

Análisis Funcional Aplicación IBSIA WEB

Índice

Índice	2
Objetivo	3
Descripción Funcional.....	3
ANEXO A	7
Información Tareas.....	7

Objetivo

El objetivo de este documento es el de dar una visión funcional de la aplicación IBSIA WEB describiendo el alcance y arquitectura de ésta.

Descripción Funcional

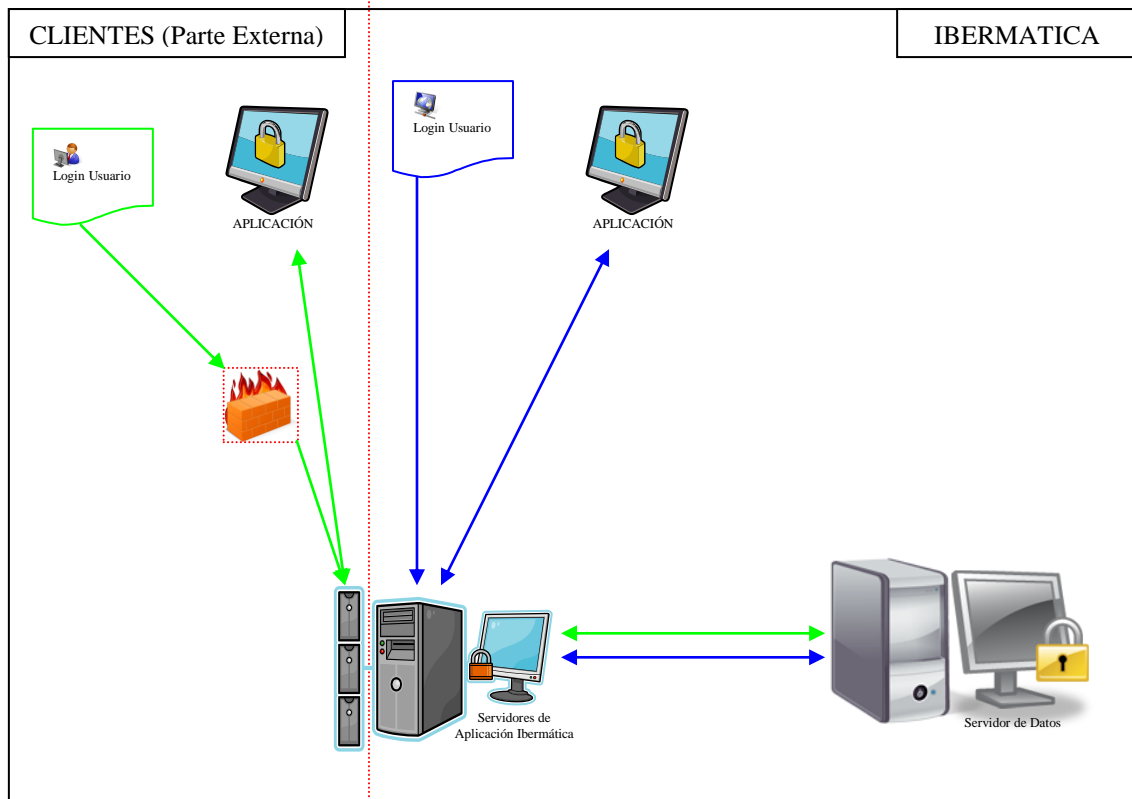
Resumen de requisitos, funcionalidades y prioridades:

Requisitos	Prioridad
Requisitos de arquitectura	
Aplicación Web pública (3 niveles de acceso: parte pública / parte privada / base de datos)	1
Base de datos interna con motor SQL	1
Independiente de motor de base de datos (Capa de datos).	3
Integrada con recursos de Ibermática (LDAP, IAP). La integración puede realizarse mediante interfases.	1
Requisitos generales	
Aplicación ampliable. Se precisa que sea de software libre (Shareware, Freeware), o de código abierto	1
Aplicación modularizada	1
Aplicación multicliente (no cross-client)	1
Aplicación personalizable, en función de instalación y / o cliente	1
Capacidad de Alta de datos por interfase (Ficheros Webservices, etc.)	1

Funcionalidad	Prioridad
Funcionalidades de seguridad	
Gestión y asignación de Perfiles	1
Control de usuarios interno	1
Datos públicos (publicables/visibles en cliente) e internos (no visibles por el cliente). Solo información	2
Funcionalidades de negocio	
<i>Módulos de la aplicación</i>	
Gestión de usuarios y perfiles	1
Definición de indicadores, tanto a nivel general como de Cliente	1
Definición de calendarios por recurso/cliente/proyecto	1
Módulo de mailing (gestor de avisos)	1
Mantenimiento de datos Maestros	1
- Empresas	
- Clientes	
- recursos	
- Tipos de actividad	
- Actividades	

Funcionalidad	Prioridad
<ul style="list-style-type: none"> - Servicios - prioridades - tipologías - Grupos de resolución - Estados 	
<i>Funcionalidades de consulta y Reporting</i>	
Control de indicadores	0
Cuadro de mando (BI)	2
Informes de situación privados y públicos (independientes de cliente)	1
Control de calendario	1
Situación de tareas. Ciclo de vida	1
Carga de trabajo de técnico / Grupo de resolución	1
Informes y consultas de consumos	1
Histórico de Vida de una petición	1
<i>Funcionalidades de Workflow</i>	
Gestión de colas.	1
Gestión del workflow de estados, independiente de cliente. Integrado con la gestión de Colas	2
Cambios de prioridad	1
<i>Funcionalidades de Gestión de Tickets</i>	
Formulario de apertura de Ticket de Sustain	1
Formulario de apertura de Ticket de Evolution	1
Asignación automática de códigos de tarea en el caso de Evolution y/o Sustain dependiendo del cliente y el grupo de resolución	1
Asignación y reasignación de tarea a recurso / Grupo.	1
Registro de la actividad.	1
Registro de imputaciones de la actividad.	1
<i>Funcionalidades económicas</i>	
Asignación de costes a recursos.	1
Gestión de Cambios de valoración en las entradas: <ul style="list-style-type: none"> - Peticiones de cambio - Distintas valoraciones para una sola entrada - Historia de valoraciones / costes - Unidades de valoración 	1
Definición de relación Servicio – Centro de Coste para Cliente	2
Control costes económicos, en unidades	3
Imputación por centros de coste de cliente	3
Emisión de documentación (Facturas, pedidos, ofertas, etc.)	3

Arquitectura de accesibilidad a la Aplicación:



La aplicación activará una serie de funciones según el perfil del usuario conectado, los perfiles que inicialmente estarán definidos serán los siguientes:

PERFIL	Funcionalidades
Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> - Alta de Tareas - Consulta de Tareas
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> - Alta de Tareas - Consulta / Modificación de Tareas - Gestión de Prioridades - Gestión de Peticiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sustain ▪ Evolution - Visor de Informes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Indicadores - Gestión Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Colas ▪ Gestión de Recursos ▪ Definición de Calendario ▪ Gestión de Servicios ▪ Gestión de Perfiles
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta Estado de Tareas - Gestión de Prioridades - Gestión de Peticiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sustain ▪ Evolution - Visor de Informes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Indicadores
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> - Alta de Tareas (Independiente de Cliente) - Consulta / Modificación de Tareas (Independiente de Cliente) - Gestión de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Colas ▪ Gestión de Recursos ▪ Definición de Calendario ▪ Gestión de indicadores ▪ Gestión de Servicios ▪ Gestión de Perfiles - Gestión de prioridades - Gestión de Peticiones (Independiente de Cliente) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sustain ▪ Evolution - Visor de Informes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Indicadores - Gestión de Workflow

ANEXO A

Información Tareas

Campo	Descripción
Referencia Cliente	Campo con la referencia del cliente asociado.
Autoalimentado	Campo (Sí/No). Indica si la tarea se ha creado de forma manual y no ha sido creada con referencia a una petición o entrada en los sistemas del cliente.
Identificador de la tarea	Autogenerado por la propia aplicación.
Fecha Creación	Fecha en la que se creo la tarea en la aplicación.
Fecha entrada Ibermática	Fecha en la que se considera que la tarea es responsabilidad de Ibermática
Fecha Entrada CLIENTE	Fecha en la que se creó la tarea en los sistemas del cliente.
Estado actual	Informado automáticamente por la aplicación.
Jornadas Consumidas	Jornadas consumidas por la tarea, se calcula automáticamente por la aplicación en base a los consumos introducidos por los técnicos.
Finalizada	Informado automáticamente por la aplicación.
Tipo de Actividad	Desplegable dependiente de los tipos de actividad disponibles para ese cliente.
Actividad	Desplegable dependiente de las actividades disponibles para ese cliente.
Servicio	Desplegable dependiente de los Servicios disponibles para ese cliente.
Aplicación	Aplicación relacionada con el servicio seleccionado
Cliente Interno	En el caso de la refacturación se deberá informar el departamento que realiza la petición dentro de la estructura organizativa del cliente.
Prioridad Original	Prioridad de la entrada
Prioridad Actual	En alta = a prioridad original, se puede actualizar para alinearla a la prioridad actual de herramientas de ticketing del cliente
Persona Contacto	Persona a la que se debe referir en caso de dudas sobre la entrada
Teléfono Contacto	Telefono donde localizar a la persona de contacto
Valoración Estimada	Valoración en horas del coste estimado de resolución
Técnico Actual	Tecnico asignado a la entrada
Grupo de Resolución Actual	Grupo de resolución asignado a la entrada
Título	Título de la entrada
Descripción	Descripción de la entrada
Observaciones del Paso	Observaciones a tener en cuenta
Acciones Realizadas	Lista de acciones realizadas con esta entrada
Tipología	Tipología de la entrada, desplegable alimentado de la tabla de tipologías

Campo	Descripción
Entrada Peregrine	Flag de marca entrada desde Peregrine (herramienta externa)
Tiempo En Circuito ibermática	Tiempo actual dentro del circuito de ibermática
Fecha Límite ibermática	Fecha limite de resolución dentro del grupo Ibermática
Tiempo en circuito Cliente	Tiempo actual dentro del circuito del cliente
Fecha límite Cliente	Fecha limite de resolución dentro de los parámetros del cliente
Fecha Valoración solicitada	En el caso de peticiones de Evolution la fecha deseada de entrega de la valoración del desarrollo
Fecha Desarrollo Solicitada	En el caso de peticiones de Evolution fecha deseada de entrega del desarrollo a realizar
Solicitante	Solicitante del desarrollo
Horas Presupuestadas	Horas presupuestadas (Valoración)
Tipo de Cargo	Dónde se va a cargar este desarrollo.