



Administración de Proyectos de Software

Alcance CTTS

Reudys Estrella Pérez – 2022-1744

Elvin Manuel Mendez Espinosa – 2024-0104

Glorivie Patricia González Mañaná – 2021-0442

Reynaldo Sebastian Lopez Terrero – 2023-0201

Enunciado de Alcance del Proyecto: Sistema de Rastreo de Tecnología del Cliente (CTTS)

Sinopsis

El propósito de la fase de investigación preliminar es triple: responder a la pregunta "¿Vale la pena mirar este proyecto?", definiendo el alcance del proyecto y los problemas percibidos, las oportunidades y las directrices que arrojaron el proyecto. Esta fase busca evaluar la viabilidad de desarrollar un sistema que mejore la eficiencia operativa y el servicio al cliente en Coastline Systems Consulting, centralizando información sobre configuraciones de equipos, componentes de hardware y solicitudes de servicio.

Problemas Percebidos

De acuerdo con la entrevista entre Peter Charles y Anna Kelly (Evidencia 1.1), los problemas actuales incluyen:

- **Falta de información compartida y actualizada:** Los consultores pierden tiempo en el campo debido a registros desactualizados, como contraseñas de routers incorrectas, lo que genera demoras de más de una hora por incidente (ejemplo: Ben en Fox Motors). Esto ocurre frecuentemente y no es un caso aislado.
- **Ineficiencias en el rastreo de hardware:** No existe un registro centralizado de componentes (RAM, discos duros, tarjetas de video, etc.) ni de fechas de compra/garantía, lo que resulta en viajes extras con equipo o drivers incorrectos, perdiendo horas facturables a \$75 por hora (ocurre semanalmente para consultores como Jeff o Ben).
- **Gestión manual ineficaz de notas:** Las notas por cliente no funcionan bien, complicando el seguimiento de cambios históricos en componentes y configuraciones variables (nombres de usuario, contraseñas, direcciones IP, puertos, etc.).
- **Sobrecarga en solicitudes de servicio:** Kathy dedica ~5 horas semanales a manejar llamadas/emails de servicio, lo que podría automatizarse.
- **Impacto económico y en satisfacción del cliente:** Estos problemas generan costos no facturables, viajes innecesarios y potencial insatisfacción, aunque no se cuantifiquen pérdidas exactas o churn de clientes.

Oportunidades

El proyecto ofrece oportunidades para optimizar operaciones y servicio:

- **Base de datos centralizada:** Almacenar configuraciones y componentes de hardware por cliente, incluyendo historiales de cambios, para evitar redundancias y mejorar el acceso a información actualizada.
- **Portal web para solicitudes de servicio:** Permitir a clientes enviar solicitudes vía internet, con notas de consultores en tiempo real, reduciendo tiempo de resolución y carga administrativa (ahorro de ~5 horas/semana para Kathy).
- **Mejora en productividad:** Minimizar viajes extras y tiempo perdido, permitiendo más horas billables y resoluciones más rápidas.
- **Aumento en satisfacción del cliente:** Resolver problemas eficientemente con historiales precisos, fortaleciendo la lealtad y generando "gran remuneración" en retención.
- **Acceso seguro en campo:** Replicar datos en laptops para uso offline, evitando exposición en internet.

Directrices

Las directrices clave para el desarrollo son:

- **Seguridad como prioridad:** Datos sensibles (configuraciones/componentes) no se expondrán en internet; usar replicación en laptops o VPN si viable, pero priorizar acceso offline.
- **Enfoque en diseño secuencial:** Diseñar primero (incluyendo matriz de definición de problemas y solicitud formal), construir después; no apresurar implementación.
- **Alcance funcional:** Rastrear equipos vigentes, configuraciones variables, históricos, garantías y solicitudes de servicio; excluir datos no relevantes.
- **Justificación interna:** Priorizar recursos sobre proyectos facturables de clientes; demostrar valor en ahorros y satisfacción.
- **Estimación inicial:** ~6 meses de desarrollo, basado en doble complejidad vs. aplicación de carrito de compras; refinarse con análisis detallado.