Herramientas de soporte

Proyecto de Ingeniería de Software.

Grupo 10

Facultad de Ingeniería, UDELAR

[**Introducción**](https://docs.google.com/document/d/1msXUakGgoidSrpEqNBD6onWbluilrWSIsdNf2bzQULo/edit#heading=h.rva3uv45uuuh) 2

[**Herramientas de soporte**](https://docs.google.com/document/d/1msXUakGgoidSrpEqNBD6onWbluilrWSIsdNf2bzQULo/edit#heading=h.x94kwrtlhlrt) 2

Introducción

Este documento tiene como objetivo denotar las herramientas de soporte utilizadas por el equipo para evacuar dudas tanto tecnológicas, del producto y de la gestión del equipo.

Herramientas de soporte

1. Discord  
     
   Discord es una herramienta de comunicación basada en canales de voz y canales de texto, poseemos un servidor específico para todo lo relacionado al proyecto y entre sus canales de texto definimos un conjunto especialmente dedicado a soporte de las diferentes áreas tecnológicas.
   * #support-general
   * #support-ruby
   * #support-react
   * #support-postgresql
   * #support-rspec

El objetivo de estos canales es centralizar las dudas de una tecnología, dudas que serán respondidas por integrantes del grupo que conozcan de estas y/o mediante documentación, tutoriales, etc.

En #support-general también se busca solucionar dudas respecto al accionar en otras áreas no tan tecnológicas como por ejemplo en que canal de texto iría cierta discusión sobre la organización del equipo.  
  
Contamos con una sección de reglas para evacuar las dudas que puedan surgir sobre cómo acordamos accionar ante diferentes situaciones.

1. Slack  
     
   Slack también es una herramienta de comunicación, pero más centrada en texto, acá es donde se da el canal de comunicación preferido por el cliente y donde podemos evacuar algunas de las dudas sobre requisitos más triviales. Las reuniones con el cliente serán las que busquen solucionar las otras dudas.
2. [Pluralsight](https://www.pluralsight.com/product/skills?utm_term=&pslp=product-skills&aid=7010c0000022IqSAAU&promo=&utm_source=branded&utm_medium=digital_paid_search_google&utm_campaign=XYZ_NASA_Brand_E&utm_content=&cq_cmp=1876126705&gclid=CjwKCAjw1JeJBhB9EiwAV612yxxV2hHawddf6AiSLpldGnCr8hVNG3LxqnwkaYkZh_Gx3ztJvxIBRhoC6WMQAvD_BwE)  
     
   Es una plataforma de cursos online focalizada en el desarrollo de software, de la cual el cliente nos brinda una cuenta con algunos cursos con el objetivo de facilitar el aprendizaje de las tecnologías solicitadas para el producto, como ruby, react, postgresql, etc.

Todos los integrantes conocen la existencia de estas herramientas, su funcionalidad y están integrados en los servidores de soporte correspondientes, asegurando así que todo miembro del equipo pueda ir al canal de soporte, buscar su problema y si no lo encuentra abrir un hilo pidiendo ayuda.   
De esta forma logramos persistir de forma muy organizada los problemas que vayan surgiendo y disminuir los tiempos invertidos en soporte.