

---

**Rolling Code**

---

**SmartCare**

**Visión**

**Versión 1.0**

## **Historial de Revisiones**

| <b>Fecha</b> | <b>Versión</b> | <b>Descripción</b>                               | <b>Autor</b> |
|--------------|----------------|--|--------------|
|              | 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<br>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"> <li>- Mejora en la coordinación entre ambas áreas.</li> <li>- Mayor eficiencia en la atención al cliente y gestión interna.</li> <li>- Reducción de errores por malentendidos o falta de información.</li> <li>- Registro claro de las comunicaciones y acciones realizadas.</li> </ul> |
|------------------------------|--|

### 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>