

Documentación

La documentación de productos de software es importante porque permite comunicar detalles que al inspeccionar un sistema no se pueden alcanzar a comprender con facilidad.

Por un lado las metodologías tradicionales hacen énfasis en que el producto arrojado por cada etapa del ciclo de vida del software deberá ser un documento con todos los detalles que estén involucrados. Esto incluye manuales extensos de usuario que deberán ser entregados al cliente. Otra de las características de este enfoque, es que se basa en el uso de contratos entre la empresa desarrolladora de software y el cliente que solicita el producto. De esta forma es posible controlar los requerimientos y las peticiones de cambio. Se debe aclarar que la documentación así como los tipos de documentación que son resultados de estas metodologías son de muchas variedades, puesto que cada tipo de documento va enfocado a mostrar los detalles de diferentes puntos del sistema. En contraste, las metodologías ágiles hacen énfasis en el hecho de que al producir software el enfoque deberá ser orientado a los clientes, el usuario y los desarrolladores mismos.

De este modo los desarrolladores deberán estar más cerca del cliente, mostrando el progreso y recibiendo retroalimentación constante por parte de estos. Los requerimientos cambiantes no son un problema, puesto que existen diversos principios y estrategias que se siguen para realizar los ajustes del cliente. Una de las debilidades de este enfoque es que los desarrolladores tienden a no generar documentación ni de usuario, ni de desarrolladores y muchas veces no suelen comentar el código fuente. Muchos desarrolladores piensan que no debe existir documentación puesto que es tiempo perdido y que resta esfuerzo al proyecto. Sin embargo esto es erróneo ya que si bien la “documentación exhaustiva” tiende a degradarse, es necesario realizar de algún modo el registro para comunicar los detalles no tan obvios del

sistema. El principio antes citado, no habla sobre documentación nula, habla en realidad sobre el hecho de realizar documentación puntual sobre lo que en realidad importa.

TIPOS DE DOCUMENTACIÓN

Actualmente existen muchos tipos de empresas y organizaciones con necesidades infinitamente diferentes por lo tanto el nivel de documentación en cada empresa es diferente. Por ejemplo, es muy conocido que los sistemas críticos como los aviones y naves espaciales deberían seguir un enfoque dirigido por un plan por lo tanto su documentación debe ser más extensa, puesto que dependen vidas humanas del mismo y es lógico pensar que deben ser sometidos a reguladores externos. Sin embargo si se trata de un sistema empresarial posiblemente sea mejor usar un enfoque ágil con documentación en el cual el enfoque sea solo documentar lo que en realidad importa. Hay cuatro tipos de documentación:

- Documentación de usuario
 - Documentación de desarrollador
 - API DOCS.
 - Pruebas unitarias

Pruebas unitarias

Las pruebas unitarias suelen ser de mucha utilidad para documentar la forma en que debería funcionar las diversas partes de un sistema. Ayuda a verificar que el sistema cumpla con los requerimientos y que los resultados son los esperados. Por otro lado ayuda a probar el código sin tener que ensamblarlo con el resto del sistema. En mi experiencia, si no se encuentra documentación de desarrollador, código comentado o “api docs” de un proyecto y se posee pruebas unitarias, entonces será buena idea siempre leer las pruebas unitarias puesto que

estas dan una imagen global de lo que debería hacer una clase, un componente o el sistema ensamblado. La finalidad de los api docs consiste en resumir las interfaces en el código fuente sin tener que visualizar directamente todo el código. Es el hecho de realizar documentación en el código fuente, en aquellos métodos que realicen operaciones complejas.

Documentación de desarrollador

Recomiendo ampliamente que se tome el enfoque de documentar de forma clara las características de un sistema. Con la finalidad de aclarar dudas y orientar a futuros desarrolladores, esto bien puede ser aplicado con documentación markdown o con un blog para desarrolladores en la intranet de la empresa, un buen CMS como wordpress bastaría para clasificar los temas que se requieren.

Documentación de usuario

Para la documentación de usuario, la documentación markdown es de utilidad ya que puede posteriormente convertirse a diversos formatos. Sin embargo, para este tipo de documentación tal vez sería útil separarlo en un repositorio diferente en el que se pueda actualizar constantemente sin arruinar por accidente alguna confirmación.

1.Jira

Jira fue diseñado para que los equipos ágiles puedan hacer la gestión de proyectos de desarrollo de software.

La herramienta es una solución para planificar, rastrear y administrar los proyectos. Además, ayuda a personalizar el flujo de trabajo, administrar el trabajo en equipo pendiente, ver el trabajo en progreso y generar informes.

Al implementar este recurso, es posible visualizar los objetivos a largo plazo, el status del trabajo y gestionar las tareas.

A medida que los equipos se adaptan a los cambios del mercado, Jira ayuda a garantizar que los procesos evolucionen a la misma velocidad.

Actualmente, cada vez más equipos desarrollan de forma más iterativa, y Jira Software es el centro de operaciones para las etapas de programación, colaboración y publicación. Para la gestión de pruebas, Jira se integra en una amplia variedad de complementos, de modo que las pruebas de control de calidad se adaptan a la perfección al ciclo de desarrollo de software. Los equipos pueden realizar pruebas de manera efectiva e iterativa. Los equipos de control de calidad utilizan las incidencias y las pantallas, los campos y los flujos de trabajo personalizados de Jira para gestionar las pruebas manuales y automatizadas.

2.Trello

Trello es bastante conocido por ser una de las herramientas de software comúnmente utilizadas para gestión de proyectos en formato de tablero.

Es muy versátil y se puede ajustar de acuerdo con las necesidades del usuario. Esta herramienta es una solución para todo tipo de equipos, desde ventas y marketing hasta recursos humanos y operaciones.

Su interfaz es simple y fácil de usar y permite que los equipos creen y personalicen las listas para satisfacer necesidades de todos los estilos de trabajo. Dentro de cada uno de estos tableros, puedes colocar columnas específicas para facilitar el uso de la herramienta. El uso más común de Trello es para la gestión de tareas, como planificar tus tareas de rutina, tus metas para el año, entre otros temas. Además está disponible para la integración con otras herramientas clave, como Google Drive, Slack, Jira y otras.

Trello es una de las mejores aplicaciones para gestionar tareas y equipos, también es una de las más conocidas. Sin embargo, pocos la ven como una herramienta simple que puede ser usada como una app de tomar notas y ya, o incluso para organizar nuestra vida personal más allá del trabajo.

La verdad es que con Trello puedes organizar casi cualquier cosa, no solo porque es una herramienta muy completa y poderosa, sino porque es fácil de usar y porque aprovecha uno de los métodos de organización y productividad más intuitivos y efectivos: kanban.

3.Zendesk

Zendesk es un software de herramientas helpdesk que ofrece soporte de atención al cliente. La mesa de ayuda sirve para mejorar la relación entre empresas y clientes de forma integrada a través de varias plataformas diferentes, tales como teléfono, internet, chat online, redes sociales y correo electrónico.

Otros recursos disponibles en Zendesk, el software de herramientas helpdesk:

- Gestión de correo electrónico y almacenamiento de datos y interacciones;
- Solución de centro de llamadas;
- Herramienta intuitiva que monitorea, prioriza y resuelve las llamadas de tus clientes;
- CRM de ventas;
- Análisis de datos.

Los productos de Zendesk funcionan en conjunto para ayudar a transformar las interacciones en relaciones. Más de 200.000 empresas, como Uber, Nubank, Airbnb e iFood, están utilizando Zendesk para reducir los costos de soporte, aumentar la productividad y la satisfacción del cliente.

Cómo funciona Zendesk

El primer paso es registrarse en la versión de prueba y elegir entre los distintos planes. Se trata de una plataforma escalable, que crece conforme también lo hace la empresa.

Existen desde un plan gratuito con las funciones más básicas de la plataforma hasta el plan Enterprise que incluye las funcionalidades más completas. Además, Zendesk admite el uso desde cualquier dispositivo, incluyendo iOS, Android y Windows Phone.

Así, con la pantalla principal en “Vistas”, es posible obtener una visión global de los tickets creados, que se generan de forma automática cuando ha tenido lugar una interacción. Cada uno de estos tickets puede ser configurado, con opciones como su asignación a una persona concreta del equipo o fijar el nivel de urgencia en su resolución. Además, es posible observar cómo ha evolucionado cada ticket en el tiempo.

Es posible ponerse en contacto con implementadores de Zendesk o elegir un master partner de Zendesk que ayude a la empresa a aprovechar todo el potencial de esta plataforma.