

Qualsevol empresa que tingui un departament de desenvolupament de programari sap que la seva eficiència és un requisit bàsic. Si a més a més la naturalesa d'aquesta empresa és la creació de programari, aquest departament és el departament de producció i per tant, la base del negoci.

El departament de desenvolupament en el que es centre aquest treball és una mica peculiar, ja que crea i manté programari tant per al consum propi de l'empresa com per a altres empreses que en són clients.

La gestió actual de les incidències es basa en l'enviament d'un correu electrònic al departament detallant el problema. El correu, generalment, pot provenir de personal propi de l'empresa, ja sigui per que ha trobat ell l'error o ha atès la trucada del client o fins i tot, pot provenir del propi client.

Així doncs, com es pot observar, la gestió de la incidència és una font de problemes donada la manca de qualsevol tractament especialitzat. El correu es pot esborrar per error, no hi ha una manera fàcil de fer un seguiment del seu estat, ni estimació de temps en resoldre'l, etc.

Aquest projecte intentarà donar resposta a la obvia necessitat, per part de l'empresa, de gestionar adequadament les incidències del departament mitjançant la utilització d'un programari especialitzat que cercarem en el mercat amb uns criteris de facilitat d'ús e integració dins els esquemes de l'empresa i els seus requeriments funcionals.

Actualment, trobem en l'àrea del desenvolupament una sèrie de processos enfocats a la gestió de projectes i amb un recorregut de més d'una dècada que ens donen eines per a gestionar tots els cicles de vida d'un projecte i entres les quals tenint les dedicades al tractament de les incidències del mateix.

Una part de la memòria tractarà de valorar les eines actuals que trobem en el mercat per a la gestió de les incidències. S'analitzaran les que a criteri professional s'apropin més a les necessitats de l'empresa argumentant els motius per els quals un programari es descarta i finalment explicant els motius per a l'elecció final del programari escollit.

Per a poder valorar el cost de la implantació d'aquest projecte, és tindran en compte els criteris més bàsics que s'han de valorar en qualsevol estimació d'aquest tipus com són: les necessitats per departament, les relacions entre departaments i com afectarà la utilització del nou programari a les mateixes, el cost del maquinari necessari per al nou programari i també el cost en formació del personal i migració de la informació actual.