



**Universitat Oberta
de Catalunya**

Trabajo Final Máster en Software Libre

Dirección de Sistemas de Información

Primera fase del proyecto de creación de una herramienta de ticketing Web Ibermática multi-cliente y parametrizable

Autor:	Juan A. de Haro
Consultor:	Dídac López Viñas
Tutora Ibermática:	Corinne Dufraisse
Fecha:	16 Junio 2013

Índice

1. Objetivo

2. Estudio de viabilidad

3. Estudio de Alternativas de solución

4. Análisis del sistema

5. Diseño del sistema

6. Desarrollo

7. Implantación

8. Plan de Pruebas & Mantenimiento

9. Resumen

1 Objetivo

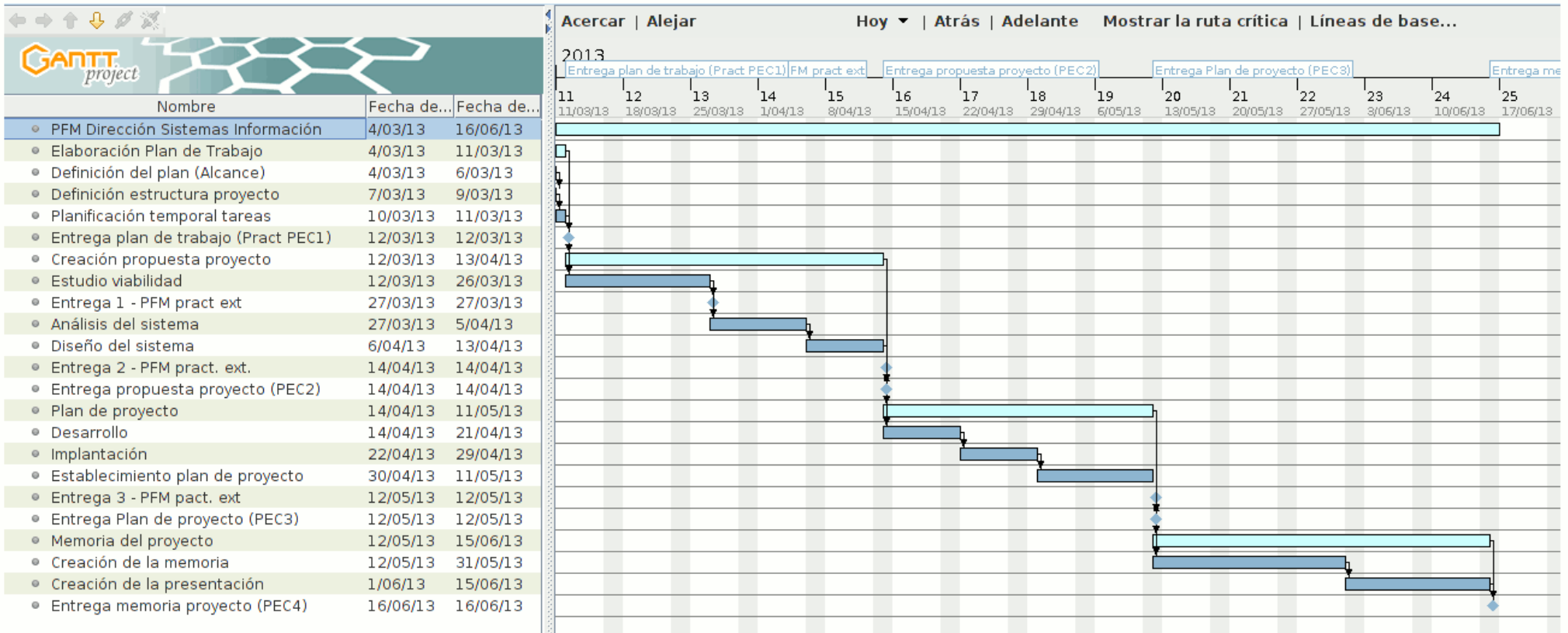
- **Primera fase del proyecto IBSIA-WEB**
 - ✓ Análisis comparativo de las herramientas disponibles
 - ✓ Recomendación Software Libre y Planteamiento del proyecto
 - ✓ Plan de proyecto
 - ✓ Memoria

1.1 Calendario

➤ **Fechas de entrega**

- ✓ **Análisis comparativo:** 27 Marzo.
- ✓ **Software libre recomendado y planteamiento del proyecto:** 14 de Abril
- ✓ **Plan de proyecto:** 12 Mayo.
- ✓ **Memoria:** 16 de Junio.

1.2 Planificación



1.3 Requisitos

Requisitos Arquitectura

Aplicación web pública (3 niveles de acceso: parte pública / parte privada / Base de Datos).

Base de datos interna con motor SQL.

Independiente de motor de base de datos (Capa de datos).

Integrada con recursos de Ibermática

Requisitos Generales

Aplicación ampliable. Se precisa que sea de software libre o de código abierto.

Aplicación modularizada.

Aplicación multiciente (no cross-client).

Aplicación personalizable, en función de instalación y / o cliente.

Capacidad de Alta de datos por interfaz

1.4 Funcionalidades

Seguridad

Gestión de Perfiles.

Control de usuarios interno.

Datos públicos (visualizables por el cliente) e internos. Solo información.

Negocio

Módulos de la aplicación.

Definición de indicadores.

Gestión de usuarios y perfiles.

Definición de calendarios.

Módulo de mailing

Datos Maestros.

Workflow

Gestión de colas.

Cambios de prioridad.

Gestión del workflow de estados, independiente de cliente. Integrado con la gestión de Colas.

1.4 Funcionalidades

Consulta y reporting

Control Indicadores

Cuadro de Mando BI.

Informe situación público/privado.

Situación tareas. Ciclo de vida.

Carga de trabajo técnico/grupo.

Informes y consultas de consumos.

Control de calendario.

Histórico de Vida de una petición.

Gestión de Tickets

Formulario de apertura de Ticket de Sustain / Evolution.

Asignación automática de códigos de tarea

Asignación/reasignación de tarea a recurso / grupo.

Registro de la actividad.

Registro de imputaciones de la actividad.

1.4 Funcionalidades

Económicas

Asignación de costes a recursos.

Gestión de Cambios de valoración en las entradas.

Imputación por centros de coste de cliente.

Control costes económicos.

Relación Servicio/Centro de Coste para Cliente.

Emisión de documentación.

Gestión del conocimiento

Visualización de documentación FAQ.

Creación y edición de documentación FAQ.

1.5 Perfiles Usuarios

Perfil	Funcionalidades
Service desk / Especialists	Alta de tareas. Consulta/modificación de tareas. Gestión documentación FAQ.
Coordinador	Alta de tareas. Consulta / modificación de tareas. Gestión de prioridades. gestión de peticiones. Visor de informes. Gestión de infraestructura. Gestión documentación FAQ.
Cliente	Consulta estado de tareas. Gestión de prioridades. Gestión de peticiones. Visor de informes. Visualización documentación FAQ.

1.5 Perfiles Usuarios

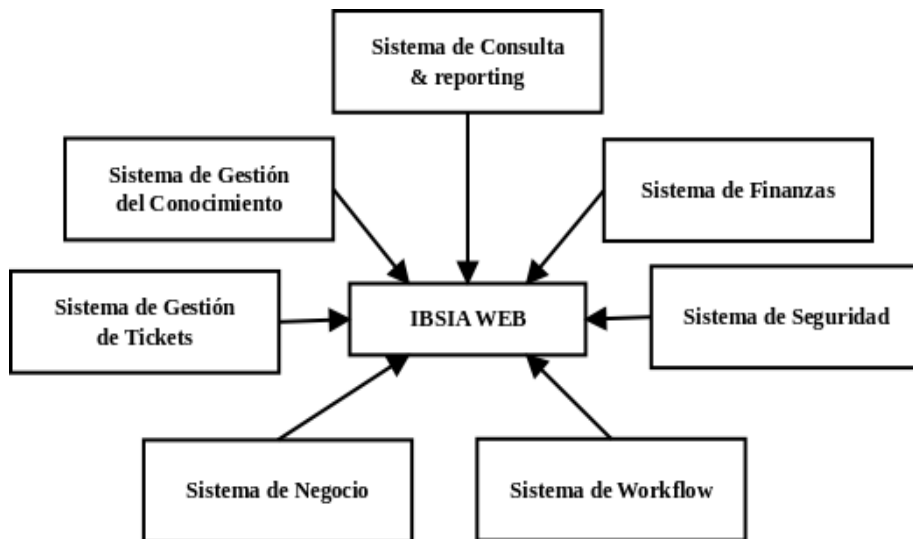
Perfil	Funcionalidades
Administrador	<p>Alta de tareas (independiente de cliente).</p> <p>Consulta / Modificación de tareas (independiente de cliente).</p> <p>Gestión de infraestructura.</p> <p>Gestión de prioridades.</p> <p>Gestión de peticiones (independiente de Cliente).</p> <p>Visor de informes.</p> <p>Gestión de Workflow.</p> <p>Gestión documentación FAQ.</p>

2. Estudio Viabilidad

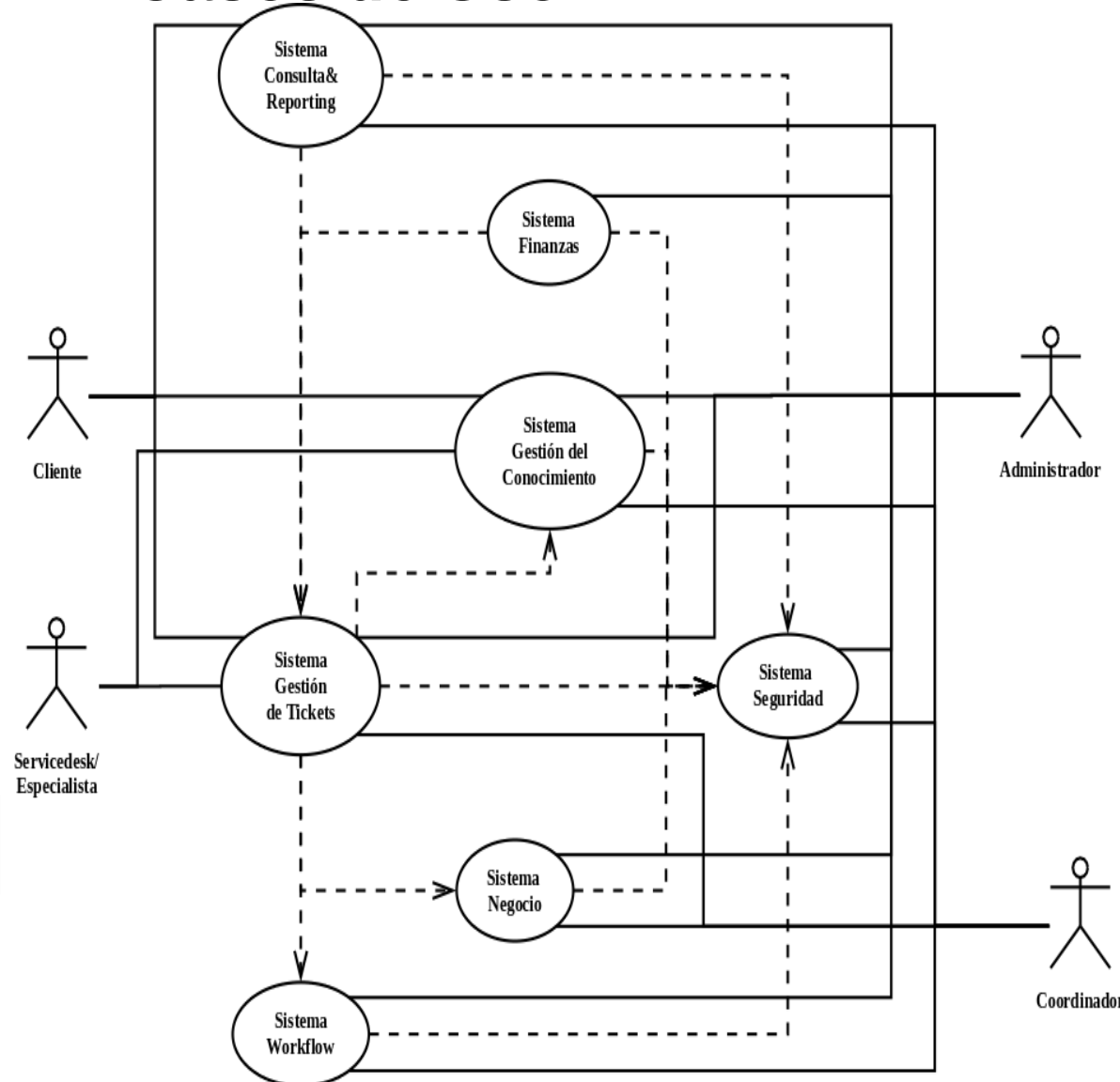
➤ IBSIA-WEB

- ✓ Substitución sistema actual (Peregrine).
- ✓ Sin Migración de datos.

Visión general del sistema



Casos de Uso



3 Estudio de Alternativas de solución

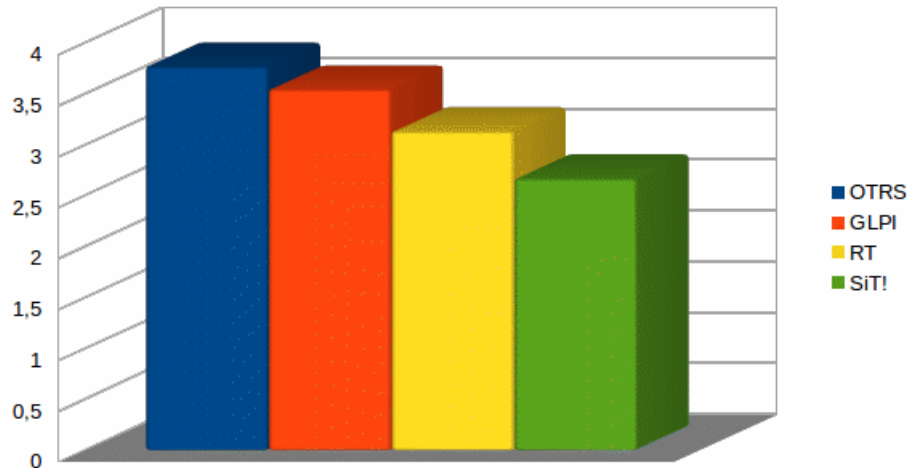
Herramienta	Global	Req	Fun	Notas
GLPI	90,15%	88,88%	91,4%	No independiente de BBDD. Sin cuadro de mando BI. Necesidad de adaptación de funcionalidades económicas.
OTRS	92,85%	100%	85,7%	Sin cuadro de mando BI. Necesidad de adaptación de funcionalidades económicas.
RT	90%	100%	80%	Sin cuadro de mando BI. Funcionalidades económicas no implementadas.

3 Estudio de Alternativas de solución

Herramienta	Global	Req	Fun	Notas
SiT!	84,44%	88,88%	80%	No independiente de BBDD. Funcionalidades no implementadas en: Consulta & Reporting Negocio Económicas
HPSM	94,44%	88,88%	100%	Licencia Propietaria
BMC Remedy	94,44%	88,88%	100%	Licencia Propietaria

3 Estudio de Alternativas de solución

Estudio Madurez – OPENBRR



Rank	Category	Weight	OTRS	GLPI	RT	SiT!
1	Functionality	30,00%	0,9	0,9	0,6	0,6
2	Usability	10,00%	0,4	0,4	0,4	0,35
3	Quality	10,00%	0,4	0,3	0,3	0,2
4	Security	5,00%	0,01	0,01	0,01	0,01
5	Performance	5,00%	0,2	0,18	0,13	0,1
6	Scalability	5,00%	0,25	0,25	0,25	0,2
7	Architecture	10,00%	0,5	0,48	0,4	0,4
8	Support	5,00%	0,24	0,23	0,23	0,21
9	Documentation	10,00%	0,5	0,45	0,5	0,4
10	Adoption	5,00%	0,14	0,14	0,15	0,09
11	Community	2,50%	0,11	0,09	0,05	0,05
12	Professionalism	2,50%	0,11	0,13	0,11	0,06
	Total	100,00%	3,77	3,55	3,14	2,67

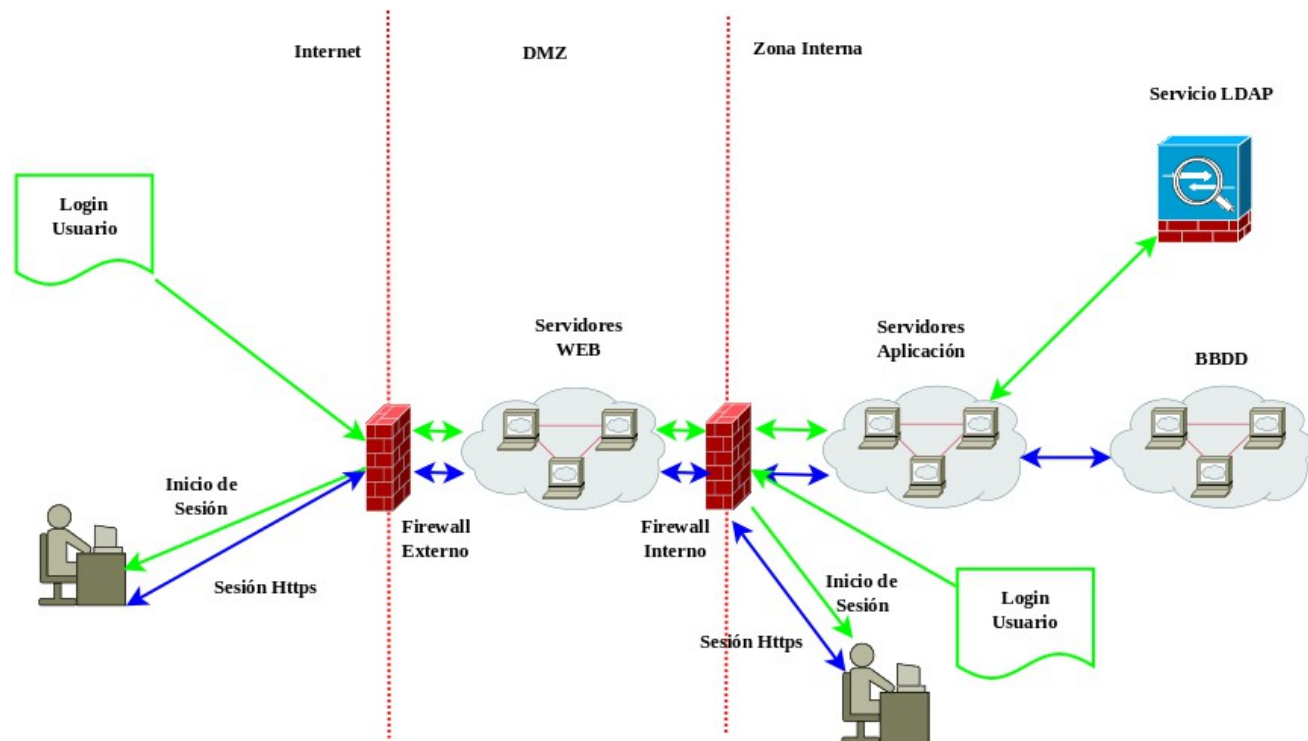
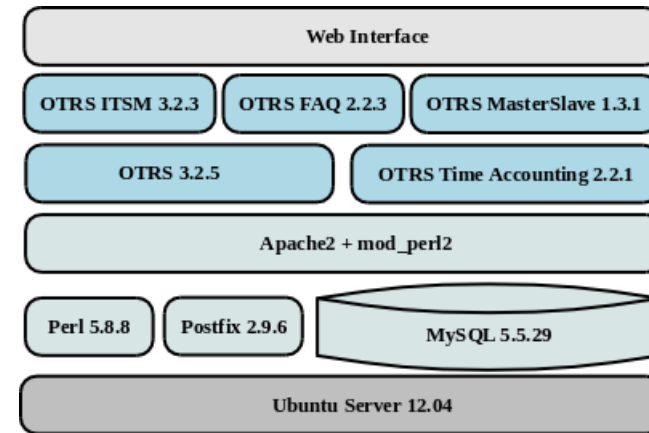
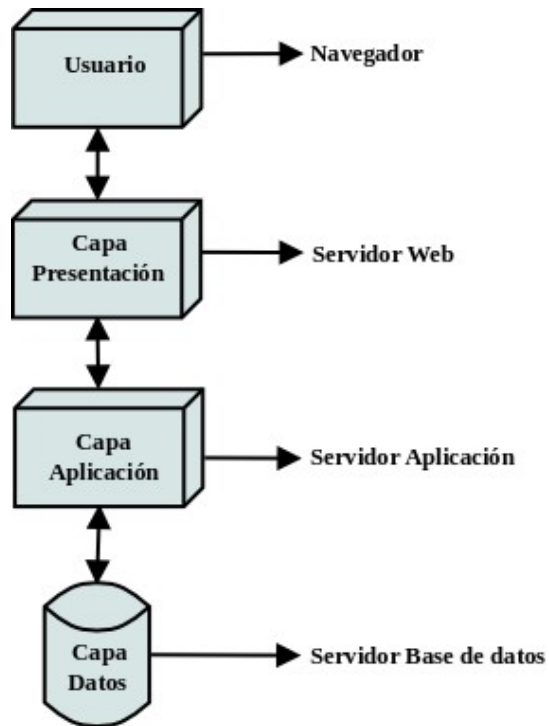
Retorno de la Inversión

ROI (%)	HP Service Manager	BMC Remedy ITSM
GLPI	77,37	50,22
OTRS	126,58	91,9
RT	111,89	79,45
SiT!	68,24	53,51

➤ **Se selecciona OTRS**

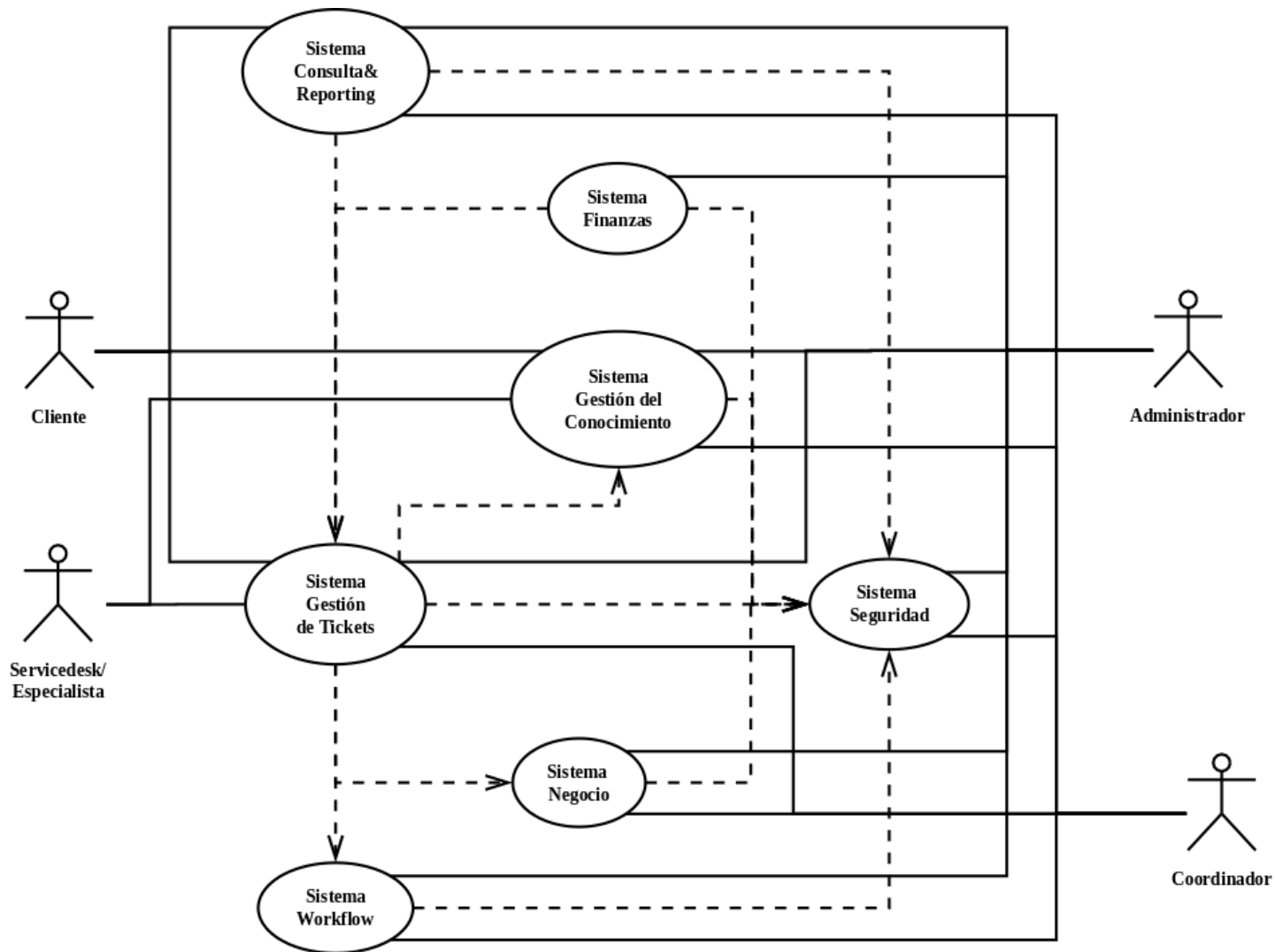
4. Análisis del sistema

Arquitectura

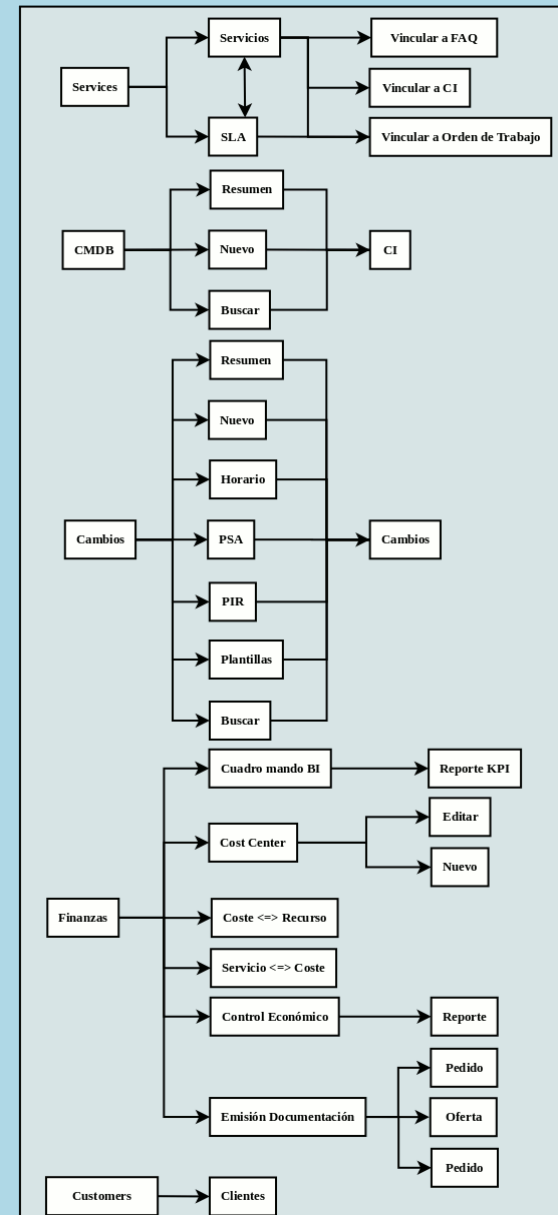
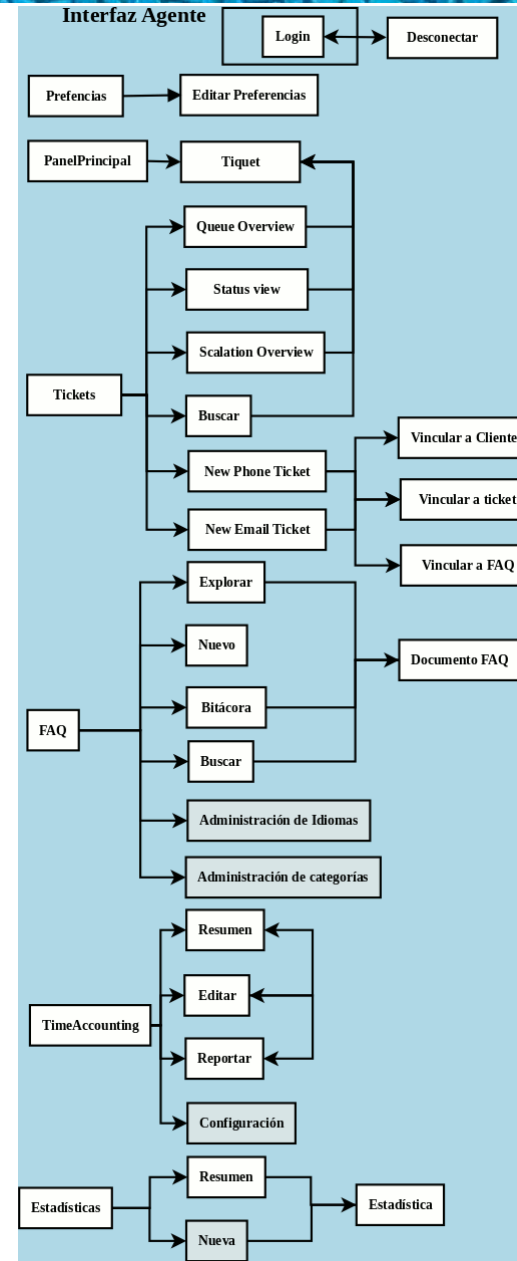
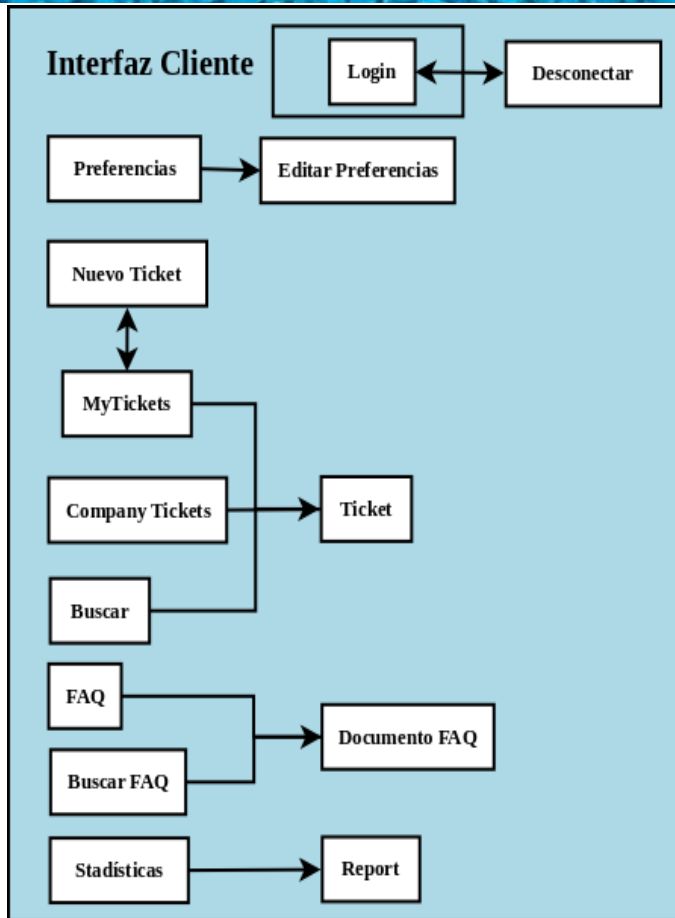


4. Análisis del sistema

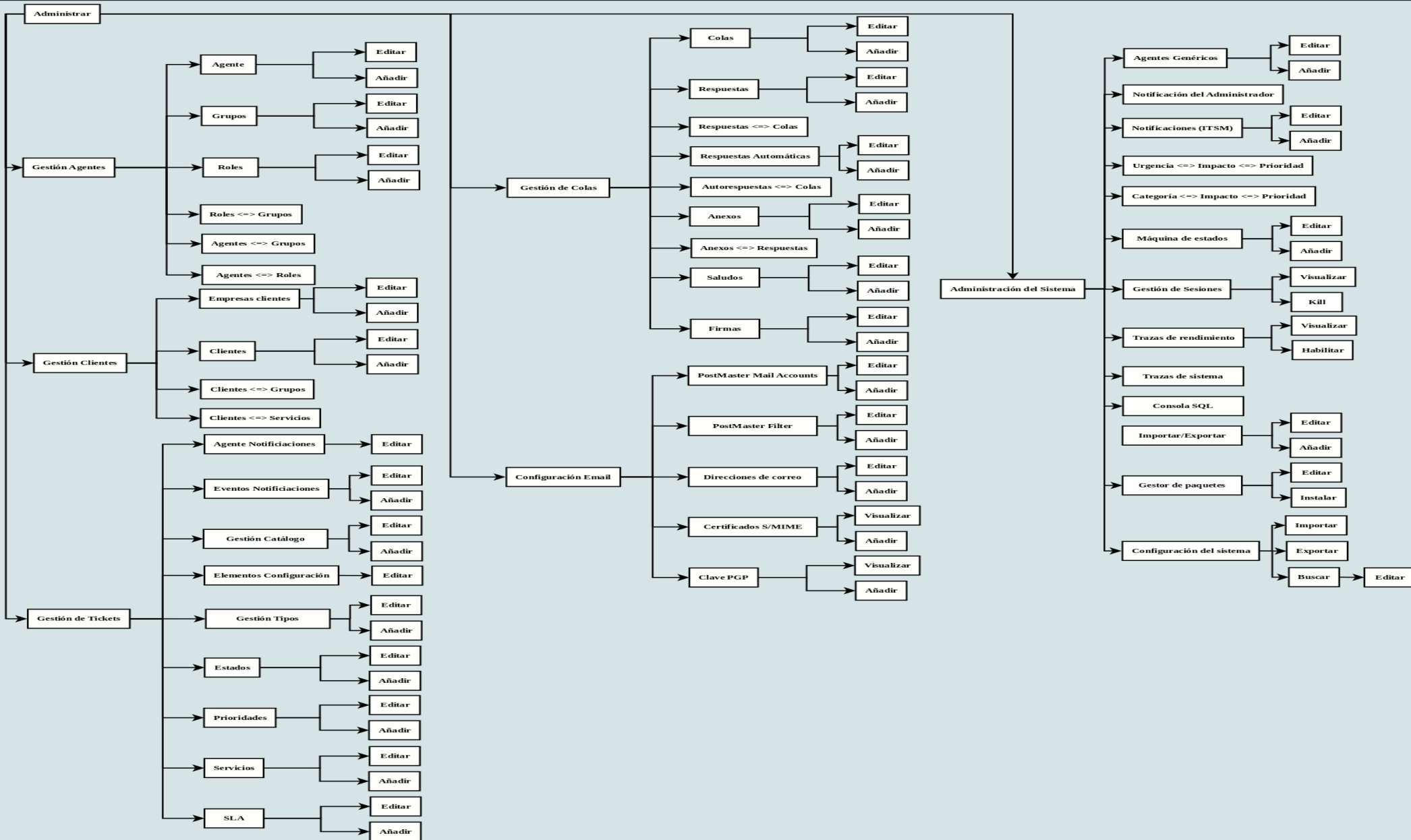
Visión general de funcionalidades



4. Análisis del sistema



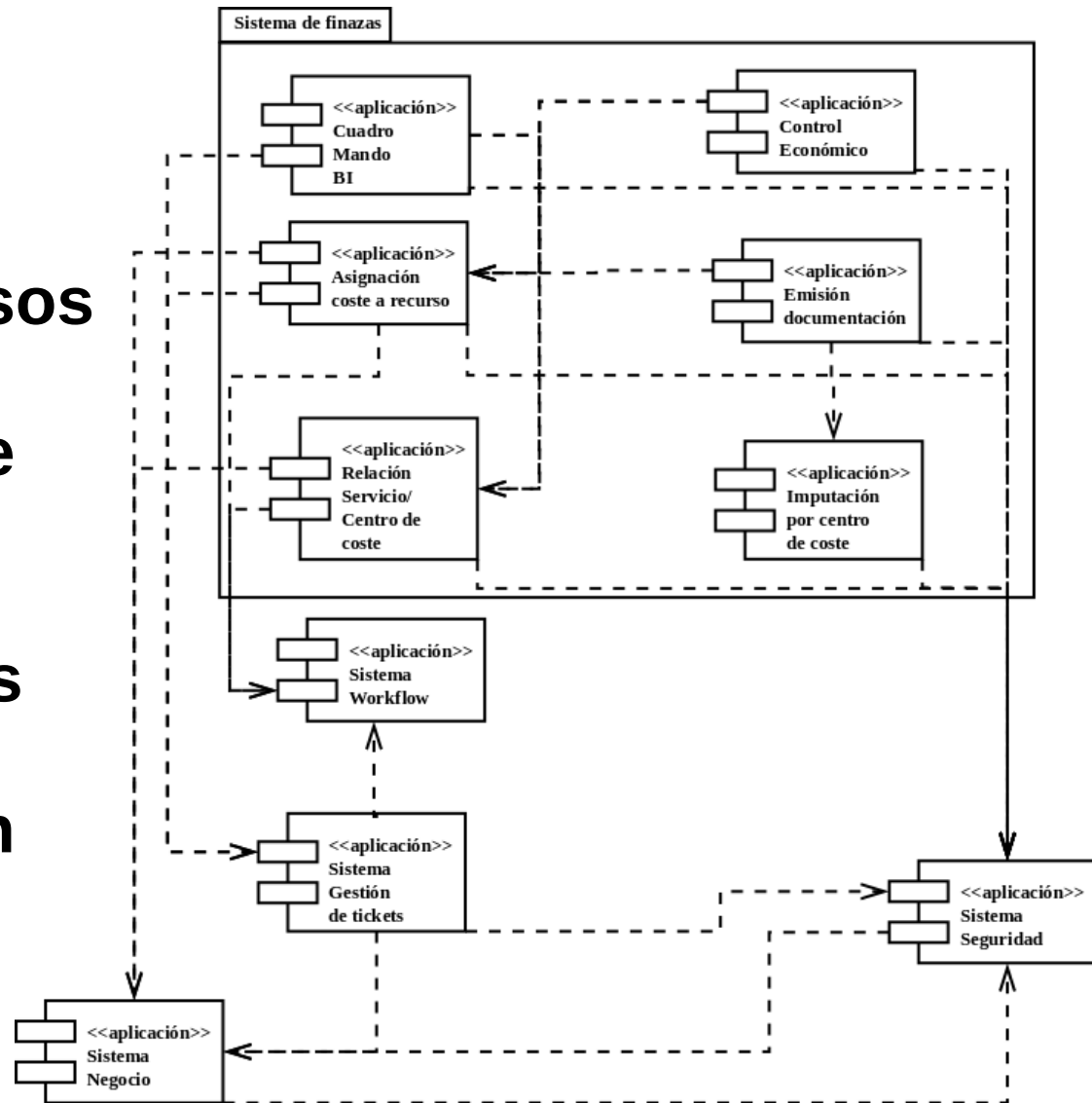
4. Análisis del sistema



5. Diseño del sistema

Subsistemas a implementar

- Cuadro de mando BI
- Asignación costes a recursos
- Relación servicio/centro de coste
- Control costes económicos
- Emisión de documentación



5. Diseño del sistema

Revisión casos de uso

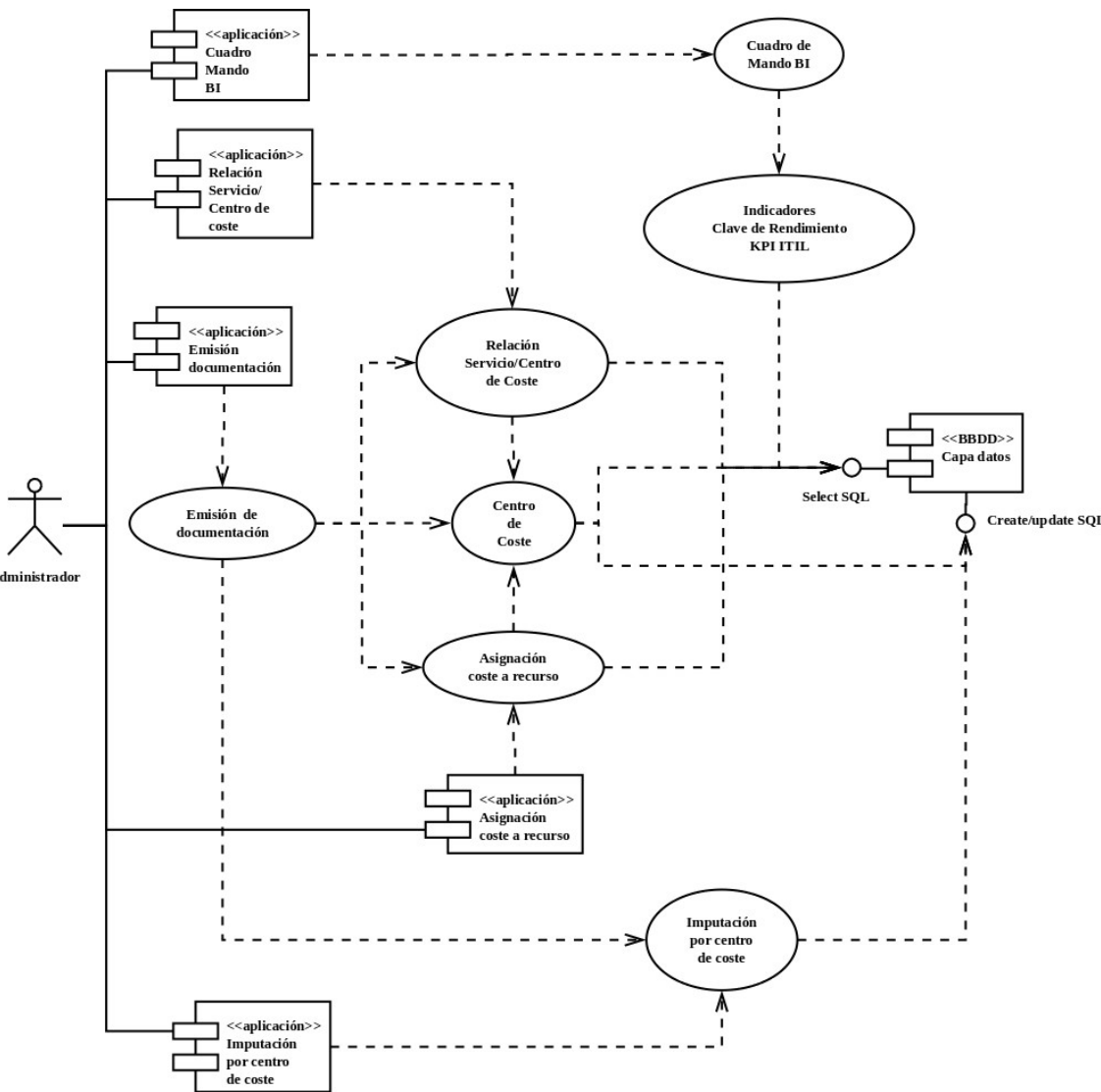
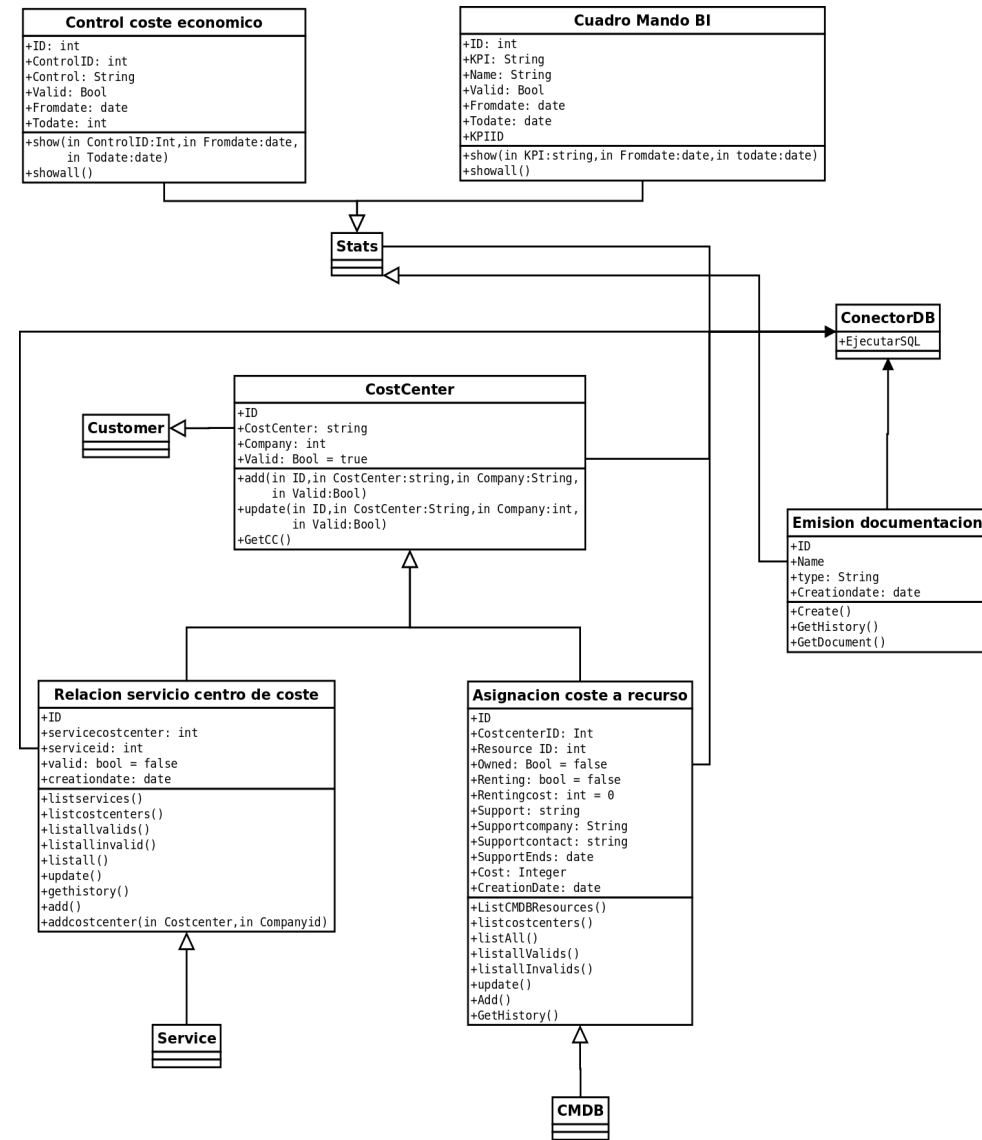
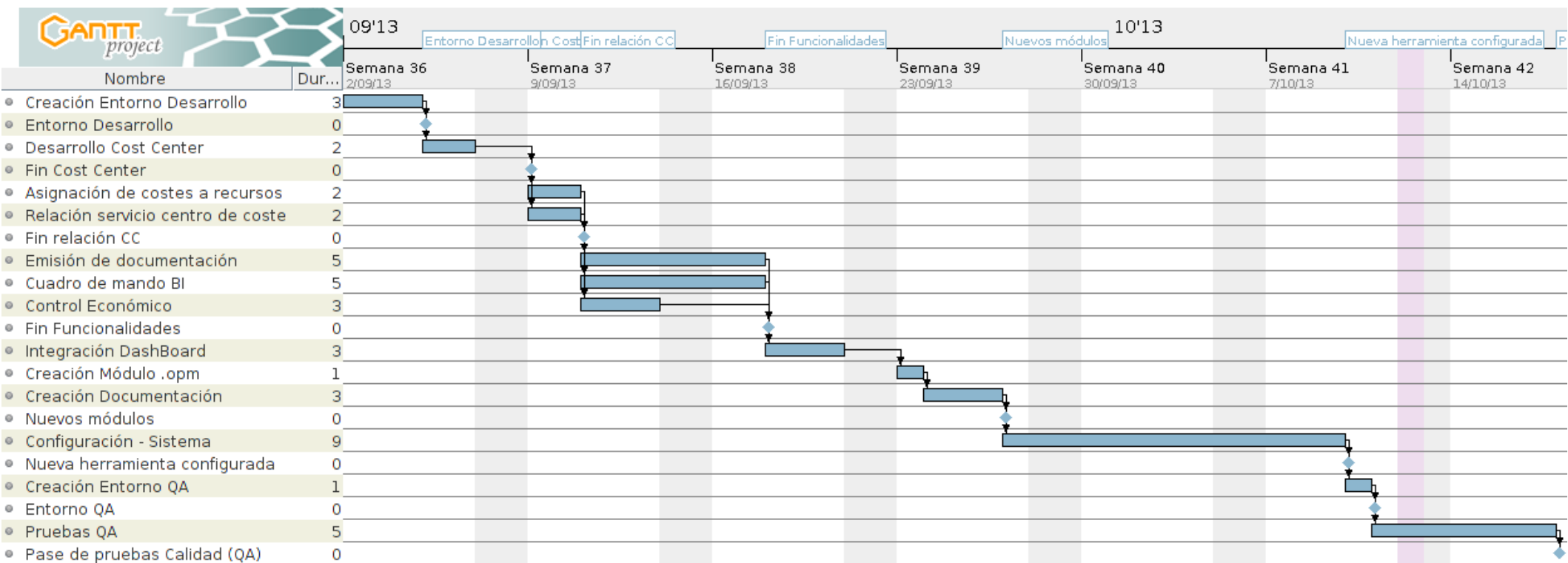


Diagrama UML



6. Desarrollo

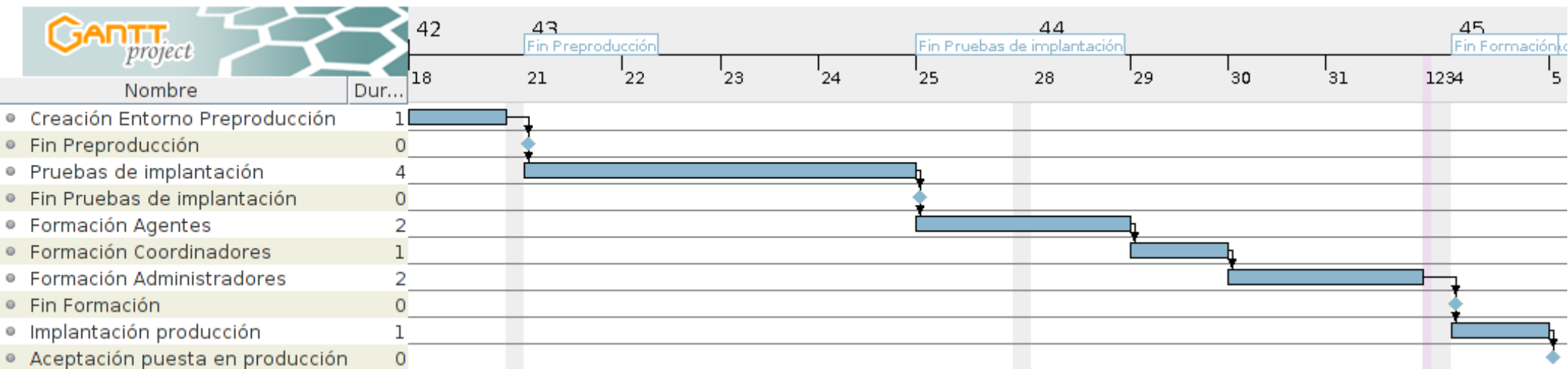
Planificación del desarrollo



➤ **Actividades Fase de desarrollo: 44 días**

7. Implantación

Planificación de la implantación



- **Actividades Fase de Implantación: 11 días**
- **Licencia AGPLv3**



8. Plan de Pruebas & Mantenimiento

Plan de Pruebas

➤ Desarrollo

- ✓ Unitarias

➤ QA

- ✓ Integración
- ✓ Sistema

➤ Preproducción

- ✓ Implantación

➤ Producción

- ✓ Aceptación

Mantenimiento

➤ Presupuesto

- ✓ 4 Años
- ✓ 160 Horas anuales

➤ Actividades

- ✓ Se debe publicar el código bajo AGPLv3.
- ✓ Coopetencia
- ✓ Sinérgias con la comunidad OTRS/FOSS
- ✓ Report de bugs por terceros

9. Resumen

➤ **Actividades realizadas**

- ✓ **Análisis comparativo**
- ✓ **Software libre recomendado y planteamiento del proyecto**
- ✓ **Plan de proyecto**
- ✓ **Memoria**

➤ **Próximos Hitos**

- ✓ **Implementación del proyecto**
- ✓ **Certificación del Módulo**
- ✓ **Utilización no sólo por equipos de soporte**