

## SISTEMA DE TICKETS DE SERVICIO PARA LA EMPRESA CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (CTI) EN EL ESTADO DE COLIMA

Los tickets de servicio son utilizados por los clientes de CTI mediante llamadas telefónicas para solicitar a los consultores apoyo en los diferentes sistemas que maneja la empresa. Los tickets son atendidos por consultores autorizados encargado de resolver las problemáticas que se le presente al cliente.

### OBJETIVOS:

Desarrollar un sistema que permita el registro y seguimiento de tickets de servicio aplicando técnicas de desarrollo de software para dispositivos móviles y páginas web.

### DESCRIPCIÓN:

La aplicación móvil será desarrollada para usarse en un dispositivo android que permita a los clientes levantar tickets de servicio y a los administradores y consultores dar seguimiento mediante una página web.

### REQUERIMIENTOS:

- Permitir el inicio de sesión de usuarios previamente registrados por el administrador. Con un usuario y contraseña por Cliente (empresa). Además contemplar en el diseño de la aplicación los siguientes roles: “Cliente” y “Consultor”.
  - A. El “Cliente” es cualquier cliente que la empresa CTI.
  - B. Los usuarios “Consultores” son los trabajadores que atenderán los tickets de servicio y están asociados con la empresa CTI.
- Permitir al “Cliente” dar de alta tickets de servicio (poner en estado “pendiente”). Además de contar con un listado de los tickets solicitados y permitir ver los detalles de cada ticket.
  - A. El ticket de servicio está compuesto por los datos generales: folio, usuario que solicita, petición o pregunta, prioridad del servicio, tipo de servicio (Microsip(admin), Asesoría Técnica, Contpaq, Formatos Microsip, Microsip(contab), Soporte Técnico), estado actual, fecha y hora de alta y fecha y hora de cierre (por default nula).
  - B. Como detalle del ticket de servicio se completa el historial del ticket con los datos: etiqueta del status, el consultor que atiende
- Permitir que el “Cliente” pueda cancelar el ticket, solo si este se encuentra en status “pendiente”.

- Permitir al “Consultor” tomar el ticket de servicio (cambiando de status a: “Tomado”) y/o Cerrarlo (cambiarlo de estado a: “cerrado”) con su respectiva respuesta, comentario u observación (campo de 250 caracteres).
- Permitir al “Consultor” capturar fecha/hora de inicio del servicio y fecha/hora de cierre del servicio.
- Permitir al “Administrador” crear los usuarios y contraseñas para Clientes y Consultores.
- Permitir al “Administrador” asignar y reasignar los tickets de servicio a los consultores.
- Permitir al “Administrador” sacar reportes de tickets donde pueda buscar por folio de ticket o cliente que lo solicito. Posterío a la búsqueda permite visualizar los datos generales de cada ticket de servicio y los movimientos (historial) de status que tuvo.

**-ESTE PROYECTO FUE ESTIPULADO PARA TERMINARSE APROXIMADAMENTE 3 MESES.**

**-ESTE PROYECTO PUEDE SER MODIFICADO POSTERIORMENTE POR REQUERIMIENTOS NO CONSIDERADOS.**

**-FECHA ESTIPULADA DE TÉRMINO DEL PROYECTO 16 DE ABRIL DEL 2019.**

IS. Francisco Javier López Morales

ASESOR EMPRESARIAL