



Campus Estado de México

TC3005B. Desarrollo e implantación de sistemas de software

Gpo 501

Profesores

Víctor Adrián Sosa Hernández

Roberto Martínez Román

Andrea Torres Calderon

Alvaro Hernández Quijano

Alberto Michel Pérez Domínguez

Julio G. Arriaga Blumenkron

Enrique González Núñez

Izzi Connect

Plan de Pruebas

Giovanna Lorena Delgado Mendoza - A01656039

Karla Stefania Cruz Muñiz - A01661547

José Antonio Moreno Tahuilan - A01747922

Héctor González Sánchez - A01753863

Alfredo Azamar López - A01798100

Abner Maximiliano Lecona Nieves- A01753179

Benjamín Alejandro Cruz Cervantes - A01747811

Bernardo Alejandro Limón Montes De Oca - A01

Eric Manuel Navarro Martínez - A01746219

Joahan Javier García Fernández - A01748222

17 de junio, 2024

1. Visión General

El sistema a construir para el centro de soporte técnico de Izzi está diseñado para mejorar la experiencia del cliente mediante la integración de múltiples servicios en una interfaz unificada. Incluye un Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que automatiza la identificación y el enrutamiento de llamadas, una aplicación para supervisores que proporciona métricas en tiempo real y análisis de sentimientos, y una interfaz de usuario amigable para los agentes que facilita la gestión de consultas y problemas de los clientes. Además, el sistema incorpora análisis de sentimientos y sugerencias basadas en el desempeño para mejorar la calidad del servicio, mantiene un historial detallado de las interacciones con transcripciones en tiempo real, y cuenta con aplicaciones especializadas para satisfacer diversas necesidades operativas, mejorando así la eficacia y la satisfacción del cliente.

2. Límites

2.1. Alcance

Para este proyecto, se cubrieron las siguientes pruebas basándonos en la magnitud de este:

Cubierto	No Cubierto
Pruebas funcionales	Pruebas de Accesibilidad
Pruebas de integración	Pruebas de Compatibilidad
Pruebas de regresión	
Pruebas de sistema	
Pruebas de seguridad	
Pruebas de Rendimiento	
Pruebas de Usabilidad	

Pruebas cubiertas:

- Pruebas Funcionales: Se evaluó la funcionalidad del sistema para asegurar que cumple con los requisitos especificados.

- Pruebas de Integración: Se verificó la interacción correcta entre diferentes componentes del sistema.
- Pruebas de Regresión: Se aseguró que las nuevas modificaciones no afecten negativamente las funciones existentes.
- Pruebas de Sistema: Se validó el sistema completo en un entorno que simula el entorno de producción.
- Pruebas de Seguridad: Se evaluó la capacidad del sistema para proteger los datos y resistir ataques.
- Pruebas de Rendimiento: Se evaluó la capacidad del sistema para manejar cargas de trabajo y su rendimiento bajo condiciones de estrés.
- Pruebas de Usabilidad: Se evaluó la experiencia del usuario y la facilidad de uso del sistema.

Pruebas No Cubiertas:

- Pruebas de Accesibilidad: No se evaluó la facilidad de uso del sistema para personas con discapacidades.
- Pruebas de Compatibilidad: No se verificó que el sistema funcione en diferentes entornos y configuraciones (dispositivos móviles).

2.2. *Configuración del equipo*

Esta sección muestra cómo los integrantes del equipo interactuaron con el esfuerzo de pruebas. A continuación, se detalla quiénes fueron los participantes y los roles:

- Líder de pruebas: *José Moreno*
- Diseño de Pruebas: *Eric*
- Ejecución de Pruebas:
 - Desarrolladores:
 - Back: *Max, Joahan, Benjamin y Eric.*
 - Front: *Bernardo, Lorena y Karla.*
 - IVR: *Héctor, Alfredo y José.*

3. Calendario de hitos propuestos

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin
<i>Diseño de plan de pruebas</i>	13/05/2024	17/05/2024
<i>Aprobación del plan de pruebas</i>	18/05/2024	19/05/2024
<i>Configuración del ambiente de pruebas</i>	20/05/2024	22/05/2024
<i>1a ronda de pruebas</i>	23/05/2024	27/05/2024
<i>Análisis de resultados de la 1a ronda</i>	28/05/2024	29/05/2024
<i>Ajustes y correcciones</i>	30/05/2024	01/06/2024
<i>2a ronda de pruebas</i>	02/06/2024	06/06/2024
<i>Análisis de resultados de la 2a ronda</i>	07/06/2024	08/06/2024
<i>Pruebas de validación final</i>	09/06/2024	13/06/2024
<i>Aprobación y cierre</i>	14/06/2024	17/06/2024

4. Configuración de ambiente de pruebas

- Versión del navegador: Chrome y Safari, para asegurar que se vea bien en diferentes sistemas operativos.
- Versión del sistema operativo: Windows 11, IOS y Linux
- Tipo de dispositivo:
 - Para asegurar responsividad se probaron en los siguientes dispositivos:
 - Ipad Air
 - Ipad Mini
 - Laptop con pantalla 1080p x 920
- Dominios de las aplicaciones:

- BackEnd:
<http://backloadbalancer-1550033804.us-east-1.elb.amazonaws.com/>}
- FrontEnd:
<http://frontloadbalancer-1958232814.us-east-1.elb.amazonaws.com/>

5. Ejecución de pruebas:

- 5.1. [Escenarios de prueba](#)
- 5.2. [Seguimiento de casos de prueba](#)
- 5.3. [Seguimiento de defectos](#)