**Guía2. Desarrollo Proyecto APT**

**Asignatura Capstone**

|  |
| --- |
| **1. Resumen avance Proyecto APT** |
| A continuación, encontrarás distintos campos que deberás completar con la información solicitada. |

|  |  |
| --- | --- |
| Resumen de avance proyecto APT | *Hasta el momento, hemos logrado avanzar significativamente en el proyecto APT, cumpliendo varios de los objetivos específicos planteados. En primer lugar, se ha llevado a cabo la toma de requerimientos, lo cual fue clave para obtener una comprensión detallada de las necesidades de itplusnet. Este proceso permitió establecer las funcionalidades más importantes del sistema CRM, priorizando la gestión de soporte técnico y las herramientas necesarias para optimizar el seguimiento de tickets. Además, se ha diseñado la arquitectura del modelo de datos, que incluye estructuras para gestionar de manera eficiente la información de los clientes, tickets y roles de acceso. Este modelo fue diseñado pensando en la escalabilidad, lo que asegura que el sistema pueda crecer y adaptarse a futuras necesidades.*  *Otro avance importante ha sido la definición de las tecnologías a utilizar, como PHP con Laravel para el backend, MySQL para la base de datos, y HTML, CSS y JavaScript (con Bootstrap) para el frontend. Este stack tecnológico nos permitirá desarrollar un CRM robusto, ágil y adaptable. Además, hemos comenzado a consumir una API proporcionada por el cliente que gestiona las cajas, sucursales y bodegas, lo cual es fundamental para la centralización de datos y la gestión eficiente de los recursos de la empresa. Hasta el momento, no ha sido necesario ajustar los objetivos o la metodología inicial, ya que el proyecto se mantiene alineado con el plan de trabajo previsto, y estamos bien encaminados para cumplir con los próximos hitos, como el desarrollo del backend y la implementación del modelo de machine learning.* |
| Objetivos | ***Objetivo General:*** El objetivo general de este proyecto es **desarrollar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) personalizada para la consultora informática itplusnet**. Esta plataforma tiene como propósito principal mejorar la gestión del soporte técnico brindado a los clientes, optimizando los procesos internos y elevando la satisfacción del cliente.  Objetivos específicos:  *Implementar un sistema de autenticación basado en roles para garantizar la seguridad y control de acceso a la información.*  *Automatizar el seguimiento de tickets y permitir notificaciones automáticas por correo electrónico.*  *Crear un sistema de reportes que permita a los gerentes tomar decisiones informadas basadas en los datos de soporte.*  *Integrar un modelo de machine learning para clasificar automáticamente los tickets en niveles de prioridad (alto, medio, bajo).*  *Integrar un modelo de deep learning para la captación de soportes mediante audios transcritos a texto, facilitando la creación de tickets tanto para los clientes como para los desarrolladores de ItPlusNet.*  *Asegurar la escalabilidad del CRM para permitir futuras integraciones tecnológicas* |
| Metodología | *El proyecto seguirá la metodología ágil Scrum, que permite dividir el desarrollo en sprints de 2 semanas para entregar módulos funcionales de manera iterativa. Cada sprint abordará componentes clave del CRM, como la autenticación, la gestión de tickets y la integración del modelo de machine learning. Los roles y responsabilidades estarán claramente definidos, lo que asegura la entrega continua de valor y la adaptación rápida a cambios. La integración de APIs y otros componentes externos se realizará en fases posteriores del proyecto para asegurar la estabilidad del sistema.* |
| Evidencias de avance | ***Las evidencias presentadas en este informe de avance reflejan el progreso clave en el desarrollo del proyecto APT y justifican cómo se ha mantenido la calidad en cada etapa. La creación del modelo de base de datos asegura una estructura sólida y escalable que permitirá gestionar eficientemente los datos de clientes y tickets. El consumo de la API proporcionada por el cliente demuestra que el sistema puede interactuar con servicios externos en tiempo real, centralizando la información de sucursales, cajas y bodegas, lo que es crucial para la eficiencia del CRM. Además, la toma de requerimientos y las reuniones con stakeholders garantizan que el proyecto esté alineado con las expectativas del cliente, permitiendo realizar ajustes y obtener retroalimentación constante para mejorar el producto final.***  ***Asimismo, la correcta selección de las tecnologías a utilizar asegura que el desarrollo se lleve a cabo de manera eficiente y escalable, utilizando herramientas robustas como PHP con Laravel, MySQL, HTML, CSS y JavaScript. Estas decisiones tecnológicas, junto con la integración efectiva de las APIs y el modelo de datos, garantizan que el sistema será fácil de mantener y adaptable a futuro, cumpliendo con los requisitos técnicos y funcionales del cliente. Cada una de estas evidencias respalda el avance positivo del proyecto y demuestra que se están cumpliendo los objetivos en las fases planificadas.*** |

|  |
| --- |
| **2. Monitoreo del Plan de Trabajo** |
| Examina cuidadosamente tu plan de trabajo, enfocándote especialmente en la columna de estado de avance y ajustes. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Plan de Trabajo | | | | | | | |
| Competencia o unidades de competencias | Actividades | Recursos | Duración de la actividad | Responsable[[1]](#footnote-1) | Observaciones | Estado de avance | Ajustes |
| *Nombra las competencias o unidades de competencias que se relacionan con las diferentes actividades requeridas para el desarrollo del proyecto APT.* | *Nombra las actividades que se necesitan para desarrollar el proyecto APT.* | *Nombra los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades definidas.* | *Señala la duración de cada actividad.* | *Escribe el nombre del integrante del equipo responsable de cada actividad.* | *Señala las dificultades o facilitadores que se podrían presentar durante la ejecución de cada una de las actividades propuestas.* | *Describe el estado de avance de cada actividad.*  *Tipos de estado:*  *En curso/ Con retraso/ No iniciado/ Completado/ Ajustada* | *Señala los ajustes o reformulaciones que has realizado.* |

|  |
| --- |
| **3. Ajustes a partir del monitoreo** |
| Profundiza en las observaciones de tu plan de trabajo. Analiza las actividades planificadas y señala qué aspectos facilitaron u obstaculizaron la ejecución del plan. Plantea cómo abordaste y/o abordarás los obstáculos. Por último, señala los ajustes que realizaste al plan de trabajo a partir de este análisis. |

|  |
| --- |
| Factores que han facilitado y/o dificultado el desarrollo de mi plan de trabajo: *Describe los factores que han facilitado y/o dificultado el desarrollo de tu Proyecto APT hasta ahora. En el caso de las dificultades debes describir qué acciones tomaste y/o tomarás para solucionarlas.* |

|  |
| --- |
| Actividades ajustadas o eliminadas: *Señalar los ajustes que realizaste a tu plan de trabajo o actividades que eliminaste y, justifica por qué lo hiciste.*  *En el caso de que tu plan de trabajo no haya requerido ni requiera ajustes, justifica esta decisión a partir de los facilitadores que te han permitido desarrollarlo como fue planeado.* |

|  |
| --- |
| Actividades que no has iniciado o están retrasadas: *En caso de que* ***no hayas iniciado actividades o estén retrasadas*** *de acuerdo a tu planificación, señala los motivos por los que no has podido cumplir dichos plazos y qué estrategias utilizarás para avanzar en dichas actividades y no afectar tu proyecto APT.* |

1. En caso de que el Proyecto APT sea grupal, en esta columna deben indicar el nombre de los responsables de cada tarea o actividad. Esto posteriormente permitirá diferenciar la evaluación por cada integrante. [↑](#footnote-ref-1)