
Rolling Code

SmartCare

Visión

Versión 1.0

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	

Tabla de Contenidos

Contenido

1	Introducción	4
1.1	Propósito	4
1.2	Alcance	4
1.3	Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones	4
1.4	Referencias – [Otros documentos]	4
2	Orientación	4
2.1	Descripción del Problema / Oportunidad	4
3	Descripción del personal involucrado [Stakeholders]	5
3.1	Resumen del personal involucrado (No usuarios)	5
3.2	Resumen de Usuarios	5
4	Visión general del producto [Sistema de información]	5
5	Resumen de las características del Sistema de Información	6
A.	Anexos	6

Visión

1 Introducción

1.1 Propósito

El documento visión tiene como objetivo reflejar de manera clara y eficiente las posibles mejoras del proyecto propuesto, los problemas identificados, así como también reconocer a los stakeholders involucrados.

1.2 Alcance

El sistema a desarrollar abarcará las siguientes áreas funcionales: People Care y Customer Care.

1.3 Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones

PC -> People Care

CC -> Customer Care

1.4 Referencias – [Otros documentos]

Datos obtenidos a partir de entrevistas realizadas.

2 Orientación

2.1 Descripción del Problema / Oportunidad

Proceso de Comunicación entre People Care y Customer Care.

El problema / oportunidad	Falta de eficiencia en la comunicación entre las áreas de People Care y Customer Care.
Afecta a	Área de People Care Área de Customer Care
Una adecuada solución sería	Implementar un sistema de comunicación interno (parecido a Slack) que facilite el intercambio ágil y ordenado de información.

El impacto / beneficio sería	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la coordinación entre ambas areas. - Mayor eficiencia en la atención al cliente y gestión interna. - Reduccion de errores por malentendidos o falta de información. - Registro claro de las comunicaciones y acciones realizadas.
------------------------------	--

3 Descripción del personal involucrado [Stakeholders]

3.1 Resumen del personal involucrado (No usuarios)

Nombre	Descripción	Responsabilidades
Programador	Especialista en desarrollo de software	Diseñar, desarrollar y mantener el sistema que optimice la comunicación entre áreas.

3.2 Resumen de Usuarios

Nombre	Descripción
Área People Care	Responsable de la atención al personal y empleados internos.
Área Customer Care	Encargada de brindar soporte y seguimiento a los estudiantes y/o clientes.

4 Visión general del producto [Sistema de información]

- ✓ Optimización del flujo de comunicación entre áreas internas.
- ✓ Registro y trazabilidad de interacciones entre People Care y Customer Care.
- ✓ Sistema centralizado de solicitudes y derivaciones.
- ✓ Notificaciones en tiempo real.
- ✓ Reportes periódicos de seguimiento.

- ✓ Acceso seguro y personalizado.

5 Resumen de las características del Sistema de Información

Comunicación Interna Eficiente

El sistema permitirá registrar y derivar solicitudes entre People Care y Customer Care, estableciendo prioridades y plazos, evitando pérdidas de información y agilizando la atención.

Trazabilidad y Reportes

Se contará con funcionalidades para consultar el historial de interacciones, generando reportes para mejorar la toma de decisiones y detectar cuellos de botella en los procesos de atención.

A. Anexos

1er Avance del TPFI.

Academia de Programación Rolling Code

<https://web.rollingcodeschool.com>