ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE – HELPDESK SECRETARÍA UTC EXTENSIÓN LA MANÁ

**Nombre del Software:** HELPDESK SECRETARÍA UTC EXTENSIÓN LA MANÁ

**Autores:** Lozada Acuña Jason Geofre, Reyes Chalacán Cristhian.

**Nombre del Proyecto de Investigación:** Desarrollo de un aplicativo web de mesa de ayuda aplicando el marco de referencia ITIL v4 para la gestión de tickets en el departamento de secretaría de la Universidad Técnica de Çotopaxi Extensión La Maná

# Introducción

En este documento se detalla la Especificación de Requerimientos de Software (ERS), para el desarrollo de un aplicativo web tipo Mesa de Ayuda (HelpDesk), que servirá para gestionar los trámites del departamento de secretaría por medio de tickets, para su redacción se tomó en cuenta la estructura recomendada en la norma IEEE 830:1998 enfocada en recomendaciones prácticas para la especificación de requerimientos.

* 1. Propósito

Establecer y presentar de forma estructurada las especificaciones técnicas y requerimientos que contendrá el software, el cual otorgará al personal de secretaría atender trámites solicitados por la comunidad académica, mediante cualquier dispositivo con conexión a internet.

* 1. Ámbito del Sistema

Este aplicativo web, se identificará como HelpDesk Secretaría UTC Ext. La Maná, mediante este software busca crear un canal de comunicación que no dependa de la presencia física por parte de los involucrados, optimizando la atención a los docentes y estudiantes aprovechando las tecnologías de información y comunicación disponibles.

Mediante un sistema de Tickets, basados en un marco de referencia para la atención al usuario, llamado ITIL en su cuarta versión, la comunidad académica tendrá la capacidad de abrir tickets para realizar requerimientos a través de un formulario, en el cual podrá especificar los detalles de su solicitud, también podrá consultar los tickets realizados anteriormente.

Por otra parte, el sistema permitirá al personal encargado atender a los tickets manteniendo el protocolo propio del departamento, y cuando considere que ha sido resuelta la solicitud, podrá cerrar el ticket, dando por terminado el proceso.

El aplicativo no permitirá el libre registro de usuarios, esta tarea es realizada directamente por el encargado de secretaría mediante un formulario.

Este software será desarrollado con tecnologías web responsivas, las cuales permiten que la interfaz de adapte a cualquier dispositivo con acceso a internet mediante un navegador, además se facilitará una aplicación para los dispositivos móviles basados en Android.

* 1. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas.

**HelpDesk:** este anglicismo, se refiere una categoría de software que combina buenas prácticas en atención al cliente y las tecnologías de información, permite realizar trámites por medio de tickets fáciles de administrar.

**Encargado:** Personal del departamento de secretaría con acceso a la gestión del aplicativo. (Administrador)

**Usuario:** Docente o alumno registrado en el aplicativo.

**Ticket:** Un canal de comunicación que puede ser solicitado por un usuario, para ser atendido por el personal encargado.

**Dominio:**

**Software:** Es un anglicismo que se refiere a la parte intangible de los dispositivos tecnológicos, el soporte lógico como programas, aplicaciones, servicios, y similares.

**Aplicación Web:** Es un tipo de software, que puede ser accedido como una página tradicional, pero provee interactividad y funciones avanzadas.

**Diseño Responsivo:**

**RF:** Requerimiento Funcional.

**RNF:** Requerimiento no Funcional.

* 1. Referencias
* IEEE Recommended Practice for Software Requirements Specification. ANSI/IEEE. 830, 1998
  1. Visión General del Documento

1. **Descripción General**
   1. Perspectiva del Producto

El aplicativo web, cumplirá con todas las funciones y detalles especificados en el presente documento. Estará orientado a la web con diseño responsivo, listo para ser accedido en cualquier dispositivo desde un navegador con acceso a internet.

* 1. Funciones del Producto
     1. Funciones disponibles para el usuario estándar:
  + Solicitar atención por medio de tickets.
  + Mantener un canal de comunicación hasta concluir con su requerimiento.
  + Cerrar los tickets abiertos.
  + Reabrir tickets cerrados.
  + Consultar el estado de los tickets abiertos.
  + Consultar detalles de tickets ya resueltos.
  + Actualizar su contraseña.
    1. Funciones del Encargado.
* Consultar tickets abiertos por los usuarios.
* Mantener un canal de comunicación hasta concluir con el requerimiento del usuario.
* Cerrar tickets.
* Reabrir tickets.
* Consultar tickets ya resueltos.
* Registrar Nuevos Usuarios
* Actualizar Contraseña personal y de usuarios.
  1. Características de los Usuarios

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Usuario | Encargado |
| Nivel educacional | Rol en el departamento:   * Secretario. |
| Experiencia | Manejo Básico de equipos de cómputo y dispositivos móviles. |
| Actividades | * Gestión completa del aplicativo web |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Usuario | Usuario Estándar |
| Nivel educacional | * Estudiante o Docente |
| Experiencia | Manejo Básico de equipos de cómputo y dispositivos móviles. |
| Actividades | * Abrir tickets de Atención * Gestionar sus propios Tickets. |

El desarrollo del aplicativo web, está orientado a todos los usuarios de la comunidad académica, por tal motivo no requiere de ningún conocimiento avanzado.

* 1. Restricciones
* Debe existir conexión internet para utilizar el aplicativo.
* Adaptación a cualquier dispositivo (Diseño Responsivo).
* Debe alojarse con Hosting, Dominio exclusivos.
* Interfaces simples e intuitivas.
* Disponibilidad en cualquier navegador.
* La creación de nuevos tickets deberá estar disponible en horarios laborales.
* Para el lanzamiento del aplicativo, se contará con una cantidad de usuarios registrados para fines demostrativos.
* El sistema no contará con un formulario de registro abierto al público, la creación de usuarios estará disponible en las opciones del Encargado.
* La gestión de tickets deberá basarse en un marco de referencia.
  1. **Suposiciones y Dependencias**
* Los navegadores desde donde se acceda al aplicativo deben contar con sus respectivas actualizaciones.
* La conexión a internet debe ser estable.
* El hosting que aloje el sistema, debe poseer un servidor de correos y de base de datos.
  1. **Requisitos Futuros**

El aplicativo web estará realizado en lenguajes de programación populares, acompañado de una arquitectura de software altamente interpretable, con opción a escalabilidad. Por este motivo, cualquier requisito futuro puede ser implementado por personal capacitado en desarrollo de software.

1. **Requisitos Específicos.**
   1. Funciones

Para permitir una mayor interpretación de esta sección, se agruparán en 2 subsecciones, la primera relacionada con los requisitos que permiten la interacción del usuario con el aplicativo (Requisitos Funcionales), y segunda que engloba los requisitos que no interactúan directamente con el usuario, pero son complementos que permiten la funcionalidad completa del aplicativo (Requisitos No Funcionales).

* + 1. Requisitos Funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (1) Código:RF01** | |
| **Nombre** | Autenticación. |
| **Propósito** | Acceder al aplicativo web. |
| **Descripción** | La primera interfaz que se muestra al acceder al aplicativo, son 2 campos de texto y un botón, donde se deberá ingresar correo y contraseña del usuario registrado, presionado el botón se validarán los datos. |
| **Entrada** | Correo, Contraseña. |
| **Salida** | * Validación exitosa: Redirección al panel principal del usuario. * Validación errónea: Mensaje de aviso. |
| **Prioridad** | Alta |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (2) Código:RF02** | |
| **Nombre** | Creación de Tickets |
| **Propósito** | Abrir nuevo ticket para trámites en el departamento de Secretaría |
| **Descripción** | La opción principal del usuario estándar, es el acceso al formulario de apertura de tickets, deberá ingresar los datos y una vez enviado el Encargado podrá visualizarlo y dar solución al trámite. |
| **Entrada** | Título, Categoría, Prioridad, Descripción, Foto de Cédula(Trámites Personales), archivos adjuntos. |
| **Salida** | * Mensaje de alerta mostrando el resultado de la operación. * Alerta enviada al correo del usuario y encargado. |
| **Prioridad** | Alta |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** | Atender Tickets |
| **Propósito** | Atender al trámite solicitado por medio del aplicativo. |
| **Descripción** | Cuando el usuario estándar haya abierto un ticket este estará disponible para su atención por parte del Encargado |
| **Entrada** | Mensaje de respuesta, archivo adjunto. |
| **Salida** | Se muestra la respuesta. |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** | Gestión de Tickets Abiertos |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** | Consulta de Tickets |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** |  |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** |  |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** |  |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito Funcional (3) Código:RF03** | |
| **Nombre** |  |
| **Propósito** |  |
| **Descripción** |  |
| **Entrada** |  |
| **Salida** |  |
| **Prioridad** |  |

* + 1. Requisitos No Funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito No Funcional (3) Código:RNF01** | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito No Funcional (2) Código:RNF02** | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito No Funcional (3) Código:RNF03** | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. Requisitos de Rendimiento
  2. Restricciones de Diseño
  3. Atributos del Sistema
  4. Otros Requisitos