

Caso de Estudio: Transformación Digital de " EduTech Innovators SPA "

Introducción

EduTech Innovators SPA es una empresa chilena emergente dedicada a la creación y distribución de plataformas educativas en línea. La empresa comenzó con una oficina en Providencia, Santiago, y debido a su éxito en la provisión de cursos accesibles y de alta calidad, ha expandido sus operaciones con oficinas en Valparaíso y La Serena. Con el rápido crecimiento y el incremento en la base de usuarios, el sistema monolítico actual de EduTech Innovators SPA ha comenzado a presentar problemas de rendimiento y disponibilidad, afectando negativamente la experiencia del usuario y la operación diaria.

Objetivo del Caso

El objetivo de este caso de estudio es desarrollar una solución tecnológica que permita a EduTech Innovators SPA superar las limitaciones de su sistema monolítico actual y soportar su continuo crecimiento. El proyecto se desarrollará en tres partes a lo largo de las evaluaciones parciales del semestre, culminando en una presentación final donde se defenderá la solución propuesta.

Acciones del Sistema para EduTech Innovators SPA

Perfiles del sistema

Administrador del Sistema

- Gestionar Usuarios: Crear, actualizar, desactivar y eliminar cuentas de usuarios del sistema.
- Configurar Permisos: Asignar y modificar permisos de acceso a diferentes módulos y funciones del sistema.
- Monitorización del Sistema: Visualizar el estado del sistema, recibir alertas sobre posibles fallos y monitorizar el rendimiento.
- Respalidar y Restaurar Datos: Realizar copias de seguridad periódicas y restaurar datos en caso de pérdida o fallo.

Gerente de Cursos

- Gestionar Cursos: Crear, actualizar y eliminar cursos del catálogo.
- Generar Reportes: Crear reportes sobre la inscripción y rendimiento de los cursos.
- Gestionar Instructores: Asignar y gestionar instructores para los diferentes cursos.
- Evaluar Contenido: Revisar y aprobar el contenido de los cursos antes de su publicación.

Gerente de Cursos

- Crear y Actualizar Contenido: Desarrollar y subir material didáctico y actualizaciones.
- Gestionar Evaluaciones: Crear, actualizar y corregir evaluaciones y pruebas.
- Interactuar con Estudiantes: Responder preguntas y guiar a los estudiantes a través de foros y chats.
- Monitorear Progreso: Seguir el progreso de los estudiantes inscritos en sus cursos.

Logística de Soporte

- Gestionar Incidencias: Recibir, asignar y resolver incidencias técnicas reportadas por usuarios.
- Optimizar Recursos: Asegurar que los recursos del sistema estén optimizados y disponibles.
- Actualizar Estado de Incidencias: Mantener actualizados los estados de las incidencias reportadas.
- Gestionar Proveedores: Mantener y actualizar la información de proveedores de recursos tecnológicos y servicios.

Acciones de los Clientes vía Web

- Crear Cuenta: Registrarse en la plataforma web proporcionando la información necesaria.
- Iniciar Sesión: Acceder a la cuenta utilizando las credenciales de usuario.
- Navegar y Buscar Cursos: Explorar el catálogo de cursos, utilizando filtros y la barra de búsqueda.
- Inscribirse en Cursos: Seleccionar e inscribirse en cursos.
- Consultar Progreso: Ver el progreso en los cursos inscritos.
- Gestionar Perfil: Actualizar información personal, detalles de pago y preferencias.
- Solicitar Soporte: Enviar consultas o problemas a través de un formulario de contacto o chat en línea.
- Dejar Reseñas y Calificaciones: Evaluar cursos y dejar comentarios en el sitio web.
- Aplicar Cupones y Descuentos: Ingresar códigos promocionales durante el proceso de inscripción.

Estas acciones aseguran que el sistema cubra todas las necesidades operativas de EduTech Innovators SPA, tanto a nivel interno como en su interacción con los clientes, facilitando una gestión eficiente y una experiencia de usuario satisfactoria.