



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

Desarrollo de una aplicación web de gestión de incidencias para la mejora del servicio Post Venta en la empresa SERVILEX S.R.L.

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Bach. Pedro Joel Mandujano León

Asesor

Mg. Juan Carlos Rodríguez Sulca

Lima – Perú

Abril de 2018

RESUMEN

SERVILEX S.R.L. es una empresa PYME con domicilio fiscal en La Unidad Vecinal Mirones Chalet 15F (referencia: Av. Oscar Benavides cuadra 23) distrito de Lima – provincia de Lima- departamento de Lima. Esta empresa está dedicada a la comercialización de productos de software y venta de tecnología en general a todo tipo de empresas, el principal problema que afrontaba era la dificultad para clasificar incidencias de su software ERP denominado ABIO, y por consiguiente facturarlas a fin de que el proceso de desarrollo y mantenimiento sea rentable.

En ese sentido, surgió la necesidad de contar con una herramienta de software que contribuya a la mejora del proceso de gestión de incidentes, el cual no era estructurado y era deficiente. El desarrollo del aplicativo permitió gestionar las incidencias relacionadas con el software ABIO, de esta manera se pudo registrar, atender, probar y cerrar los diferentes casos que reportaron los clientes de SERVILEX, así como determinar cuántos deberían ser facturados.

Para el desarrollo del aplicativo se utilizó como metodología de desarrollo una propietaria de SERVILEX que ha sido desarrollada en base a las metodologías ágiles SCRUM y XP, esta metodología es utilizada también en el desarrollo y mantenimiento del software ERP ABIO.

Conforme se fue avanzando en el desarrollo se realizaron pruebas con personal de la empresa que se encarga de realizar los controles de calidad a los incrementos del software ABIO, esto permitió que el desarrollo se realizará en tiempos muy cortos.

Finalmente, el desarrollo del software ha sido validado mediante una encuesta virtual a través de los formularios de Google, que permitió tener los resultados en muy poco tiempo.

Palabras clave: Aplicación, gestión de incidencias, casos, facturación.

ABSTRACT

SERVILEX S.R.L. is a company PYME with fiscal domicile in the Unidad Vecinal Mirones Chalet 15F (reference: Av. Oscar Benavides cdra. 23) District of Lima - Province of Lima - Department of Lima. This company is dedicated to the commercialization of software products and sale of technology in general to all types of companies, the main problem faced was the difficulty to classify incidences of its ERP software called ABIO, and therefore invoice them so that the Development and maintenance process is profitable.

In this sense, the need arose to have a software tool that contributes to the improvement of the incident management process, which was not structured and was deficient. The development of the application allowed managing the incidents related to the ABIO software, in this way it was possible to register, attend, test and close the different cases reported by the SERVILEX clients, as well as to determine how many should be billed.

For the development of the application, a proprietary SERVILEX was used as a development methodology that has been developed based on the agile methodologies SCRUM and XP, this methodology is also used in the development and maintenance of the ABIO ERP software.

As progress was made in the development, tests were carried out with personnel of the company that is in charge of carrying out the quality controls to the increments of the ABIO software, this allowed the development to be carried out in very short times.

Finally, the development of the software has been validated through a virtual survey through the Google forms, which allowed to have the results in a very short time.

Keywords: Application, incident management, cases, billing.