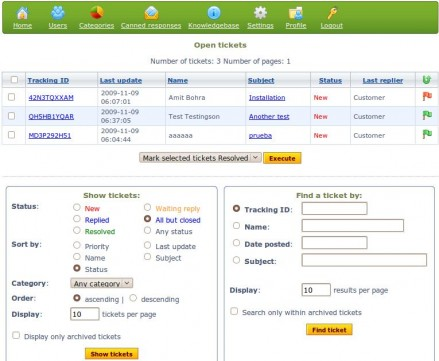
**Herramientas para la solicitud de requerimientos**

Cuando se dice herramientas de solicitud de requerimientos, para este tranajo se debe entender como cualquier herramienta que le permita a los usuarios de cualquiera de los sistemas de la universidad le permita enviar solicitudes de cualquier tipo de requerimiento (ej: información, corrección, nuevas funcionalidades), el cual debe ser contestado y resuelto por DISICO.

En este sentido las herramientas que mas se adecuan a este tipo, son las conocidas como HelpDesk en español Mesa de Ayuda, que se definen como un conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación).

Algunas de estas Herramientas son:

**1.- HESK:** es un sistema gratuito, programado en php con mysql, que permite gestionar los tickets enviados por los clientes para poder tener organizadas todas las solicitaciones de nuevas funcionalidades o problemas detectados en nuestros productos o servicios. La versión gratuita es completamente funcional, aunque incluye algunas referencias a hesk.com.



Entre sus características tenemos:

- Fácil administración, con posibilidad de tener más de un responsable por los tickets recibidos.

- Ilimitadas categorías

- Posibilidad de adjuntar archivos en los tickets

- Sistema de anti-spam

- Campos personalizados

- Traducción sencilla a varios idiomas

- Alertas por email  
  
[http://wwwhatsnew.com/2009/11/09/hesk-aplicacion-gratuita-para-gestion-de-tickets-de-clientes/]

**2.- osTicket:** Es un sistema de ticket open source muy extendido. Integra sin problemas las preguntas creadas via email, teléfono y basa en formularios web en una interfaz simple y fácil de usar. Gestiona, organiza y archiva todas las solicitudes de apoyo en un solo lugar mientras que provee a los clientes de la responsabilidad y capacidad de respuesta que merecen.

osTicket está diseñado para ayudar a agilizar las solicitudes de apoyo y mejorar la eficiencia de atención al cliente, proporcionando al personal las herramientas necesarias para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible. Algunas de las características principales incluyen:

* Los ticket pueden ser creados a través de emails, formularios online o por teléfono (creado por el staff).
* Respuesta automática que se envía cuando un nuevo ticket es abierto o un mensaje es recibido. Plantillas personalizables de correo.
* Respuestas predefinidas para las preguntas mas frecuentes.
* Añadir notas internas a los tickets para el personal.
* Temas de ayuda configurables para los tickets web. Ruta de las consultas sin exponer los departamentos internos y prioridades.
* El personal y los clientes se mantienen al dia con alertas de correo electrónico. (Ajuste configurable y felxible)
* Controla los niveles de acceso del personal basado en grupos y departamentos.
* Asigna tickets al personal y/o departamentos.
* No requiere cuentas de usuarios o registro de usuarios (Ticket ID/email usados para el login).
* Todas las solicitudes de apoyo y respuesta se archivan.

**Falencias:**

No cuenta con un sistema de autenticación de usuarios,

Interfaz compleja para usuarios poco experimientdos,

Difícil instalación de idioma español,

Requiere de bastante configuración,

Cualquiera puede asignar un ticket a cualquiera.

No cuenta con estadísticas o reportes,

Cualquiera puede ver todas las tareas.

**3.- OTRS:** es la suite de código abierto líder en innovación de servicios, que incluye Help Desk, una solución para la gestión de servicios de IT (ITSM) compatible con ITIL®, una aplicación para iPhone, así como la plataforma tecnológica de soporte. El grupo OTRS ofrece consultoría global, desarrollos a medida y servicios de soporte.

Caracteristiacas:

# - Gestión de Tickets

* Generación de tickets rápida y automática
* Múltiples entradas: Red, correo electrónico, teléfono, fax, PDA, SMS o SOAP/XML.
* Ingreso automático de clientes mediante soporte de Integración de Telefonía Informática (CTI) y/o integración de más de 10 bases de datos de clientes

|  |  |
| --- | --- |
| **Clasificación de Tickets** | * Queues y listas de referencia configurables * Carátulas de tickets configurables * Clasificación y priorización de incidencias configurables |

Evaluación de las herramientas HelpDesk

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Herramientas HelpDesk** | |
|  | Hesk | osticket |
| Versión Gratuita | SI | SI |
| Idioma (por defecto) | Ingles | Ingles |
| Lenguaje Español | Necesario Instalar | Necesario modificar el core |
| Escrito en Java | NO (PHP) | NO (PHP) |
| Base de Datos que soporta | MySQL | MySQL |
| Servidor Web | Apache | Apache |
| Soporta autenticación por SSO | NO | NO |
| Genera y envía Nº de Consulta para el seguimiento de la solicitud al mail | NO | SI |
| Permita crear diferentes áreas a las que enviar las solicitudes | SI (Usa categorias) | SI (Usa Departamentos y Topicos de ayuda) |
| Manejo de Perfiles Jerárquicos | NO (Solo permisos) | SI |
| Permite al solicitante ver su historial | NO | SI |
| Existe un perfil que pueda asignar tareas a su área. | NO | SI (Cualquiera puede asignar a cualquiera) |
| Existe un perfil que pueda transferir tareas a otras áreas | NO | SI |
| Se pueden priorizar tareas | SI | SI |
| Se pueden establecer fecha máxima de termino a las tareas | NO | SI |
| Genera alarmas para tareas atrasadas | NO | SI |
| Las tareas tiene estados asignada, en espera, en desarrollo, finalizada (o similares) | SI | SI |
| Existe perfil que vea estadísticas de las tareas de cada miembro del área | NO | NO (Lo mas similar es atreves de búsquedas) |
| Existe visibilidad solo de las tareas del área (o grupo) excluyendo búsquedas por Nº de consulta | NO | NO |
| Se puede enviar correo de notificación al finalizar tareas | NO | SI |

**Herramientas para la solicitud de SCM**

Este as se refiere a aquellas herramientas que permiten generar solicitudes de cambio y gestionar todo su ciclo de vida. Actualmente todas las herramientas relacionadas a los procesos de SCM se enfocan solo al control de versiones, algunas de estas son:

**1.- SVN:** O Subversion es un sistema de control de versiones centralizado libre y de código fuente abierto. Permite manejar ficheros y directorios a través del tiempo utilizando un árbol de ficheros en un repositorio central, el cual recuerda todos los cambios hechos a sus ficheros y directorios, permitiendo asi recuperar versiones antiguas de sus datos, o examinar el historial de cambios de los mismos.

Subversion puede acceder al repositorio a través de redes, lo que permite que varias personas puedan modificar y administrar el mismo conjunto de datos desde sus respectivas ubicaciones. Todo esto además permite realizar cambios sin temer que la calidad del código se vea afectada, ya que ante cualquier problema se puede volver a la versión anterior.

**2.- Mercurial:** Es una herramienta libre para administración del control de versiones. Ofrece el poder de manejar de manera eficiente sus proyectos de cualquier tamaño mientras usa una intuitiva interface. Es fácil de usar y difícil de romper, haciéndolo ideal para trabajar con cualquier archivo de versionados.

**3.- Git:** Es un sistema distribuido de control de versiones libre y open sources, creado por Linus Torvalds (el creador del nucleo linux). Esta enfocado a la velocidad uso practico y manejo de proyectos grandes. Y no depende de acceso a la red o a un repositorio central, dado que al ser distribuido cada participante cuenta con una copia completa del repositorio de manera local, lo que permite trabajar sin conexión a internet.

**4.- Plastic SCM:** Es un sistema de control de versiones distribuido propietario desarrollado en .NET por la empresa española Codice Software, sus puntos fuertes son la creación de ramas y la replicación de información entre repositorios remotos.

Como es claro ninguna de estas siquiera se acerca al propósito de la herramienta de solicitudes de SCM que se necesita desarrollar.