

TITULO:**Sistema de Gestión de Servicio Técnico Vía Web**

Autor: José Luis Morales Fraile

Tutor: Alejandro Carballar Rincón

TRIBUNAL:

Presidente:

Vocal:

Secretario:

Fecha de Lectura:

Calificación:

RESUMEN:

Debido a la necesidad que tiene un Servicio Técnico Post-Venta de electrodomésticos de disponer de una herramienta para la gestión informatizada del trabajo, se desarrolla este proyecto, en el cual, se diseña una Página Web específica a las necesidades de dicho Servicio para la gestión integral de personal, avisos, partes de trabajo, control de stock, facturación y estadísticas.

El desarrollo se realiza en el lenguaje de programación Web PHP, utilizando MySQL como Base de Datos. Todo esto, dota a la herramienta de la posibilidad de ser utilizada desde cualquier lugar que posea un ordenador con conexión a Internet.

PALABRAS CLAVE:

Jefe de Servicio, Técnico de Servicio, Usuario, gestión de Técnicos, gestión de stock, estadísticas, Intranet, PHP, MySQL, JavaScript, Sesiones.

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

PROYECTO FIN DE CARRERA

**SISTEMA DE GESTIÓN
DE SERVICIO TÉCNICO
POST-VENTA VÍA WEB**



*A mi familia y amigos, que me han
apoyado para que este sueño se
convierta en realidad. Este es
uno de los hitos más importantes
de mi vida y tengo la alegría de
disfrutarlo con todos ellos.
Gracias.*

PROYECTO: SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO TÉCNICO VÍA WEB

MEMORIA 1

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 MOTIVACIÓN	3
1.2 ALCANCE DEL PROYECTO	4
1.2.1 BASE DE DATOS	5
1.2.2 HERRAMIENTA SOFTWARE	5
2. ESPECIFICACIONES	7
2.1 JEFE DE SERVICIO	8
2.2 TÉCNICOS	9
2.3 CLIENTES	10
3. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	11
3.1 LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN	11
3.2 ELECCIÓN DE LA BASE DE DATOS	13
4. DESARROLLO	14
4.1 TECNOLOGÍAS	14
4.1.1 El Lenguaje de Programación PHP	14
4.1.2 MySQL	16
4.1.3 JavaScript	17
4.1.4 Hojas de Estilo en Cascada (CSS)	19
4.2 BASE DE DATOS	19
4.3 APLICACIÓN	28
4.2.1 Jefe de Servicio	29
4.2.2 Técnico	29
4.2.3 Cliente	29
4.4 DINÁMICA DE FUNCIONAMIENTO DE LA HERRAMIENTA	30
4.4.1 Almacen y piezas	30
4.4.2 Técnicos y Jefe de Servicio	31
4.4.3 Avisos	32
4.4.4 Facturación	34
4.4.5 Estadísticas	36
4.5 SEGURIDAD DE LA APLICACIÓN	37
4.6 CONCLUSIONES	38
ANEXOS	39
Anexo I Bibliografía	40
Anexo II Enlaces Web	41
Anexo III Código de Programación	42

PLANOS 224

1. DINÁMICA DE LA APLICACIÓN	225
2. ESTRUCTURA DE DATOS	232
3. ÁRBOL LÓGICO DE NAVEGACIÓN	233

PLIEGO DE CONDICIONES 234

1. FUNCIONALIDAD DE LA APLICACIÓN	235
1.1 VALOR AÑADIDO	235
1.2 LIMITACIONES	236
1.3 FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO	237
2. GUÍA DE USUARIO	238
2.1 INSTALACIÓN	238
2.2 UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA	239

2.2.1 Página Pública	239
2.2.2 Intranet para Usuario Técnico	242
2.2.3 Intranet para Usuario Jefe de Servicio	250

PRESUPUESTO **273**

1. HONORARIOS	274
---------------	-----