**ANALISIS DE REQUERIMIENTO**

Se presentan en esta sección, todos los requerimientos encontrados por el equipo de analistas, en lo concerniente al software a desarrollar, a un nivel que sirva como apoyo a los diseñadores e implementadores del proyecto. Los mismos fueron distribuidos en diferentes grupos, para hacer más fácil la comprensión de los mismos por parte de los diseñadores e implementadores.

1. **ADMINISTRACIÓN**

**Usuario:** Administrar los usuarios que tendrán acceso al sistema HELP DESK.

**Perfil:** Asignar un perfil al usuario (Administrador, Soporte, Cliente), solo se puede asignar un perfil por cada usuario

**Área:** Nos indicará en que área se genero la incidencia, se le podrá asignar uno o más áreas a un usuario.

**2. INDICENTES**

**Reportar incidente:** Reporta un incidente al sistema, asociándoles un tipo, descripción, descripción corta, categoría y archivo.

**Cambiar el Estado de un Incidente:** Cambiar el estado de un Incidente que se encuentra reportado. Los estados identificados hasta ahora, son el **ASIGNADO, PROCESANDO, PENDIENTE Y CERRADO**

**Listar incidente:** Se deberá poder listar datos (aún no han sido especificados cuales) sobre los incidentes; cada login deberá ver los incidentes que se encuentren en una tarea que tiene asignada ese login, y, además, el usuario puede ver aquellos que reportó, el técnico aquel sobre los que es responsable y el administrador puede ver todos los incidentes. También se podrán consultar los Incidentes más críticos, estos pueden ser por ejemplo aquellos que hacen más tiempo que están en el sistema sin ser resueltos, o los que han pasado por el mayor número de Técnicos sin encontrarle solución, etc.

**Registro de Bitácora:** Registra en el correr del tiempo, los distintos eventos dentro de un incidente. Se registran en el sistema quién ingresó el evento, fecha de inicio y de fin del evento, descripción, tarea (si corresponde) del nuevo evento.

**Reasignar incidentes:** Cuando un Técnico no puede resolver un Incidente, se lo asigna a otro Técnico, que debe de ser uno que esté entre aquellos a los que el técnico puede reasignar el incidente. Éste nuevo técnico, queda como responsable.

**Asignar una prioridad a un incidente:** Se relaciona un Incidente con una única prioridad. Esta acción, solamente la puede realizar un técnico.

**Asignar plan de contingencia a una incidencia:** Podría ingresar uno o varios planes de contingencia para una incidencia, esta acción solo podrá realizar el técnico.

**Información de usuario:** El técnico, luego de que le es asignado un incidente, puede obtener información (aún no han sido especificados cual información) sobre el usuario que reportó el mismo.

Reportes orientados a usuarios Luego de hallada la solución, el Técnico reporta la misma al usuario que ingreso el incidente. También, el usuario luego de recibir la solución al incidente que reportó, puede no estar conforme con la misma, e ingresar un evento asociado al incidente, planteando su disconformidad con la solución dada por el técnico. De esta manera, el incidente será nuevamente asignado al mismo técnico para hallar una solución al mismo.

.