

# Aplicación Web para trabajo colaborativo: Gestión de incidencias en entornos virtuales

Presentación proyecto final de carrera

Alumno: Marta Gris Muñoz  
Consultor: Ferrán Prados Carrasco  
Curso: 2012/ 2013 -1

# INDICE

- Introducción.
- Motivación.
- Objetivos.
- Planificación del proyecto.
- Funcionalidades desarrolladas.
- Diseño.
- Implementación.
- Conclusiones.

# INTRODUCCIÓN

- El proyecto de fin de carrera que he desarrollado está incluido en el área de aplicaciones web para el trabajo colaborativo.
- Dentro de las propuestas expuestas en este área he seleccionado la implementación de un gestor de incidencias en entorno virtuales.

# MOTIVACIÓN

- Gran auge las aplicaciones web frente a las aplicaciones clásicas.
- Mi desconocimiento ante las tecnologías para el desarrollo de una aplicación web.
- La realización del desarrollo completo de un proyecto, de principio a fin.

# OBJETIVOS

- Desarrollo de un prototipo de una aplicación web que permite la gestión de incidencias.
- Debe permita comunicar y consultar las incidencias de forma dinámica.
- Debe de se intuitiva y fácil en el uso.
- Además de estar basada en software libre.

# PLANIFICACION DEL PROYECTO

- Definición del proyecto:
- Especificación de requisitos y análisis del proyecto.
- Diseño del proyecto.
- Codificación del proyecto.
  - Implementación del proyecto
  - Pruebas de funcionamiento
  - Documentación del proyecto

# FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN

He desarrollado tres grupos de funcionalidades dependiendo del tipo de usuario que se identifique en la aplicación, los roles desarrollados son:

- Usuario: Cuyas funcionalidades principales serán la creación y consulta de incidencias, será utilizado por los alumnos y profesores de UOC.
- Gestor: Cuya funcionalidad principal será la realización de toda la gestión de las incidencias creadas, será utilizada por los técnicos.
- Administrador: Cuya funcionalidad principal será la realización de toda la gestión sobre todos los objetos de la base de datos, será utilizada por los administradores de la aplicación.

# FUNCIONALIDADES DE USUARIO

- Creación de incidencias.
- Consulta de incidencias.
- Envío de información con el gestor.
- Confirmación de resolución de incidencias.
- Visualización de alertas.



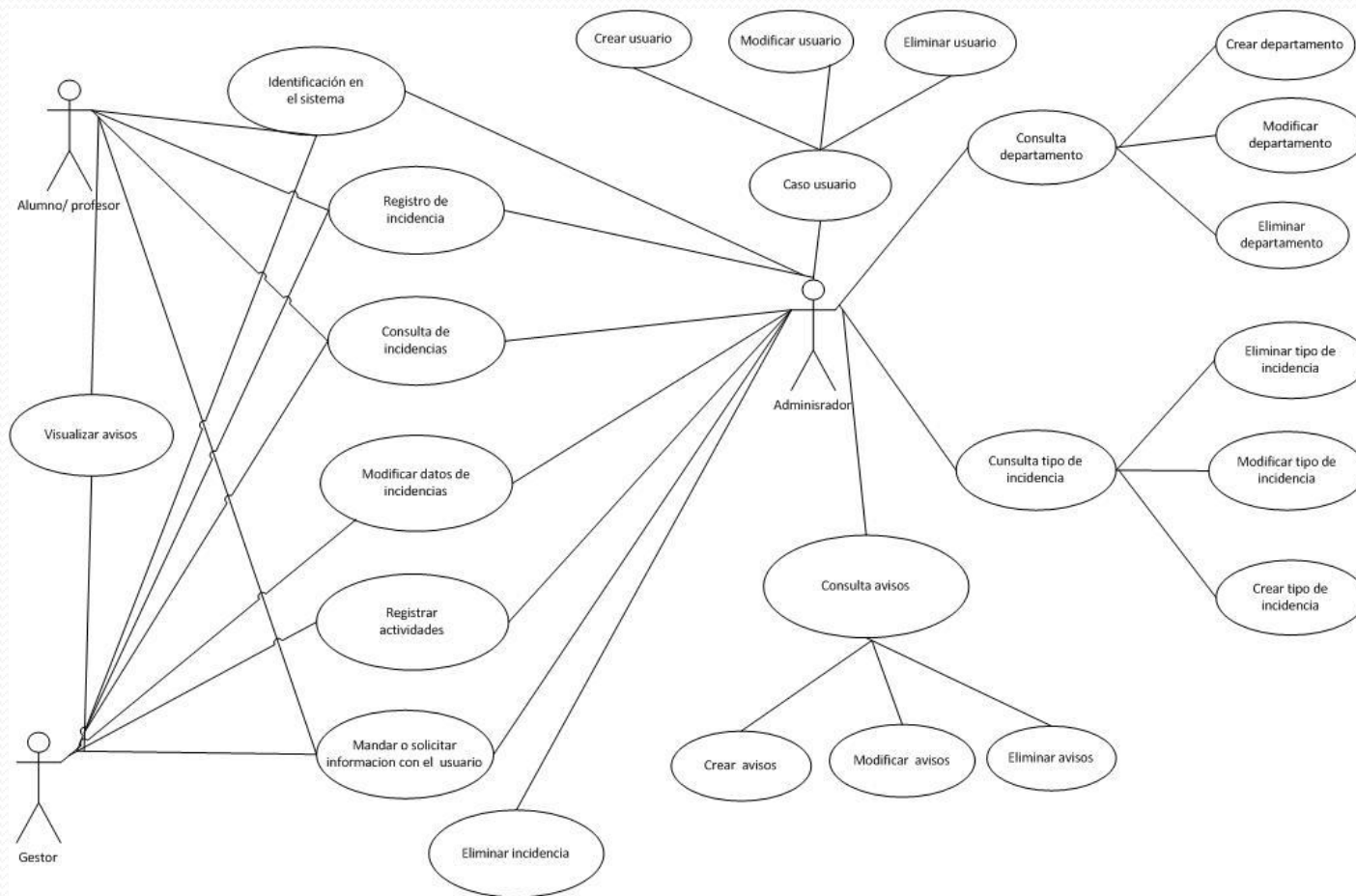
# FUNCIONALIDADES DE GESTOR

- Gestión y consulta de incidencias.
- Consultar el historial de un usuario.
- Creación de incidencias.
- Búsqueda de incidencia.
- Visualización de alertas.

# FUNCIONALIDADES DE ADMINISTRADOR

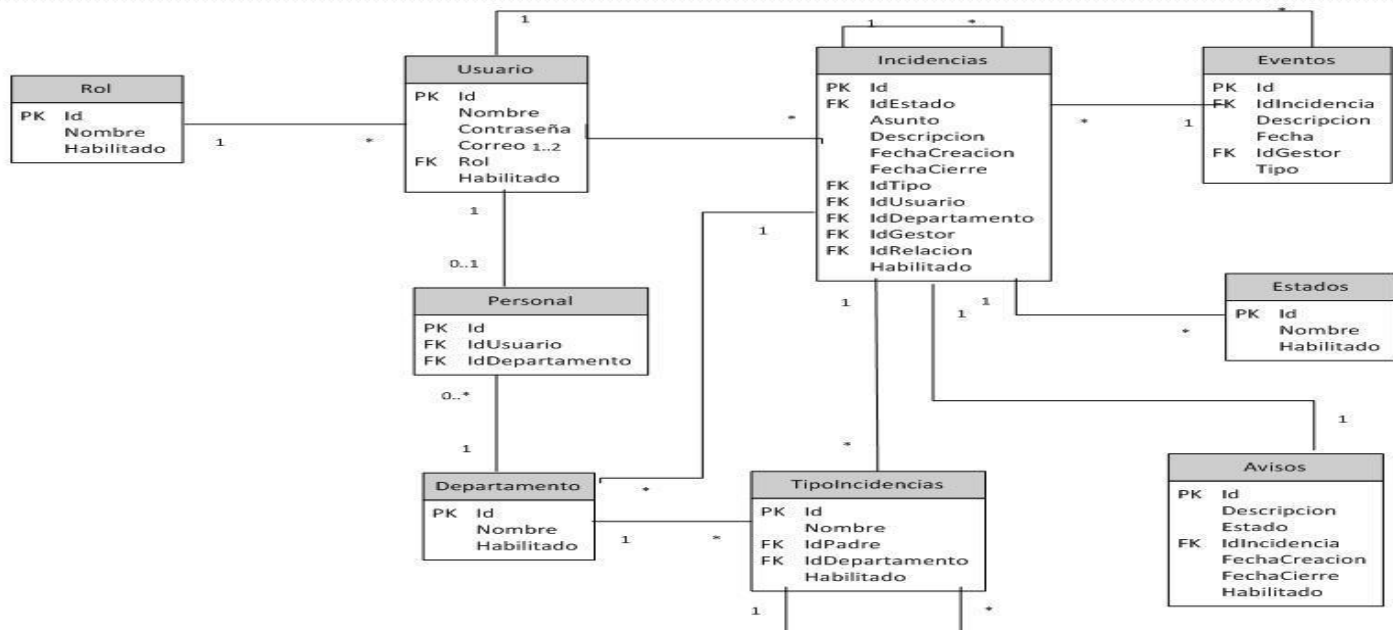
- Gestión de usuarios.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de tipos de incidencias.
- Gestión de avisos.
- Gestión de departamentos.

# DIGRAMA DE CASOS DE USO



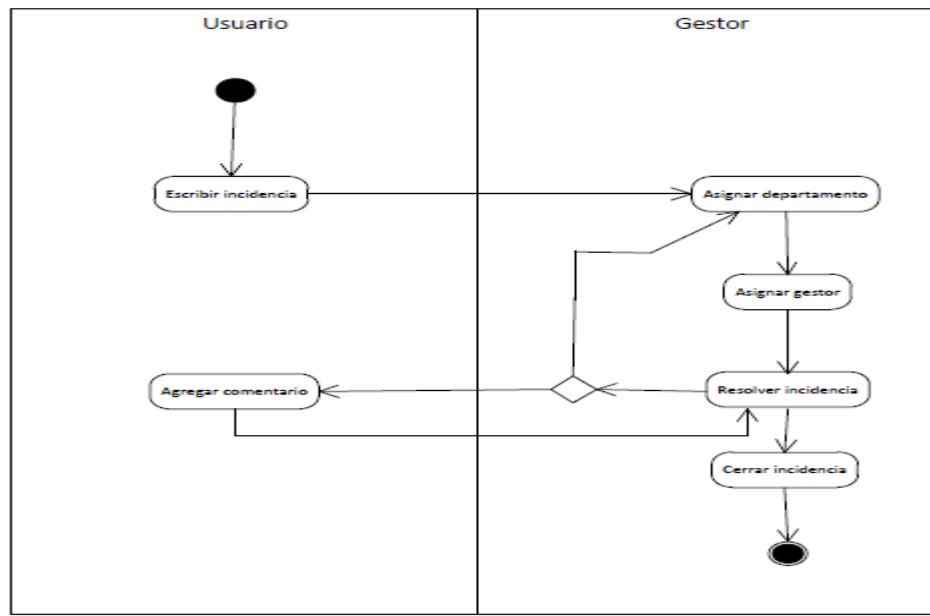
# DISEÑO DE LA BASE DE DATOS

Modelo entidad/ relación



# DISEÑO

- El flujo general con el que se utilizara la aplicación, este sería el siguiente:



# DISEÑO DE LA INTERFAZ

Ejemplo de una interfaz desarrollada en la aplicación para el rol de usuario:

The screenshot shows a web application interface for incident management. The header includes the title 'GESTOR DE INCIDENCIAS', the user name 'pmartinez', and a 'Desconectar' button. A left sidebar contains a 'Menu Usuario' with options: 'Gestion de Incidencias', 'Crear incidencia nueva', 'Mi listado de incidencias', 'Informacion de Interes', and 'Alertas'. The main content area is titled 'Gestor de incidencias' and contains several sections: a general introduction, an 'Avisos' section with a warning about alerts, an 'Incidencias resueltas' section stating no pending incidents, and an 'Incidencias abiertas' section with a table of open incidents.

Numero Incidencia	Estado	Asunto	Descripción	Fecha creación
1	Nuevo	Campus Virtual y punto de trabajo-Aulas	No puedo visualizar correctamente mis aulas.	2012-11-01 09:14:12

# DISEÑO DE LA INTERFAZ

Ejemplo de una interfaz desarrollada en la aplicación para el rol de gestor:

**GESTOR DE INCIDENCIAS** mgarcía [Desconectar](#)

**Menu Gestor:**

- Gestion de Incidencias
  - MI listado de incidencias
  - Listado de incidencias departamento sin asignar
  - Listado de incidencias departamento
  - Historial de usuario
  - Crear incidencia nueva
  - Busqueda de incidencias
- Informacion de Interes
- Alertas

### Listado de incidencias de su departamento sin asignar

Listado de las incidencias de su departamento sin asignar a un gestor  
Puede modificar la vista para visualizar sus incidencias en funcion de su estado.

Estados

#### Listado de incidencias

Numero Incidencia	Estado	Asunto	Descripción	Fecha creación
<input type="radio"/> 6	Nuevo	Materiales-Envio	No he recibido los materiales en mi domicilio.	2012-12-01 09:14:12
<input type="radio"/> 7	Nuevo	Acceso a la Universidad y documentacion- Documentacion de acceso	No encuentro la informacion que tengo que enviar para realizar el acceso.	2012-12-01 12:16:26
<input type="radio"/> 8	Nuevo	Matricula-Pago de la matricula	No he recibido el comprobante del pago de la matricula.	2012-12-01 14:24:22
<input type="radio"/> 9	Nuevo	Tramites-Evaluacion de estudios previos	No he recibido una contestacion a mi evaluacion de estudios previos.	2012-12-01 16:31:10
<input type="radio"/> 10	Nuevo	Titulo	Solicitud del titulo de finalizacion de ITIG.	2012-12-01 08:40:20

# DISEÑO DE LA INTERFAZ

Ejemplo de una interfaz desarrollada en la aplicación para el rol de administrador:

The screenshot shows a web application interface for an administrator. The top header is blue and contains the text "GESTOR DE INCIDENCIAS" on the left and "ngil" and a "Desconectar" button on the right. A vertical sidebar on the left is titled "Menu Administrador:" and lists various menu items under different categories. The main content area is titled "Formulario de alta de un usuario" and contains instructions, a process description, and a form with several input fields and dropdown menus. At the bottom of the form are "Enviar" and "Volver" buttons.

**GESTOR DE INCIDENCIAS** ngil [Desconectar](#)

**Menu Administrador:**

- Gestion de Usuarios**
  - Alta usuario
  - Restablecer contraseña
  - Buscar usuario
- Gestion de Incidencias**
  - Crear incidencia
  - Buscar incidencia
- Gestion de Tipo de Incidencias**
  - Alta tipo de incidencia
  - Buscar tipo de incidencia
- Gestion de Avisos**
  - Alta aviso
  - Buscar aviso
- Gestion de Departamentos**
  - Alta departamento
  - Buscar departamento

**Formulario de alta de un usuario**

Complete el formulario de petición de alta de un usuario.  
Es obligatorio rellenar todos los campos.  
No olvide seleccionar el rol de usuario correcto.

Proceso a realizar: Alta de un estado

**Datos formulario**

Nombre de usuario:

Contraseña:

Correo electronico:

Rol de usuario:

Departamento:



# TECNOLOGÍA UTILIZADA

- Html: Lenguaje utilizado para construir las páginas web.
- Css: Lenguaje utilizado para elaborar el estilo de las páginas web.
- Javascript y jquery: Lenguajes de programación utilizados para efectos visuales y diferentes validaciones de las páginas web.
- Php: Lenguaje de programación utilizado para gestionar los contenidos dinámicos en el servidor.
- Sql: Lenguaje de programación utilizado para el acceso a la base de datos desde el servidor.
- Linux y Apache: Sistemas utilizados para el servidor web.
- MySql: Sistema utilizado para la base de datos.
- Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome y Safari: Navegadores utilizados para visualizar la pagina web.

# PRUEBAS REALIZADAS

- Pruebas unitarias: Realizadas para probar el funcionamiento de los diferentes módulos desarrollados. Se han realizado durante el desarrollo de la aplicación, lo que ha hecho posible que se haya ido probando toda la posible casuística en cada módulo.
- Pruebas de integración: Realizadas de forma complementaria a la anterior, se ha ido probando el correcto ensamblado de todos los módulos desarrollados, probando también intentando toda la posible casuística de todos los módulos.
- Pruebas funcionales: Realizadas para comprobar que las diferentes transacciones realicen lo que deben realizar.
- Pruebas de validación: realizadas para comprobar que el sistema efectúa los requisitos marcados.

# CONCLUSIONES

- Síntesis de los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas a lo largo de todo el plan de estudio.
- Ampliación de mis conocimientos sobre otras tecnologías.
- Desarrollo de un proyecto completo.