

ANALISIS DE TAREAS, DE PERSONAS Y CONTEXTUAL



Alejandro Becerra - 201556048

Danna Brigiit Lopez – 201556206

Cruz Dahiana Bermudez – 201556055

Christian David Ospina Primero - 201556123

Andres Camilo Pulgarin Nopia – 201556017

Kevin Stewart Ramirez Gamba - 201556203

UNIVERSIDAD DEL VALLE - SEDE TULUÁ

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN

2018

AVANCE PROYECTO

ANALISIS DE TAREAS, DE PERSONAS Y CONTEXTUAL

DISEÑO DE INTERFACES DE USUARIO



Alejandro Becerra - 201556048

Danna Brigiit Lopez – 201556206

Cruz Dahiana Bermudez – 201556055

Christian David Ospina Primero - 201556123

Andres Camilo Pulgarin Nopia – 201556017

Kevin Stewart Ramirez Gamba - 201556203

Profesor: Roger David Estrada Esponda

UNIVERSIDAD DEL VALLE - SEDE TULUÁ

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN

2018

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido	3
Análisis de tareas	4
¿Quiénes son los involucrados?	4
Clientes:	4
Consultores Aliados	4
Personas de la compañía:	4
Caracterización de los Involucrados	4
La estrategia con los involucrados	5
Análisis etnográfico	6
Actores que intervienen	7
Administrador	7
Personal de soporte:	7
Empresa solicitante:	7
Conclusiones del análisis etnográfico	7
ANÁLISIS CONTEXTUAL DE TAREAS	8
Datos que se recolectan	8
Contexto:	8
Aspectos Teóricos:	8
Conclusión:	8

ANÁLISIS DE TAREAS

¿QUIÉNES SON LOS INVOLUCRADOS?

CLIENTES: Los Empleados de una empresa en específico a los cuales vamos a solucionar sus posibles problemas.

CONSULTORES ALIADOS: serían las personas que capaciten a los usuarios de soporte para que solucionen los problemas de incidencias.

PERSONAS DE LA COMPAÑÍA: Administrador, Soporte, Cliente.

CARACTERIZACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS

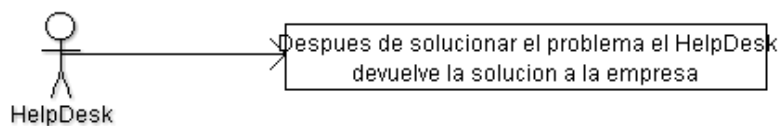
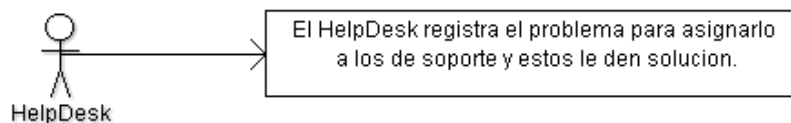
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos Y Recursos
Clientes	Servicio de calidad y cumplido.	Demora potencial en la respuesta	Dinero
	Información rápida , soluciones rápidas y correctas.	Malas soluciones a los problemas	Colocación de quejas
		Malas o faltas de implementaciones en el software.	
Consultores Aliados	Recibir pagos acordados oportunamente.	Ninguno	Ninguno
Personal Compañía	Aumentar su motivación laboral	Mal funcionamiento del software genera quejas y reclamos contra ellos	Ninguno
	Mejorar sus conocimientos y competencias	No hay procesos de desarrollo que permiten aumentar desempeño del personal	
	Sentirse estables en la compañía.		
	Mejorar el liderazgo en su equipo de trabajo.		

LA ESTRATEGIA CON LOS INVOLUCRADOS

<i>Grupos</i>	<i>Estrategias</i>
Clientes	Generar comunicaciones anunciando nuevos servicios y próximas actualizaciones
Consultores Aliados	Vigilar su gestión de cerca
Personal Compañía	Monitorear de cerca su satisfacción laboral
	Anunciar los cambios que se vayan generando en la compañía por motivos del proyecto

ANÁLISIS ETNOGRÁFICO

1. Atención a las incidencias: de acuerdo a la investigación realizada sobre el HelpDesk, cuando un trabajador de una empresa solicita ayuda al HelpDesk este debe darle solución y devolver la solución al solicitante



ACTORES QUE INTERVIENEN

ADMINISTRADOR: asigna las incidencias al personal de soporte, y las administra, se encarga de asignar roles y permisos a usuarios, crea usuarios, reportar incidencias

PERSONAL DE SOPORTE: son los encargados de buscar la solución a las incidencias reportadas

EMPRESA SOLICITANTE: es el usuario que registra las incidencias en el HelpDesk

CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA:

- Empresas que deseen administrar sus problemas, para poder optimizar su tiempo

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS ETNOGRÁFICO

El proyecto HelpDesk, dentro de los objetivos no contempla afectar el normal desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la empresa solicitante, por el contrario busca incorporar herramientas tecnológicas que optimicen el tiempo de sus trabajadores para solucionar problemas, buscando aumentar la motivación de más empresas. En este sentido; en primer lugar, se implementa una aplicación web, que permite administrar la información de las incidencias y finalmente, se da solución a estas.

ANÁLISIS CONTEXTUAL DE TAREAS

Para HelpDesk, la principal tarea la ejecutarán los usuarios de soporte, que consiste en atender y solucionar las incidencias presentadas por los usuarios.

Las tareas se dividen en dos partes:

- ❖ Atender las incidencias.
- ❖ Proponer una solución.

Es la primera en reconocer al cliente y su incidencia.

DATOS QUE SE RECOLECTAN: título de la incidencia, categoría, severidad, descripción

CONTEXTO: el HelpDesk cuenta con herramientas como: Reportar incidencias, modificar incidencia, eliminar incidencias, Crear usuarios, asignar roles a los usuarios, asignarles permisos

ASPECTOS TEÓRICOS: su misión es gestionar las incidencias de forma eficiente y atender dichas incidencias en un tiempo admisible

CONCLUSIÓN: se desea atender las incidencias que llegan a una empresa de manera rápida y eficiente