



**Construcción de software y toma de decisiones
(TC2005B.1)**

Ciclo 0: Mockup

Aldo Alejandro Degollado Padilla	A01638391
Eduardo Venegas Hernández	A01638188
Marisol Melendres Muñoz	A01632636
Brenda Paola Castillo Torres	A01632227
Pablo Emilio Blanco Celis	A01637761

Viernes 26 de febrero de 2021

Feedback Channel

Índice

Introducción	3
Requerimientos no Funcionales	5
Definición de perfiles de usuario	7
Persona 1: Empleado	7
Persona 2: Punto de contacto de cada área (admin. de área)	7
Persona 3: Administrador general	8
Requisitos del sistema.	10
Para el usuario:	10
Interfaz Web:	10
Interfaz Windows o Mac:	10
Interfaz Móvil	10
Para la empresa:	10
MockUp	11

Introducción

Amdocs, una compañía de desarrollo de software a nivel mundial, pide el desarrollo de una plataforma que de manera interna pueda proveer un mejor método de comunicación dentro de la compañía. Con esta herramienta se espera que se le pueda dar seguimiento a temas varios como: sugerencias, quejas, felicitaciones o incluso retroalimentación sobre un proceso en específico. Es decir, al contar con dicha herramienta un empleado que se encuentre con un problema que necesita resolver dentro de la compañía puede levantar un ticket anónimo dentro del sistema para que un encargado del área le pueda dar un seguimiento adecuado a la situación y resolver de manera rápida y eficiente el problema.

Además, la plataforma hace medible todas las interacciones que se tienen dentro de la misma. Después de cada uno de los tickets que se levanten se pide que se responda una encuesta de satisfacción, aparte de que se puede medir el tiempo que se toma en resolver cada uno de los tickets, y de esta manera acceder a datos que no habrían sido posibles de recopilar de otra manera. Con esto, el *general manager* puede obtener un reporte con la descripción de los datos y tomar acciones a tiempo si es que se requiriera. Con esto se espera que el nivel de felicidad de las personas dentro de la empresa aumente, disminuyendo los conflictos o problemas que puedan existir y creando un mejor ambiente de trabajo para todos.

Requerimientos Funcionales

- **Link a requerimientos:**

https://drive.google.com/file/d/1GkRCaVE2NJR_0u3VGEAsUchwYlf9-Vk/view?usp=sharing

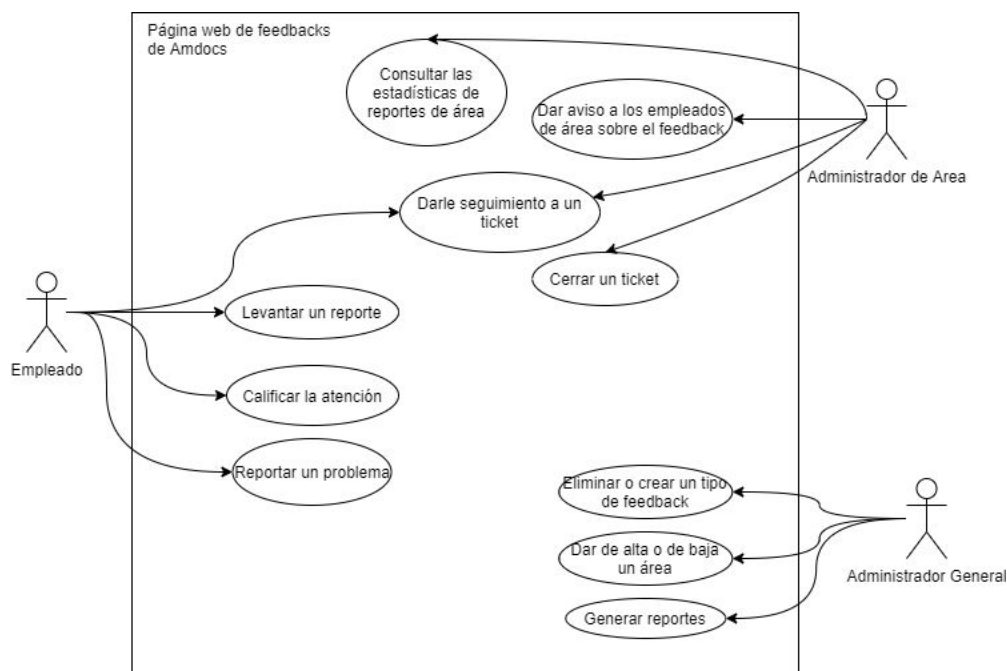


Diagrama 1: Diagrama de casos de uso de Feedback Channel

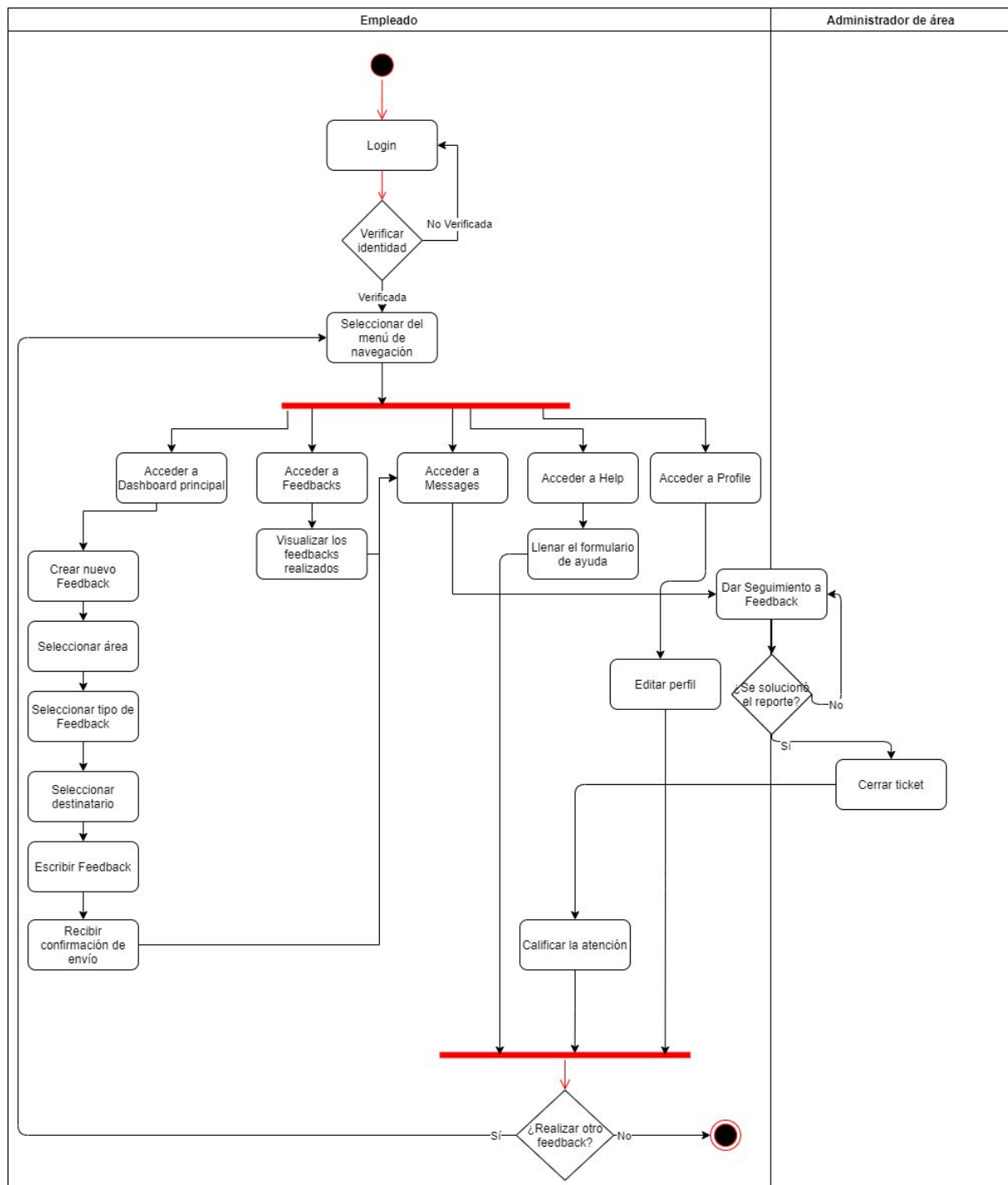


Diagrama 2: Diagrama de actividad de empleado

Requerimientos no Funcionales

Link a requerimientos no funcionales:

https://drive.google.com/file/d/1GkRCaVE2NJR_0u3VGEAsUchwYIf9-Vk/view?usp=sharing

Requerimientos de Usabilidad

Categoría	Requerimiento	Métrica
Capacidad de aprendizaje	Mostrar solo las opciones necesarias para realizar la tarea	No más de 5 botones en cualquier pantalla a la vez a menos de que sea necesario.
Errores	La plataforma deberá confirmar todas las acciones esenciales que lleven a cabo los usuarios para hacerle afirmar su decisión de continuar y evitar cometer errores.	Máximo 3 errores por parte del usuario (que usa por primera vez la plataforma) para completar una tarea
Memorabilidad	Al iniciar la plataforma por primera vez, se proporcionará un tutorial detallado de apoyo al usuario para que comprenda y memorice su uso.	Al cerrar la aplicación y volver a entrar en ella (después del primer uso) el usuario no requiere de un tutorial de apoyo para recordar las opciones.
Eficiencia	Las opción para realizar un Feedback deberá mostrarse de manera clara en la pantalla de inicio de la plataforma, pudiendo acceder de manera clara y sencilla sin tener que acceder a otras pantallas para buscarla.	Que el usuario no tarde más de 5 minutos para poder levantar un ticket.
Capacidad de aprendizaje	La navegación dentro de la plataforma deberá presentarse en todas las pantallas, pudiendo ir y regresar a cualquier sección en todo momento.	Que el usuario no necesite ayuda externa para comprender la interfaz la primera vez que la utiliza.
Errores	Los posibles errores que cometa el usuario en la plataforma, deberán	Cuando el usuario comete un error en cualquier parte de la plataforma, la

	mostrarse en un color llamativo y se deberá describir detalladamente el error.	aplicación le debe indicar dónde y cuál ha sido para que lo corrija en menos de 1 minuto.
Satisfacción	La página deberá tener un diseño atractivo a la vista y un diseño amigable con colores contrastantes que presenten la información más relevante (sin dejar de ser formal).	Que el usuario se sienta cómodo al navegar por la página. A través de las encuestas de satisfacción a los usuarios, se deberá obtener al menos el 95% de éxito (gran satisfacción).
Eficiencia	Los pasos para realizar un ticket deben escribirse de manera detallada y usando palabras fáciles de comprender (lenguaje natural).	Una vez dentro del dashboard, no se requieren más de 5 clicks para levantar un ticket.

Definición de perfiles de usuario

Persona 1: Empleado

Diseño de persona



Edgar Talledos Rodríguez

- Hombre
- 33 años
- 2 años trabajando en la empresa
- Encargado de la contratación de nuevo talento
- Valores: Dedicación y honestidad
- Estudios: Ingeniería en Sistemas Computacionales

"Uno no debería de tener miedo de decir lo que piensa".

- **Objetivo:** Crear el mejor ambiente laboral para las personas que entran a laborar.
- **Frustraciones:** Cuando se envía retroalimentación no se le da seguimiento. Además, quisiera poder comunicar sugerencias de mejor manera y anónimas con otras áreas.

Escenarios

Enviar una sugerencia a un departamento en específico.

Recibe un mail cuando le responden a la sugerencia que ha dado con un link para que pueda seguir con la conversación de manera fluida

Enviar una queja sobre un comportamiento no adecuado dentro de la oficina o espacio laboral

Recibe un mail al mandar la queja para poder externar los problemas. El usuario explica el problema que está experimentando.

Se le da una solución adecuada de manera rápida.

Conversar directamente con el área a la que se manda el Feedback

Se responde la queja con una solución o una persona a la que puede acudir para dar seguimiento

Reportar un problema en cuanto al uso de facilidades de su espacio de trabajo.

Se da una solución al problema de facilidades que el usuario reporta.


Enviar una felicitación a un departamento o persona específica por su desempeño.

Se comparte la felicitación con todos los integrantes del departamento. Se redirige la felicitación a la persona a la que va dirigida. Se le notifica al usuario que su felicitación fue recibida y entregada.

Calificar el servicio.

Se llena una encuesta de satisfacción de la calidad del servicio.

Persona 2: Punto de contacto de cada área (admin. de área)



Lucía Lara García

"Hablando se entiende la gente, la comunicación es vital siempre."

- Mujer
- 30 años
- 5 años trabajando en la empresa
- Directora del área de Recursos Humanos
- Valores: Respeto y compromiso
- Estudios: Licenciatura en Psicología Organizacional

- **Objetivo:** Atender las necesidades de los trabajadores en Amdocs.
- **Frustraciones:** No existe un canal de comunicación entre empleados y actualmente tiene que pedir y registrar retroalimentación manualmente, lo cual no considera eficiente. Quisiera que existiera un canal para hacerlo.

Recibir una queja sobre el mal funcionamiento de utilidades por parte de un empleado

Al entrar a la plataforma revisa la queja y crea un plan para darle seguimiento.

Se envía a un experto para solucionar el problema del empleado

Recibir una felicitación para el área de trabajo o para un empleado de dicha área

Le llega una notificación, informándole que se ha realizado una felicitación.

Ella redirige la felicitación a su respectivo destinatario e informa que se le ha hecho llegar.

Atender a preguntas técnicas que el empleado realiza

El administrador responde la pregunta relacionada con su área y si no es de su área la redirecciona al área adecuada.

Comunicarse a través de mensajes directos con el empleado que levanta el reporte.

El administrador se contacta con el empleado para comunicarle el progreso de su reporte en todo momento.

Dar seguimiento completo a los reportes y asegurarse de cerrar los tickets.

Mantiene una comunicación con el redactor del reporte para tenerlo al tanto sobre la resolución del problema. Una vez que se resuelve, lo informa y cierra el ticket.

Persona 3: Administrador general



María López Pérez

"Lo que no se mide no se puede mejorar."

- Mujer
- 36 años
- 10 años trabajando en la empresa
- Directora de recursos humanos
- Valores: Honestidad y empatía
- Estudios: Licenciatura en Psicología Organizacional
- Objetivo: Mantener bajo control el flujo de la comunicación dentro de la empresa.
- Frustraciones: No existe un canal de comunicación entre empleados y actualmente tiene que pedir y registrar retroalimentación manualmente, lo cual no considera eficiente. Quisiera que existiera un canal para hacerlo.

Agregar o eliminar áreas disponibles para hacer Feedback

Agregar una nueva área empresarial que se solicite por los empleados para hacer Feedback.

Eliminar un área que por alguna circunstancia ya no sea necesaria en la plataforma.

Generar reportes

La administradora es capaz de generar un reporte de un feedback que contenga toda la información de lo sucedido en el ticket.

Agregar o eliminar tipos de feedbacks

De ser necesario, la administradora podrá incluir nuevos tipos de Feedback disponibles para llevar a cabo.

También, podrá eliminar los existentes en caso de que no sean utilizados.

Resumen de perfiles de usuario

	Empleado	Admin. de Área	Administrador
Enviar una sugerencia a un departamento en específico.	✓		
Enviar una queja sobre un comportamiento no adecuado dentro de la oficina o espacio laboral	✓		
Conversar directamente con el área a la que se manda el Feedback	✓		
Reportar un problema en cuanto al uso de facilidades de su espacio de trabajo.	✓		
Enviar una felicitación a un departamento o persona específica por su desempeño.	✓		
Calificar el servicio.	✓		
Recibir una queja sobre el mal funcionamiento de utilidades por parte de un empleado		✓	
Recibir una felicitación para el área de trabajo o para un empleado de dicha área		✓	
Atender a preguntas técnicas que el empleado realiza		✓	
Comunicarse a través de mensajes directos con el empleado que levanta el reporte.		✓	
Dar seguimiento completo a los reportes y asegurarse de cerrar los tickets.		✓	
Agregar o eliminar áreas disponibles para hacer Feedback			✓
Generar reportes			✓
Agregar o eliminar tipos de feedbacks			✓

Requisitos del sistema.

- Para el usuario:

- Interfaz Web:

- Computadora o dispositivo móvil con acceso a internet.
 - Navegador Web.
 - Contar con credenciales de acceso.

- Interfaz Windows o Mac:

- Sistema Operativo de 64 bits.
 - Computadora con acceso a internet.
 - Contar con credenciales de acceso.

- Interfaz Móvil

- Sistema Operativo Android o IOS.
 - Dispositivo móvil con acceso a internet.
 - Contar con credenciales de acceso.

- Para la empresa:

- Base de datos.
 - Hosting de la página.
 - Servidor con el puerto 80/tcp libre para interacciones HTTPS.

MockUp

Link a explicación del funcionamiento de la página: <https://youtu.be/MD6ahwehIEc>

Interfaz de usuario para empleado

Login Page

La primera página con la que se encuentra el empleado será la página de “*Login*”, en la que deberá ingresar correctamente sus credenciales de ingreso que corresponden al nombre de usuario y contraseña empresarial; la página cuenta con un link “Forgot Password?” que le permite obtener ayuda en caso de tener problemas con su contraseña. Posteriormente, deberá dar click en el botón Sign in para corroborar su identidad.

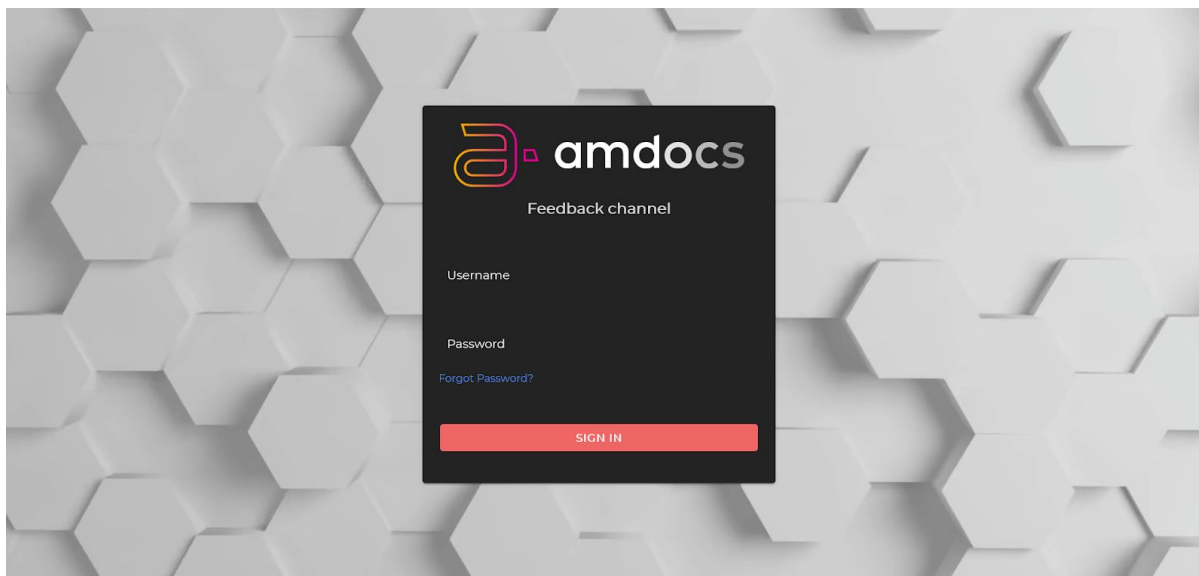


Imagen 1: Login page que permite al usuario acceder a la plataforma

Dashboard page

Inmediatamente después de que la identidad del empleado sea confirmada, se le mandará a la página “*Dashboard*” donde cuenta con varias opciones. La primera de ellas es el objetivo principal del usuario, que es la opción de Realizar un Feedback, pero adicionalmente se proporciona una tabla donde podrá visualizar todos los Feedbacks que ha llevado a cabo, así como el estatus en el que se encuentran cada uno de ellos (abierto, cerrado, en proceso). Además, se le proporcionará, en la parte inferior de la página, información adicional relacionada con sus Feedbacks.

En la parte derecha de la pantalla, podrá visualizar un calendario en el que aparecerán eventos que en caso necesario, se deban realizar para completar su Feedback, por ejemplo, una reunión con un experto cuando presente una duda a algún área en específico.

Por último, en la sección superior derecha, encontrará un ícono con su nombre, en el que podrá ingresar a su perfil o cerrar su sesión

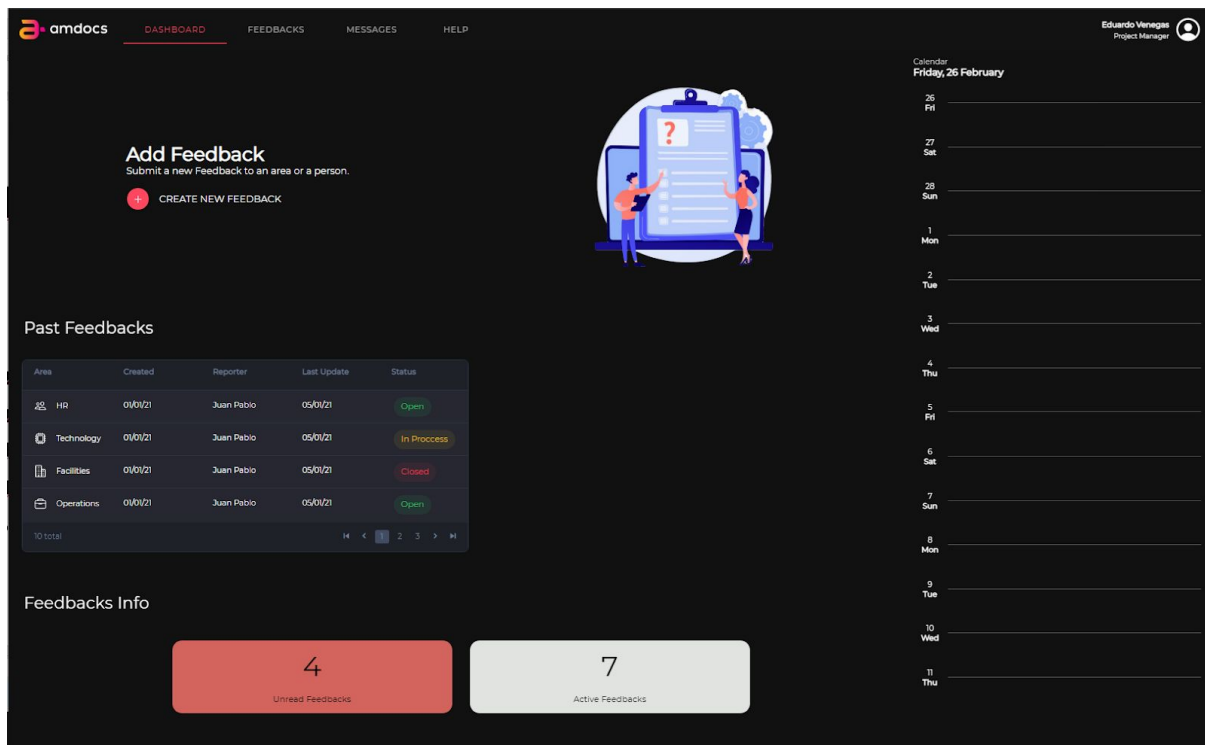


Imagen 2: Dashboard principal de empleado

Create new Feedback

Cuando el usuario de click en la opción Realizar un Feedback (“Create new feedback”) ubicada en el dashboard principal, se le presentarán los pasos que debe seguir para hacerlo a través de un slider donde inicialmente se le pedirá indicar si su Feedback será enviado de manera anónima o no.

- En segundo lugar, se le pedirá seleccionar el área a la que se le mandará el Feedback, las cuales son Human Resources, Operations, Facilities, Technology, Others.
- Posteriormente, deberá señalar el tipo de Feedback que desea realizar, entre los que se encuentran Complaint, Congratulation, Question, Suggestion, Others.
- Luego, se le pedirá al usuario que seleccione si su mensaje va dirigido a un área en general o a una persona en específico de dicha área.
- Después, el usuario podrá escribir su Feedback. Es importante mencionar que no se habilitará la opción de enviar dicho mensaje si se detecta que contiene palabras ofensivas.
- Finalmente, aparecerá un anuncio diciendo que los comentarios han sido procesados y que se le notificará cuando se haya recibido su Feedback.

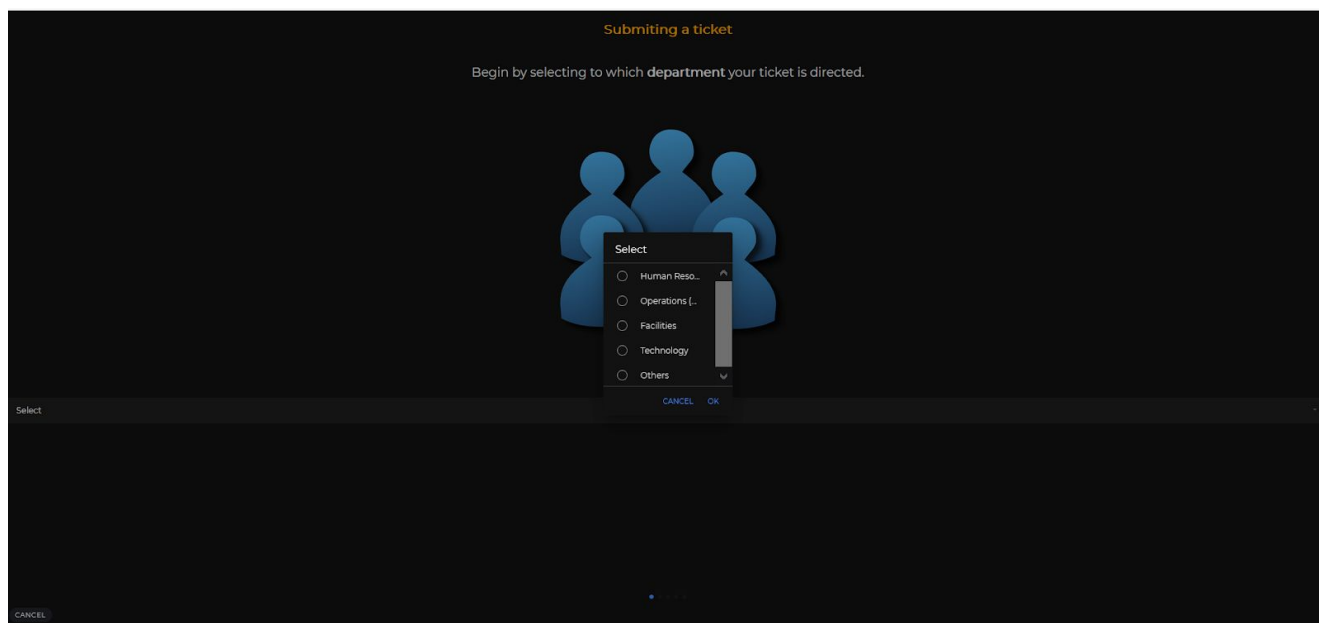


Imagen 3: Selección de área para mandar Feedback.

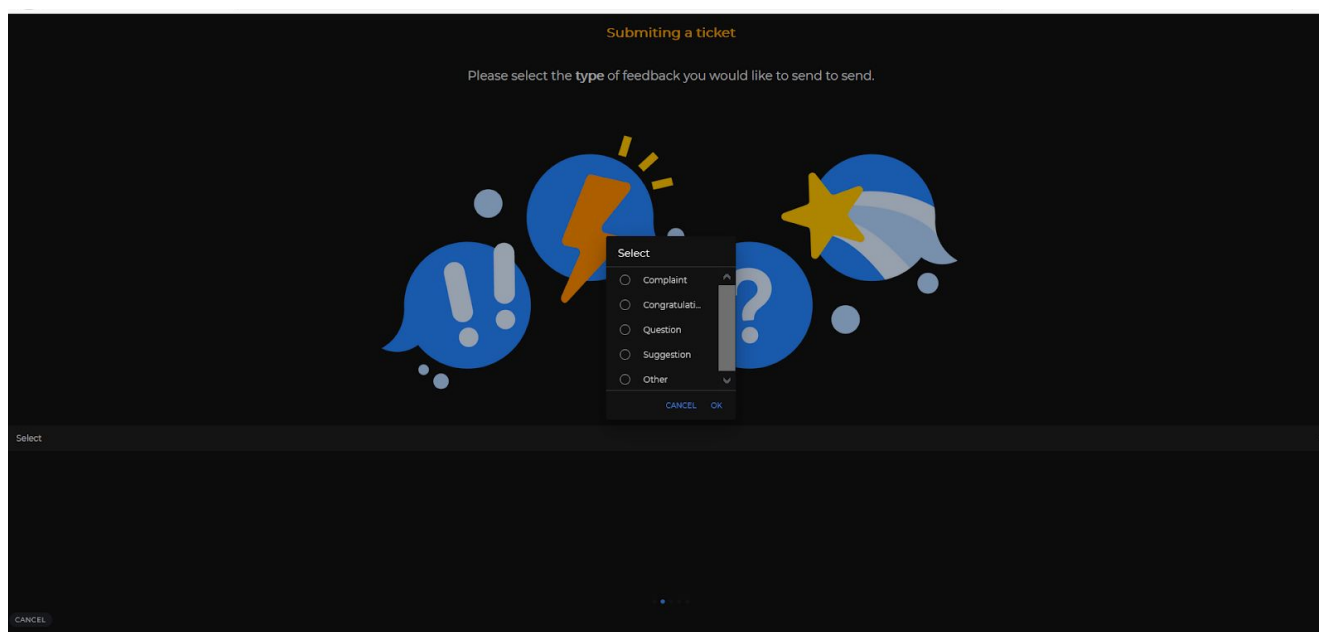


Imagen 4: Selección de tipo de Feedback que será enviado.

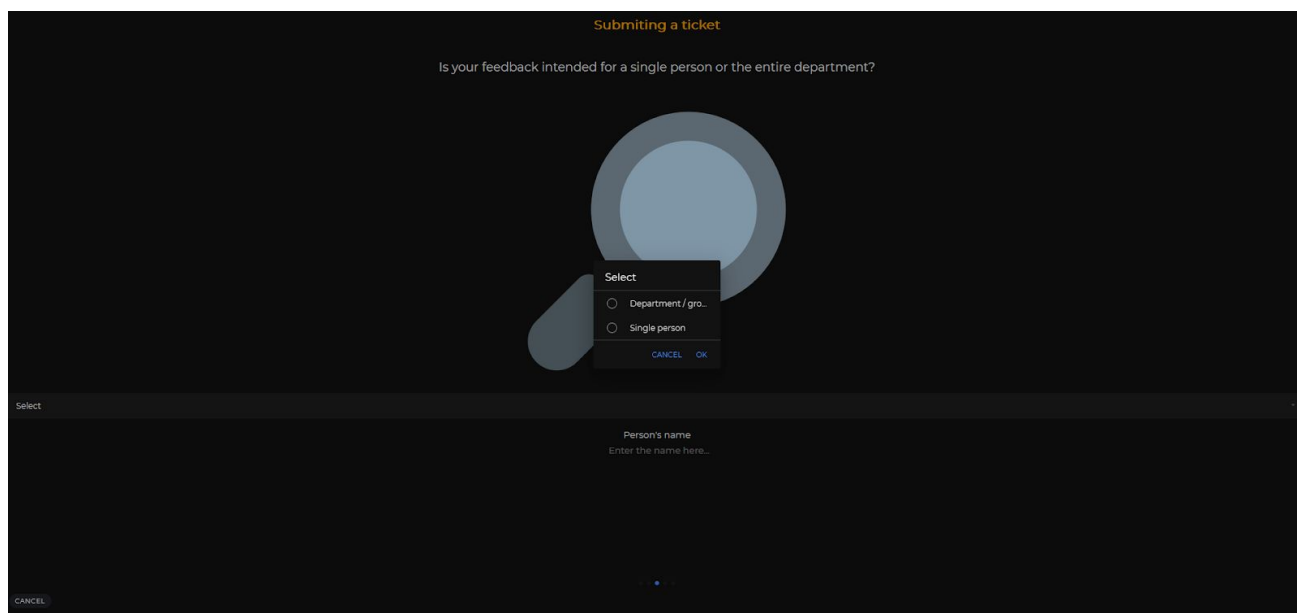


Imagen 6: Selección de persona o área para enviar Feedback.

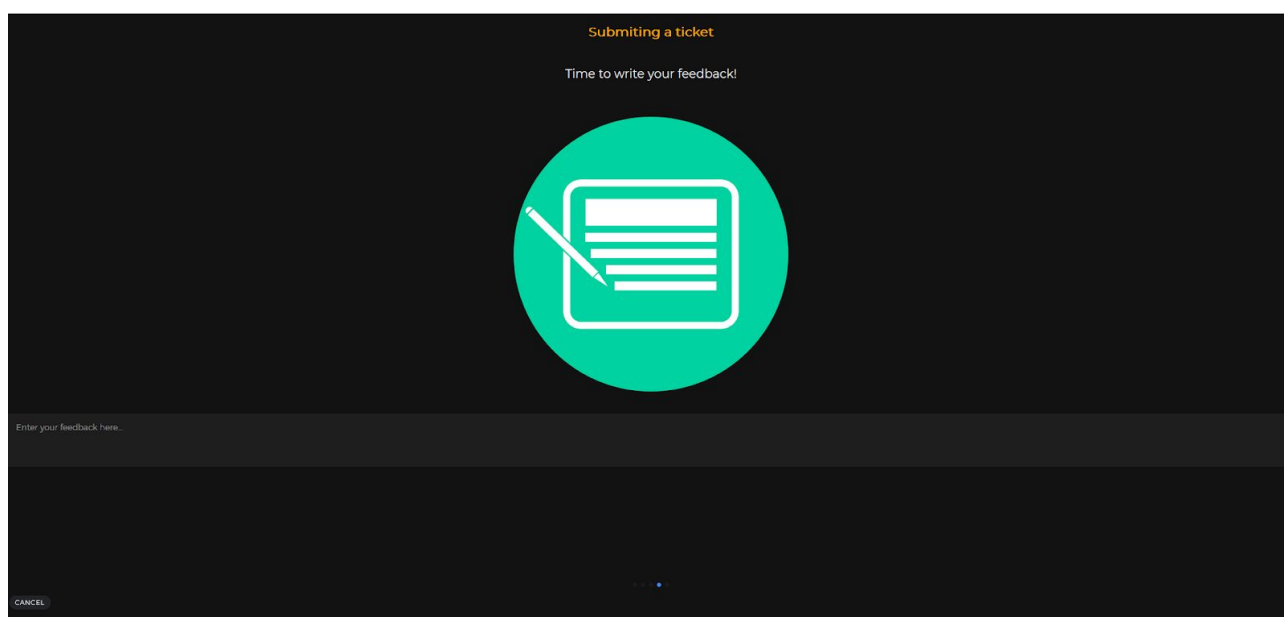


Imagen 7: Cuadro de texto para escribir Feedback.

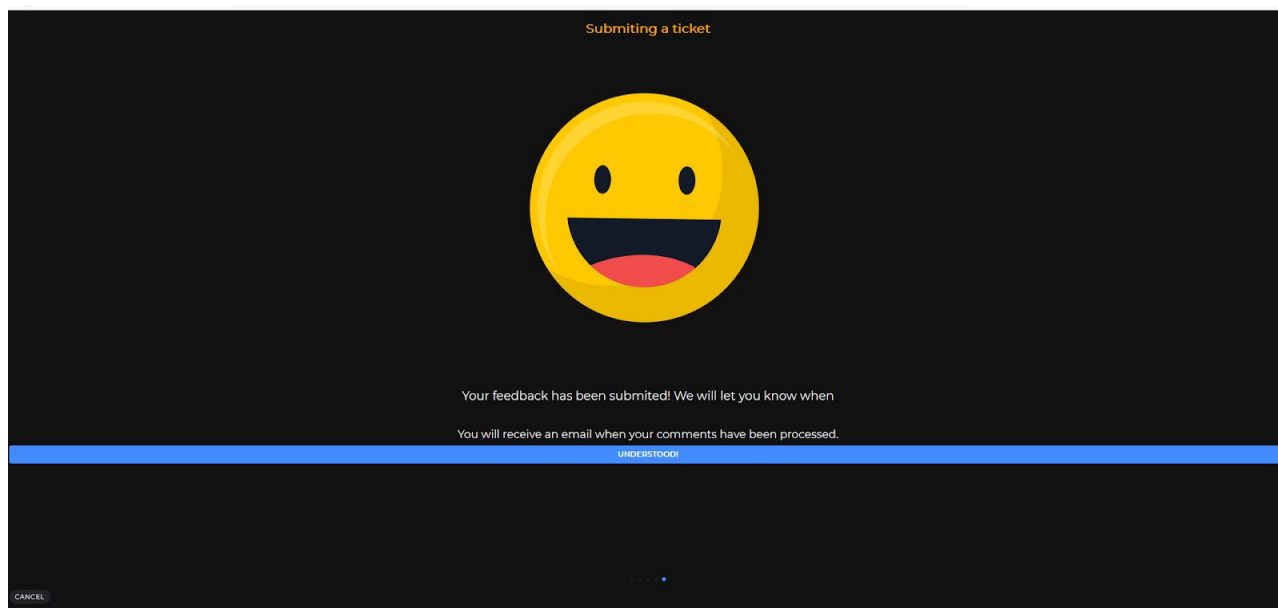


Imagen 8: Confirmación de envío exitoso de Feedback.

Profile page

Cuando el usuario seleccione la opción de Perfil en el Dashboard principal, se le redirigirá a la página de Perfil, donde podrá visualizar sus datos personales y configurar algunas notificaciones. Además, podrá editar sus datos incluyendo su foto de perfil. Finalmente, se incluye un botón para reportar un problema dentro de la aplicación.

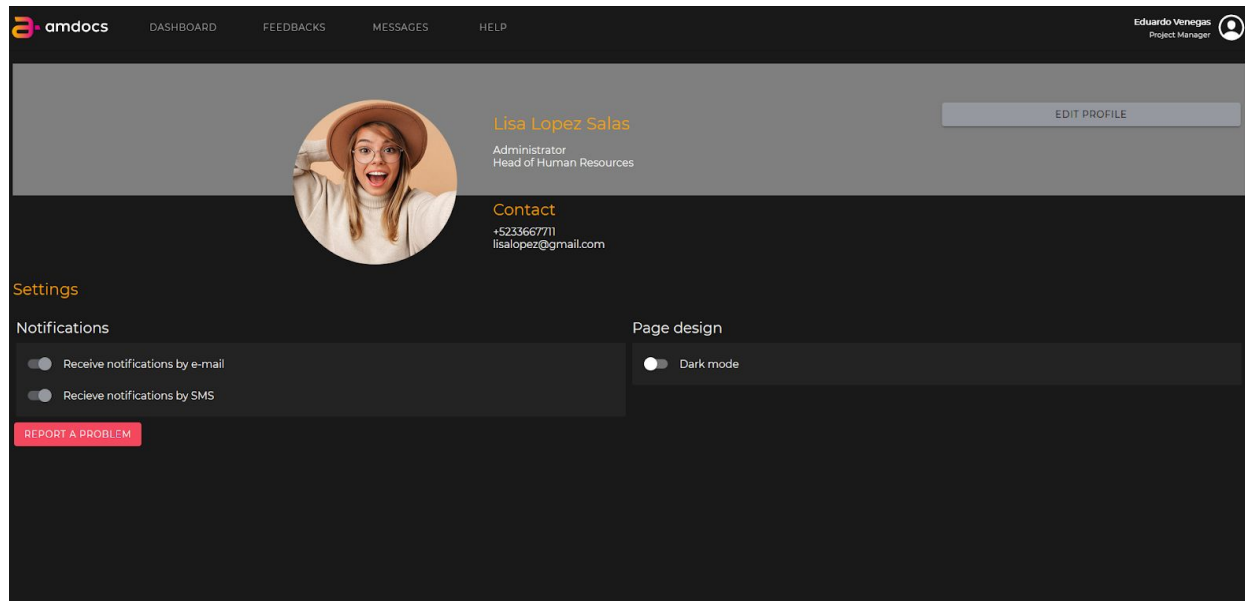


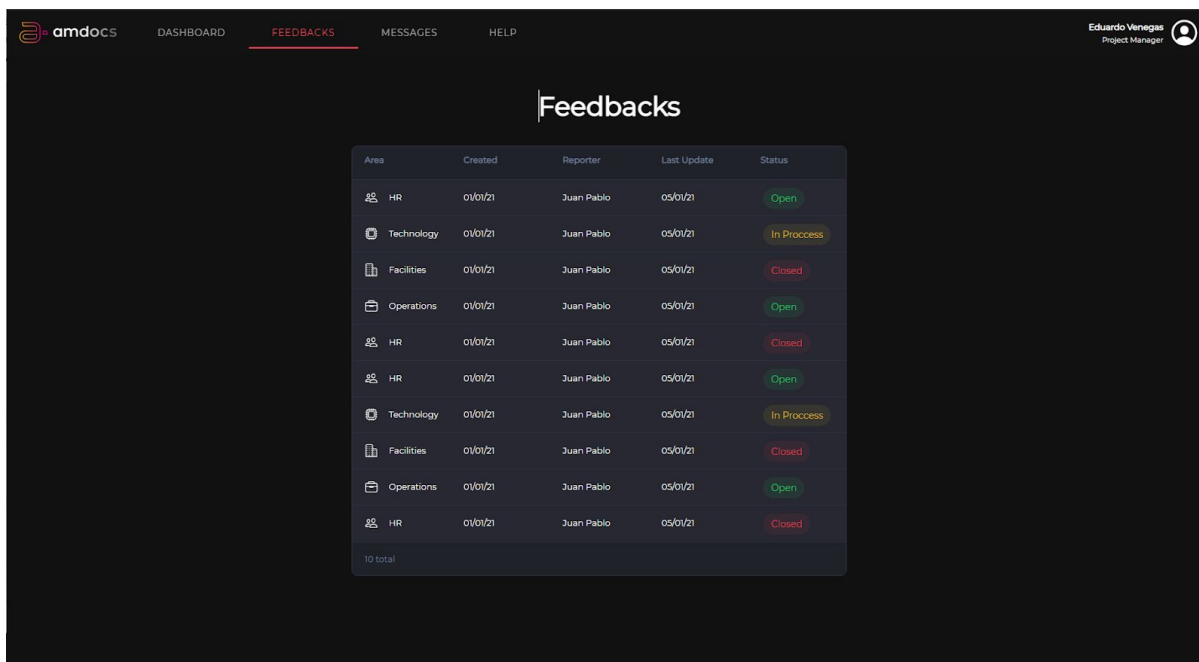
Imagen 9: Ver y editar perfil de usuario.

Menú de navegación

En el menú de navegación de todas las páginas se pueden encontrar 4 opciones principales:

1. **Dashboard:** Página principal a la que se redirecciona justo después de iniciar sesión en la plataforma. Su función fue descrita anteriormente.

2. **Feedbacks:** En esta página se muestra la misma tabla, que en la página de Dashboard pero más grande, del estatus de los Feedbacks que el usuario ha realizado.

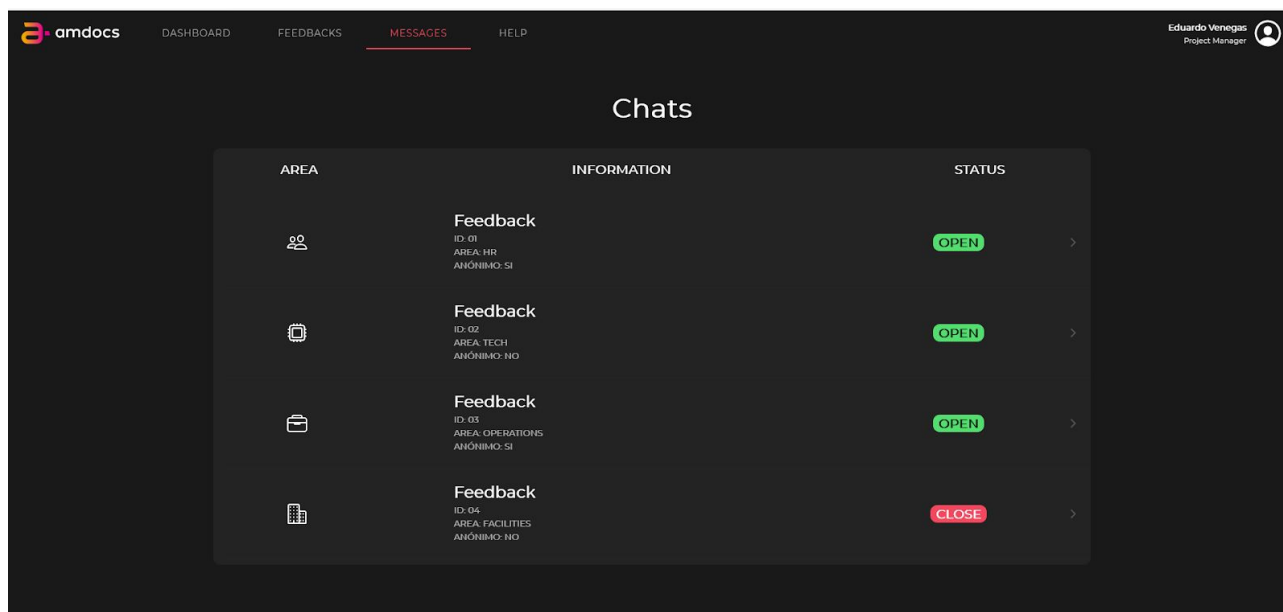


Area	Created	Reporter	Last Update	Status
HR	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Open
Technology	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	In Process
Facilities	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Closed
Operations	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Open
HR	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Closed
HR	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Open
Technology	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	In Process
Facilities	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Closed
Operations	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Open
HR	01/01/21	Juan Pablo	05/01/21	Closed

10 total

Imagen 10: Página para ver Feedbacks realizados (o recibidos en caso de admin. de área).

3. **Messages:** En esta sección el usuario se podrá contactar con el administrador de área del área al que haya mandado su Feedback para poder obtener respuestas más detalladas sobre el seguimiento de su reporte. Cada uno de los chats tendrá la siguiente información: #Id de chat, área a la que se mandó el Feedback y si el reporte que levantó fue anónimo o no.







AREA	INFORMATION	STATUS
	Feedback ID: 01 AREA: HR ANÓNIMO: SI	OPEN
	Feedback ID: 02 AREA: TECH ANÓNIMO: NO	OPEN
	Feedback ID: 03 AREA: OPERATIONS ANÓNIMO: SI	OPEN
	Feedback ID: 04 AREA: FACILITIES ANÓNIMO: NO	CLOSE

Imagen 11: Página para enviar y recibir mensajes.

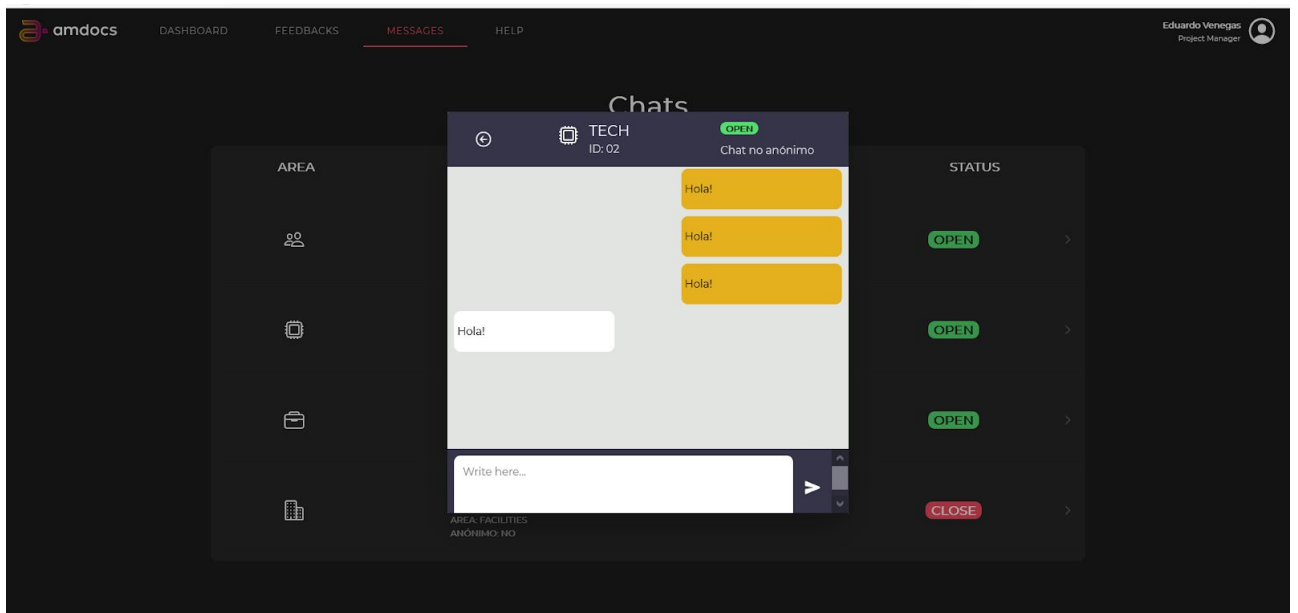


Imagen 12: Ejemplo de conversación en un chat.

4. *Help*: Esta es la última opción del menú de navegación, donde se proporcionará al usuario un formulario en el que podrá ingresar sus dudas acerca de cualquier sección de la plataforma o sobre su uso.

First Name	Last Name
Email Address	Job Title
Company	Select Industry...
Phone Number	Select Country...
Area of Inquiry...	Comments
<input type="checkbox"/> I agree to receive future communications from Amdocs, in accordance with the Privacy Policy .	<input type="button" value="CONTACT US"/>

Imagen 13: Página de ayuda para el usuario.

* Adicionalmente, en el menú de navegación se puede encontrar el ícono del usuario, cuya función fue descrita previamente en la sección “Profile page”.

Grading Page

Una vez que se termina el proceso completo de Feedback, es decir, desde que se crea uno nuevo, hasta que el estatus del mismo aparece como “Cerrado”, se le ofrece la posibilidad al usuario de llevar a cabo una encuesta de satisfacción de la atención recibida. Esta se basa en una escala del 1 al 5, donde además podrá incluir comentarios finales adicionales.

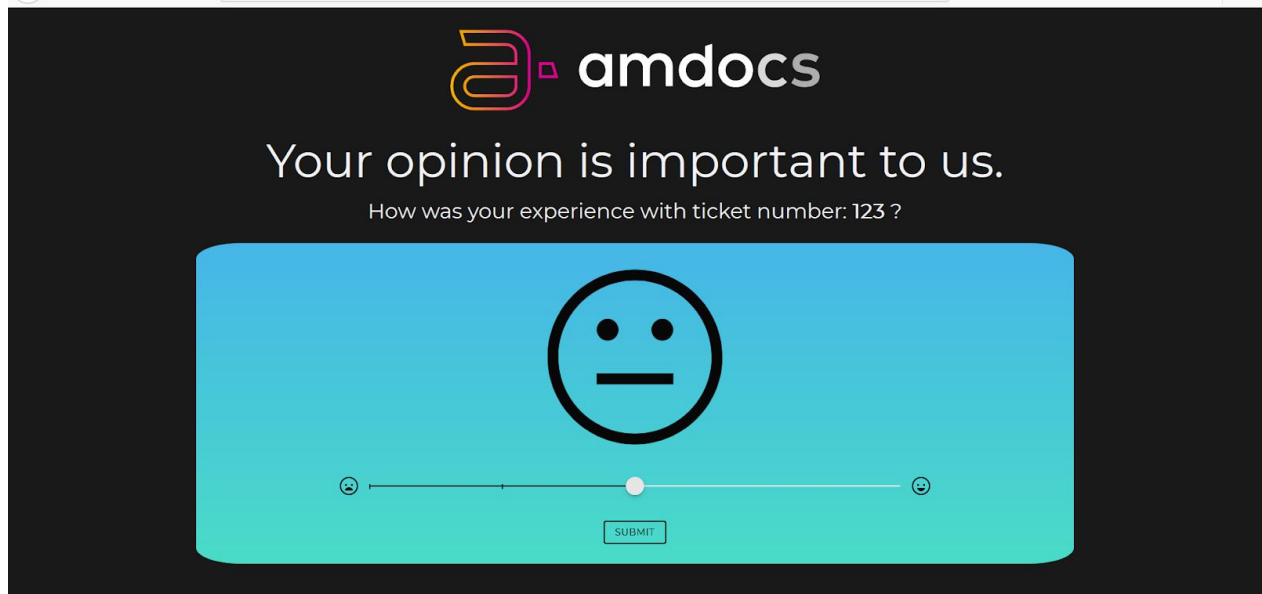


Imagen 14: Encuesta de satisfacción del usuario.

Interfaz de usuario para administrador de área

La interfaz que se propone para el administrador de área se trata de una bastante similar a la del empleado, pero con algunas modificaciones.

Al inicio, se presenta la misma página de “Login” para que pueda ingresar y se sigue el mismo proceso de verificación de usuario y contraseña.

Dashboard page

Posteriormente de su ingreso a la plataforma, también se le mandará inmediatamente a la página principal “Dashboard”, donde se contarán con algunos cambios.

Lo primero que se podrá observar en la parte superior de la página será un texto en el que se especificará el área a la que pertenece dicho administrador. Después de esto podrá observar información relacionada con los Feedbacks que ha recibido dicha área.

La principal diferencia que se podrá notar en el Dashboard del administrador de área, es que podrá tener acceso a reportes que a través de diferentes tipos de gráficas, muestran diversa información relacionada con los Feedbacks obtenidos, por ejemplo, la cantidad de reportes que los empleados han hecho en cada mes del año.

En la parte inferior de la página podrá visualizar una tabla fue similar a la del estatus del los Feedbacks realizados por los empleados, sin embargo, esta es una tabla de estatus de los Feedbacks que se han recibido en dicha área por parte de los empleados; el administrador de área podrá cambiar dichos estatus conforme se avance con el seguimiento de los reportes.

Finalmente, en la parte derecha de la pantalla, se podrá observar el calendario que tiene la misma función que el de los empleados.

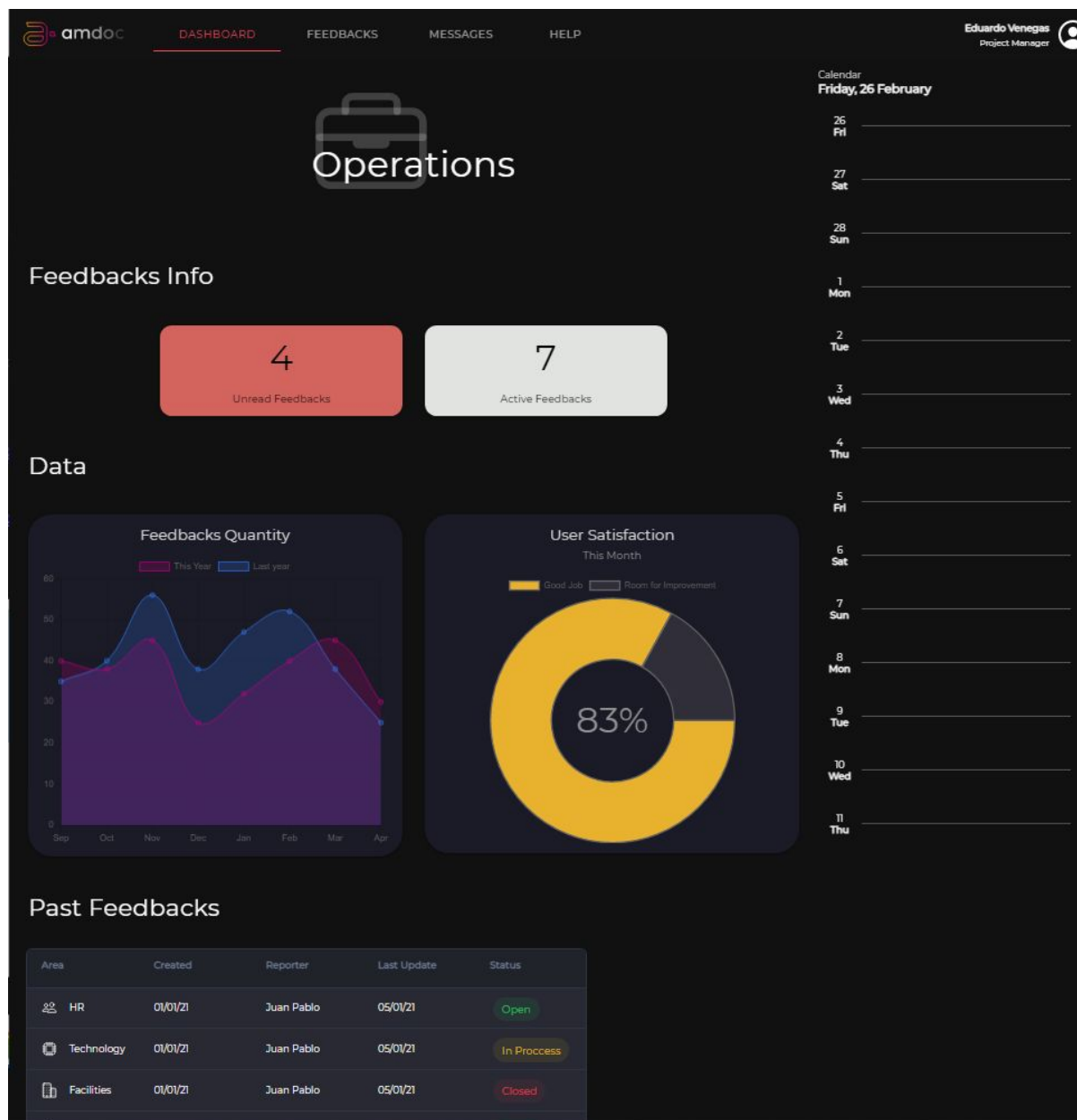


Imagen 15: Dashboard de administrador de área.

Menú de navegación

El menú de navegación del administrador de área es exactamente igual que el del empleado con la página de *Dashboard* que es a la que se manda inmediatamente después de hacer el Login, la de *Feedbacks* donde podrá observar a mayor detalle la tabla de estatus de Feedbacks recibidos, la página de *Messages* en la que podrá visualizar todos los mensajes que ha tenido con los empleados para darle seguimiento a sus reportes (cada chat cuenta con la misma información descrita anteriormente en la sección “Messages” de la interfaz de empleado), la de *Help* que permite llenar un formulario para recibir ayuda en caso de un inconveniente con la plataforma y la de *Profile* que permite realizar los mismos

cambios y acciones como en la del usuario (descrita en la sección *Profile Page* de la sección de interfaz de empleado).

Interfaz de usuario para administrador general

Finalmente, se cuenta con el administrador general, que tiene responsabilidades distintas a las dos los otros dos tipos de usuarios.

Al ingresar a la plataforma, se presentará, como en los otros dos casos, la página de *Login* que funciona exactamente igual a como se describe en la sección *Login Page* de la interfaz de empleado.

Dashboard

Posterior a su verificación, el administrador general será dirigido de manera inmediata a la página principal de *Dashboard*. En la página se podrán encontrar los siguientes elementos: en la parte superior se encontrarán las áreas activas e inactivas que puede controlar el administrador, además, se le dará la posibilidad de agregar una nueva área que estará disponible para los empleados para realizar Feedback.

Además, se le dará la opción de hacer lo mismo con los tipos de Feedback, es decir, le será posible activar o desactivar los actuales, o incluir uno nuevo.

Finalmente, en la parte inferior de la página, podrá ver los reportes generales de todas las áreas a través de gráficas o podrá descargar un archivo con los datos de las áreas que él especifique haciendo click en el botón "Download Full Data".

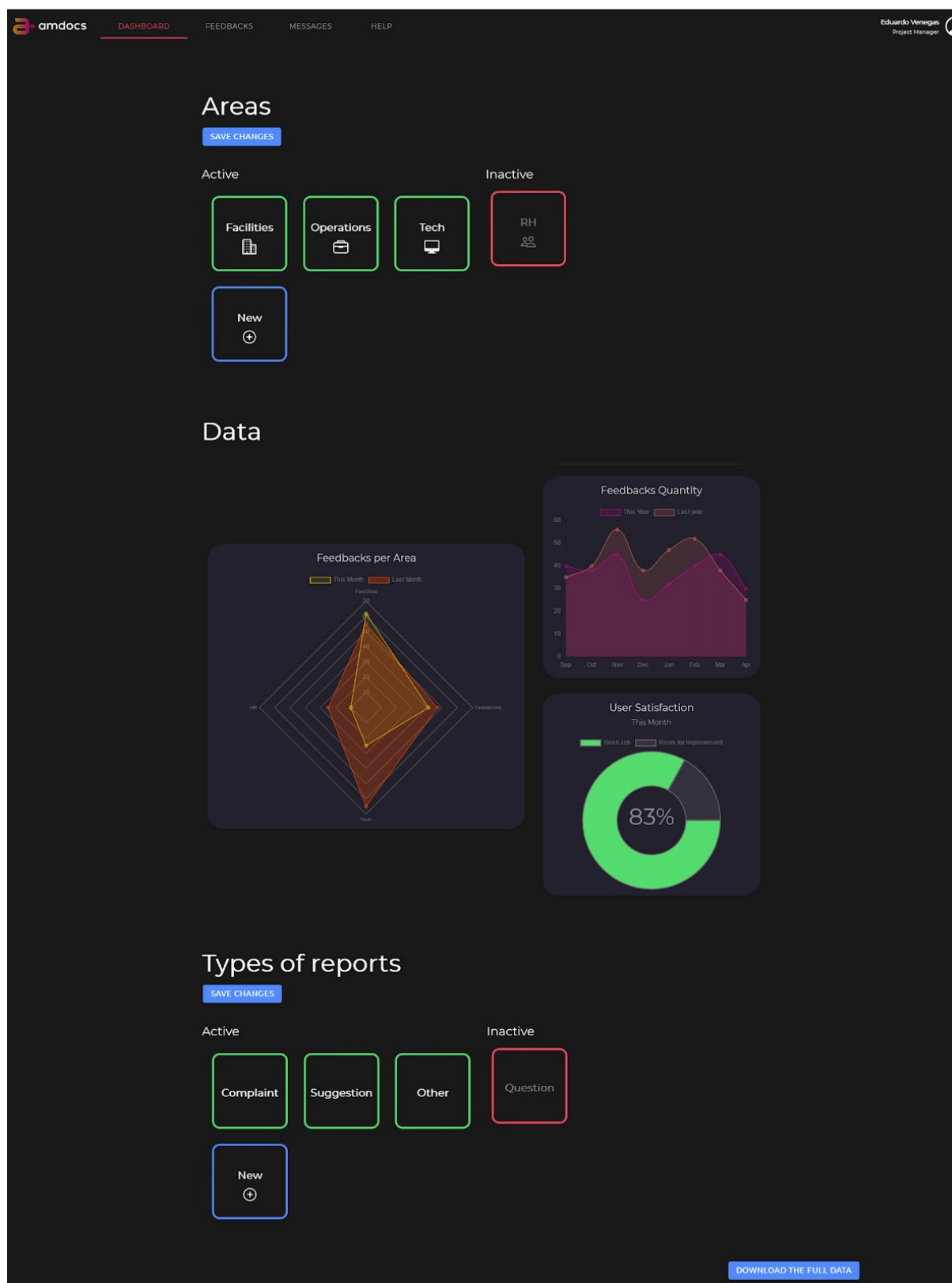


Imagen 16: Página de Dashboard de administrador general

Menú de navegación

El administrador general no tendrá habilitadas las opciones de *Messages* y *Feedbacks* ya que su función principal no es la interacción con los empleados que realizan

los Feedbacks, si no de administrar las áreas y tipos de Feedbacks, así como obtener los reportes generales de todas las áreas para su posterior análisis.

Por ende, las opciones disponibles del menú de navegación serán *Dashboard* que es la página principal que se describió anteriormente y *Help*, que al igual que a los demás tipos de usuario, le permite obtener ayuda en caso de tener problemas al momento de interactuar con la plataforma. Adicionalmente, también existe la posibilidad de ingresar a la *Profile page* donde podrá llevar a cabo las mismas acciones descritas en la sección *Profile Page* de la interfaz de empleado.

A continuación, se presenta un diagrama para mostrar las diferentes páginas disponibles para los tipos de usuarios.

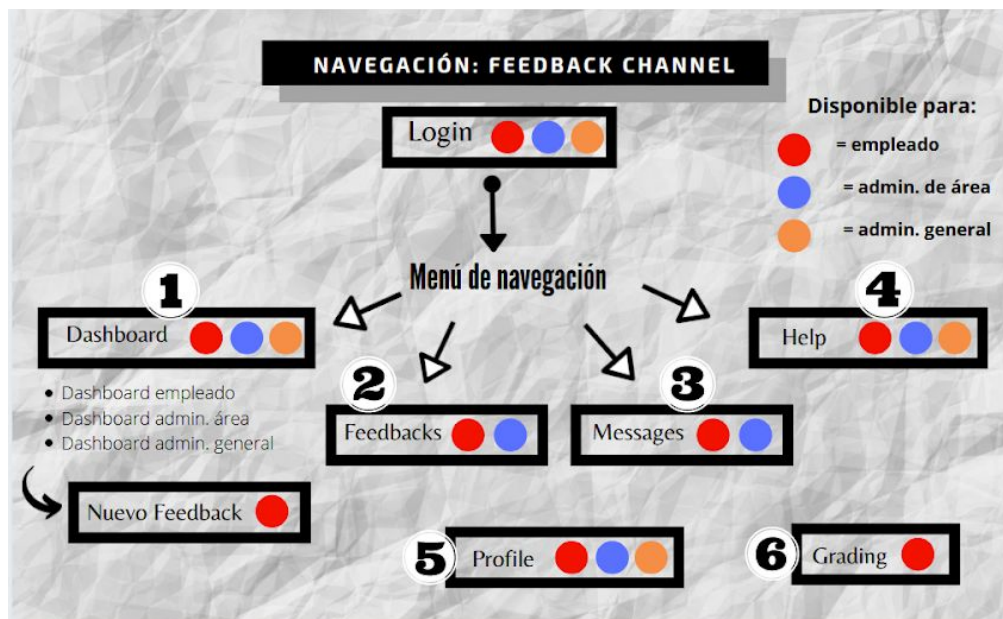


Diagrama 3: Navegación entre páginas