

PMA - Amazon Connect Project





**Alan Estiel
Aguirre Mohar**
Cloud Support
a01657644@tec.mx



**Iñigo Enrique
Zepeda Ceballos**
UI & UX Support
a01023684@tec.mx



**Diego Eduardo
Guzmán Rodríguez**
Project Manager
a01657645@tec.mx



**Alan Alberto
Flores Cuevas**
Process Improvement
a016572453@tec.mx



**Abraham
Márquez Meza**
Testing Manager
a01651150@tec.mx

INTRODUCCIÓN

El área de servicio al cliente es fundamental en una empresa puesto que la experiencia del usuario depende de ello.

Amazon Connect, un servicio de centro de atención al cliente sobre la nube, surge bajo esta premisa.





PROPÓSITO

El propósito de este proyecto es implementar una nueva herramienta al sistema de Amazon Connect cuya funcionalidad sea la de grabar llamadas de clientes al centro de atención

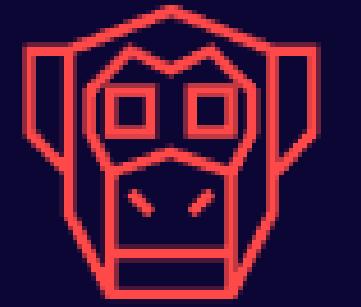
ETAPA O PLAN DE ADMINISTRACIÓN



1. Introducción
 - a. Wiki
 - b. Visión
 - c. Misión
 - d. Valores
 - e. Nombre e imagen
 - f. Modelo
2. KPI's
3. Matriz de responsabilidades
4. Plan de comunicaciones
5. Registro de errores
6. Registro de riesgos
7. Project charter
 - a. Propósito
 - b. Alcance
 - c. Entregables
 - d. Costos estimados
 - e. Calendarización
 - f. Análisis de stakeholders
 - g. Cadena de mando
8. Control de cambios
9. Plan de trabajo (Gantt)

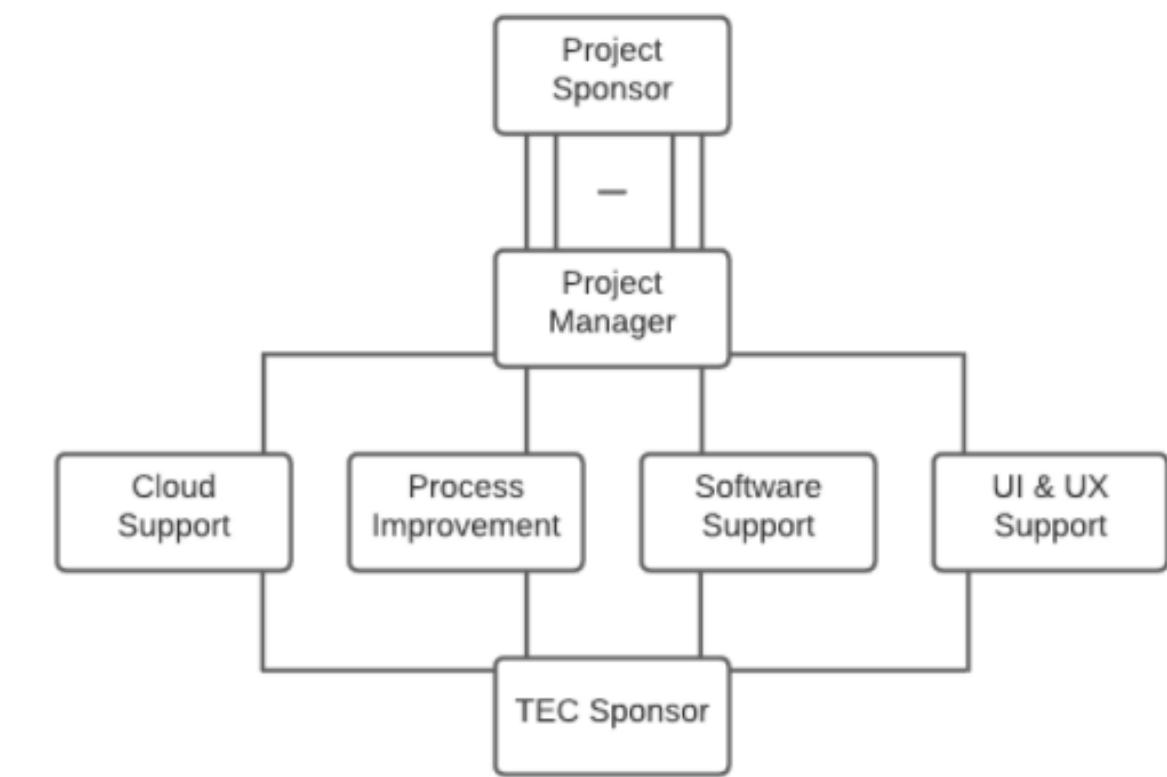
CREACIÓN DE PMO

Project Management Apes



Project
Management
Apes

OFICINA DE PROYECTO



PROJECT CHARTER

Hito	Fecha
· Establecer equipos de trabajo	15/02/2022
· Documento de la PMO y wiki	20/02/2022
· Project Charter	5/03/2022
· SRS	10/03/2022
· Plan inicial del proyecto	13/03/2022
· Avance final de la fase	17/03/2022
· Prueba de arquitectura	06/04/2022
· MVP	21/04/2022
· MBI 1.1	13/05/2022
· MBI 1.2	03/06/2022
· Producto final desplegado en AWS	13/06/2022

BUSINESS CASE

391

Companies using Amazon
Connect



Amazon Connect
Contact Center
Management

Contact Center Management

Amazon Connect (0.34%)

Voxify (63.92%)

Five9 (12.16%)

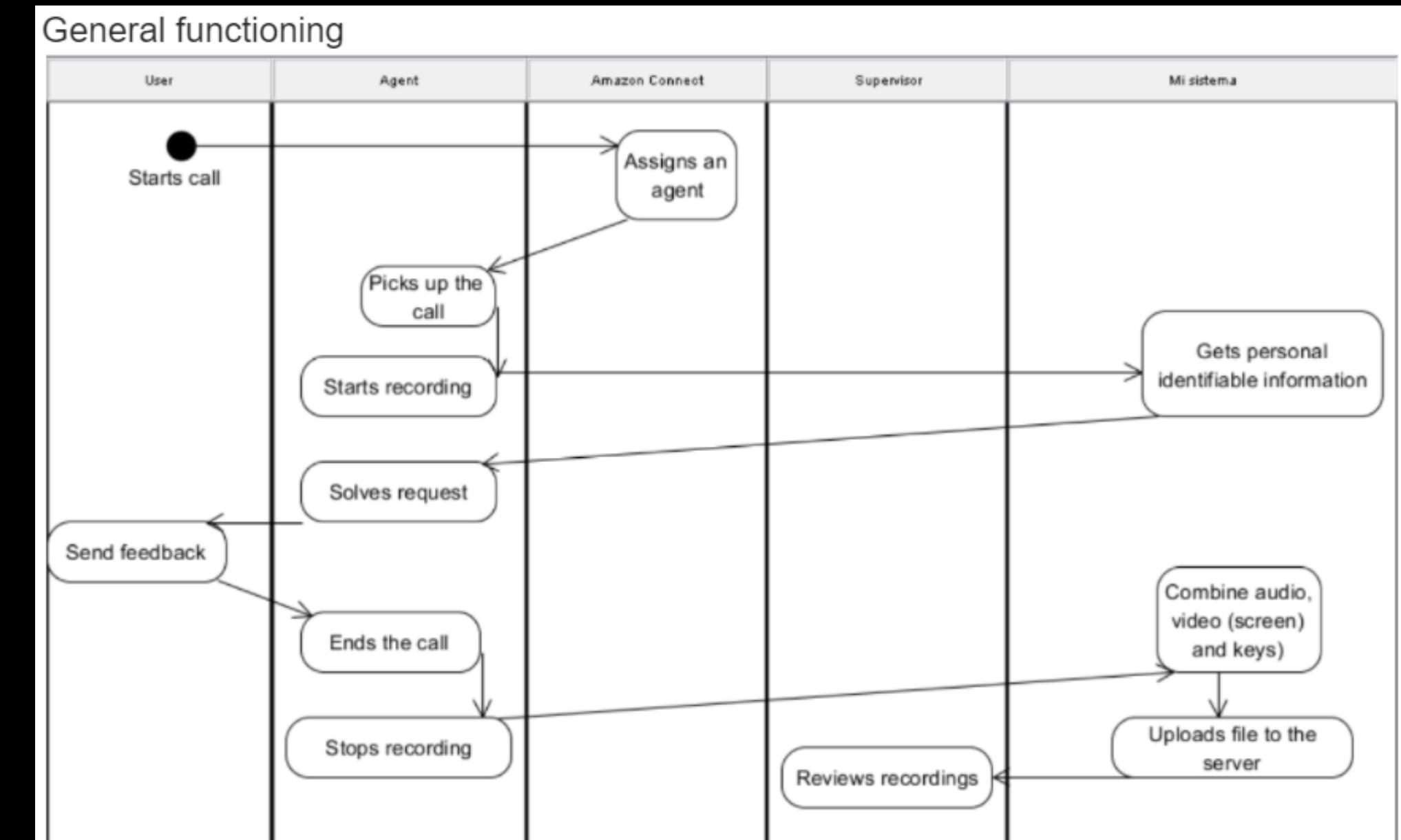
Cisco Unified Contact Center

Enterprise (2.16%)

View other alternative
products

powered by enlyft.com

Sobre SRS

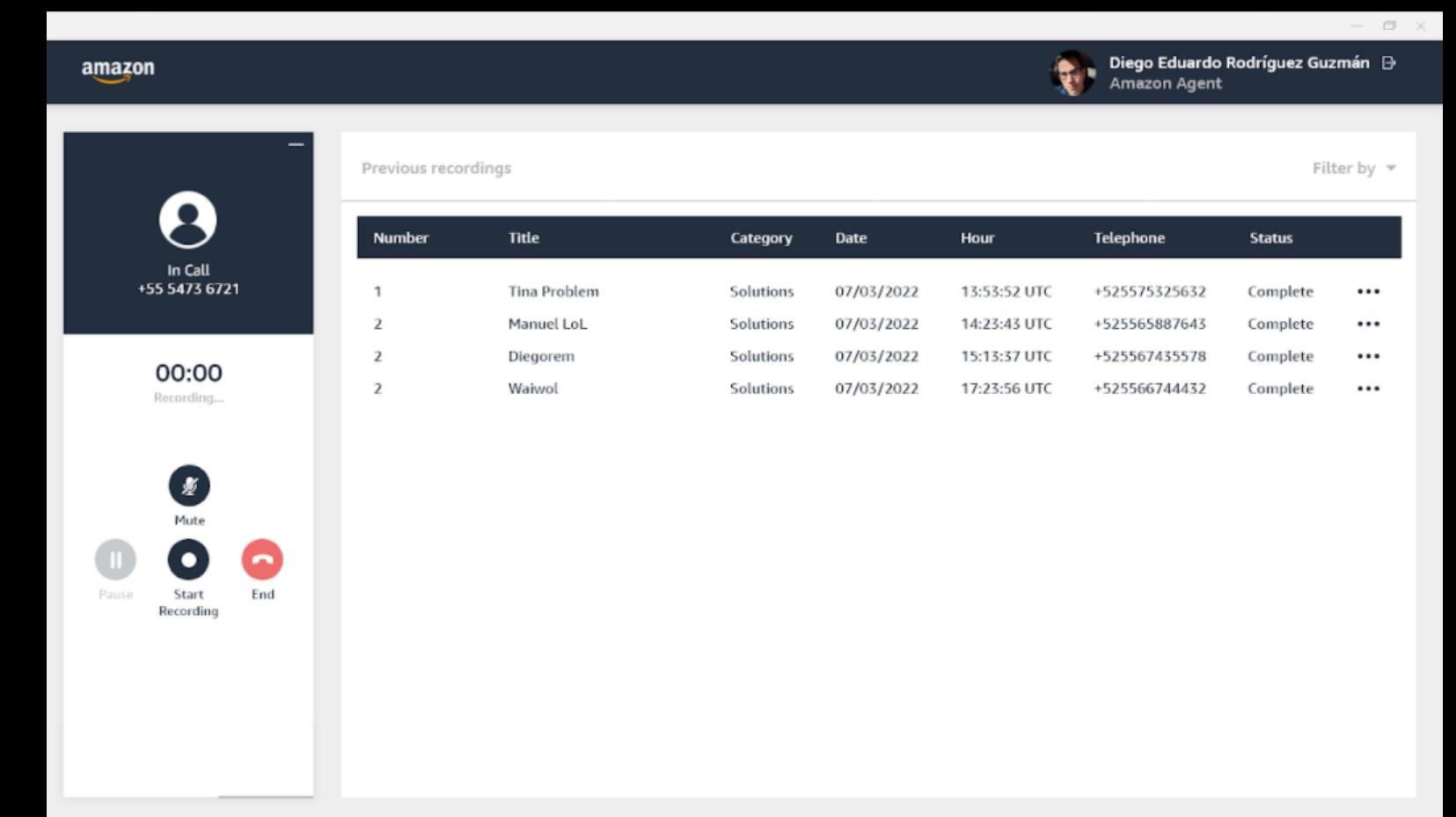


OBJETIVOS DEL PROYECTO

Solución a los problemas de los call center

Mejorar la eficacia de las empresas con dicho este servicio

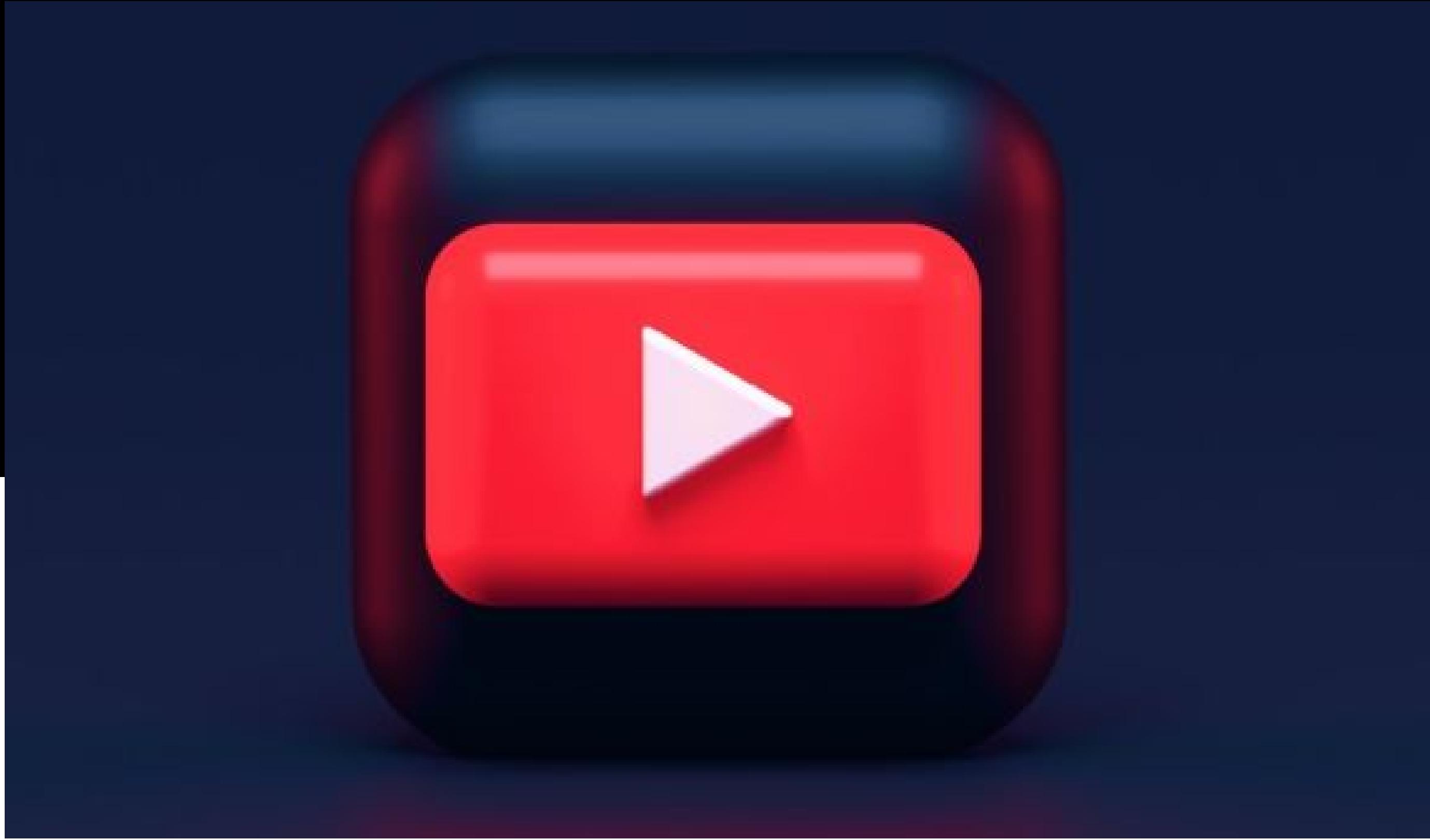
Grabar y monitorear el servicio al cliente de los agentes



PERSPECTIVA DEL PRODUCTO

Se proyecta implementar un producto de software el cuál permite a los agentes, supervisores y managers de los call center poder monitorear su trabajo para ofrecer un mejor servicio al cliente.





CONCLUSIONES SRS



TRABAJO FUTURO



PLAN DE PROYECTO





ENFOQUE

El enfoque del proyecto reside en poder dar servicio de calidad a los clientes que usen el call center de Amazon Connect.

VISIÓN

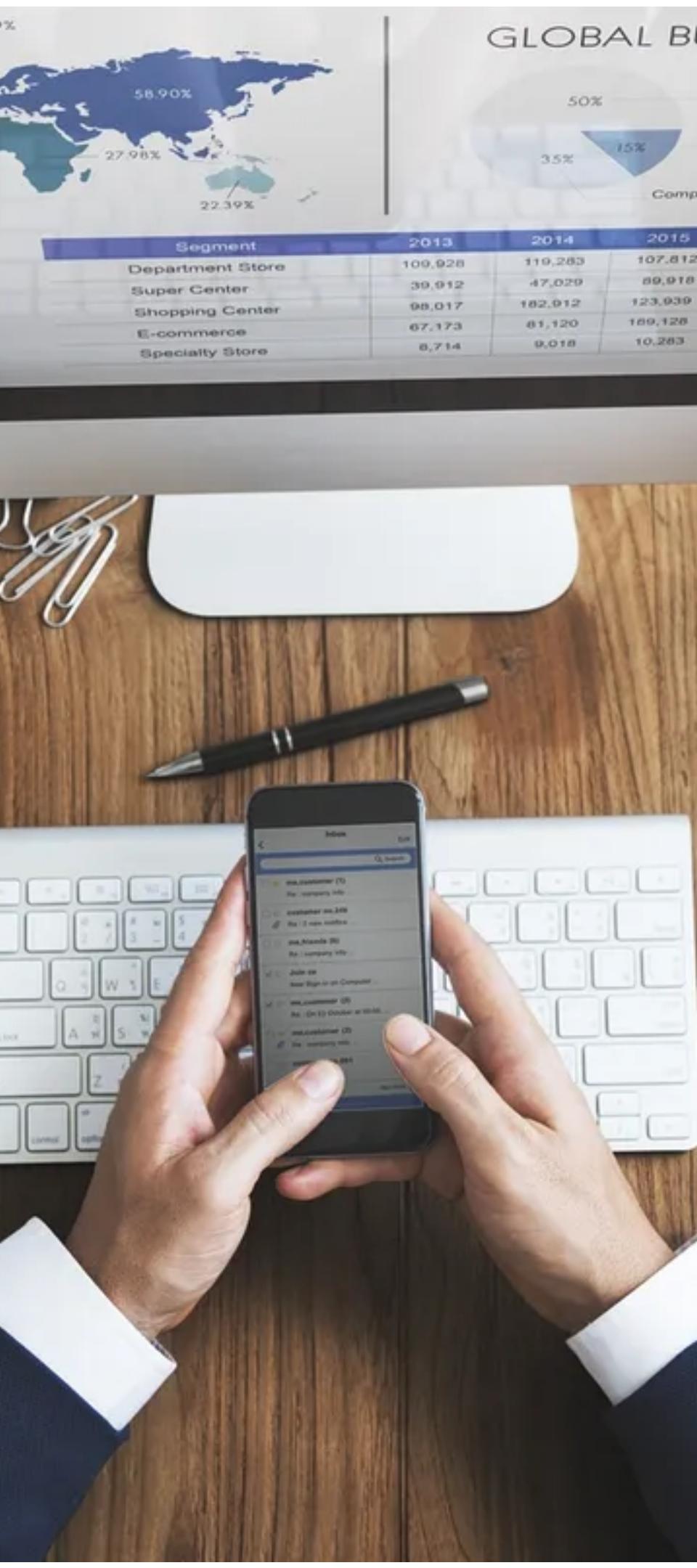
La mejora en el área del servicio al cliente es una de los trabajos que tienen más futuro y aspectos de mejora.

COSTOS

Actor	Caso de uso	Complejidad interacción	Peso de complejidad de interacción	Complejidad transacciones	Complejidad total
Agente	Login	Simple	1	5	6
Agente	Empieza grabación	Complejo	3	5	8
Agente	Grabar audio	Simple	1	5	6
Agente	Grabar video	Simple	1	5	6
Agente	Grabar teclas	Simple	1	5	6
Agente	Pausa grabación	Complejo	3	5	8
Agente	Detener grabación	Complejo	3	5	8
Agente	Juntar audio, video y teclas	Simple	1	15	16
Agente	Consultar grabaciones	Complejo	3	5	8
Agente	Filtrar grabaciones	Complejo	3	10	13
Manager	Login	Simple	1	5	6
Manager	Configuración de video	Complejo	3	10	13
Manager	Control de registro de accesos	Simple	1	5	6
Manager	Actualización de permisos	Complejo	3	5	8
Manager	Asignar agente a supervisor	Complejo	3	10	13
Supervisor	Login	Simple	1	5	6
Supervisor	Buscar agentes	Complejo	3	10	13
Supervisor	Filtrar grabaciones	Complejo	3	10	13
Supervisor	Consultar grabaciones	Complejo	3	5	8

Costo Total

182147.06





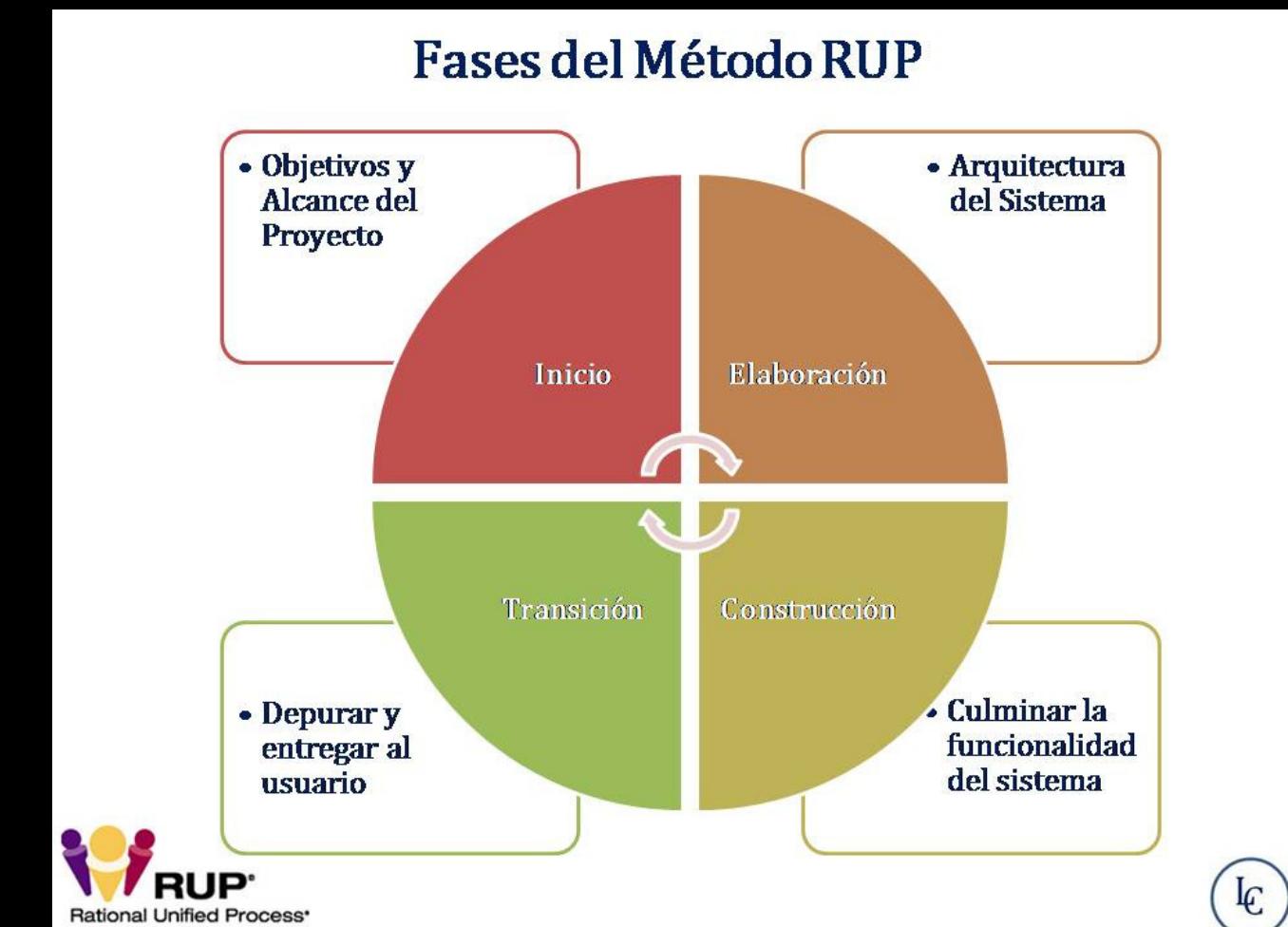
ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL PRODUCTO (RUP)

FASE DE INICIO: AQUÍ SE DEFINE EL ALCANCE DEL PROYECTO CON LOS SPONSORS, SE IDENTIFICAN RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO Y SE PRODUCE EL PLAN DE LAS FASES POSTERIORES.

FASE DE ELABORACIÓN: AQUÍ SE SELECCIONAN LOS CASOS DE USO QUE PERMITEN DEFINIR LA ARQUITECTURA BASE DEL SISTEMA Y SE DISEÑA UNA SOLUCIÓN.

FASE DE DESARROLLO: EN ESTA FASE SE COMPLETA LA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

FASE DE TRANSICIÓN: EN ESTA FASE NOS ASEGURAMOS DE QUE EL PRODUCTO CUMPLA CON TODAS LAS ESPECIFICACIONES SOLICITADAS



CONCLUSIONES

