3.2 Antecedentes del Proyecto de SW

Debido a la importancia que se genera a la atención del cliente y la organización de la información, es necesario mejorar las condiciones en la empresa en cuanto a gestión de los proyectos.

Hoy en día en el mercado se encuentran varios tipos de sistemas que realizan procesos y tareas similares a las que requiere la empresa, pero no las realizan en su totalidad como la empresa lo requiere.

A continuación detallaremos algunos de los sistemas que existen en el mercado.

1. **SAAS barlotask es un sistema que** permite rápida y ágilmente gestionar las tareas de su personal, asignado prioridades, responsables, fechas límites. Por Internet, y desde cualquier lugar.

Este sistema permite:

•    Dar finalizada una nueva Tarea  
•    Mantenerla en estado borrador hasta “cerrarla”  
•    Adjuntar documentos   
•    Verificar Tareas anteriores  
•    Perfiles:  
      - Colaborador  
      - Gerente  
      - Administrador/Control  
•    Avisos por mail de las nuevas tareas Asignadas  
•    Listado de Tareas Pendientes, ordenadas por prioridad o fecha

**Ventajas del Sistema Workflow de Gestión de Tareas**

•    Mejora la asignación y Control de Tareas   
•    Mejora los tiempos de las presentaciones  
•    Centralización de la Información  
•    Descentralización de la actualización  
•    Rápida puesta en marcha

1. OsTicket, es un sistema automatizado de soporte al cliente, que integra discretamente todos los tickets creados vía email o por formulario web dentro de una interface web simple.

* Administra, organiza y archiva todas las solicitudes de soporte.
* Los clientes, al abrir una consulta recibirán un e-mail de auto-respuesta.
* Los clientes pueden ver el estado de los tickets que han abierto y su historial en línea, utilizando su número de consulta.
* OsTicket es una aplicación de código abierto escrita principalmente usando el lenguaje de programación PHP.
* Es gratis

1. Mantis Bug Tracker es un software que constituye una solución muy completa para gestionar tareas en un equipo de trabajo. Es una aplicación OpenSource hecha en php y mysql, destaca por su facilidad y flexibilidad de instalar y configurar. Esta aplicación se utiliza para testear soluciones, hacer un registro histórico de alteraciones y gestionar equipos remotamente.

Características:

Una de las características de Mantis es que cuenta con una gran cantidad de posibilidades para su configuración.

* Permitir configurar la transición de estados (abierto, encaminado, testeado, devuelto, cerrado, reabierto...).
* Puede especificar un número indeterminado de estados para cada tarea (abierta, encaminada, testeada, devuelta, cerrada, reabierta…).
* Permite introducir diferentes perfiles (programador, tester, coordinador, visualizador…).

Mantis incluye filtros, un sistema de búsqueda, tiene soporte para varios idiomas y también informa por e-mail de la resolución de los errores de los que se ha informado.

1. Projects and teamwork es un sistema que da solución para la gestión de proyectos, tanto en entornos distribuidos como centralizados, que requieren la escalabilidad y flexibilidad, también incluye una nube. puede coordinar todo su equipo, planificar los proyectos, hacer seguimiento, establecer prioridades y aumentar su productividad, con una solución que se adapta a cada organización y no requiere largos periodos de formación o configuración.

Algunas de sus características o funciones q incluye son las siguientes:

## Comunicación

## Equipo de Proyecto

## Multi-idioma

## Multi-moneda

## Estimación de esfuerzo

## Seguimiento de las tareas

## Coste de los recursos

## Estructura Organizativa

## Procesos de Negocio

## Seguimiento de Proyectos

En nuestra investigación no se encontraron antecedentes de que exista un sistema que cumpla en su totalidad con los requisitos o funciones que la empresa necesita, ya que nuestro sistema está acorde a los requerimientos solicitados, cumpliendo la función de 2 sistemas en 1 solo, ya que en el mercado se encuentran por separado. La gestión del cliente o soporte para el cliente y la gestión de tareas para el equipo de trabajo.

Los sistemas mencionados anteriormente son una opción que existe pero sus valores son altamente elevados ya que son sistemas de calidad, populares que son utilizados por organizaciones grandes y están fuera del presupuesto de la empresa. A excepción de osticket ya que es completamente gratuito.

Pero la diferencia que existe entre los sistemas expuestos anteriormente en relación con nuestro sistema son las siguientes:

* Esta hecho a medida.
* Las funciones están directamente relacionadas a las tareas que el día a día realiza la empresa.
* Los procesos son solamente los que la empresa solicita, a diferencia de los demás sistemas, trabajan en un entorno general para organizaciones con funciones comunes que posiblemente para lazos SA. no sean necesarias como por ejemplo gestiones para un gerente, o entidades externas.
* Costos elevados por el prestigio y las funcionabilidades que integra el sistema.