

# PSA

## Visión del Módulo

Apellido y Nombre	Padrón
Carlos Castillo	108535
Daniel Mamani	109932
Claudio Gimenez	105509
Santiago Rocco	109741
Jonatan Gomez Godoy	91629

<b>CARÁTULA</b>	<b>1</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Objetivo del documento	3
Alcance del documento	3
<b>Posicionamiento</b>	<b>3</b>
<b>Partes interesadas</b>	<b>4</b>
Usuarios	4
Problemas clave	4
<b>Visión general del producto</b>	<b>5</b>
<b>Características del producto</b>	<b>5</b>
Administración de proyectos y control de recursos	5
Centralización de la gestión de tickets	5
Carga de horas de trabajo	5
Gestión financiera y control de costos	6
Seguimiento de versiones de productos y personalizaciones	6
<b>Otros requisitos del producto</b>	<b>6</b>

# Introducción

## Objetivo del documento

El objetivo de este documento es definir la visión del proyecto, especificando sus funcionalidades clave, los objetivos que se esperan alcanzar y las limitaciones que se deben considerar durante su desarrollo. Este documento proporciona una guía clara para el equipo de desarrollo y las partes interesadas, asegurando una comprensión común de la función del módulo dentro del sistema global.

## Alcance del documento

Este documento cubre la planificación, definición y justificación del proyecto. Se enfoca en describir las funcionalidades clave del mismo y qué problemas resolverá tanto para la organización como para sus clientes.

El documento aborda las siguientes áreas:

- La descripción general del módulo.
- Los usuarios y partes interesadas que utilizarán el sistema y las necesidades que este módulo cubrirá.
- Las capacidades principales del módulo, como la centralización de la gestión de tickets, la administración de proyectos, y el control de recursos y riesgos.
- Las suposiciones, limitaciones y dependencias relevantes que impactarán el desarrollo y la implementación del módulo.

Este documento no cubre los detalles técnicos específicos de la implementación ni los requisitos funcionales detallados, los cuales se tratarán en documentos posteriores.

## Posicionamiento

PSA y sus clientes enfrentan desafíos similares en la administración de proyectos, lo que abre una oportunidad significativa para el desarrollo de un sistema centralizado que automatice y optimice la gestión de proyectos. Esta solución permitirá a PSA mejorar su propia eficiencia interna, al tiempo que ofrecerá a sus clientes una herramienta valiosa para resolver sus propias dificultades en este ámbito.

Esta es una oportunidad importante en la región, cuya solución pretende proporcionar un valor añadido tanto para PSA como para sus clientes y fortalecer la presencia de la empresa en el mercado.

# Partes interesadas

- CEO: Este proyecto representa una oportunidad estratégica que no solo mejorará la gestión interna de PSA, sino que también podría posicionar a la empresa como líder en soluciones de administración de proyectos en la región. Su prioridad es asegurar que el sistema proporcione valor tanto para PSA como para sus clientes, fortaleciendo su reputación en el mercado.
- Gerente de Soporte: Busca una solución que facilite la administración de tickets de soporte, permitiendo la priorización, el seguimiento detallado y la derivación al equipo de desarrollo [OBJ]. El éxito en esta área significa la mejora de la satisfacción del cliente (CSAT) y el cumplimiento de los SLA establecidos.
- Gerente de Operaciones: Necesita un sistema que permita cargar y visualizar horas trabajadas de manera eficiente, mejorando la trazabilidad de los recursos asignados a cada proyecto.
- Gerente de Administración y Finanzas: Busca un control preciso de costos, con un sistema que permita calcular los costos totales de cada proyecto y evaluar la rentabilidad en tiempo real, mejorando la toma de decisiones en función del retorno de inversión.
- Gerente de Marketing: Se requiere visibilidad en el versionado de productos y personalizaciones, además de un sistema para la creación de tickets de nuevas funcionalidades solicitadas por los clientes.

## Usuarios

- Desarrolladores: Usuarios principales del sistema de carga de horas, con el objetivo de registrar el tiempo dedicado a cada tarea.
- Project Managers: Necesitan herramientas para rastrear el progreso y riesgo de sus proyectos, organizar tareas en tableros visuales y hacer seguimiento de los tiempos y recursos asignados [OBJ].
- Agentes de Soporte: Responsables de la gestión de tickets, su prioridad es poder priorizar y derivar casos eficientemente para garantizar un servicio óptimo.
- Clientes: Usuarios finales indirectos del sistema de soporte, cuya prioridad es recibir un servicio rápido y efectivo en la resolución de problemas, con una comunicación clara y seguimiento de sus tickets [OBJ].

## Problemas clave

- Falta de centralización de información: Actualmente, los tickets y proyectos se gestionan de manera dispersa, lo que dificulta la visibilidad y control.
- Retrasos en la resolución de tickets y en la ejecución de proyectos: Sin un sistema que facilite la gestión de tareas y recursos, es difícil identificar cuellos de botella y prever problemas.

- Control insuficiente de recursos y costos: Es crucial para las partes interesadas poder asignar eficientemente los recursos y controlar los costos asociados a cada proyecto.

## Visión general del producto

El sistema está diseñado para centralizar y optimizar la administración de tareas relacionadas con el soporte y los proyectos dentro de PSA. Su desarrollo se centra en mejorar el control y la visibilidad de las actividades, proporcionando una plataforma eficiente para gestionar el flujo de trabajo.

El módulo permitirá a PSA estructurar mejor sus procesos internos, ofreciendo una mayor consistencia en el seguimiento de tareas y asegurando un control más preciso en la administración diaria de proyectos y soporte.

## Características del producto

### Administración de proyectos y control de recursos

- Visualización de **tareas** en un tablero dinámico con opciones de categorización como “iniciada”, “no iniciada”, “terminada”, “cancelada” o “pausada”, asegurando un flujo de trabajo ordenado.
- Registro de progreso en tiempo real, con asignación de tareas a los desarrolladores y seguimiento del tiempo y esfuerzo invertido.
- Posibilidad de registrar y priorizar riesgos, con alertas automáticas si el **coeficiente de riesgo** supera un umbral determinado.

### Centralización de la gestión de tickets

- Registro detallado de cada **ticket** con información del cliente, producto, versión, personal asignado y cambios en la prioridad.
- Capacidad para diferenciar tickets por **versión** y **customización** del producto, permitiendo una mayor precisión en el seguimiento.
- Priorización de tickets de acuerdo con el **SLA**, notificando sobre posibles multas y ofreciendo métricas de **CSAT** para evaluar la satisfacción del cliente.

### Carga de horas de trabajo

- Herramienta para que los desarrolladores registren sus horas de trabajo en tareas específicas, con visualización semanal y asignación a proyectos correctos.

- **Registro de costos** de cada proyecto en base al número de horas trabajadas y los salarios, permitiendo un cálculo del costo acumulado y del retorno de inversión en tiempo real<sup>[OBJ]</sup>.

## Gestión financiera y control de costos

- Cálculo del costo total del proyecto con desglose de los recursos utilizados y comparativa con ingresos.
- Integración con el sistema de recursos humanos para extraer información de costos de los empleados, calculando la rentabilidad mensual.

## Seguimiento de versiones de productos y personalizaciones

- Registro de versiones de productos adquiridos por los clientes, detallando las personalizaciones hechas para cada uno.

## Otros requisitos del producto

La primera versión a desarrollar será un MVP, que se busca tener listo para finales de noviembre o inicios de diciembre. Esta versión permitirá realizar pruebas en un entorno controlado y ajustar las funcionalidades principales antes de la implementación completa. Esta fecha es el único requisito adicional específico mencionado en términos de entrega.