

Project Requirements Document:

Dashboard de Análisis de Llamadas Repetidas - Google Fiber

BI Analyst: Lucia Trujillo

Client/Sponsor: Emma Santiago - Responsable de Contratación

Date: [Fecha actual]

Version: 1.0

Purpose

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un dashboard interactivo que permita al equipo de atención al cliente de Google Fiber analizar las tendencias de llamadas repetidas para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La empresa debe invertir recursos en este proyecto porque:

- Mejora de la eficiencia operativa: Identificar patrones de llamadas repetidas permitirá optimizar procesos y reducir costos operativos
 - Incremento de la satisfacción del cliente: Al entender por qué los clientes llaman repetidamente, se pueden implementar mejoras que resuelvan problemas de manera más efectiva
 - Ventaja competitiva: Un mejor servicio al cliente diferencia a Google Fiber en el mercado de telecomunicaciones
 - Toma de decisiones basada en datos: Proporcionar insights accionables para la gestión estratégica del servicio
-

Key Dependencies

Team Structure

- Project Manager: Keith Portone
- BI Lead: Minna Rah
- BI Analyst: Lucia Trujillo
- Support Team: Ian Ortega, Sylvie Essa

Primary Contacts

- Business Sponsor: Emma Santiago (Hiring Manager)
- Technical Lead: Minna Rah (Senior BI Analyst)
- Project Coordinator: Keith Portone (Project Manager)

Expected Deliverables

1. Dashboard Interactivo con visualizaciones de llamadas repetidas
2. Documentación técnica completa del proyecto
3. Guía de usuario para el dashboard
4. Reporte de insights con recomendaciones
5. Presentación ejecutiva de resultados

Technical Dependencies

- Acceso a datos ficticios de Google Fiber
- Herramientas de BI disponibles en el curso
- Infraestructura para desarrollo y despliegue
- Validación de datos por parte del equipo de BI

Stakeholder Requirements

Requisitos Prioritizados

R - requeridos, D - deseados, o N - agradables de tener.

Requisito	Prioridad	Descripción
Análisis de frecuencia de llamadas repetidas	R	Medir con qué frecuencia los clientes vuelven a llamar después del primer contacto
Segmentación por tipo de problema	R	Identificar qué tipos de problemas generan más llamadas repetidas
Análisis geográfico por mercado	R	Comparar tendencias entre las tres ciudades de mercado
Visualizaciones temporales	R	Mostrar tendencias por semana, mes, trimestre y año
Dashboard accesible	R	Cumplir con requisitos de accesibilidad (fuente grande, texto a voz)
Filtros interactivos	D	Permitir filtrado dinámico por fecha, mercado y tipo
Exportación de datos	D	Capacidad de exportar visualizaciones y datos

Alertas automáticas	N	Notificaciones cuando las métricas excedan umbrales
Comparación histórica	N	Capacidad de comparar períodos anteriores

Leyenda: R = Requerido, D = Deseado, N = Nice to have

Success Criteria

SMART Criteria

1. Specific & Measurable:
 - Dashboard funcional con 5 visualizaciones clave implementadas
 - Tiempo de respuesta del dashboard < 5 segundos
 - 100% de los stakeholders pueden acceder y usar el dashboard
2. Achievable:
 - Utilizar herramientas y datos disponibles en el curso
 - Completar desarrollo en el tiempo asignado del proyecto
3. Relevant:
 - Proporcionar insights que reduzcan llamadas repetidas en un 10%
 - Identificar al menos 3 oportunidades de mejora operativa
 - Aumentar la satisfacción del cliente a través de mejor servicio
4. Time-bound:
 - Completar documentación en [fecha específica]
 - Dashboard funcional en [fecha específica]
 - Presentación final en [fecha específica]

Métricas de Éxito

- Funcionalidad: 100% de las visualizaciones requeridas implementadas
 - Usabilidad: Todos los stakeholders pueden interpretar métricas sin capacitación adicional
 - Performance: Dashboard carga en menos de 5 segundos
 - Insights: Identificación de al menos 3 patrones accionables
-

User Journeys

Current User Experience

1. Situación Actual:

- Los managers no tienen visibilidad de llamadas repetidas
- Reportes manuales esporádicos sin visualización
- Decisiones basadas en intuición más que en datos
- Falta de análisis temporal y geográfico

Ideal Future Experience

1. Experiencia Futura Deseada:

- Login: Acceso directo al dashboard desde sistema corporativo
 - Overview: Vista inmediata de KPIs principales de llamadas repetidas
 - Exploración: Filtros intuitivos para segmentar por tiempo, mercado y tipo
 - Drill-down: Capacidad de profundizar en análisis específicos
 - Insights: Identificación automática de tendencias y anomalías
 - Acción: Exportación de datos para planes de mejora
 - Seguimiento: Monitoreo continuo de métricas de éxito
-

Assumptions

Technical Assumptions

- Los datos ficticios son representativos de patrones reales
- Las herramientas de BI del curso son suficientes para el desarrollo
- No habrá cambios en la estructura de datos durante el proyecto
- El volumen de datos es manejable con las herramientas disponibles

Business Assumptions

- Los stakeholders estarán disponibles para validaciones necesarias
- Los requisitos de accesibilidad pueden implementarse con recursos disponibles
- Las tres ciudades de mercado tienen volúmenes similares de llamadas
- Los tipos de problemas cubren la mayoría de consultas de clientes

Project Assumptions

- El proyecto será evaluado como simulación, no implementación real
 - Los stakeholders proporcionarán feedback constructivo
 - El tiempo asignado es suficiente para completar entregables
 - No se requiere integración con sistemas externos
-

Compliance and Privacy

Data Privacy

- Datos Anonimizados: Todos los datos están completamente anonimizados
- Acceso Restringido: Solo stakeholders autorizados tienen acceso al dashboard
- No PII: Ninguna información personalmente identificable está incluida
- Cumplimiento GDPR: Aunque son datos ficticios, se siguen principios de privacidad

Compliance Requirements

- Políticas de Google: Cumplimiento con políticas internas de manejo de datos
 - Estándares de BI: Seguimiento de mejores prácticas de Business Intelligence
 - Documentación: Mantenimiento de documentación completa del proyecto
 - Auditoría: Trazabilidad de decisiones y metodologías utilizadas
-

Accessibility

Key Accessibility Considerations

1. Visual Accessibility:
 - Fuentes de gran tamaño (mínimo 14pt)
 - Alto contraste entre texto y fondo
 - Paleta de colores amigable para daltonismo
 - Iconos claros y descriptivos
2. Assistive Technology:
 - Compatibilidad con lectores de pantalla
 - Alternativas de texto a voz
 - Descripción de gráficos para tecnologías asistivas
 - Etiquetas descriptivas para elementos interactivos
3. Navigation:
 - Navegación mediante teclado
 - Orden lógico de elementos
 - Indicadores de foco claros
 - Shortcuts de teclado para funciones principales
4. Content Design:
 - Lenguaje claro y simple
 - Estructuración lógica de información
 - Evitar parpadeos o animaciones excesivas

- Tiempo suficiente para lectura
-

Roll-out Plan

Phase 1: Planning & Documentation (Semana 1-2)

Scope: Completar documentación del proyecto

- Stakeholder Requirements Document ✓
- Project Requirements Document ✓
- Strategy Document ✓ Priority: Alta Timeline: [Fechas específicas]

Phase 2: Data Analysis & Design (Semana 3-4)

Scope: Análisis de datos y diseño del dashboard

- Exploración de datos
- Diseño de visualizaciones
- Mockup del dashboard Priority: Alta Timeline: [Fechas específicas]

Phase 3: Development (Semana 5-6)

Scope: Desarrollo del dashboard

- Implementación de visualizaciones
- Desarrollo de filtros interactivos
- Pruebas de funcionalidad Priority: Alta Timeline: [Fechas específicas]

Phase 4: Testing & Validation (Semana 7)

Scope: Pruebas y validación con stakeholders

- Testing de accesibilidad
- Validación con usuarios
- Ajustes basados en feedback Priority: Media Timeline: [Fechas específicas]

Phase 5: Deployment & Documentation (Semana 8)

Scope: Despliegue final y documentación

- Finalización del dashboard
 - Documentación de usuario
 - Presentación final Priority: Alta Timeline: [Fechas específicas]
-

Document prepared by: Lucia Trujillo
Date: [Fecha actual]
Next Review Date: [Fecha de revisión]