

Propuesta de Proyecto Fin de Ciclo

La cumplimentación del siguiente documento es necesario para la consecución del Proyecto Fin de Ciclo. Para ello, rellena todos los apartados a continuación.

En la calificación de esta actividad te aparecerá **"APTO"** o **"NO APTO"**, en caso de que tu propuesta sea aceptada.

Sólo cuando la propuesta haya sido aceptada puedes comenzar a realizar el proyecto siguiendo las indicaciones de la normativa.

Si, por el contrario, la propuesta no ha sido aceptada, ponte en contacto vía mensaje privado con el profesor/a responsable para que te de las indicaciones pertinentes para mejorar tu propuesta.

Los datos que tienes que indicarnos son los siguientes:

Nombre y apellidos:

Victor Garcia Velasco - 43100146D

Título del proyecto:

Clever Help Desk

Resumen del proyecto:

Sistema de reporte y control de incidencias/asistencias/peticiones dirigidas a un equipo de help desk. Los usuarios podrán abrir sus "tickets" desde la aplicación o directamente enviando un email, una vez registrado en base de datos se enviará al usuario un email de confirmación indicando el número de ticket. El agente help desk se podrá asignar estas peticiones y cambiar su estado (registrado, trabajando, parado, terminado) una vez gestionada la cerrará (estado terminado) y se volverá a enviar un email de confirmación cierre para que el usuario tenga constancia de la finalización de dicho "ticket".

Tecnologías y herramientas que se utilizarán:

GUI: FIREMONKEY con IDE DELPHI. La motivación para utilizar esta herramienta es porque quiero permitir que la aplicación corra sobre dos plataformas: bajo WINDOWS y bajo ANDROID, con esta herramienta y a partir de un mismo código fuente puedo generar los dos ejecutables (en el futuro posiblemente también lo extienda a IOS). → se relacionaría con la asignatura de Desarrollo Interfaces ya que necesito componentes gráficos complejos y también utilización de eventos ya que será una aplicación orientada a eventos. En menor medida se podría relacionar con el Módulo Acceso a Datos porque atacará servicios web conectándose a REST/JSON al Back-end.

Back-end: Spring Boot con JAVA, REST/JSON, HIBERNATE. La motivación principal es el desarrollo de un api REST/JSON utilizando el patrón de arquitectura MVC sobre Spring Boot, estoy interesado en potenciar mis habilidades sobre esta tecnología → principalmente se relacionaría con el módulo Acceso a Datos, en menor medida se relaciona también con los módulos de Programación, Lenguajes Marcas, Entornos Desarrollo y Programación servicios y procesos.

Base de datos: ORACLE y SQLDeveloper → Módulo Bases de Datos

Control Versiones → GIT (Github) → Módulo Entornos Desarrollo

Gestión proyecto/diagramas -> aún no estoy seguro que herramientas utilizaré para la creación de los diagramas, es posible que para el enfoque del proyecto utilice alguna metodología ágil y el Trello para representar los incrementos y sus tareas.

Objetivos:

El objetivo es desplegar la aplicación compilada para correr bajo WINDOWS y bajo ANDROID, para poder abrir "tickets" (incidencias/asistencias/peticiones/etc) por parte de los usuarios y así los agentes poder atenderlas, así como cambiar el status hacer anotaciones, etc.

Más específicamente el sistema tendrá las siguientes funcionalidades:

- * Posibilidad de hacer login (requerido para poder entrar en la aplicación)
- * Generación de email con el número de ticket cuando se abra y se cierre
- * Posibilidad de crear un ticket enviando un email a una dirección específica
- * Formulario de navegación/consulta por los "tickets" abiertos (ver los que tengo "yo" asignados, ver los de otro agente, ver los tickets cerrados, etc)
- * Formulario de creación/modificación "ticket" con los campos
 - nombre
 - descripción
 - tipo (consulta, asistencia, consulta, permisos, etc)
 - área funcional/proyecto
 - estado (registrado, trabajando, parado, terminado)
 - fecha apertura
 - fecha último cambio
 - fecha cierre
 - agente asignado
 - usuario que reporta el ticket
 - registros comentarios (pueden haber N y junto el comentario se guardará la fecha)
- * Mantenimiento Usuarios, con tres perfiles: Administrador, agente y usuario
- * Mantenimiento Áreas funcionales/Proyectos

Justificación de la elección de la temática:

En mi trabajo actual (GLOBALIA HANDLING/GROUNDFORCE) estoy a cargo del desarrollo/evolutivo de varias aplicaciones corporativas, con más de 5000 usuarios activos. En su día nos tuvimos que adaptar a la herramienta de IT que utiliza el grupo, SERVICE-NOW, el problema es que está muy orientada a la problemática de un departamento puro de sistemas, peticiones (permisos FW, petición servidores, instalaciones, etc), gestión de dispositivos/inventarios (ordenadores, móviles, impresoras, etc) y flujos de autorización en las peticiones. Para nuestra problemática concreta tuvimos que hacer una configuración compleja que no se adaptaba a nuestras necesidades y nos ralentiza mucho el trabajo de asistencia específico de nuestros productos. Tampoco nos permite obtener algunos reportes claros donde poder comprobar, por ejemplo, cuantas peticiones recibimos por mes y de que temática. Y el

precio de la licencia es muy elevado de forma que solo tenemos un usuario para mi equipo de trabajo por lo que perdemos la visibilidad de quien hace qué.

La idea de esta aplicación hacía tiempo que la tenía en mente, este proyecto sería la primera parte y después la seguiríamos evolucionando. Realizaríamos una aplicativo a medida para que los usuarios puedan comunicar con nosotros y poder llevar un registro de todo lo que acontece.

Por otro lado, la selección de tecnologías obedece a las siguientes evoluciones que estamos planteando sobre mi experiencia laboral:

** FIREMONKEY/DELPHI, tenemos una base importante de software desarrollada utilizando DELPHI VCL/RTL/SERVICIOS en sistemas con interfaces gráficos complejos y en servicios windows (web services, SOAP, REST, protocolos específicos, sistemas de colas, etc) y nos funciona muy bien, sobretudo porque es MUY FIABLE y en el tiempo envejece bien. La idea era utilizar FIREMONKEY porque es un paradigma diferente con otras reglas que nunca había utilizado, permite la obtención de aplicaciones Windows, Android, Mac OS e IOS a partir del mismo código y me parece una oportunidad para aprenderlo.*

** SPRING BOOT/JAVA, así como ya había trabajado con algunos elementos JAVA (principalmente servlets y algo de ANDROID STUDIO) me gustaría seguir evolucionando y poder aplicar a mis proyectos profesionales esta tecnología que nunca la había utilizado, cuando más conozco sobre ella más me gusta.*

Marca con una X la siguiente opción:

X	<i>Soy conocedor/a mediante la normativa de que el proyecto que realice durante esta asignatura ha de ser un trabajo original y de elaboración propia. Por tanto, conozco que cualquier copia o plagio de este trabajo será calificado como SUSPENSO. Así mismo, doy fe de que no se trata de un trabajo entregado anteriormente en este u otro centro de enseñanza.</i>
---	--