**Sistema de Ticket de Soporte Técnico**

**Visión**

**Versión <1.0>**

**Revision History**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 13/04/2020 | 1.0 | <creación documento> | Grupo 1 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla de contenidos**

1. Introducción 4

2. Descripción de usuarios y stakeholders 4

2.1 Resumen de stakeholders 4

2.2 Resumen de usuario 4

2.3 Entorno de usuario 5

3. Descripción del producto 5

4. Características del producto 5

5. Rangos de calidad 5

6. Otros requisitos del producto 5

A Características de los atributos 6

A.1 Beneficio 6

A.2 Complejidad 6

A.3 Riesgo 6

**Visión**

# Introducción

El día a día de los miembros de un equipo de soporte de cualquier organización puede llegar a ser caótico esto debido a que en un mismo día pueden recibir una enorme cantidad de solicitudes y reportes de incidencia desde diferentes canales, lo que provoca una menor eficiencia a la hora de resolver problemas, de ahí nace la necesidad de crear un sistema de tickets que ayude a mejorar la eficiencia con que se resuelven los problemas internos dentro de una empresa y así generar distintos beneficios como por ejemplo la detección rápida y ordenada de problemas, una comunicación más clara entre trabajadores y asignación de tareas de manera eficiente.

El principal propósito de este documento es describir en qué consiste nuestro proyecto, analizando y definiendo las características que este tendrá, los principales interesados y los riesgos que se pueden presentar, cabe destacar que este documento servirá únicamente para el proyecto de sistema de ticket de soporte técnico en FYConsultores.

# Descripción de usuarios y stakeholders

En esta sección se detalla el perfil de los stakeholders y usuarios que participan en el sistema mencionado. A grandes rasgos, la parte interesada en el desarrollo de este sistema de tickets es el área de TI y los trabajadores de dicha área que tengan acceso a dispositivos electrónicos, puesto que ellos son los principales beneficiados al tener un sistema que organice de mejor forma las distintas solicitudes.

## Resumen de stakeholders

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** |
| Jefe Depto TI | Se encarga de monitorear la estrategia de tecnologías de información. Supervisar y evaluar los sistemas de información a los procesos corporativos | Monitorea el progreso del proyecto.  Asegura que el proyecto sea estable y funcional. |
| Técnico de Servicio al cliente | Se encarga de dar solución a los problemas de los clientes | Verifica que los problemas o incidencias indicadas por los clientes sean reales. |
| Clientes | Persona que utiliza los servicios prestados por la empresa | Indica las incidencias o problemas que pueda encontrar. |

## 

## Resumen de usuario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** | **Stakeholder** |
| Administrador | Este usuario tendrá total acceso al sistema | Identificada la incidencia, crea el ticket en el sistema con toda la información necesaria. | Técnico de servicio al cliente |

## Entorno de usuario

El círculo de tareas del sistema de ticket consiste en crear, gestionar y hacer un seguimiento de las incidencias y peticiones de los clientes, por lo que cuando hay un problema el cliente contacta con atención al personal que atiende dicha incidencia crea un ticket con la información de la duda a tratar, permaneciendo el ticket abierto durante todo el seguimiento de la incidencia hasta que se haya resuelto el problema, con lo mencionado anteriormente, se puede decir que el tiempo en que se demora en completar un ciclo es cambiante puesto que el notificar una incidencia depende del usuario.

Dentro de las limitaciones es el tener un computador y acceso a internet para crear el ticket, por otro lado

dicho sistema necesita la integración de una base de datos ya que es el principal mecanismo para almacenar los datos respecto a las incidencias.

# Descripción del producto

Se proyecta implementar un sistema de tickets que permita gestionar y resolver las distintas incidencias que se pueden producir en una empresa de TI. La principal funcionalidad de este sistema, es que al crear un nuevo ticket este recibe una identificación que permite un seguimiento y clasificación de su prioridad de resolución de esa manera, las demandas enviadas para el área de TI pueden ser organizadas y solucionadas de manera más eficiente. Por otra parte, el sistema a implementarse es un software independiente, ya que no tendrá relación con otros sistemas.

# Características del producto

- Reducir los tiempos de resolución de problemas relacionados con el área TI de una empresa.

- Tener registro de la cantidad de errores y cuantos lograron ser resueltos con éxito.

- Los usuarios pueden de manera rápida y fácil poder solicitar la resolución de un problema o duda que tengan.

- Por su parte los técnicos pueden de manera ordenada gestionar la resolución de problemas y optimizar el proceso de la forma más eficaz posible.

# Rangos de calidad

Nuestro software debe ser capaz de ejecutarse en computadores con bajo rendimiento, para así abarcar una mayor cantidad de usuarios y prevenir las caídas inesperadas. Para lo cual debe tener una alta tolerancia a errores, informando de estos sin la posibilidad de que el programa se caiga. Además de lo anterior el programa debe ser capaz de llegar a los usuarios de forma intuitiva para que no sea necesario gastar tiempo ni recursos capacitando a los usuarios ni a los administradores.

# Otros requisitos del producto

Requisito Hardware:

1. RAM: Mínimo 2 GB – Recomendado 4 GB
2. Disco duro: Mínimo 60GB – Recomendado 120GB
3. CPU: Recomendado Intel Xenón E5-2620
4. Internet dedicado (IP publica fija)

Software:

1. Sistema Operativo: CentOS 7 64bits
2. Panel web con soporte:

2.1) Servidor web apache – Nginx

2.2) Soporte python

2.3) Soporte php 7 o superior

2.4) Soporte MySQL o Mariadb

2.5) Soporte phpmyadmin

# A Características de los atributos

## 

## A.1 Beneficio

Nuestro producto es el mejor del mercado gracias a nuestros ing y programadores logramos crear un software de creación de tickets eficiente, rápido y con pocos requerimientos tantos físicos y monetarios.

|  |  |
| --- | --- |
| Crítico | 1. Interface usuario y administrador con framework. 2. Base de datos bien diseñada. |
| Importantes | 1. Conexión segura con base de datos. 2. Area de verificacion de tickets para usuario. |
| Útiles | 1. Interface usuario y administrador básica. 2. Separación de ticket por áreas. 3. Aviso de nuevos tickets por correo electrónico. 4. Aviso de cambio de estado de revisión a usuario vía correo. |

## A.2 Complejidad

Puntos medidos de 0 a 10. Siendo 10 el puntaje con la dificultad más alta.

1. Conexión segura con base de datos. 10 ptos
2. Interface usuario y administrador básica. 6 ptos
3. Interface usuario y administrador con framework. 10 ptos
4. Base de datos bien diseñada. 8 ptos
5. Separación de ticket por áreas. 6 ptos
6. Aviso de nuevos tickets por correo electrónico. 4 ptos
7. Area de verificacion de tickets para usuario. 2 ptos
8. Aviso de cambio de estado de revisión a usuario vía correo. 10 ptos

## A.3 Riesgo

Según un análisis desarrollado por el equipo, se ha determinado que la probabilidad tener problemas en las fechas y entregas está principalmente determinado por la pandemia actual (abril 2020). Debido a que se hace más complejo el trabajar frente a frente y analizar las posibilidades de trabajo de esa forma. Lo anterior podría deteriorar el flujo de procesos establecidos en un principio, por lo que sería probable encontrarse con retrasos en las fechas de entrega esperadas. De cualquier manera estos factores serán considerados a la hora de la planificación. Este es un riesgo alto, ya que atenta contra el desarrollo expedito del proyecto, pero también al conocer el entorno en el que se desarrollará el proyecto se pueden tomar medidas para que los retrasos no sean tan graves.