
Proyecto de Ing.Requerimientos y Diseño de Software

[IMPULSE CENTER]

Integrantes

- Sandoval Cajusol Carmen Ruth
- Laiza Lopez Yenifer Maheli
- Villar Alzugaray Grecia Nicolle
- Cruz Loje Claudia Elizabeth
- Leiva Mendoza Sandy Nayely

Contenido

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO:

El gerente general de la empresa “IMPULSE CENTER” ha solicitado los servicios al área de sistemas para que sistematice el proceso de atención de incidentes o requerimientos de Mesa de ayuda. Para llevar a cabo esta sistematización el analista realiza el **levantamiento de información** entrevistando a las personas que trabajan dentro de este proceso.

A continuación, un resumen de cómo trabaja esta área: El usuario de cualquier departamento de la empresa llama por teléfono a Mesa de ayuda para **reportar un requerimiento o una incidencia en su equipo o con algún aplicativo**. Un asesor telefónico atiende la llamada, quien **recopila la información relevante de la incidencia**: nombre del usuario afectado, sede, departamento, teléfono de contacto, correo electrónico, fecha de registro, descripción del requerimiento, o de la incidencia indicando el equipo o aplicación afectada.

Una vez finalizada la llamada, el asesor **registra la información como “Solicitud de atención de requerimiento o incidencia”** con un número de ticket de atención y en estado PENDIENTE en un **archivo Excel** compartido con el equipo de Mesa de ayuda. En caso el problema sea resuelto por el asesor telefónico, este **registra un informe técnico con la solución brindada** y la solicitud cambia al estado RESUELTO; de lo contrario, lo deriva a un analista técnico. El analista técnico tiene la facultad de asignar el caso a un analista especializado de su equipo. Una vez asignado, la solicitud de atención cambia de estado a ASIGNADO. Cuando el analista especializado toma el caso, cambia el estado de la solicitud de atención a EN PROCESO. Al finalizar la solución de la incidencia, el analista especializado cambia de estado de la solicitud a RESUELTO y **genera un informe técnico** indicando el número de ticket de atención respectivo.

OBJETIVOS:

- Sistematizar el proceso de atención de incidentes o requerimientos de Mesa de ayuda.
- Brindar informes técnicos completos de los incidentes y sus soluciones.

MODELAMIENTO DEL NEGOCIO

Modelo de CUN

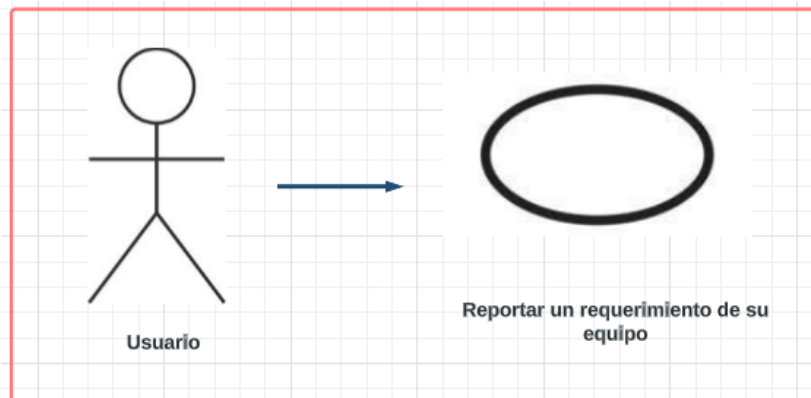
Lista de actores del negocio

Actor del negocio	Descripción
Usuario	Reporta la incidencia a Mesa de ayuda

Lista de casos de uso de negocio

Caso de uso del negocio	Descripción
Recopilar y reportar información de incidencias (equipo o aplicativo)	Se recopila y reporta la información de incidencia o requerimiento.
Atender la incidencia	Se atiende la incidencia y se reporta un informe técnico con la solución encontrada.

Diagrama general de casos de uso del negocio



Modelo de análisis de negocio

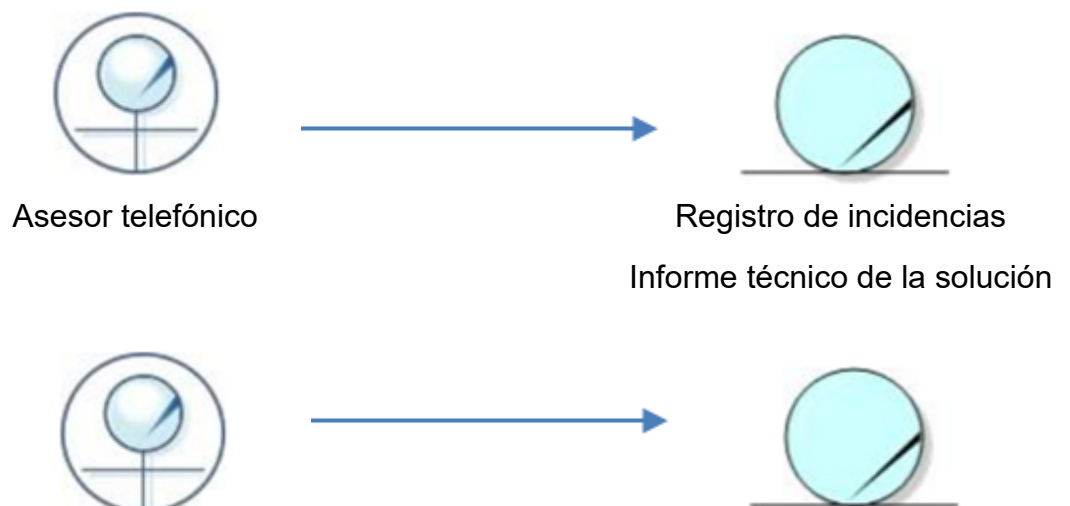
Lista de trabajadores de negocio

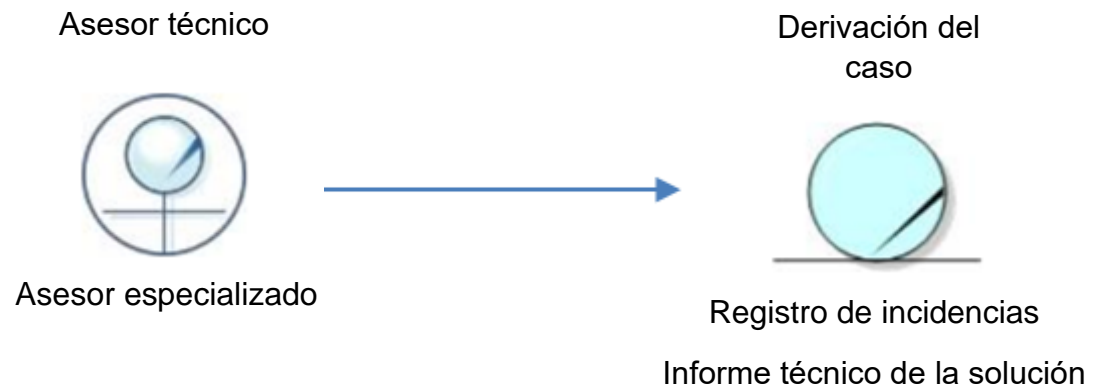
Trabajador del negocio	Descripción
Asesor telefónico	Atiende la llamada y recopila la información relevante de la incidencia, si en caso soluciona el problema registra un informe con la solución.
Analista técnico	Deriva el caso al analista especializado.
Analista especializado	Resuelve el caso y genera el informe con la solución.

Lista de entidades de negocio

Entidad del negocio	Descripción
Registro de incidencias	
Derivación del caso	
Informe técnico de la solución	

Diagrama de clases del negocio

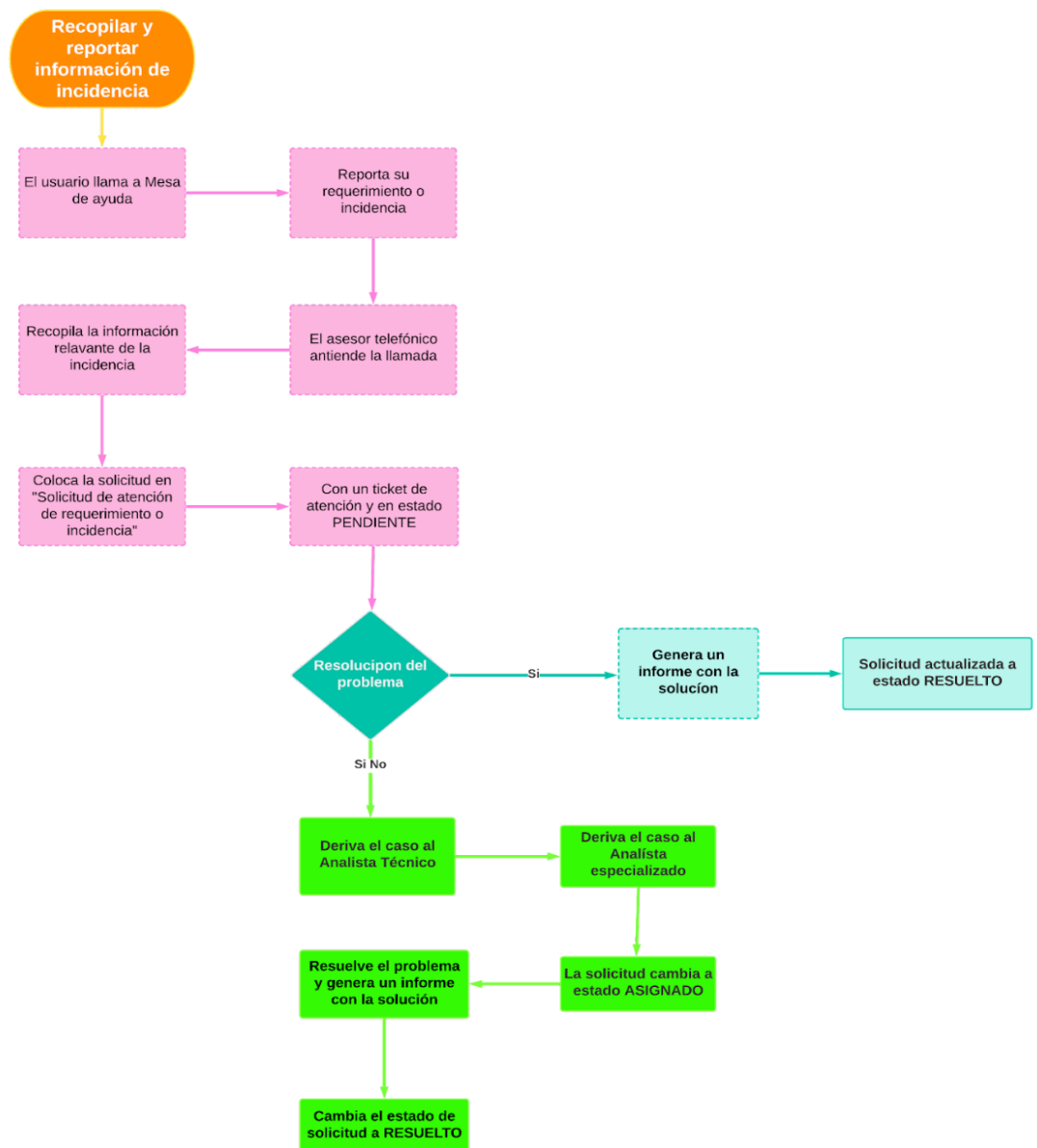




Diagramas de actividades de los CUN

CUN: Recopilar y reportar información de incidencia

CUN: Atender la incidencia



REQUERIMIENTOS

Lista de requerimientos funcionales

Aquellas tareas de negocio que el sistema deberá realizar o automatizar.

CUN	Actividad del negocio	Responsables del Negocio	Requerimientos	Caso de uso	Actores
Recopilar y reportar información de incidencia (equipo o aplicativo)	Se recopila la información de la incidencia (nombre usuario,sede,etc)	Asesor telefónico	R1.- Se genera un documento con los datos del usuario, incidencia y un ticket de identificación	CU1 .- Reporte de incidencias	Asesor telefónico
					Asesor telefónico
Atender la incidencia	Guardar información como solicitud de atención o de requerimientos	Asesor telefónico	R2.- Se actualiza la solicitud a un estado PENDIENTE	CU2 .- Actualización de la solicitud	Asesor telefónico
	Asignación del ticket y cambio de la solicitud como (PENDIENTE)	Asesor telefónico			
	Si el asesor telefónico resuelve el caso registra un informe técnico con la solución	Asesor telefónico	R3.-Se genera un informe técnico con la solución encontrada	CU3.- Se genera un informe técnico	Asesor telefónico
	Cambio del estado de la solicitud (RESUELTO)	Asesor telefónico	R4.- Se actualiza la solicitud de atención a un estado RESUELTO	CU2	Asesor telefónico
	Derivación del caso si no es resuelto	Asesor telefónico	R5.- Si no se resuelve el problema es derivado al analista técnico	CU4 .- Derivar cambio de analistas	Asesor telefónico/Analista técnico
	El analista técnico asigna el caso a un analista especializado	Analista técnico	--		Analista técnico/Analista especializado
	Cambio del estado de la solicitud (ASIGNADO)	Analista técnico	R6.- Se actualiza la solicitud de atención a un estado ASIGNADO	CU2	Analista técnico
	Toma del caso y cambio del estado de la solicitud (EN PROCESO)	Analista especializado	R7.- Se actualiza la solicitud a un estado EN PROCESO		Analista especializado
	Solución de la incidencia y se	Analista especializado	R4.		

	cambia la solicitud a RESUELTO				
	Se genera un informe técnico con la solución.	Analista especializado	R3.	CU3	

Lista de requerimientos no funcionales

RNF01: El sistema debe utilizarse en páginas web, apps móviles.

RNF02: El sistema debe soportar al menos 100 reportes de incidencias al día

RNF03: El sistema debe garantizar la derivación correcta para la solución del problema.

RNF04: El sistema debe estar disponible en un 99.9% para que el analista de información pueda acceder a él.

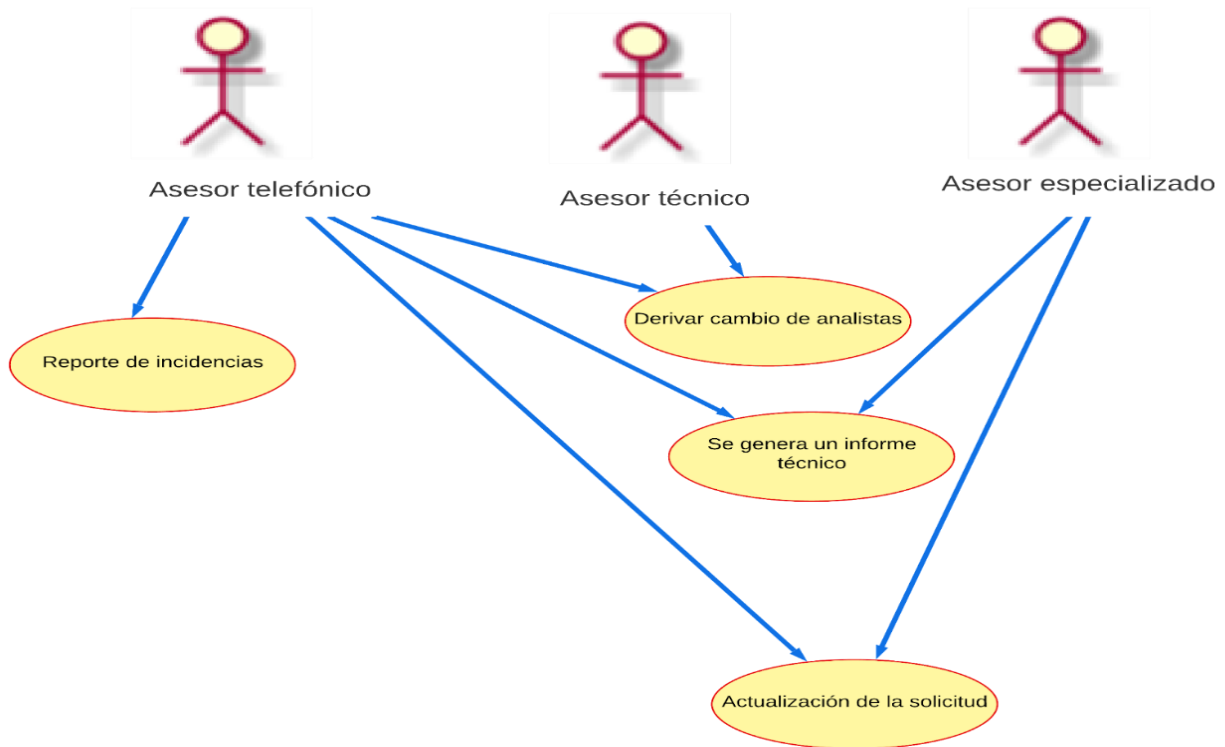
Lista de actores del sistema

Actor del sistema	Descripción
Asesor telefónico	Se encarga de registrar la información de la incidencia en el sistema, buscar una solución o derivar el caso y generar un ticket de identificación
Analista técnico	Se encarga de derivar el caso a un analista especializado.
Analista especializado	Generar un informe técnico con la solución de la incidencia.

Lista de casos de uso del sistema

Actor del sistema	Descripción
CUS01: Reporte de incidencias	Permite generar un reporte de incidencias.
CUS02: Actualización de la solicitud	Actualiza el estado de la solicitud
CUS03: Se genera un informe técnico	Permite la generación de un informe técnico con la solución de la incidencia
CUS04: Derivar cambio de analistas	Deriva el caso al analista correspondiente.

Diagrama de casos de uso del sistema



Especificación de los casos de uso del sistema

CUN: Recopilar y reportar información de incidencia.

CUS01 .- Reporte de incidencias

1. Actores

- Asesor telefónico
- Usuario

2. Propósito

Reportar y recopilar información de incidencias proporcionadas por el usuario.

3. Breve Descripción

El caso de uso debe permitir al asesor telefónico, registrar toda la información del usuario que llamó y del incidente que reporta. Esto se almacenará en una base de datos y se compartirá con la Mesa de ayuda.

4. Flujo Básico de Eventos

- El asesor telefónico ingresa a la página de reporte de incidencias
- Allí encontrará un formulario donde llenará todos los datos recopilados del usuario y de lo que está reportando.

- Cada formulario contendrá nombre de usuario, departamento en el que se encuentra, equipo de trabajo, tipo de incidencia, descripción de la incidencia y el tiempo del problema.
- Al final del formulario habrá un botón para confirmar la incidencia y otro para cancelarla.
- Al darle confirmar saldrá una ventana emergente con una vista previa de los datos registrados y un botón de aceptar y uno de cancelar
- Al darle aceptar los datos se almacenarán y estarán disponibles para su posterior proceso.

5. Sub Flujos:

6. Flujos Alternos

7. Precondiciones

El asesor telefónico ingresa al sistema, a la página web principal o la aplicación de la empresa.

8. Pos condiciones

El asesor telefónico ingresó a la página web de la empresa, logró visualizar el formulario y registró los datos proporcionados por el usuario.

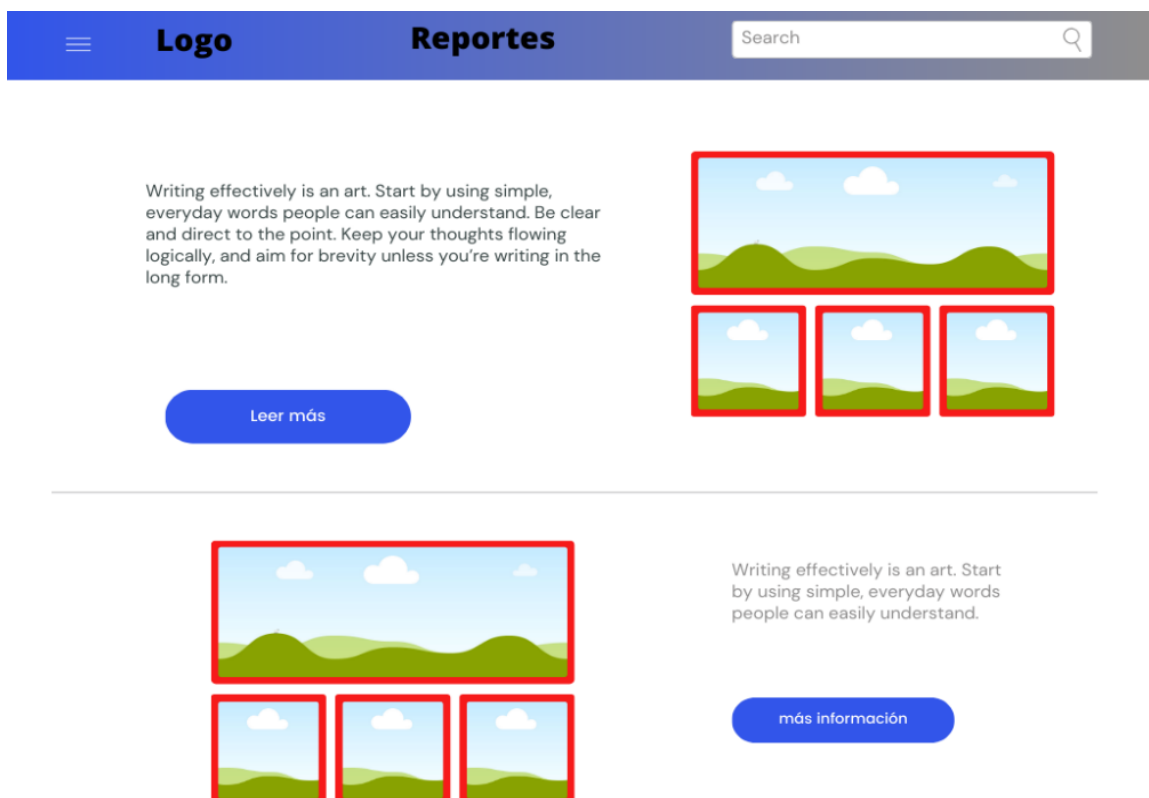
9. Puntos de Extensión

10. Requisitos Funcionales asociados

R1: Se genera un documento con los datos del usuario, incidencia y un ticket de identificación.

11. Requerimientos Especiales

12. Prototipos:



Solicitud de atención de requerimiento o incidencia

NOMBRE DEL USUARIO:

DEPARTAMENTO

EQUIPO DE TRABAJO

TIPO DE INCIDENCIA

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

TIEMPO DE INCIDENCIA

Confirmar**Cancelar**

Solicitud de atención de requerimiento o incidencia

NOMBRE DEL USUARIO:

DEPARTAMENTO

EQUIPO DE TRABAJO

CONFIRMAR REGISTRO

**Usuario:****Departamento:****Equipo de trabajo:****Tipo de incidencia:****Descripción:****Tiempo:****Aceptar****Cancelar**

Solicitud de atención de requerimiento o incidencia

NOMBRE DEL USUARIO:

DEPARTAMENTO

EQUIPO DE TRABAJO

Los datos se almacenaron
correctamente



CUN: Atender la incidencia

CUS02 .- Actualización de la solicitud

1. Actores

2.

3. Asesor telefónico

- Asesor técnico
- Asesor especializado

2. Propósito

Cambiar la solicitud de la incidencia a un diferente estado, dependiendo del proceso en el que se encuentre.

3. Breve Descripción

El caso de uso debe permitir al asesor telefónico, actualizar el estado del caso a PENDIENTE, y posteriormente, si resuelve el caso, cambiarlo a RESUELTO. Por otro lado, si no lo resuelve, tiene que cambiarse a ASIGNADO por el analista técnico, luego de eso, el analista técnico lo cambia a EN PROCESO y finalmente se actualiza a RESUELTO por el analista especializado.

4. Flujo Básico de Eventos

- Tanto el asesor técnico, el asesor telefónico como el asesor especializado podrán ingresar a la página de actualización de incidencias.
- Allí aparecerán ya registrados los datos de la incidencia, y 4 botones con los nombres pendiente, asignado, en proceso y resuelto.
- Al darle click a cualquiera de los botones, saldrá una ventana emergente donde habrá 2 botones para confirmar la actualización del estado del proceso y otro para cancelarla.
- 5. Sub Flujos:

6. Flujos Alternos

7. Precondiciones

El asesor telefónico, el asesor técnico, así como el asesor especializado deben ingresar al sistema, a la página web principal o la aplicación de la empresa.

8. Pos condiciones

El proceso de incidencia fue actualizado, ya sea por el usuario técnico, el usuario telefónico o usuario especializado.

9. Puntos de Extensión

10. Requisitos Funcionales asociados

- R2.- Se actualiza la solicitud a un estado PENDIENTE
R4.- Se actualiza la solicitud de atención a un estado RESUELTO
R6.- Se actualiza la solicitud de atención a un estado ASIGNADO
R7.- Se actualiza la solicitud a un estado EN PROCESO

11. Requerimientos Especiales

12. Prototipos:

ooo **Incidencia**

Solicitud de atención de requerimiento o incidencia

NOMBRE DEL USUARIO:

TIPO DE INCIDENCIA

DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

EQUIPO DE TRABAJO

TIEMPO DE INCIDENCIA

Pendiente

Asignado

En Proceso

Resuelto

ooo

Solicitud de atención de requerimiento o incidencia

NOMBRE DEL USUARIO

TIPO DE INCIDENCIA

DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

EQUIPO DE TRABAJO


TIEMPO DE INCIDENCIA

Pendiente

Resuelto

Actualizar estado de Incidencia

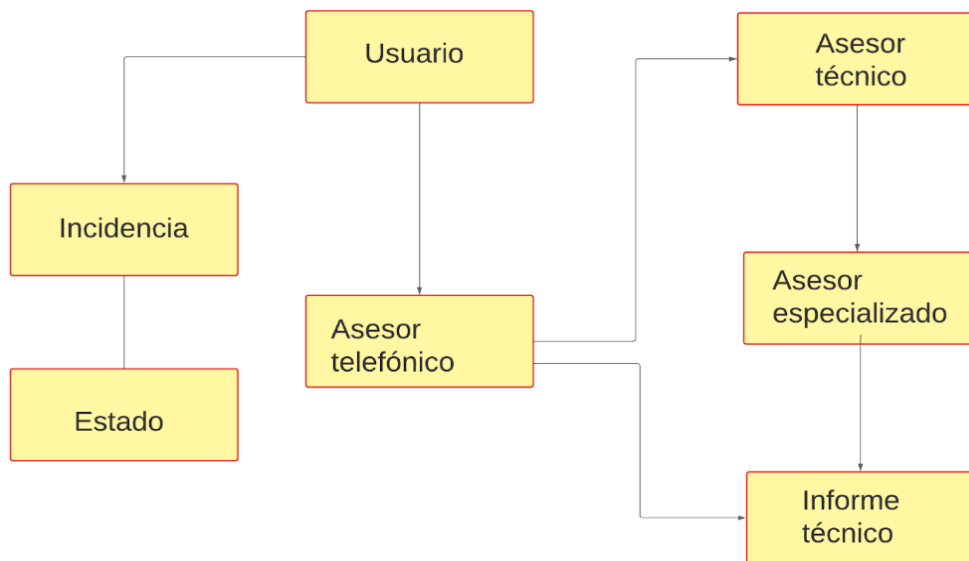
¿Seguro que desea cambiar el estado del caso?



Confirmar

Cancelar

Modelo del dominio



ANÁLISIS Y DISEÑO

Modelo del análisis

Se elaboran distintos artefactos que permiten detallar y comprender mejor los casos de uso y las clases.

Diagrama de clases del análisis

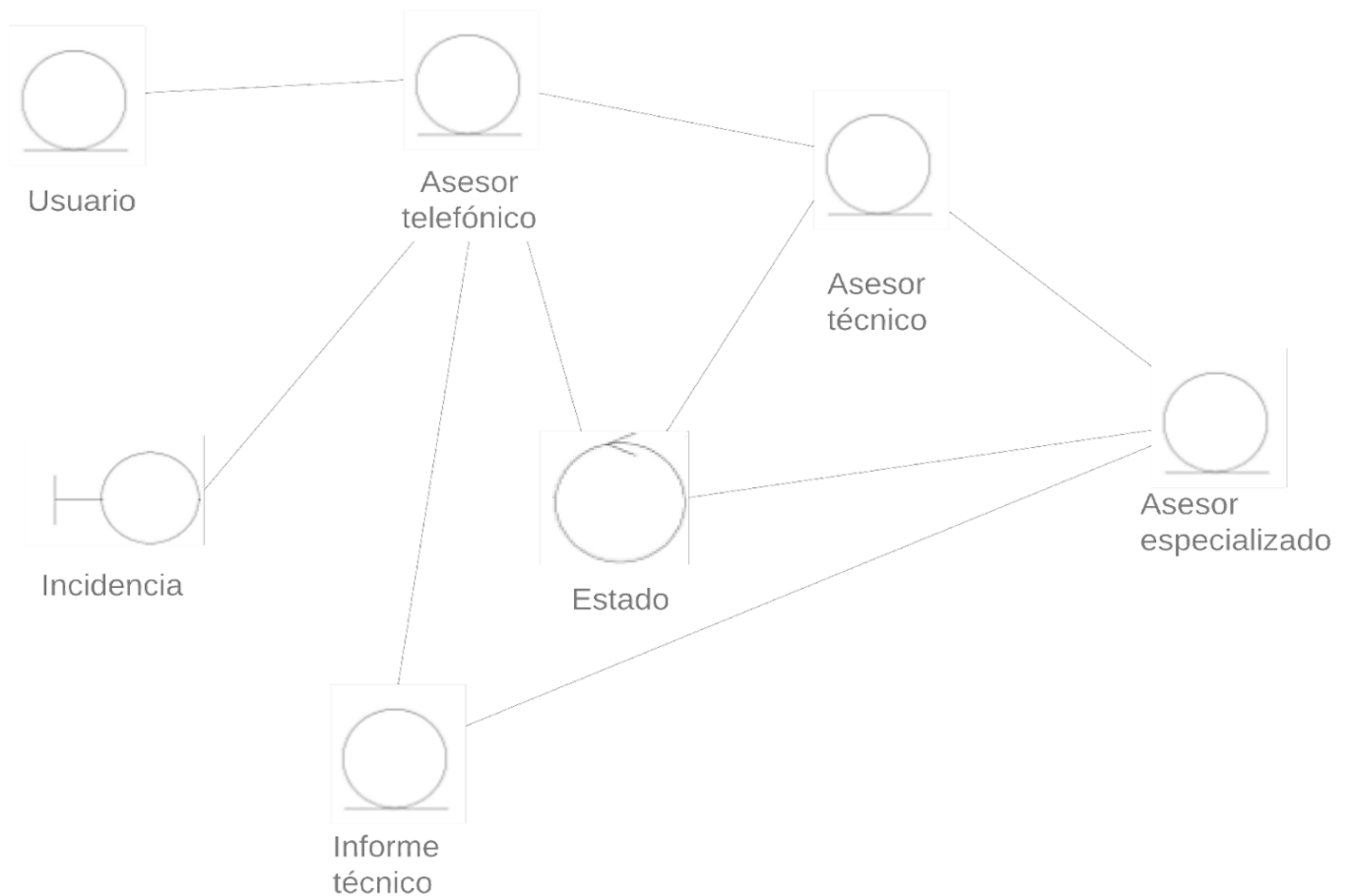
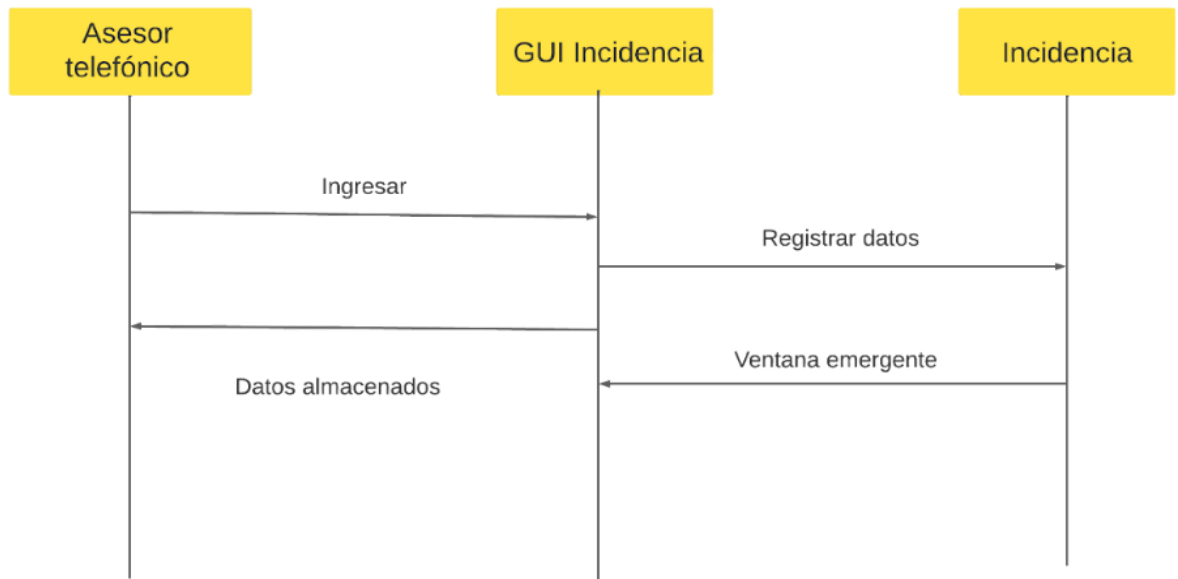


Diagrama de secuencia de los CUS

Muestra la interacción en las clases dentro de un CUS para el logro de la funcionalidad. Esta interacción se da a través de mensajes entre las clases colaboradoras. Esto permitirá identificar nuevos atributos y operaciones para las clases. Aparecen nuevas clases conocidas como clases **interfaces** y **controladoras**.

CUS01 .- Reporte de incidencias



CUS02 .- Actualización de la solicitud

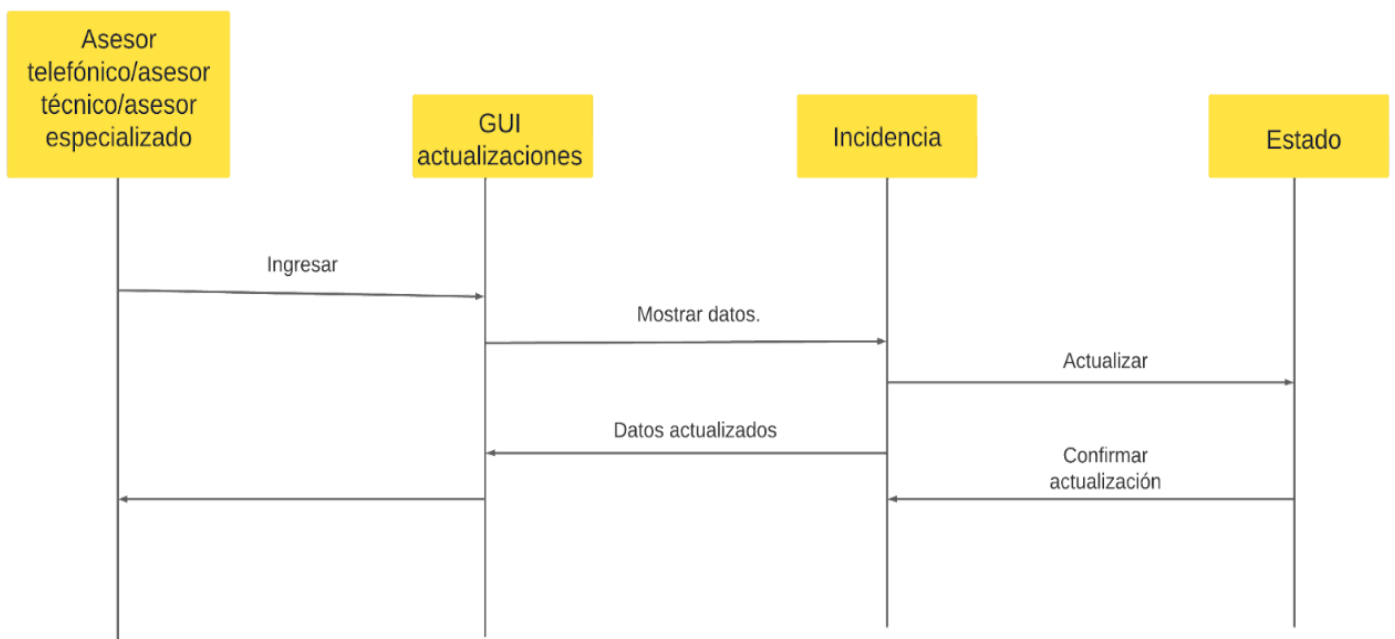


Diagrama de clases del sistema

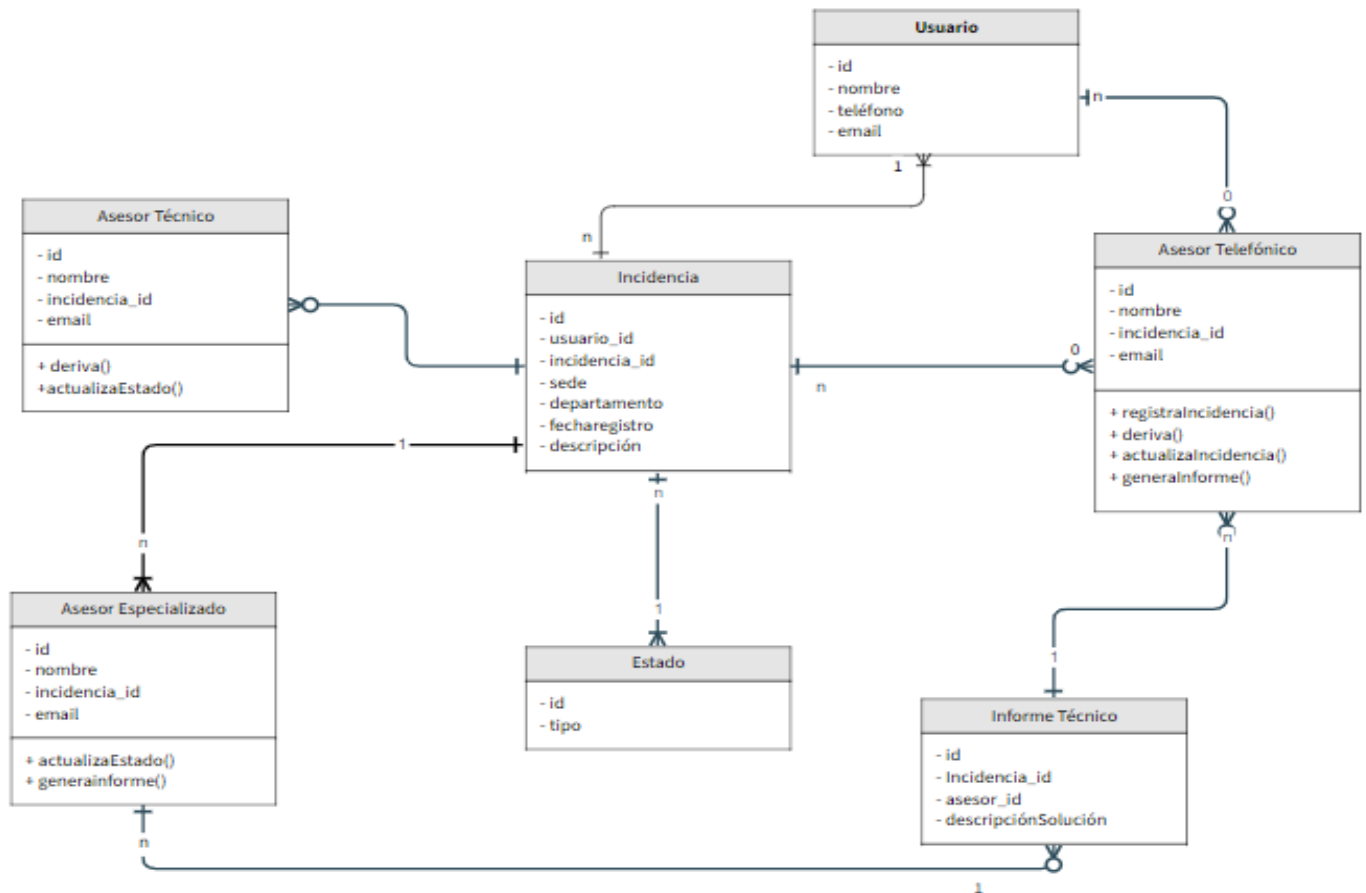


Diagrama de paquetes

Diagrama de paquetes

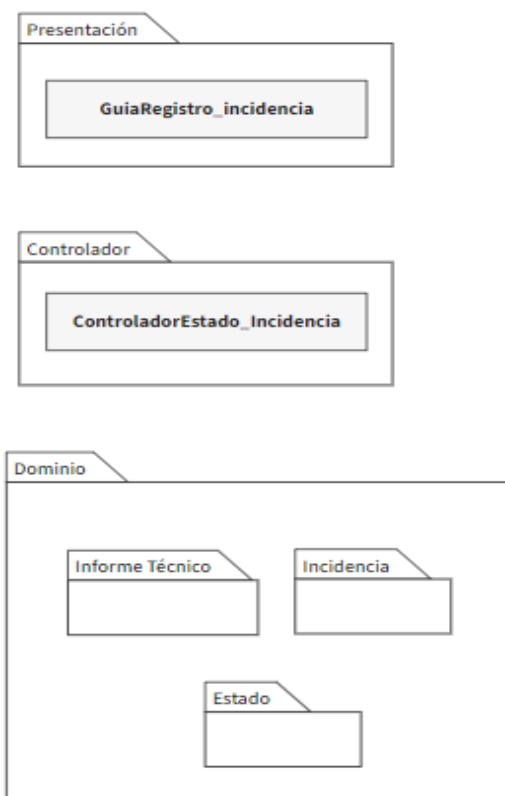
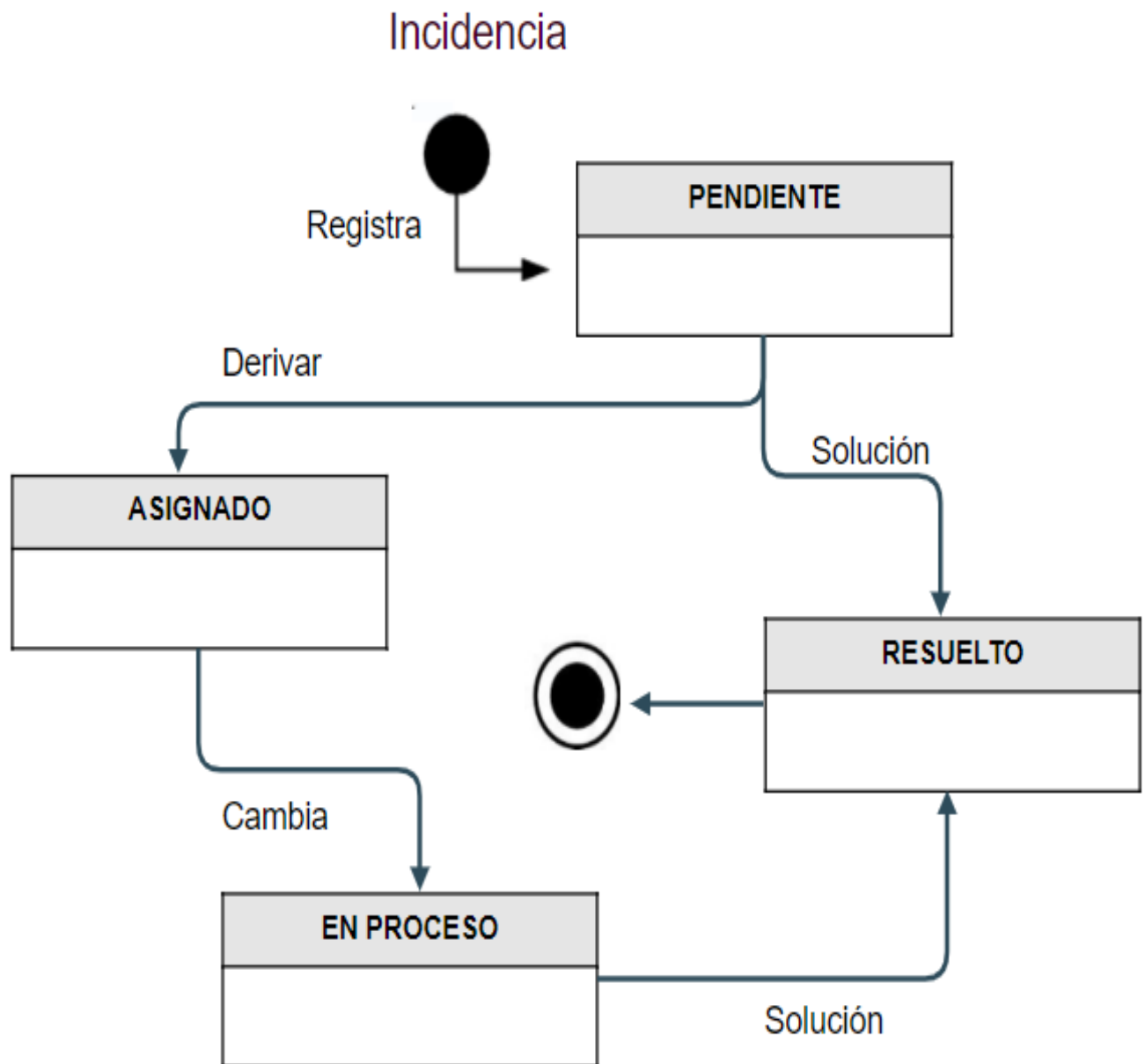


Diagrama de estados



Modelo del diseño

Diagrama de clases del diseño

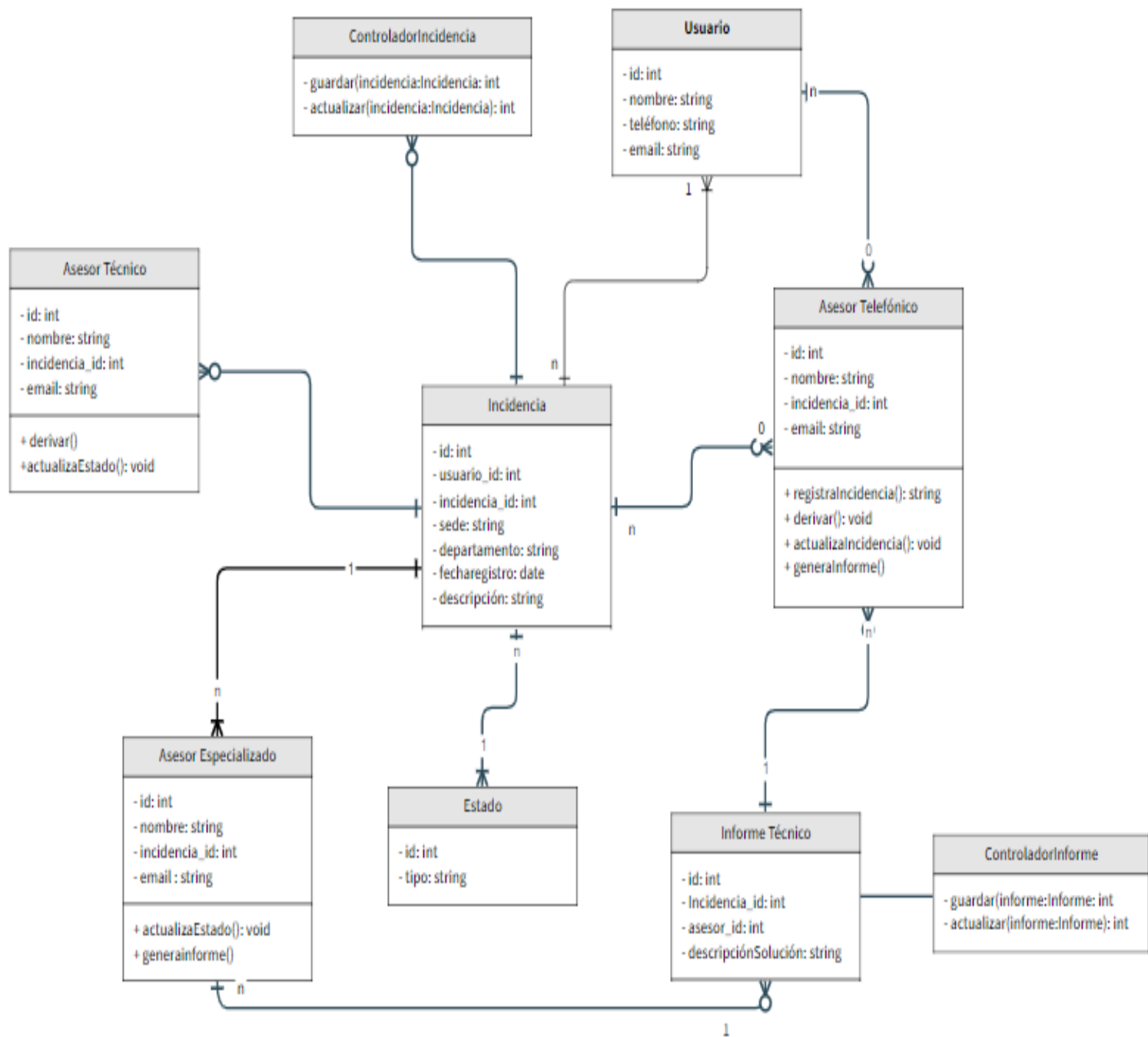


Diagrama de componente

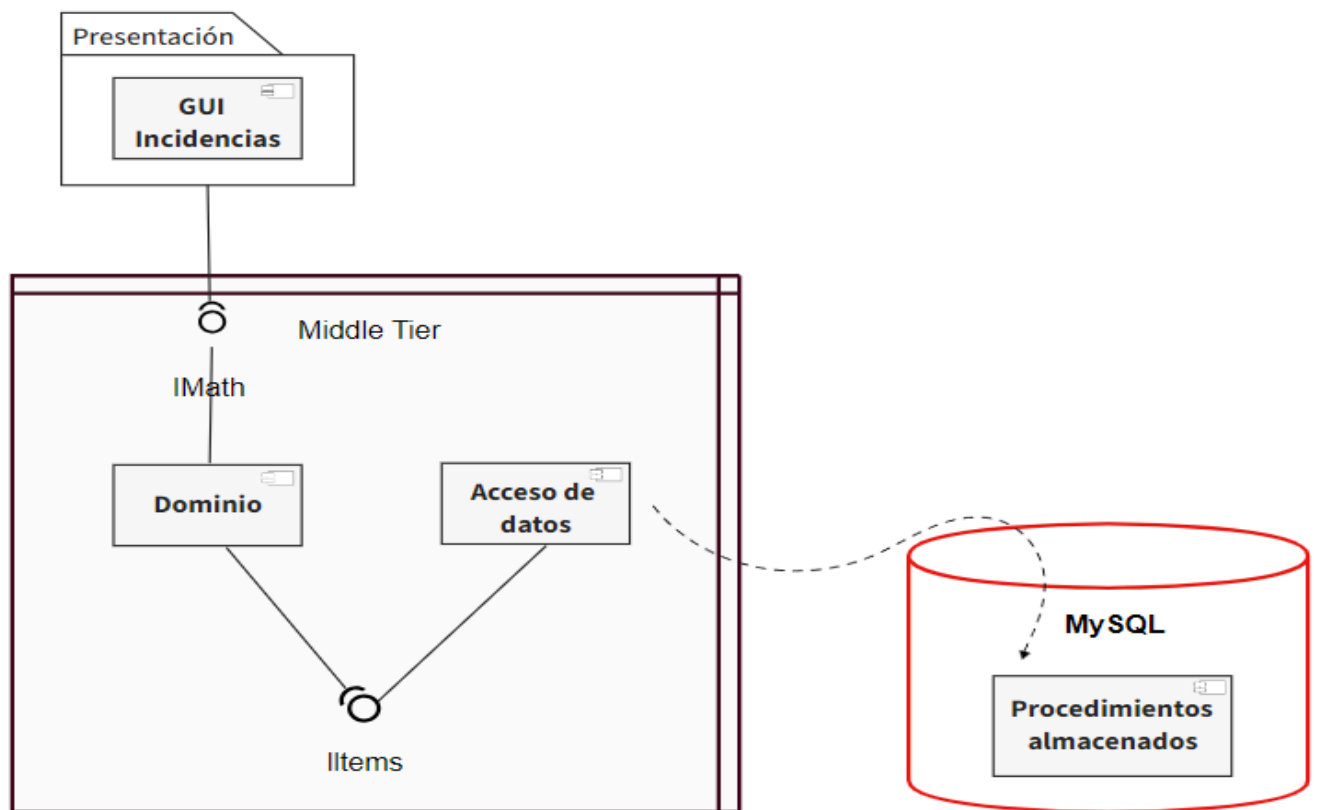
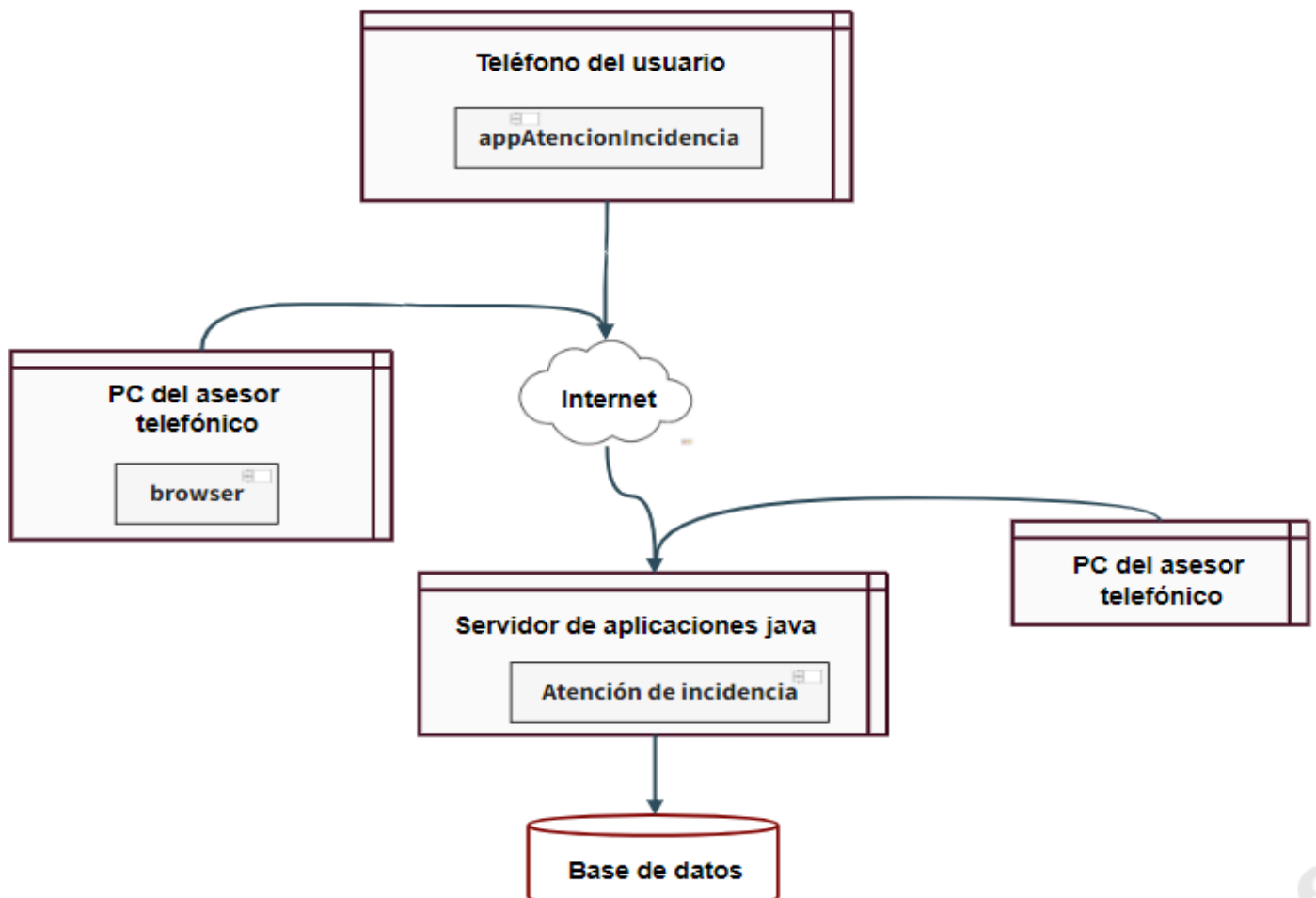


Diagrama de despliegue



IMPLEMENTACIÓN
PRUEBAS
DESPLIEGUE