y edición de los datos requeridos para la conexión al servicio SNMP de cada servidor.

Listado de servicios por servidor a vigilar:

Este componente servirá para ingresar los servicios a vigilar en cada servidor, ya sea por su object ID (OID), por el nombre de su ejecutable o por OID conocidos como de ciertos servicios.

Gestión de usuarios:

Este modulo permitirá crear, editar y eliminar usuarios del sistema.