Contenido

[Planificación 2](#_Toc179873230)

[1. Definición de Objetivos 2](#_Toc179873231)

[2. Análisis de la Competencia 2](#_Toc179873232)

[3. Identificación del Público Objetivo 3](#_Toc179873233)

[4. Creación del MVP (Producto Mínimo Viable) 3](#_Toc179873234)

[5. Elaboración del Roadmap 4](#_Toc179873235)

[6. Análisis de Factibilidad Técnica 4](#_Toc179873236)

[7. Definición del Modelo de Negocio 4](#_Toc179873237)

[8. Planificación del Presupuesto 5](#_Toc179873238)

[9. Legalidad y Cumplimiento 5](#_Toc179873239)

# Planificación

## 1. Definición de Objetivos

- Objetivo principal: Desarrollar una aplicación móvil que permita la gestión eficiente de incidencias informáticas dentro de la empresa, facilitando la creación de tickets y el seguimiento de su resolución.

- Objetivos secundarios:

- Mejorar la comunicación entre los empleados y el equipo de soporte técnico.

- Disminuir los tiempos de respuesta y resolución de incidencias.

- Generar reportes automáticos de las incidencias para un mejor análisis y optimización del sistema.

- Garantizar una solución intuitiva que cumpla con los requisitos de seguridad y privacidad propios del sector legal.

## 2. Análisis de la Competencia

- Competencia directa:

- Identificar otras aplicaciones de gestión de incidencias disponibles en el mercado, tanto para sectores legales como para otros sectores.

- Evaluar aplicaciones como Zendesk, Jira Service Desk o Freshdesk, que ofrecen gestión de tickets y funcionalidades similares.

- Analizar las características, precios, UX/UI y las opiniones de usuarios de estas soluciones.

- Competencia indirecta:

- Explorar herramientas de comunicación internas (como Whatsapp o Microsoft Teams) que puedan incluir funcionalidades de seguimiento de incidencias.

## 3. Identificación del Público Objetivo

- Perfil de los usuarios:

- Empleados de la empresa de abogados que requieran asistencia técnica.

- Equipo de soporte técnico que gestiona y resuelve incidencias.

- Administradores que necesitan acceso a reportes y estadísticas.

- Requisitos específicos:

- Los abogados, secretarios y personal administrativo requieren una interfaz intuitiva con un enfoque en la simplicidad y facilidad de uso.

- El equipo de soporte necesita funciones avanzadas de gestión de tickets, priorización de incidencias y reportes detallados.

## 4. Creación del MVP (Producto Mínimo Viable)

- Características clave del MVP:

- Creación de tickets con la descripción del problema, categoría, prioridad y asignación automática.

- Sistema de notificaciones para actualizaciones del estado de los tickets.

- Panel de administración para el equipo de soporte con vista de incidencias pendientes, asignadas y resueltas.

- Generación de reportes de rendimiento del soporte y tiempo de resolución.

- Autenticación segura para garantizar la privacidad de los datos.

## 5. Elaboración del Roadmap

- Fase 1: Investigación y validación de requisitos (15 días).

- Fase 2: Desarrollo del MVP (3 meses).

- Fase 3: Pruebas internas, recopilación de feedback y mejoras (1 meses).

- Fase 4: Implementación de funcionalidades avanzadas como reportes automatizados y analítica (1 meses).

- Fase 5: Lanzamiento oficial y soporte continuo (15 días).

## 6. Análisis de Factibilidad Técnica

- Tecnologías a utilizar:

- Backend: Node.js con Express para la lógica de negocio y manejo de tickets.

- Base de datos: PostgreSQL para almacenar tickets, usuarios y reportes.

- Frontend móvil: React Native para desarrollo cross-platform (Android/iOS).

- Integración: Axios para realizar solicitudes HTTP al backend, Firebase o Twilio para notificaciones push.

- Desafíos técnicos:

- Garantizar la seguridad de la información sensible de los abogados y demás usuarios.

- Optimización para una experiencia fluida tanto en dispositivos Android como iOS.

## 7. Definición del Modelo de Negocio

- Modelo de ingresos:

- Uso interno para la empresa, por lo que los costos estarán relacionados principalmente con el desarrollo, implementación y mantenimiento de la aplicación.

- Posible escalabilidad para ofrecerlo como un SaaS (Software as a Service) a otras empresas del sector legal o profesional que necesiten gestionar incidencias.

## 8. Planificación del Presupuesto

- Costos de desarrollo:

- Diseño UX/UI: N/A

- Desarrollo frontend y backend: N/A

- Integraciones con terceros (notificaciones push, sistema de autenticación, etc.): N/A

- Pruebas y optimización: N/A

- Costos de mantenimiento:

- Hosting y servidores: $77,900 mensuales.

- Soporte y actualizaciones: N/A

- Mantenimiento de la base de datos: $500,000 mensuales.

- Seguridad y cumplimiento: N/A

- Costos adicionales:

- Licencias de software y herramientas de desarrollo.

- Capacitación de empleados para el uso de la aplicación.

## 9. Legalidad y Cumplimiento

- Regulaciones y normativas aplicables:

- Cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales aplicable (GDPR, CCPA o similar según la jurisdicción).

- Implementar prácticas de seguridad informática adecuadas para evitar violaciones de datos.

- Términos y condiciones:

- Establecer claramente los términos de uso y política de privacidad para el manejo de los datos dentro de la empresa.

- Contratos de desarrollo:

- Asegurarse de que los contratos con la empresa incluyan cláusulas de confidencialidad y propiedad intelectual.