



UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

INGENIERIA EN INFORMÁTICA

SGTTI: SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKET PARA EL ÁREA DE TI DE LA EMPRESA
DISAL PARAGUAY SRL

Guillermo Cáceres Bentez
José Manuel Zarate

Asunción, Paraguay

Año 2019

Guillermo Cáceres Bentez
José Manuel Zarate Otazu

SGTTI: SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKET PARA EL ÁREA DE TI

SGTTI (Sistema de Gestión de Ticket para el área de TI de la empresa Disal
Paraguay Srl).

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar una aplicación en formato web y mobile capaz de dar soporte a la gestión de pedidos de solución de incidencias del entorno informático de los usuarios internos de la empresa DISAL PARAGUAY SRL para los responsables del área de TI, a fin de lograr una adecuada administración de dichas incidencias mediante la asignación personalizada y centralizada de las peticiones requeridas.

El proyecto busca desarrollar una herramienta que ayude al usuario interno a describir de manera fácil y rápida sus requerimientos informáticos y canalizar por un único medio el progreso y avance de sus peticiones. Además de otorgar al área de TI un mecanismo de medición de sus actividades de solución y requerimientos pendientes.

Palabras Claves:

- **ITIL:** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general.
- **Incidencia:** Se refiere a un hecho que acontece mientras está ocurriendo una cosa u otra situación, relacionada con ello.
- **Mesa de Ayuda:** se refiere al servicio que emplea a recursos humanos y tecnológicos para solucionar problemas e incidencias y realizar diferentes trámites y gestiones.