

PROPUESTA PROYECTO FINAL

2º DAW

Idea principal: Web de empresa de incidencias técnicas.

Introducción: La web consistirá en la web de una empresa dedicada al mantenimiento / reparación / averías / incidencias... de todo tipo de sistemas electrónicos, electrodomésticos, así como placas solares etc.

La vista principal de la web no precisará de login, será visible para todos los usuarios y tendrán acceso a las vistas típicas de este tipo de webs (Home con información de la empresa, About Us...), así como un formulario de contacto para contactar en caso de alguna incidencia en el que tendrá que rellenar diferentes campos, estos datos se enviarán por correo al empleado con el rol de gestor de incidencias, se almacenará una copia del ticket en la base de datos y se mandará un correo de confirmación al usuario (Para tener acceso al formulario de contacto, el usuario debe registrarse).

Por otra parte, la web contará con un servicio de login para empleados y uno de registro para usuarios, habrá diferentes roles de empleados, cada tipo de empleado tendrá acceso a diferentes secciones.

Rol de gestor de incidencias: Tiene acceso a una vista específica en la web donde podrá redactar los tickets y asignarlos a un empleado, entre la información del ticket se establecerá un Estado, que en principio se asignará como 'Asignado' (Posibilidad de que se le envía un correo al trabajador, avisándole de ello).

También tendrá acceso a una interfaz en la que podrá visualizar todos los tickets existentes en la base de datos, con la implementación de varios filtros para hacer su trabajo más dinámico, así como modificarlos.

Rol operativo: Tiene acceso a una vista de Tareas, donde aparecerá una lista de todos sus tickets activos, al hacer click en un ticket se mostrará en un desplegable o en otra vista el detalle del ticket, teniendo la posibilidad de cambiar su estado a 'En curso' , "Pendiente externo" o 'Resuelto', así como dejar un comentario sobre el trabajo realizado.

Una vez cambiado el estado de la tarea , el usuario recibirá un correo informándole del estado de su incidencia, el usuario también podrá visualizar sus tickets en una vista y una vez resueltos, podrá calificar la atención recibida por el empleado y un comentario, así como confirmar que la incidencia ha sido resuelta.

Existirá una vista disponible para todos los trabajadores logueados en la que se mostrará un card o una tabla de cada trabajador con su calificación media de usuarios (Una especie de ranking de empleados).

También habrá un foro de discusiones, al que tendrán acceso usuarios registrados y empleados, donde tanto como los usuarios registrados como los empleados podrán crear temas y responder a los mismos y los empleados tendrán la capacidad de cerrar los temas.

TECNOLOGÍAS

- Spring MVC 5.
- Angular.
- Spring Boot.
- Java 1.8.
- Hibernate.
- Spring Data JPA.
- JSP.
- Javascript.
- Bootstrap.
- CSS3.
- HTML5.
- Docker.
- Jenkins.
- Base de datos MySql.
- Servidor de aplicaciones Wildfly/JBoss.

VISTAS / FUNCIONALIDAD

Vista Home page: Será la vista principal de la web, no contiene una funcionalidad específica (Muestra contenido), se debe asegurar que todos los botones y enlaces de la misma funcionen correctamente redireccionando a las páginas correspondientes.

Vista Contact page: Esta página recoge el formulario de contacto para reportar una incidencia, el formulario debe mostrar los mensajes de validación necesarios y al pulsar el botón de enviar debe mostrarse un mensaje de incidencia reportada o redireccionar a una página informativa, lo mismo en caso de error al enviar la incidencia.

Vista About Us: Una página meramente informativa, en principio sin funcionalidad implementada, mostrando información relacionada con la empresa y su entorno (Mapa, imágenes...). Comprobar el correcto funcionamiento de los enlaces y botones.

Vista Login: Esta vista recogerá la funcionalidad de login de usuarios, deberá mostrar las debidas validaciones en el formulario de login y al hacer click en el botón de login, en caso de login correcto, se iniciará sesión y se conducirá al home, en caso de login incorrecto, se mostrará el fallo y se indicará que se vuelva a introducir los datos.
El botón de registro te conducirá la vista de registro.

Vista Registro: Esta vista contiene el formulario de registro, que habrá que rellenar, este debe mostrar las validaciones necesarias, una vez rellenado, al pulsar el botón registrar, este debe mostrar un mensaje de éxito y reconducir al login o al home, en caso de error en el registro debe mostrar un mensaje con el error o llevar a una página de error.

Vista Vista Gestión Creación: Esta vista solo puede ser accesible por un usuario con el rol de gestor, en ella se recoge un formulario para la creación y asignación de tickets, el formulario debe ser rellenado y mostrar las validaciones implantadas, los combos deben cargarse correctamente con la información de la base de datos (Por ejemplo el combo de trabajador), al pulsar el botón de crear debe mostrar un mensaje/dirigir a una página de éxito o error.

Vista Gestión Admn: Esta vista muestra al administrador las tareas almacenadas en la base de datos en formato de tabla, permitiéndole borrarlas y modificar alguna información. Cuenta con una sección de filtros para agilizar su trabajo.

Vista Operario Tareas: Aparecerá una lista de todos sus tickets activos, al hacer click en un ticket se mostrará en un desplegable o en otra vista el detalle del ticket, teniendo la posibilidad de cambiar su estado a 'En curso', 'Pendiente externo' o 'Resuelto', así como dejar un comentario sobre el trabajo realizado.

Vista Ranking Trabajadores: Vista disponible para todos los trabajadores logueados en la que se mostrará un card o una tabla de cada trabajador con su calificación media de usuarios. Será meramente informativo sin contar con otra funcionalidad específica.

Vista Usuarios Tickets Resueltos: Podrá visualizar sus tickets en esta vista y una vez resueltos, podrá calificar la atención recibida por el empleado y un comentario, así como confirmar que la incidencia ha sido resuelta.

Vista Foro: En esta vista se mostrarán los temas almacenados en la base de datos, haciendo click en cada uno de ellos se llevará a una vista con el detalle del mismo. Existe un botón en la vista 'Crear nuevo tema' que te redireccionará a la vista correspondiente para ello.

Vista Nuevo Tema: Esta vista es contenedora de un formulario en el que habrá que rellenar sus campos, mostrándose las respectivas validaciones y un botón enviar que mostrará un mensaje de error/éxito o llevará a una ventana con el mensaje correspondiente. El tema creado deberá estar disponible para su visibilidad en la vista foro.

Vista Foro Visualizar Tema: Esta vista se mostrará al hacer click en algún tema en la vista foro, mostrará el contenido del tema formateado y un input text area para dejar un comentario, con un botón para ello, el comentario deberá aparecer inmediatamente después del contenido del tema.

HISTORIAS DE USUARIO

1. Inicio de sesión:

Usuario : Gestor, operario o cliente.

Descripción: Quiero logearme en la web.

Validación: Cualquier usuario registrado o trabajador con credenciales asignadas puede iniciar sesión en la web.

2. Registro:

Usuario: Cliente.

Descripción: Como usuario quiero registrarme en la web.

Validación: Cualquier usuario que navege por nuestra web puede registrarse en ella obteniendo credenciales de cliente.

3. Creación de tickets:

Usuario: Gestor.

Descripción: Como gestor, quiero crear y asignar tareas a los trabajadores.

Validación: El usuario con rol de gestor tendrá acceso a la creación y asignación de tickets a través de una ventana habilitada específicamente para ello.

4. Consulta de tareas gestor:

Usuario: Gestor.

Descripción: Como usuario con rol de gestor quiero tener acceso a todas la tareas.

Validación: El usuario con rol de gestor tendrá acceso a una pestaña para la consulta de las tareas existentes en la bbdd, con potestad para su modificación o eliminación, a través de una pestaña habilitada específicamente para ello.

5. Consulta de tareas operario:

Usuario: Operario.

Descripción: Como operario quiero consultar mis tareas activas.

Validación: El usuario con rol de operador tendrá acceso a una pestaña habilitada específicamente para ello para visualizar las tareas que tiene asignadas y podrá modificar su estado y añadir un comentario.

6. Consulta tickets usuarios:

Usuario: Cliente.

Descripción: Como cliente quiero consultar mis incidencias resueltas y evaluar el trato recibido.

Validación: Los clientes podrán consultar sus tickets resueltos y evaluar el trato recibido por parte del operario, será a través de una pestaña en la que se necesitará estar logeado.

7. Ranking de trabajadores:

Usuario: Gestor y operario.

Descripción: Como usuario con algún rol de trabajador de la empresa quiero consultar el ranking de empleados.

Validación: Los usuarios logeados con algún rol de trabajador tendrán acceso a esta pestaña donde se mostrará un ranking de los empleados por valoraciones de los clientes.

8. Foro:

Usuario: Gestor, operario o cliente.

Descripción: Como usuario logeado en la web quiero tener acceso al foro.

Validación: Los usuarios tendrán acceso a un foro donde podrán navegar entre los diferentes temas creados por la comunidad, así como crear temas y comentar en temas para interactuar con la comunidad de clientes/trabajadores.

9. Contacto:

Usuario: Gestor, Operario, Cliente.

Descripción: Como usuario logeado en la web quiero tener acceso al formulario de contacto para reportar una incidencia.

Validación: Los usuarios registrados tendrán acceso a una pestaña de contacto en la que podrán crear un ticket sobre una incidencia que será almacenado en la base de datos.

10. Navegación básica:

Usuario: Innecesario.

Descripción: Como visitante de la web quiero consultar las pestañas de navegación básicas de la web.

Validación: Todos los internautas que entren en nuestra web (ya sean usuarios logeados o no) tendrán acceso a unas pestañas de navegación básicas con distinta información sobre la empresa sin necesidad de logearse (Home page, about us...).