|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mesa de Ayuda** | **PROYECTO INTEGRADOR**  **NIVEL I**  **FACULTAD DE INGENIERÍA** |  |

**FICHA ENTREGA # 2**

Harold Vargas

Sebastian Acosta

Johan Esteban Areiza

Semestre 02/2016

**CONTENIDO**

Pág.

[1. TiTULO DEL PROYECTO 3](#_Toc269302328)

[2. ANTECEDENTES 3](#_Toc269302329)

[3. JUSTIFICACIÓN 4](#_Toc269302330)

[4. objetivos 5](#_Toc269302331)

[4.1. OBJETIVO GENERAL 5](#_Toc269302332)

[4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5](#_Toc269302333)

[5. ALCANCE Y PRODUCTOS 6](#_Toc269302334)

[6. METODOLOGÍA 7](#_Toc269302335)

[7. CRONOGRAMA 9](#_Toc269302336)

[8. BIBLIOGRAFÍA 10](#_Toc269302337)

[9. cibergrafÍa 10](#_Toc269302338)

|  |
| --- |
| TÍTULO DEL PROYECTO |
| **Mesa de ayuda** |
| **Solman** |

|  |
| --- |
| ANTECEDENTES DE LA EMPRESA |
| La empresa es el colegio ferrini, su actividad económica es la educación y la empresa está ubicada en el sector de robledo.  La misión: El Colegio Ferrini es una entidad educativa con amplia experiencia y con proyección a la sociedad en el departamento, que pretende formar con la comunidad personas integrales en el ser, el conocer y el saber hacer en contexto, desde y para la contribución a la transformación de una sociedad donde se vivencien principios, valores y conocimientos en pos del desarrollo, la producción y el respeto por la humanidad y el entorno.  La visión: En el año 2014, el Colegio Ferrini será la modalidad bilingüe para la clase media de la ciudad, con alta calidad académica y el apoyo de las últimas tecnologías de información y comunicación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANTECEDENTES DEL SISTEMA **Mín 10 referencias** | | |
| **Autor/Año** | **Sistema** | **Ventajas/Desventajas** |
| 2002 | **SysAid** |  |
| 2009 | **ServiceDesk** |  |
| 1991 | **ada** |  |
| 2010 | **GLPI** |  |
| 2007 | **TrellisDesk** |  |
| 2003 | **HelpDesk** |  |
| 2006 | **PHP Desk** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| JUSTIFICACIÓN |
| * La Importancia y actualidad que tiene el proyecto   Es un elemento importante en cualquier administración de sistema computarizado es contar con una mesa de ayuda cumple al menos dos propósitos resolver cualquier problema que tengan los usuarios con el sistema y ayudarlos a utilizar de manera más efectiva.   * Beneficios que aporta el proyecto   Se le provee un acceso por página web para levantar reportes y ver el estatus en tiempo real de su problema el usuario Optimiza su tiempo laboral.  También puede ser responsable de brindarles acceso al sistema a los usuarios asignando contraseñas o modificando perfiles de usuarios.  En momento de bloqueo del sistema en los aplicativos la mesa de ayuda aporta una óptima solución en poco tiempo después del reporte. |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| GENERAL:  Emplear una mejor organización en cuanto a los requerimientos de los usuarios frente a los problemas que se presenten en la organización, aplicar un orden y llevar un consecutivo de los problemas más frecuentes y de los equipos que presenten problemas con mayor frecuencia. Planear que el usuario se sienta más respaldado cuanto tenga alguna dificultad ya se con algún software o con su equipo. |
| ESPECÍFICOS:  Lo que se busca más puntualmente es que los usuarios tengan un conocimiento más exacto del procedimiento que se va a llevar a cabo al momento del departamento técnico enfrentar una dificultad.  También se busca ser más puntuales y precisos al momento de dar respuesta a un usuario, solman será de gran ayuda para tener un mejor orden en todos los procedimientos.  Construir un software con el cual tanto el servicio técnico como el usuario se sienta totalmente respaldado a la hora de trabajar. |

|  |
| --- |
| ALCANCE |
| Con solman se pretende llegar a niveles muy altos de organización, se desea establecer una metodología clara y puntual con el fin de un mejor rendimiento en el trabajo, así no es evitaríamos muchos dolores de cabeza en cuanto a la solución del problema se trata. Se busca más que todo la practicidad del usuario como del grupo de soporte técnico. |

|  |
| --- |
| METODOLOGÍA |
| Inicialmente tener una asesoría muy clara acerca de lo que queremos montar, en la empresa ya se tiene identificado el problema y ya tenemos muy clara que la solución definitiva es solman. Tenemos que hacer un censo y tener una especie de base de datos sobre los problemas más frecuentes que se le presentan a los usuarios, teniendo esto listo podemos empezar a trabajar sobre el proyecto. |

|  |
| --- |
| CRONOGRAMA |
| F:\TdeA\2008\Correos\Anteproyecto\Carta Gantt.JPG |
| El cronograma es estructurar una propuesta de trabajo o secuencia de actividades para lograr el objetivo propuesto. Esta planificación contempla un listado de todas las actividades que se harán indicando los plazos y responsables de su ejecución. El Ejemplo Anterior es una Carta Gantt que se debe adaptar a las actividades desarrolladas en el Proyecto Pedagógico Integrador del Nivel. |