

Ingeniería de Software

Proyectos.

I. Sistema de Organización de Reuniones

Una importante empresa se encuentra en una etapa de reestructuración que requiere múltiples reuniones de trabajo para el seguimiento de las actividades de la empresa.

El gerente general decidió que la mejor manera para coordinar la concurrencia es desarrollar un sistema que permita organizar reuniones de trabajo, dado que para distintas reuniones se puede requerir la presencia de los mismos empleados. Actualmente, la situación está muy desorganizada cada vez que se convoca a una reunión no es posible saber si los empleados fueron notificados, si están en otra reunión y simplemente no desean asistir.

El gerente confía que un buen software le puede solucionar el problema y además supone que el sistema le seguirá siendo útil aun cuando esta etapa de reestructuración finalice.

Básicamente se desea contar con un sistema que permita invitar a una reunión a diferentes asistentes y que, según las restricciones de cada uno respecto a días, horarios, duración de la reunión, etc., proponga un día y horario para la misma.

Una vez que el sistema determine la fecha y horario de la reunión, el organizador deberá confirmarla. El sistema emitirá algún tipo de aviso a cada asistente y éstos deberán confirmar su presencia. Para nuevas reuniones el sistema tendrá en cuenta este evento.

En principio se requiere que el sistema funcione para alguno de los sistemas operativos existentes en la empresa, pero si su implementación tiene éxito, es altamente probable que se pidan versiones para los otros SO.

El gerente recalcó que el sistema deberá tener en cuenta todos los hechos que ocurren en torno a la organización de reuniones, como por ejemplo, que pueda postergarse o que pueda continuar en otra, los recursos que se necesiten, etc.

Asimismo, quiere poder monitorear lo sucedido con cada reunión, quiénes asistieron, qué temas se trataron, la asistencia de cada empleado, etc. También le gustaría detectar a aquellos que siempre encuentran algún problema para reunirse. Sobre este pedido, nos comunica que si lo hacemos público lo va a negar y nos va a despedir.

II. Entrada de problemas

El área de soporte técnico de un organismo del estado desea implementar un gestor de incidencias que le permita hacer el seguimiento de la entrada de problemas.

Se requiere que mediante este sistema, un usuario pueda solicitar soporte haciendo una descripción del problema. Al momento de registrar una nueva incidencia se generará un ticket que permita hacer el seguimiento del estado de resolución del problema y se le enviará un mail al usuario para que guarde registro de su pedido.

Cada nueva incidencia que se registra ingresa en una bandeja de entradas para que el coordinador del área de soporte pueda asignar entre los técnicos la nueva tarea para su resolución y cierre. Al asignar las tareas el coordinador puede eventualmente cambiar el nivel de prioridad de la incidencia y la categoría si así lo considerara necesario.

Se espera la adopción paulatina del nuevo sistema, por lo cual en la primera etapa se permitirá a los técnicos cargar tickets a nombre de los usuarios.

El personal de soporte en cualquier momento puede consultar por el estado de un ticket y agregar comentarios en el mismo. Por otra parte, el gerente del área puede consultar todas las incidencias, sin modificar los datos. Esto se solicita para un eventual seguimiento de la carga de trabajo del área de soporte.

En una posterior etapa se desea que los usuarios puedan consultar sus incidencias registradas e ingresar el nivel de satisfacción de usuario.