

## UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC DESARROLLO WEB I



Fecha de entrega y sustentación: 23 de NOVIEMBRE 2020  
Grupos de 3.

Se requiere por parte de una empresa que se desarrolle una aplicación web de mesa de servicios para las solicitudes (requerimientos, incidentes) que puedan hacer sus funcionarios al personal de soporte cada una de las áreas de dicha organización.

### Requerimientos Funcionales

El frontend del sistema sera desarrollado en Html, CSS y Javascript. Bootstrap (opcional). Conexión y operaciones a bd en php.

Guía para la base de datos en MYSQL(puede hacer los cambios que considere pertinentes):

#### **Usuarios**

ID  
Nombre Completo  
Dirección  
Teléfono de Contacto  
ID\_Tipo usuario

#### **Tipo usuario**

ID  
tipo

#### **Categorías**

ID  
categoría

#### **Tipo de servicio**

ID  
ID\_categoría  
Servicio

#### **Requerimientos**

Código  
usuario solicitante  
usuario soporte  
categoría  
Servicio  
Estado  
Descripción solicitud  
Ubicación  
Detalle (labor realizada)  
Fecha creación  
Fecha atención  
Fecha finalización

1. **Los usuarios (solicitantes)** luego de loguearse en la pagina encontraran un boton para **crear** un requerimiento y un boton para **consultas** de requerimientos.

### **CREAR**

Al hacer click en crear encontraran un formulario de registro de requerimiento donde deberá seleccionar:

- Categoría principal (lista desplegable cargada desde BD por ejemplo)
- Tipo de servicio (categoría secundaria - lista desplegable cargada desde BD por ejemplo)
- Descripción de la solicitud (campo de texto)
- Ubicación dentro de la empresa (campo de texto - donde será prestado el servicio)

Tenga en cuenta:

- incluya un botón guardar y cancelar para confirmar o reiniciar la solicitud, respectivamente.
- Luego de guardar presentar el requerimiento con el detalle, además un código correspondiente al número de requerimiento (con este código el usuario le puede hacer seguimiento a la solicitud), fecha de creación de la solicitud y el estado inicial (Reportado).
- Al momento de guardar la solicitud se le notifica al usuario vía mail la creación del requerimiento con el detalle incluido el código

### **CONSULTAR**

Al hacer click en consultar la página ofrece al usuario la posibilidad de listar las solicitudes registradas de manera general (todas) y consulta por código del requerimiento para conocer el estado del trámite.

2. Los usuarios de **soporte** técnico, luego de loguearse encontrarán una página donde podrán hacer consultas por categorías principales para identificar los requerimientos en sus diferentes estados.

Una vez el usuario de soporte identifique un requerimiento encontrará un botón ("Atender servicio") para atenderlo e inmediatamente su estado cambia a EN PROCESO. en este punto se le deberá asociar al requerimiento creado inicialmente el id del usuario de soporte y fecha de atención. Se enviará un correo al usuario solicitante notificando el cambio de estado del requerimiento a EN PROCESO.

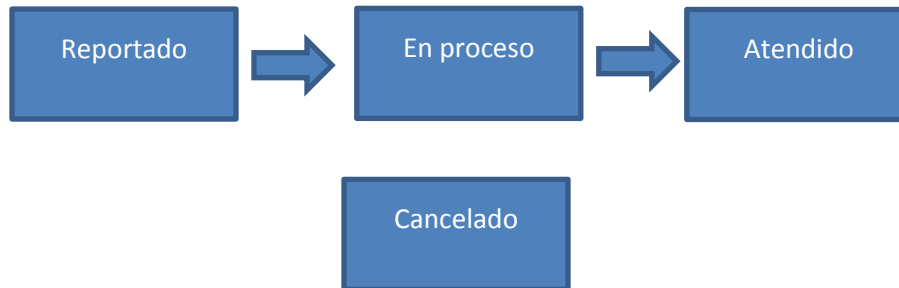
Una vez el usuario haya finalizado el servicio técnico procederá a describir un detalle de la labor realizada y a actualizar el estado del servicio (se loguea, consulta por el servicio y por medio de un botón "finalizar servicio") cambia el estado a ATENDIDO, se deberá notificar por correo automático al usuario solicitante el cambio de estado.

También se debe disponer de un botón para cambiar el estado a cancelado por si el usuario de soporte decide descartar el servicio.

3. EL usuario **administrador**, será el encargado de gestionar usuarios, categorías, y tipos de servicios.

## ➤ ESTADOS DEL REQUERIMIENTO

Los siguientes son los estados de los requerimientos o solicitudes:



**Reportado:** Requerimiento reportado por el usuario sin gestión por parte del soporte técnico

**En proceso:** Requerimiento en proceso de gestión por parte de soporte técnico

**Atendido:** caso al que se le ha brindado solución.

**Cancelado:** caso que ha sido descartado.

## ➤ ROLES DE USUARIOS EN LA MESA DE SERVICIOS

- **Administrador**

Crea, consulta, modifica e inactiva: usuarios, categorías y tipos de servicios.

- **Soporte (técnico)**

Da atención y solución a los incidentes/requerimientos que han sido reportados

- **Usuario (Solicitante)**

- Reporta incidentes/ requerimientos, dando los detalles de este.
- Consulta el estado de los incidentes/ requerimientos reportados.

## ➤ CATEGORÍAS Y TIPOS DE SERVICIOS

### 1. MANTENIMIENTO INMUEBLES:

Tipos de servicios en esta categoría:

- Baños
- Cielo Raso
- Eléctrico
- Pared
- Puerta

### 2. MANTENIMIENTO MUEBLES:

Tipos de servicios en esta categoría:

- Aire acondicionado
- Archivador
- Puesto de trabajo
- Silla

### 3. SERVICIOS:

Tipos de servicios en esta categoría:

- Aseo
- Transporte
- Vigilancia