El proyecto nace de la necesidad de solucionar un problema que existe en la gran mayoría de empresas que utilizan infraestructura TI para la solución de sus problemas. Y a pesar de que este problema está resuelto, nuestra solución se presenta a una empresa específica que requiere de una aplicación pequeña y escalable para utilizar en su propia empresa y vender como solución a clientes con los mismos intereses.

El proyecto busca la implementación de un programa que relacione al empleado y el soporte de tecnologías de manera rápida y sencilla para ambos. Donde el trabajador que tenga algún problema relacionado a esta área pueda presentarlo sin dificultades a la persona más apta para que sea resuelto mediante la creación de un ticket. Este ticket es creado por la persona que tiene el problema de uso en su computador, por ejemplo, luego el ticket llega a una de las personas capaces de resolverlo con una descripción del problema y los datos necesarios para ser resuelto. Además, estos tickets tendrán un orden de prioridades para ser resueltos, dando así la posibilidad de que los problemas más urgentes o graves sean resueltos antes que los problemas que puedan esperar un tiempo, dándonos un colchón de tiempo para que el flujo de trabajo se vea interrumpido lo menor posible en todos los casos que requieran.

Junto con lo anterior habrá un administrador que estará monitoreando cuando sea necesario, la creación, modificación, asignación y aceptación de tickets de trabajo, para de esta forma crear un segundo filtro entre el trabajador que envía el ticket al solucionador del problema específico. Este rol se espera que sea necesario al menos en una etapa de implementación para hacer de mediador entre el trabajador y el soporte.

El objetivo principal del proyecto es entregar una solución fácil de implementar, utilizar y replicar y que satisfaga los requisitos que ha solicitado el cliente FyConsultores. Los que constan de una aplicación liviana capaz de gestionar los problemas que los empleados puedan tener a la hora de utilizar tecnologías TI y dar una respuesta rápida a los problemas más urgentes y mantener en espera las menos urgentes para ser solucionadas de igual manera lo antes posible.