

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

**Semana 3**

**TEMA**

**Definición de requisitos del Proyecto**

**EQUIPO DE TRABAJO [ 6 ]**

Autores (Chasipanta, Pablo; Ocaña, Dennis; Ramos, Xavier)

Quito, 11 de abril de 2023

## I ENUNCIADO

1. Información general:
  1. Industria: Nombre de la industria a la que pertenece la organización en la que aplicará el proyecto.
  2. Empresa: Nombre de la empresa u organización que será fuente de referencia para la realización del proyecto.
  3. Área / Departamento / Sección: de la organización en la que aplicará el proyecto.
  4. Contexto general: Que incluye información general sobre la empresa, como, por ejemplo: lugar de funcionamiento, años de existencia, misión, visión, productos o servicios que ofrece
2. Contexto del problema o necesidad: Describe la situación actual, problema o necesidad a solventar con la implementación de un sistema transaccional.
3. Requerimientos: Detalle de procesos relacionados con la solución a implementar.
  1. Reglas de negocio e información base que servirá para el diseño de la solución; complementar todas las reglas de negocio las cuales serán la pauta de calificación de la implementación.
  2. Requerimientos de notificación: Incluir en los requerimientos la opción de notificación por correo de algún proceso (por ejemplo, notificar la venta realizada, mantenimiento listo, oferta ganada, a través del envío de un correo electrónico) y/o programar la ejecución de un proceso en un momento dado (por ejemplo, cerrar ofertas en una hora específica todos los días, actualizar algún campo a una hora específica según ciertas condiciones, etc.)

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

3. Consultas o Informes: Incluir en los requerimientos las consultas o informes que se requiere, con base a esta lista se seleccionará el menú que debe presentar en la implementación para consultas.
4. Perfiles de usuario: Incluir en los requerimientos por lo menos tres tipos de usuario, sus perfiles o permisos que se les asignará, con base en los cuales se realizará la revisión del proyecto.
5. Fuera del alcance: Especificar qué aspectos no se considerarán en el alcance de la implementación con la debida justificación.

## II DESARROLLO

A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los ítems solicitados:

### IV.1 Información General

#### IV.1.1 Industria

Interpretación.

#### IV.1.2 Empresa

Interpretia.

#### IV.1.3 Área

Administrativa.

#### IV.1.4 Contexto general

Una empresa subsidiaria de MegoNetworks C.A, Interpretia es una compañía multinacional con sede en Arequipa, Perú que mantiene operaciones en países como: Argentina, Ecuador, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, etc. Está especializada en el área de la interpretación telefónica o por videoconferencia en tiempo real, es prestadora de servicios y subcontratante para LanguageLine Solutions, la compañía mas grande de interpretación y traducción en el mundo.

El servicio prestado por la empresa es de interpretación consecutiva en tiempo real, los clientes (ya sean individuos o empresas) llaman a Interpretia en busca de un interprete en

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

la lengua que requieran y en pocos segundos o máximo minutos, conseguirán una persona que interprete a tiempo real en la línea para el lenguaje solicitado cerrando así la brecha de lenguaje o cultura que puede existir entre 2 o mas individuos.

### **Misión de la empresa:**

Proveer acceso a lenguajes que impulse de manera fiel las experiencias de valor en momentos de necesidad.

### **Visión de la empresa:**

Ser un aliado esencial en el manejo y crecimiento de una organización moderna que, de bienvenida a todas las personas, sin importar lengua, cultura o habilidades.

## **IV.2 Contexto del problema o necesidad**

La empresa Interpretia necesita la creación de un sistema que facilite el llevar los registros de sus empleados en sus distintas categorías: Intérpretes, Team Leaders, etc. Además, la base de datos deberá registrar los TL asignados a cada Intérprete para saber quienes son los directos superiores de estos. Esta base también busca ayudar a llevar un mejor registro de las llamadas que son atendidas por cada Intérprete, la duración de estas, la empresa "Cliente" a la que se prestó el servicio y la empresa bajo la cual se prestó el servicio (LLS, Pacific Interpreters, Voice for help, etc.).

La decisión de crear un sistema propio se debe al la finalización próxima de su sistema anterior y el incremento de precios en el servicio utilizado anteriormente.

El sistema deberá registrar el personal de la empresa y las categorías en las que están, además deberá registrar el servicio prestado por los interpretes (llamadas procesadas y el idioma en el que se procesó la llamada), la hora en la que se procesó y la duración de la misma. Además, el sistema deberá poder registrar reportes y demás necesidades de los usuarios. El sistema será enfocado a su sede en Ecuador de momento.

## **IV.3 Requerimientos**

### **IV.3.1 Reglas de negocio**

- El sistema debe categorizar a los empleados en sus categorías (un empleado

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

podrá ser parte de una o varias a la vez):

- CSI (Customer Service Interpreter)
- MSI (Medical Specialized Interpreter)
- VRI (Video Remote Interpreter)
- TL (Team Leaders)
- LTLs (Lead Team Leaders)
- QA (Quality Assurance)
- Trainers

Los registros de los empleados deberán contener el CRID (Interpreter or Staff ID) del mismo, número de documento de Identificación, lenguajes certificados para interpretación (si es intérprete), sede, categoría de habilidad alcanzada (si es intérprete), apellido, nombre, teléfono de contacto, porcentaje de QA (si es intérprete), dirección de correo electrónico personal, dirección de correo electrónico de Rackspace (será el CRID del empleado + @megonetworks.pe), meses desde NHO o New Hire Orientation (si es Intérprete), si es full-time o part-time y su horario de trabajo.

- El sistema debe ser capaz de llevar los registros de las llamadas atendidas por el Intérprete. Estos registros contendrán datos como: duración de la llamada, empresa cliente a la que se proveyó el servicio, nombre de la empresa bajo la cual se proveyó el servicio (LLS, Pacific Interpreters, Voice for help, etc.), lenguaje LEP/ (Lenguaje de la persona no proficiente o poco proficiente en inglés), tipo de llamada (video/audio) y especialización (Customer Service, Medical, Law).
- Los Intérpretes deben poder crear un reporte en caso de que haya ocurrido algo en las llamadas (RCP o Report Call Problem), estos reportes estarán bajo las categorías de:
  - Problemas al inicio de la llamada
    - Recibí una llamada, pero nadie estaba allí.
    - Llamada de LEP.
  - Problemas de audio/video
    - Cliente no podía escucharme.
    - Demasiado ruido de fondo.
    - Demasiada interferencia.

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

- Problemas de calidad de audio/video
- La conversación termino de manera inesperada
  - La llamada terminó de manera inesperada.
  - El cliente no volvió (se esperó según protocolo).
- No se interpretó la llamada
  - Cliente o LEP “difícil”.
  - Llamada de prueba.
  - Lenguaje/Genero de Intérprete Equivocado.
- Otros
  - Algo ocurrió.
  - Preocupaciones por salvaguardia.

Los reportes generados podrán o no contener un mensaje escrito por el intérprete en caso de que el desee explicar sobre lo ocurrido o en caso de que la categoría lo requiera para mejor entendimiento.

- Los Intérpretes son evaluados 1 vez al mes por personal de Interpretia del área de QA. Esta evaluación es realizada en horario laboral, pero interesa crear un reporte que vincule al intérprete evaluado, el evaluador, el tiempo tomado para la sesión de feedback/evaluación y el porcentaje de calificación.
- Los TL y LTLs son los encargados de solventar cualquier problema y tomar reportes de variedad de situaciones que puedan surgir por parte de los intérpretes. Por cada problema que estos resuelvan, deberán crear un reporte acerca del mismo para respaldo del intérprete en caso de que una de las compañías para las que los subcontratan tenga alguna duda acerca de cierta situación o anomalía. Este reporte será un escrito detallando la situación del Intérprete y deberá tener adjunto el ID del Intérprete al cual se le suscitó el problema y cualquier prueba que el mismo haya provisto.
- Los intérpretes solo podrán interpretar y acceder al sistema durante su horario laboral.
- Los intérpretes solo podrán hacer reportes de una llamada en el sistema durante las 24 horas siguientes a la recepción de la llamada
- Cuando un interprete reciba una llamada, este debe entrar en un estado Busy u ocupado el cual tendrá la misma duración de la llamada.

# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

- Los intérpretes no podrán recibir llamadas durante 15 segundos después de haber terminado una ya que entrarán en el estado de ACW (After Call Work) en el que deberán desechar y destruir las notas tomadas o material generado que fue necesario para interpretar la conversación.
- Los interpretes podrán tomar un break con un máximo de minutos dependiendo del horario y un TL será notificado si es que este tiempo es excedido.

### IV.3.2 Requerimientos de notificación

- Se requiere notificar al TL o LTL correspondiente cuando un intérprete genere un RCP. Esta notificación deberá contener el tipo de reporte (Problemas al inicio de la llamada, Problemas con el audio/video, la conversación se interrumpió de manera inesperada, etc.) y el contenido del mensaje que haya escrito el Intérprete en caso de que lo haya.
- Se requiere enviar un memorándum al intérprete en caso de que este obtenga una calificación menor o igual al 70% en la evaluación de QA mensual.
- Los interpretes podrán tomar un break de hasta 15 minutos y un TL será notificado si es que este tiempo es excedido.

El requerimiento de notificación que se decidió implementar es el primero:

- Se requiere notificar al TL o LTL correspondiente cuando un intérprete genere un RCP. Esta notificación deberá contener el tipo de reporte (Problemas al inicio de la llamada, Problemas con el audio/video, la conversación se interrumpió de manera inesperada, etc.) y el contenido del mensaje que haya escrito el Intérprete en caso de que lo haya.

### I.1.1 Consultas o informes

- El sistema debe ser capaz de consultar el historial de llamadas que asistió un Intérprete ya sea por fechas o desde que el ingresó a la empresa
- Debe ser capaz de ver los reportes generados por un Intérprete en un periodo específico o entre fechas específicas
- Debe ser capaz de también de ver las calificaciones a lo largo del tiempo de los



# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

Intérpretes para de esta manera tener una historia

### IV.4 Perfiles de usuario

- Intérprete:  
Tendrá uno de los accesos más básicos. Los únicos registros que pueden realizar son reportes sobre problemas técnicos dados durante las llamadas. No tendrán acceso a cambiar ningún dato.
- Team Leaders  
Tendrán mayor acceso, siendo así, los perfiles de los intérpretes y reportes que estos hacen. Tienen la capacidad de hacer reportes o guardar registros de lo que los intérpretes reporten.
- Lead Team Leaders  
Tendrán mayor acceso, siendo así, los perfiles de los intérpretes, reportes que estos hacen y podrán modificar para añadir información relevante o actualizarla dependiendo de lo que sea necesario. Tienen la capacidad de hacer reportes o guardar registros de lo reportado por los intérpretes.
- Quality Assurance  
Tendrán acceso a los perfiles de los intérpretes, pero no podrán realizar cambios a la información que se halla en los perfiles. Tendrán solo la opción de crear reportes de sesiones de QA.
- Trainers  
Tendrán acceso a los perfiles de los intérpretes, pero no podrán realizar cambios a la información que se halla en los perfiles. Tendrán solo la opción de crear reportes de sesiones de training.

Los perfiles de usuario a implementar serán:

- Intérprete (empleado)
- Lead Team Leader (Administrador)
- Quality Assurance (empleado)



# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

## IV.5 Fuera del alcance

En este sistema queda fuera del alcance la interconexión con los sistemas que utilizan otras empresas para enviar datos a LLS o Interpretia. Además, queda fuera de alcance el manejo de pagos y facturación.

## V CONCLUSIONES

- Se acordó en implementar la base de datos de manera básica para que esta pueda ser probada lo más pronto posible. Los entregables acordados son una base de datos que contenga la división de empleados y que cada uno tenga toda la información necesaria, pueda registrar reportes por categorías como reportes de Intérprete, reportes de TL o LTL y reportes de QA o Trainer. Siendo las vistas o procedimientos de ingreso de datos y demás objetos programables algo deseado, pero no vital en la primera entrega
- El tema de la calificación por parte de las empresas hacia el intérprete que brindó el servicio quedó en espera esto debido a que para la primera versión que desea la empresa abarca un marco de trabajo más grande ya que las compañías manejan otro tipo de sistemas de bases de datos y/u otros servicios de manejo de empleados.

## VI LECCIONES APRENDIDAS

- Definir y acordar de mejor manera el funcionamiento, objetivos y alcance de la empresa a realizar el proyecto para mejorar la comprensión, entendimiento para un mejor funcionamiento del equipo al momento de realizar las diversas etapas del proyecto





# FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

## ITIZ-2201 - BASE DE DATOS II - [3180] - 202302

- Se debe tener muy en cuenta las pequeñas cosas que el cliente menciona en el momento de levantar los requerimientos y comentar con el si algo no está del todo claro, así como en la sugerencia de cambios ya que no puede darse que existan ambigüedades que podrían retrasar o hacer fracasar el proyecto.

### VII ANEXOS

#### VII.1 Anexo 1

Para acceder al Excel con el diccionario de datos haga clic [aquí](#).

#### VII.2 Anexo 2

Para acceder a los diagramas en alta resolución haga clic [aquí](#).