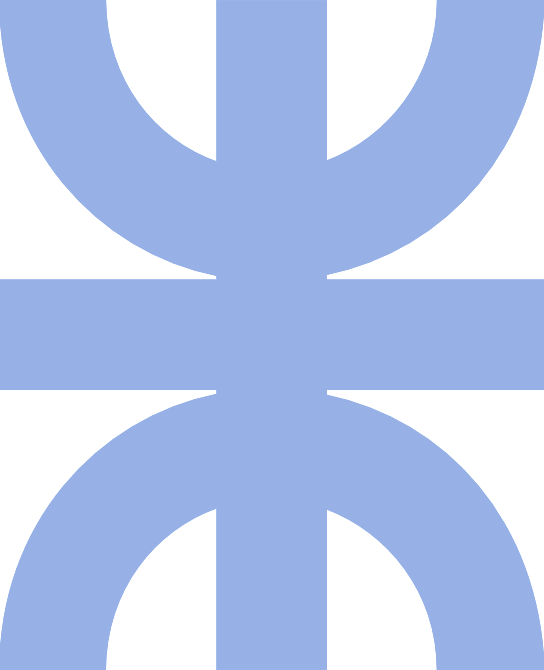
**Universidad Tecnológica Nacional**

**Facultad Regional Córdoba**



**Departamento de**

**Ingeniería en Sistemas de Información**

**Cátedra**

**Programación aplicaciones Visuales I**

**Formulario para presentación del Proyecto Integrador**







**Empresa**: GUM – Empresa de software.

**Ramo o** **actividad**: Área de Mesa de ayuda/Help Desk o equivalente en la Entidad.

**Objetivo del sistema**: La gestión de incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que genere una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible. Esta nos permitirá restaurar la operación normal de los servicios y sistemas en producción, reduciendo al mínimo el impacto adverso en las operaciones del negocio, asegurando su continuidad y mantenimiento de los niveles acordados de calidad y disponibilidad del servicio.

**Alcances**: El sistema Pro SyGi está dirigido a toda persona que tenga acceso a los sistemas de información de la Entidad. El mismo se encargará de todos los incidentes relacionados con los servicios brindados por el Área de Tecnología de la Información o equivalente de la Entidad donde se implementará. Podemos tener en cuenta situaciones tales como registro de la ocurrencia hasta la solución y cierre definitivo del problema en cuestión.

Sistema a realizar por el grupo

**Enunciado**: software de gestión de incidencias para servicios de mantenimiento, ayuda al usuario y resolución de problemas en los distintos sectores de la empresa. La incidencia puede ser recibida a través de un sistema de usuarios. En caso de que el usuario no la registre por medio del software, el operador de las incidencias lo registra por su cuenta según la información brindada.

Una vez registrada, un supervisor definirá el dominio del problema y lo atenderá con un técnico especializado.

A cada incidencia se le asigna un numero de incidente y numero de orden, además de indicar el sector de la empresa del que proviene y el usuario que dio el alta junto con su prioridad (la cual será evaluada por el supervisor en el momento de encontrar solución).

El software posee la capacidad de enviar alertas continuas acerca del estado en que se encuentre la incidencia en el momento de su evaluación si es necesario.

Las incidencias registradas en el sistema se usaran para la generación de reportes para el control de la eficacia de resolución, tiempos de resolución óptima y reales

El sistema debe contar con una base de datos SQL Server que contenga las problemáticas tratadas con anterioridad.

Diseño de Menú

ABM

Incidencias

Usuarios

Dispositivos

Area

Tipo Dispositivo

Cargas y/o Procesos

Perfiles de usuario

Detalle de incidencia

Listados/Consultas

Listado de incidencias solucionadas por usuario. Ok

Gráficos de incidencias por tipo-

Incidencias mas frecuentes.

Alertas mas frecuentes

Listado de incidencias no resueltas.

Consulta de incidencias pendientes.

Consulta de incidencias pendientes por usuario o en un usuario determinado.

Estadísticas

Estadística de solución de incidencias por área de acuerdo a periodicidad definida.

Estadística de solución de incidencias por usuario de acuerdo a periodicidad definida.





Casos de uso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| UC id: 1 | Descripción: Registrar Incidencia | Tipo |
| Objetivo: Registrar los datos una incidencia en el sistema. | | |
| UC id: 2 | Descripción: Eliminar Incidencia | Tipo |
| Objetivo: Dar de baja una incidencia. | | |
| UC id: 3 | Descripción: Consultar Incidencia | Tipo |
| Objetivo: Consultar los datos de una incidencia. | | |
| UC id: 4 | Descripción: Modificar Incidencia | Tipo |
| Objetivo: Modificar los datos de una incidencia. | | |
| UC id: 5 | Descripción: Iniciar Sesión | Tipo |
| Objetivo: Iniciar sesión al ingresar un usuario y contraseña válidos. | | |
| UC id: 6 | Descripción: Cerrar Sesión | Tipo |
| Objetivo: Cerrar una sesión de un usuario cuando este así lo indique. | | |
| UC id: 7 | Descripción: Generar Estadísticas | Tipo |
| Objetivo: Generar reporte del estado de las incidencias a lo largo de un periodo de tiempo. | | |
| UC id: 8 | Descripción: Generar Reporte Incidencia | Tipo |
| Objetivo: Generar reporte de las incidencias en un periodo de tiempo, en función de criterios predefinidos. | | |
| UC id: 9 | Descripción: | Tipo |
| Objetivo: | | |
| UC id: 10 | Descripción | Tipo |
| Objetivo: | | |
| UC id: 11 | Descripción | Tipo |
| Objetivo: | | |