

Tecnológico de Costa Rica



RESUMEN EJECUTIVO

Escuela de Ingeniería en Diseño Industrial

Diseño VIII: Proyecto de Graduación



“Plataforma virtual para empresa de contabilidad Zudeco”

Plataforma virtual para centralización de la información contable y económica de clientes, comunicación de usuarios y mercadeo de la empresa

Realizado por: Lucía Masís Pérez

II Semestre 2016

Definición del problema

Brindar un sistema de centralización de información para que los usuarios puedan acceder a ella, que permita la comunicación entre asesores y clientes en tiempo real, y que propicie el mercadeo de la empresa Zudeco Solutions.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una plataforma virtual donde se propicie el acceso a toda la información en un solo punto

Objetivos Específicos

- Diseñar un espacio que sea intuitivo y de fácil acceso para los usuarios, implementado el principio de usabilidad.
- Organizar la información dentro del espacio de forma que el usuario encuentre con facilidad donde debe acceder para visualizar lo que desea.
- Proporcionar un espacio donde se facilite la comunicación entre cliente y asesor.
- Propiciar el posicionamiento de la empresa a través del acceso de los usuarios a la página

Alcances y Limitaciones

Alcance

Desarrollo de una maqueta funcional de una plataforma virtual en la que se centralice el acceso a toda la información, al mismo tiempo que los usuarios puedan interactuar entre ellos por medio de comunicación sincrónica y asincrónica

Limitaciones

- La implementación de la plataforma ya que es necesario contar con una persona con conocimientos en códigos como HTML , Java Script, CSS, y base de datos.
- El factor de tiempo ya que sólo se cuenta con 16 semanas para la elaboración del proyecto.

Análisis de usuarios



USUARIOS INTERNOS

PERSONAS	NECESIDADES	PORCENTAJE
Gerente General	1° Mercadeo de la empresa	35%
	2° Ver infoirmación de los clientes en tiempo real	23%
	3° Asignar tareas a asesores	12%
	4° Comunicación entre parte	11%
	5° Subir y descargar documentos	9%
Asesores	1° Ver información de clientes en tiempo real	31%
	2° Tener la información de cada cliente por separado	23%
	3° Comunicación entre partes	17%
	4° Subir y descargar documentos	12%
	5° Ver tareas asignadas	10%
	6° Calendario con fechas importantes	7%
Clientes Actuales	1° Ver su información contable en tiempo real	40%
	2° Comunicación con los asesores	33%
	3° Subir y descargar documentos	17%
	4° Ver fechas de importancia	10%



USUARIOS EXTERNOS

PERSONAS	NECESIDADES	PORCENTAJE
Gerente General	1° Nombre de la empresa	37%
	2° Información de la empresa (cómo nace)	28%
	3° Contacto	21%
	4° Ubicación	14%
Clientes Potenciales	1° Nombre de la empresa	28%
	2° Información	21%
	3° Servicios que ofrece	17%
	4° Referenciasde los clientes	12%
	5° Subir y descargar documentos	9%
	6° Ver tareas asignadas	7%
	7° Calendario con fechas importantes	6%

Propuesta de diseño

Tipografía

Calibri Regular 24 pt

Titulares

Calibri Bold 20 pt

Títulos

Calibri Regular 16 pt

Subtítulos

Calibri Regular 14 pt

Cuerpo de texto

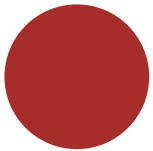
Calibri Bold 14 pt

Detalles

Calibri Regular 12 pt

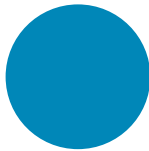
Detalles

Cromática



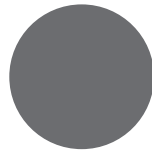
Casual Brown

C= 35
M= 97
Y= 100
K= 6
#8c2d1d



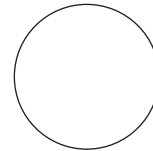
Modern Blue

C= 100
M= 30
Y= 15
K= 0
#0088b9



Business Gray

C= 0
M= 0
Y= 0
K= 70
#6d6e71



Vusion White

C= 0
M= 0
Y= 0
K= 0
#ffffff

Iconografía



Mock up



Tecnológico de Costa Rica

TEC | Tecnológico
de Costa Rica



Escuela de Ingeniería en Diseño Industrial

“Plataforma virtual para empresa de contabilidad Zudeco”

Plataforma virtual para centralización de la información contable y económica de clientes, comunicación de usuarios y mercadeo de la empresa

Proyecto de Graduación para optar por el título de Ingeniera en Diseño Industrial con el grado académico de Bachiller

Realizado por: Lucía Masís Pérez

II Semestre 2016

● TABLA DE CONTENIDOS

Capítulo 1: Introduccion	1
Planteamiento del problema	2
Antecedentes	2-6
Escenario 1	7
Escenario 2	8
Justificación	11
Definición del problema	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Alcances	12
Limitaciones	12
Capítulo 2: Marco Teórico	13
Capítulo 3: Marco Metodológico	
Supuestos y requerimientos	14,15
Referenciales	16-20
Mínimos Comúnes	21
Usuarios	22-28
Resumen de necesidades	29-31
Estimación de tráfico	32
Tráfico Interno	32,33
Tráfico Externo	34,35
Arquitectura Alfa	36
Card Sorting	37
Pruebas	38 ,39
Resultados	40
Dendrograma	41
Navigation Paths	42-44
Wireframes	45-52
Storyboard	52-54
Paper Prototyping	55,56
Arquitectura Beta	57
Look & Feel	58
Iconografía	58-60
Tipografía	61
Cromática	62
Capítulo 4: Mock Up	63
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	66

● INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se llevó a cabo como Proyecto de Graduación para el grado de Bachiller en Diseño Industrial en el Tecnológico de Costa Rica y se enfoca en el desarrollo de una plataforma virtual para un entorno dedicado a brindarle asesoría contable a clientes. Con el desarrollo de este proyecto se busca mejorar el servicio que se le ofrece a los clientes y el facilitar trabajo de los asesores, ya que actualmente se utilizan varias aplicaciones que afectan la calidad de este servicio.

Para poder llevarlo a cabo y tener el mejor resultado se han tomado en cuenta algunos aspectos como lo son el planteamiento del problema, marco teórico centrado en el usuario final de la plataforma, el procedimiento metodológico donde se reúnen todos los pruebas y los análisis realizados para que la plataforma cumpla los principios de usabilidad.

Al inicio de este documento se encontrarán aspectos generales necesarios para contextualizar el proyecto, así como el planteamiento del problema, los objetivos y el alcance al que se desea llegar.

Seguidamente, se mencionarán aspectos que son sumamente importantes de conocer para entender el entorno, como se relacionan los usuarios con este y como esta relación afecta los servicios que ofrece la empresa. Esta parte ayudará a comprender mucho mejor el problema que se presenta.

Luego, se encuentran la metodología referente a los análisis que se utilizaron para desarrollar toda la investigación, brindándole estructura a todo el proceso, además de simplificar la toma de decisiones respaldado por el método que se adapte mejor a las necesidades definidas.

Una vez que se han concluido todos los análisis, se deben plasmar los resultados obtenidos de cada uno de ellos con el fin justificar las decisiones tomadas, así como cada una de las partes, herramientas y entornos que se han definido y forman parte de la plataforma.

● PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes

Zudeco es una empresa nacional con poco más de 8 años de estar presente en el mercado y que apuesta por una nueva forma de llevar la contabilidad de pequeñas y medianas empresas de forma más integral y fácil, tanto para el usuario como para sus empleados, revolucionando de esta manera el mercado nacional en cuanto a servicios contables,

Una de las principales características de esta empresa es permitirle al usuario tener acceso a cualquier hora del día y cualquier día de la semana a la información financiera de su empresa en tiempo real para poder monitorear sus finanzas, tomar decisiones y hacer consulta directa si surge alguna duda con respecto a esta información, para ello la empresa utiliza aplicaciones existentes en el mercado. El uso de estas aplicaciones se explica a continuación:

- **Xero:** Esta aplicación es de suma importancia para la empresa, le permite al usuario tomar fotos de las facturas que son necesarias para llevar la contabilidad de su negocio en el momento que se recibe la factura. Por ejemplo, si se realiza la compra de materia prima en una ferretería, se puede tomar una foto de la factura en el momento que se recibe y se debe subir a la aplicación para que se pueda generar el informe contable. Esto le permite al usuario ver sus finanzas en tiempo real cualquier día de la semana a cualquier hora, ayudando a la toma de decisiones y a monitorear el funcionamiento de la empresa, si de verdad esta generando lo necesario para seguir a flote.

Además de generar el informe, la aplicación también es capaz de mostrarle a los usuarios gráficos donde se puede visualizar como se comportan sus finanzas en un período de tiempo, para interpretar estos gráficos se necesita de una persona con conocimientos en contabilidad, por esto es necesario un asesor que pueda aclarar las dudas de los usuarios si llegan a surgir cuando vean su informe. La aplicación cuenta con un chat que permite realizar consultas a los asesores.

Dentro de sus funciones también se destaca la posibilidad de poder manejar cuentas por separado y seleccionar a cuál de estas cuentas se debe descontar el monto de la factura que se sube a la aplicación en el momento de cargarla, y poder ver que facturas se han descontado a cada una de las cuentas, también se pueden conciliar las cuentas en una sola moneda.

Todas estas funciones hacen que la aplicación sea una herramienta de uso común en la empresa, que le facilita la vida tanto a asesores como a clientes, que ya no se deben preocupar por guardar las facturas y esperar hasta que el contador se las solicite para realizar el informe. Esta aplicación esta disponible para celulares y computadoras.

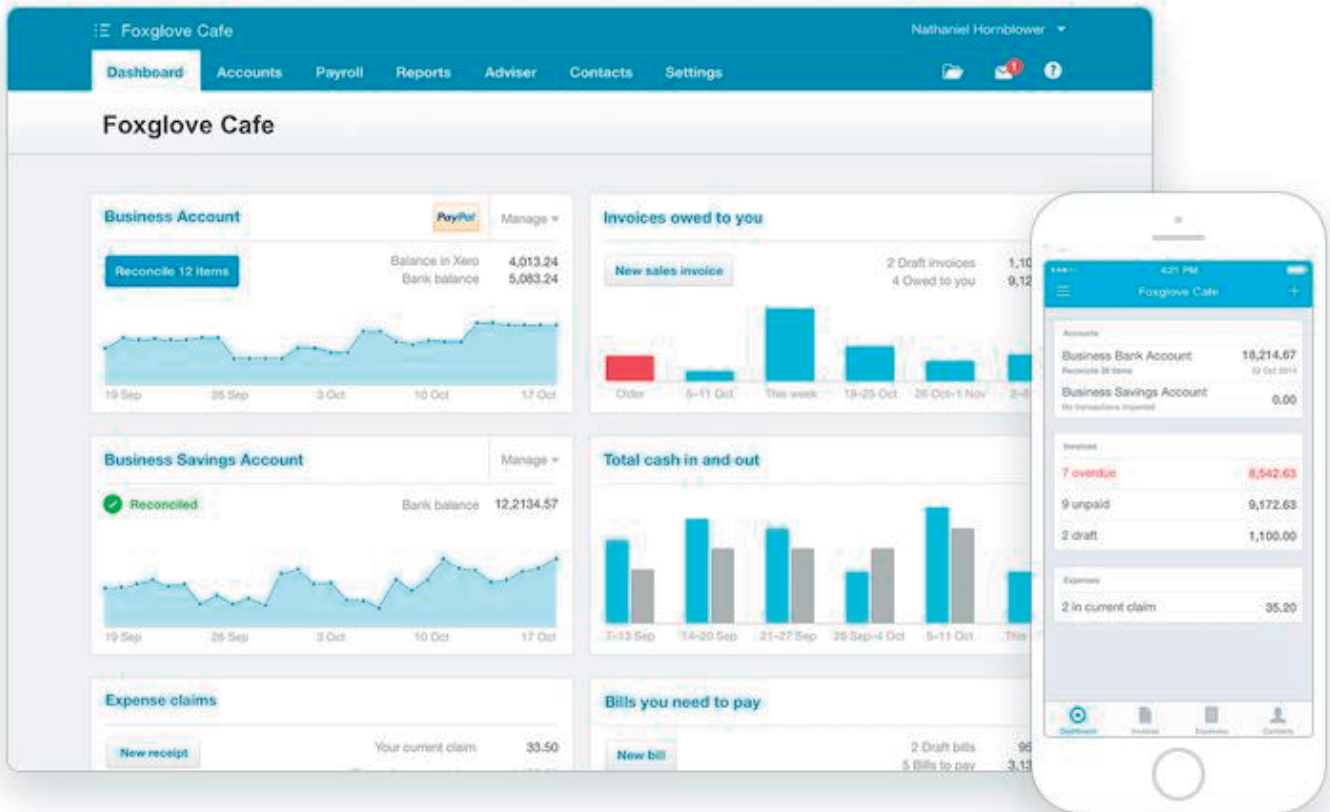


Figura 1.1 Visualización de la aplicación Xero

● **Asana:** Esta aplicación se utiliza internamente ya que fue diseñada para gestionar grupos de trabajo de menos de 15 integrantes y dentro de sus funciones se destacan espacios de trabajo, proyectos, proyectos personales, tareas, etiquetas, notas, comentarios y un buzón que organiza y actualiza la información en tiempo real; además facilita a las personas y a los equipos la planificación y la gestión de sus proyectos y tareas. Cada equipo tiene un espacio de trabajo, los espacios de trabajo contienen proyectos y los proyectos contienen tareas.

Cada vez que alguno de los asesores haga un cambio en el proyecto, este se actualiza de forma inmediata, notificando a cada uno de los miembros del proyecto, de esta manera el equipo está coordinado y se puede ver el avance de cada proyecto y quién realiza cada parte del proyecto. Asana también se encuentra disponible para celulares y computadoras.

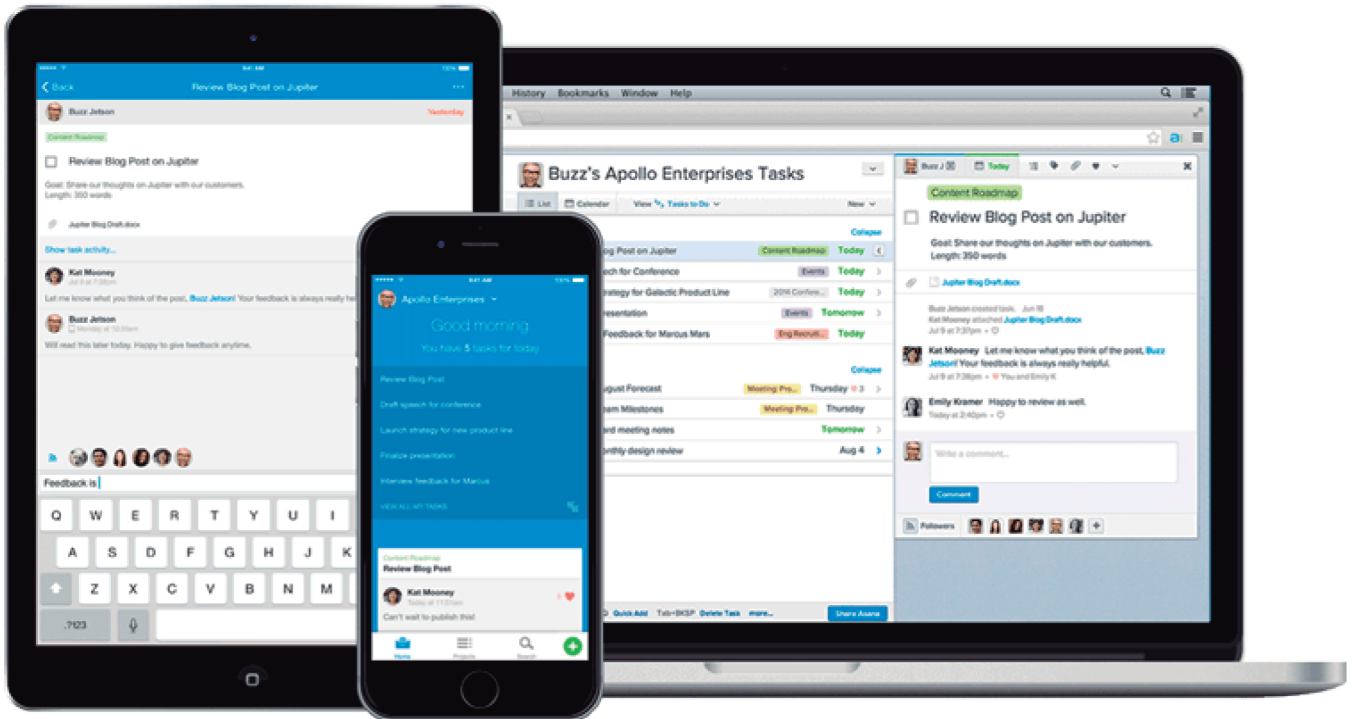


Figura 1.2 Visualización de la aplicación Asana

- **Skype:** Se utiliza actualmente por clientes y asesores de la empresa para aclarar dudas mediante mensajería y llamadas.
- **Office 365:** Le permite a los usuarios tener acceso a documentos donde sea y cuando sea para poder editarlos si es necesario.
- **Dropbox:** La utilización de Dropbox consiste en que cada uno de los clientes tiene una carpeta propia donde se puedan almacenar documentos que consideren importantes y que tengan acceso a ellos cuando los necesiten, estos documentos pueden ser de carácter personal, como lo es la fotocopia de la cédula, descargarla e imprimirla en caso de necesitarla y no portar el documento en el momento.

Este nuevo modelo de relación contador-empresa ha ido tomando fuerza y cada vez crece más la lista de clientes, esto hace que se maneje una cantidad importante de información y es necesario agilizar el acceso a cada una de estas aplicaciones.

Actualmente tanto clientes como asesores deben ingresar a cada una de las aplicaciones de forma individual, esto implica abrir una pestaña diferente para acceder a cada una de ellas, además de patrones de logeo diferentes en cada una de ellas y visualizar la información que contienen, y si surge alguna duda deben ingresar a otra aplicación para poder realizar la consulta en tiempo real. Este tipo de acceso a la información es complejo para los clientes ya que en ocasiones es confuso saber a cuál de las aplicaciones se debe acceder para ver la información que necesitan, por esta situación es necesario centralizar toda la información para, de esta forma reducir los puntos de acceso, además de permitir la comunicación entre clientes y usuarios

A continuación se muestran cada una de las páginas de inicio de las aplicaciones:

Welcome to Xero

To authorise the application **Business Backbone**, simply login to your Xero account...

Email
steve@tick7.co.uk

Password

Login

asana

Log In

Use Google Account

OR

EMAIL ADDRESS
|

PASSWORD
|

Forgot your password?

Log In

About Asana · Blog · Jobs · Help · Terms

Don't have an account? Sign Up



Sign in (or create an account)

Email

Password

Remember me

Sign in

Forgot your password?



Sign in with your organizational account

someone@example.com

Password

Keep me signed in

Sign in

Can't access your account?

Skype

skype™

Sorry, we didn't recognize your sign-in details. Please check your Skype Name and password, then try again.

Skype Name

Microsoft account

Windows Office Skype Xbox One

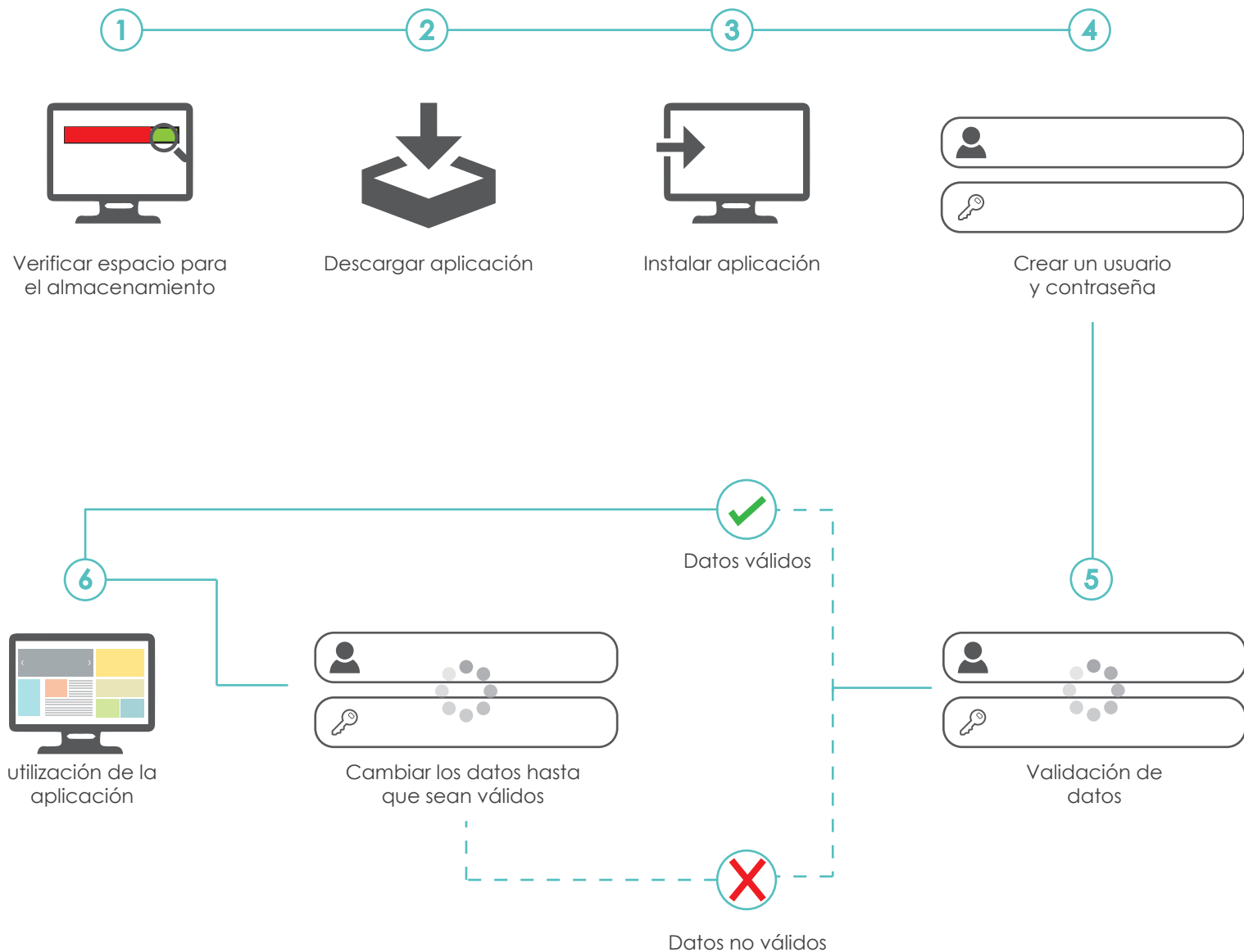
Learn more about Microsoft account

Sign in with Facebook

Create an account >

Figura 1.3 Diferentes logeos de las aplicaciones utilizadas

Como muestran las imágenes anteriores, cada aplicación organiza los elementos de forma diferente y le permite a los usuarios diferentes opciones, como iniciar sesión con su cuenta en Google, Facebook o algún otro medio, sin embargo, si el usuario no tiene cuenta en alguna de estas aplicaciones debe crear un usuario y contraseña para cada una de las aplicaciones, lo que conlleva a tener cinco usuarios diferentes y cinco contraseñas para cada una de ellas. En el siguiente mapa se puede apreciar cada uno de los pasos que debe realizar el usuario para poder tener estas aplicaciones y poder hacer uso de ellas:

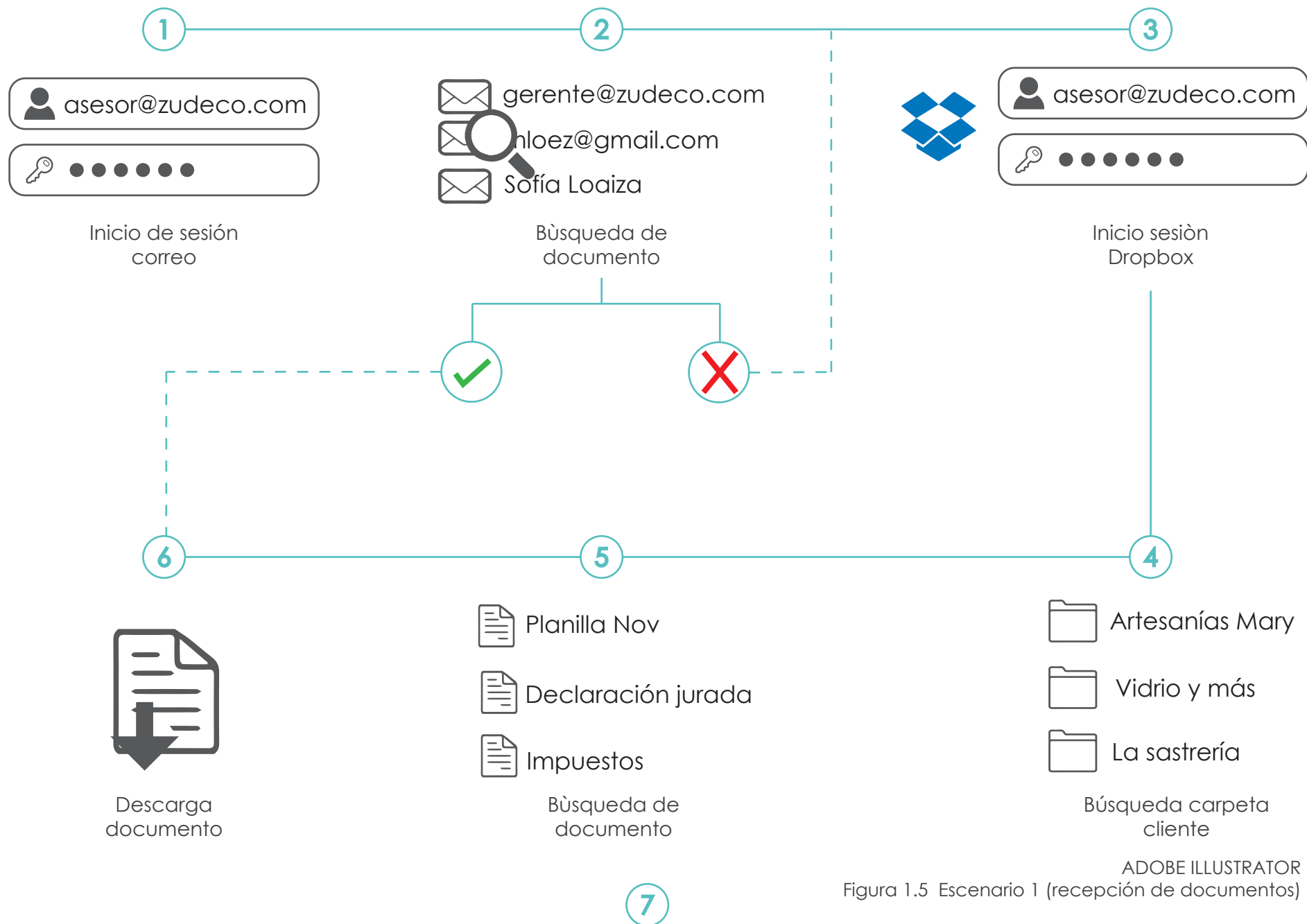


ADOBE ILLUSTRATOR

Figura 1.4 Procesos para instalación de las aplicaciones

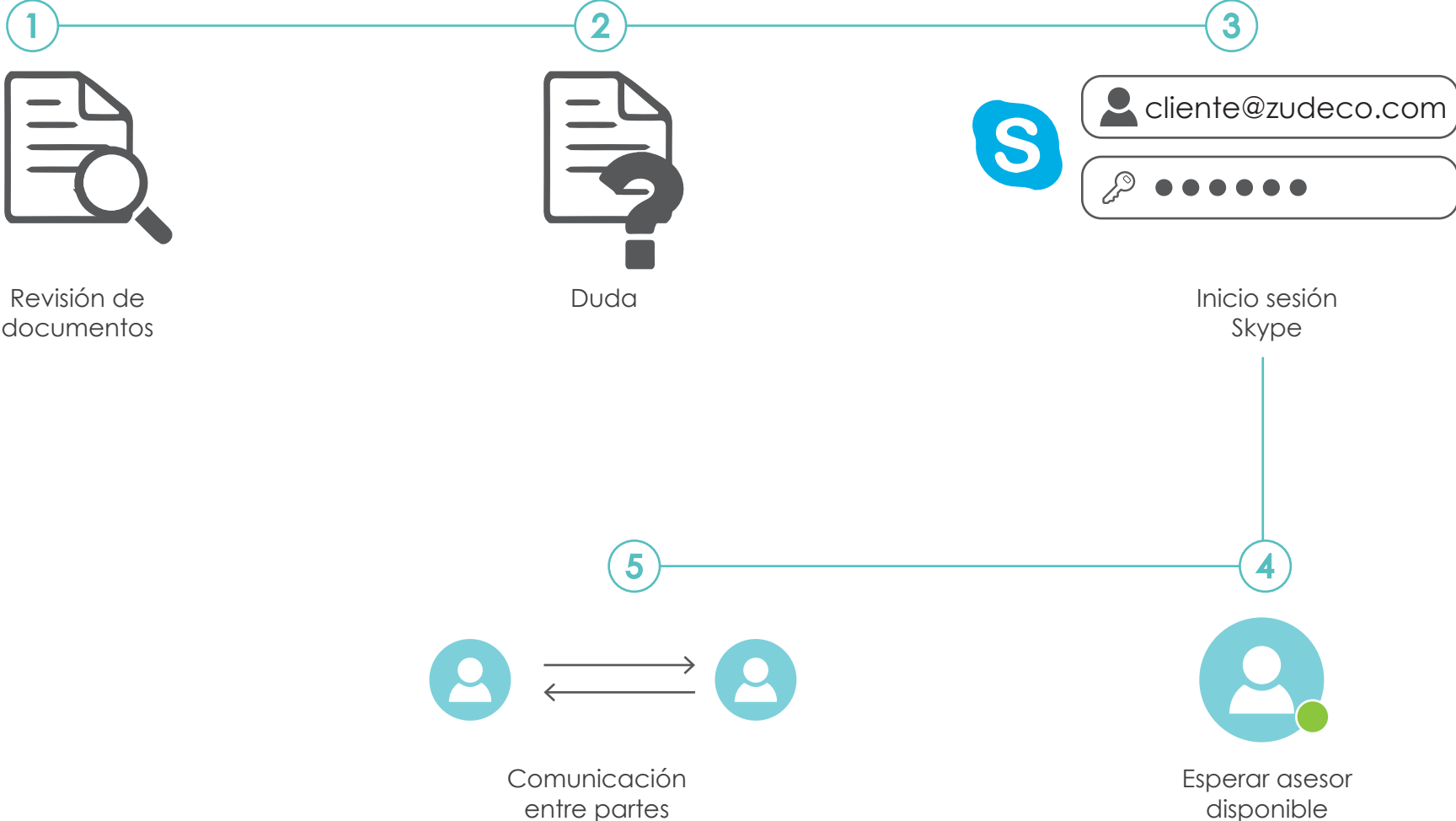
El uso de diversas aplicaciones para llevar acabo las funciones de la empresa tiende a confundir a los usuarios de donde encontrar la información , donde subir documentos y complica los procesos para los asesores y los clientes .Definir un escenario global de las dificultades para cada uno de estos usuarios es complicado, por lo tanto se muestran escenarios de uso puntuales para dejar más clara la problemática que se enfrenta en la actualidad.

Escenario 1 (recepción de documentos)



ADOBE ILLUSTRATOR
Figura 1.5 Escenario 1 (recepción de documentos)

Escenario 2 (realizar una consulta)



ADOBE ILLUSTRATOR
Figura 1.6 Escenario 2 (realizar una consulta)

Cada uno de los escenarios que se presentaron anteriormente implica complicaciones para los usuarios. A continuación se describe lo que como cada uno de ellos afecta el desempeño diario de los respectivos usuarios:

- **Escenario 1:** Para los asesores, el proceso de recibir documentos por parte de los clientes se torna complicado ya que no están seguros a cuál de las aplicaciones utilizadas deben subir el archivo, esto hace que los asesores deban abrir una ventana, iniciar sesión en su correo, verificar si han recibido algún archivo, si es así, se debe descargar y hacer uso del mismo; si no es así, deben abrir una nueva venta para iniciar sesión en Dropbox, buscar la carpeta del cliente al cuál se le solicitó el documento y verificar si el archivo ha sido subido, esto hace que se invierta mucho tiempo en la búsqueda de los documentos y que sea un proceso complicado y tedioso para los asesores.

- **Escenario 2:** Cuando los usuarios necesitan realizar alguna consulta a los asesores, deben abrir la aplicación Skype, iniciar sesión, verificar si algún asesor se encuentra disponible en ese momento para enviarle un mensaje o realizar una llamada, si no se encuentra ningún asesor disponible debe esperar hasta que lo este, o puede enviarle un mensaje y esperar hasta que sea contestado. Además si el usuario necesita ver el documento para poder indicarle su duda al usuario debe tener el mismo en una ventana y en otra aparte Skype.

Adicionalmente, el mercadeo de la empresa se ha dejado de lado y no se cuenta con un espacio donde los clientes potenciales puedan tener la información de la empresa: a que se dedica, que tipos de servicios ofrece y como puede contactarse con los ellos en caso de estar interesado en alguno de los servicios que ofrecen, la única promoción que cuenta en este momento es una página de Facebook que se encuentra desactualizada.

Tampoco cuenta con unidad entre los logos que se encuentran en la web, si se busca la empresa y el que se utiliza en Facebook, por lo tanto muchos usuarios se confunden y no confían en la información que se encuentran en Facebook, restando credibilidad a la empresa



Figura 1.7 Página Facebook Zudeco Solutions



Figura 1.8 Logo empresa Zudeco Solutions

Justificación

Actualmente la empresa utiliza varias aplicaciones que le facilitan al cliente almacenamiento y consulta de datos, sin embargo, se carece de un sistema que centralice toda esa información, por lo que los clientes deben acceder a cada una de estas aplicaciones por separado para poder visualizar la información, volviéndose confuso saber en cuál de ellas se encuentra, pese a los esfuerzos que ha hecho la empresa por educar al cliente no se ha logrado conseguir al 100% y esto impide el aprovechamiento al máximo de las facilidades que la empresa le brinda al usuario para la lectura de datos en tiempo en real, sumado a esto el mercadeo de la empresa no es el óptimo para lograr posicionarse en el mercado, siendo una empresa en constante crecimiento.

Definición del problema

Brindar un sistema de centralización de información para que los usuarios puedan acceder a ella, que permita la comunicación entre asesores y clientes en tiempo real, y que propicie el mercadeo de la empresa Zudeco Solutions.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una plataforma virtual donde se propicie el acceso a toda la información en un solo punto

Objetivos Específicos

- Diseñar un espacio que sea intuitivo y de fácil acceso para los usuarios, implementado el principio de usabilidad.
- Organizar la información dentro del espacio de forma que el usuario encuentre con facilidad donde debe acceder para visualizar lo que desea.
- Proporcionar un espacio donde se facilite la comunicación entre cliente y asesor.
- Propiciar el posicionamiento de la empresa a través del acceso de los usuarios a la página

Alcances y Limitaciones

Alcance

Desarrollo de una maqueta funcional de una plataforma virtual en la que se centralice el acceso a toda la información, al mismo tiempo que los usuarios puedan interactuar entre ellos por medio de comunicación sincrónica y asincrónica

Limitaciones

- La implementación de la plataforma ya que es necesario contar con una persona con conocimientos en códigos como HTML , Java Script, CSS, y base de datos.
- El factor de tiempo ya que sólo se cuenta con 16 semanas para la elaboración del proyecto.

● MARCO TEÓRICO

Todos los análisis que se realicen dentro de este trabajo tienen un objetivo final: el desarrollo de una maqueta de la plataforma virtual que sea capaz de solventar los problemas existentes actualmente en el desarrollo de las tareas diarias de los usuarios, esta maqueta debe respetar el principio de funcionalidad, que según se menciona *Guidance on Usability* este término se refiere a la satisfacción, la eficiencia y la eficacia para conseguir metas específicas, por esta razón es un error enfocarse en cumplir solamente uno de estos aspectos ya que la combinación de los 3 hace que la experiencia de uso sea la mejor posible y que el usuario se sienta cómodo al utilizar la plataforma.

Es importante también tener en cuenta otros aspectos para el desarrollo de la propuesta como lo son el uso adecuado de tipografía, cromática y la iconografía. En cuanto a tipografías se recomiendan de tipo palo seco y sin serifas. Según menciona *Lewis Blackwell* en su libro *Tipografía Del Siglo XX* dos aspectos importantes de la tipografía son la legibilidad que se trata de la diferenciación entre caracteres y la amenidad que se refiere a cada se ve este tipo en conjunto.

En internet se puede encontrar un listado de lo que se conoce como "Tipografías seguras para el diseño web" y se deben definir los tamaños que se vayan a utilizar.

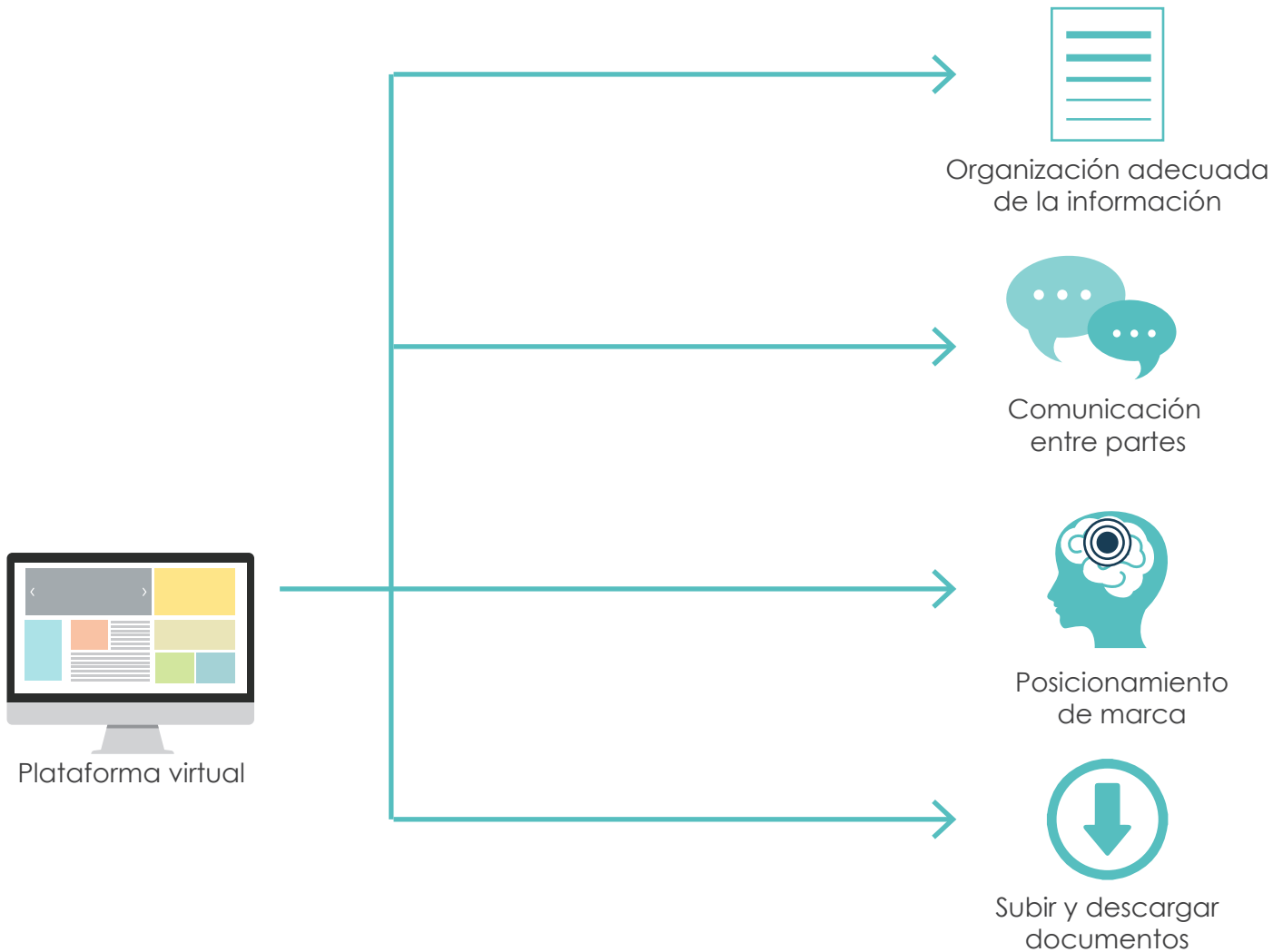
En el caso de la iconografía *Google Materials* se encuentran recomendaciones muy acertadas de que es lo más adecuado para utilizar en el diseño web, se recomienda que los íconos sean lo más simples posibles para que sean legibles aun cuando son muy pequeños.

Una vez que se han definido todos estos detalles se debe tomar en cuenta los recursos "open source" que se van a utilizar para la implementación de tareas nativas de la plataforma. *Carlos Gradin* en su libro *Internet, Hackers y software libre* explica que al utilizar software libre (open source) los usuarios tienen la libertad de ejecutar, estudiar, modificar y hasta mejorar el software por lo que podemos adaptarlo a nuestras necesidades y darle un plus a la plataforma sin tener que invertir mucho dinero, haciéndola más completa y llamativa.

Por último se deben de analizar aspectos de como se va a presentar la plataforma en el monitor, si va a cubrir toda la pantalla o si va a tener espacio negativo en los costados. Esto justificado según el diseño.

SUPUESTOS Y REQUERIMIENTOS

Para poder determinar una arquitectura preliminar se deben conocer cuales son las opiniones de las usuarios actuales con respecto al desarrolló de las tareas diarias y como el uso de las aplicaciones que se han mencionado anteriormente los efecta, además de tener un primer acercamiento a las necesidades y las posibles soluciones que puede tener cada una de estas. Para obtener esta información se realizo un Focus Group con los usuarios actuales

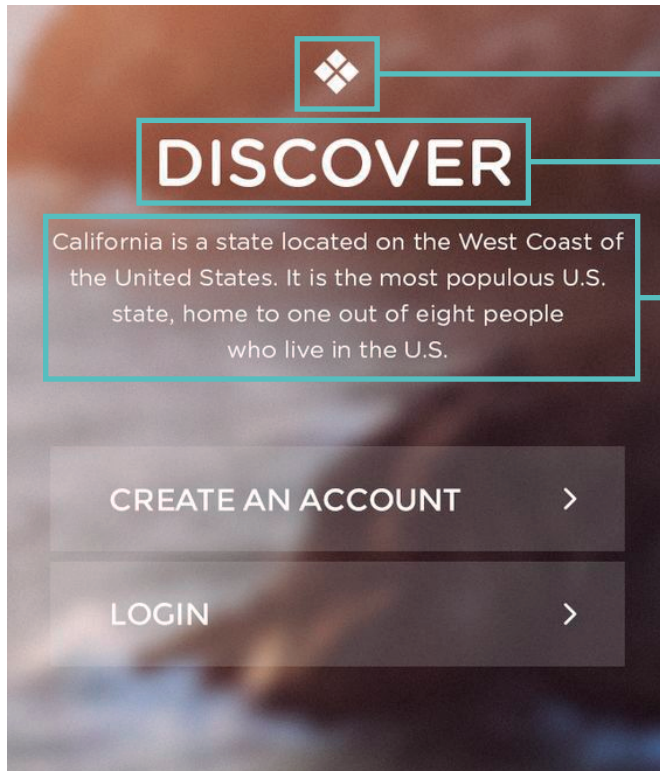


ADOBE ILLUSTRATOR
Figura 2.1 Supuestos y requerimientos

- Al editar documentos con las aplicaciones de Office 365 se crea una copia de seguridad de estos, si el usuario desea acceder a esta copia de seguridad lo debe hacer desde Outlook
- En caso de no tener cuenta en Outlook se debe crear una, esto implica un nuevo usuario y una nueva contraseña
- Skype solamente permite la comunicación entre partes. Consume espacio de almacenamiento en el equipo de los usuarios e implica un usuario y una contraseña más

REFERENCIALES

El análisis de referenciales consiste en una búsqueda de páginas web o aplicaciones que tengan similitudes con las necesidades que se buscan solventar en el proyecto y ver cómo han sido resultas para aprender de los aspectos positivos y negativos y tenerlos en cuenta más adelante.



Logo de la empresa

Nombre de la empresa

Información de la empresa

OBSERVACIONES

+Se puede tener información de la empresa desde el inicio

+Se da el mercadeo y posicionamiento de la empresa

-No se ve el contacto de la empresa o la ubicación

Figura 2.2 Web Site Discover



Figura 2.2 Web Site Botanic Land

OBSERVACIONES

Esta sección presenta premios o algún reconocimiento que tenga la empresa, esto puede hacer que sea más atractiva para los clientes potenciales

Logo de la empresa

Menú de contenidos



Acceso a otras aplicaciones

OBSERVACIONES

- +Se da el mercadeo de la empresa en el inicio con aparición del logo
- +Se pueden ver las secciones gracias al menú
- +Acceso a otras aplicaciones desde la página

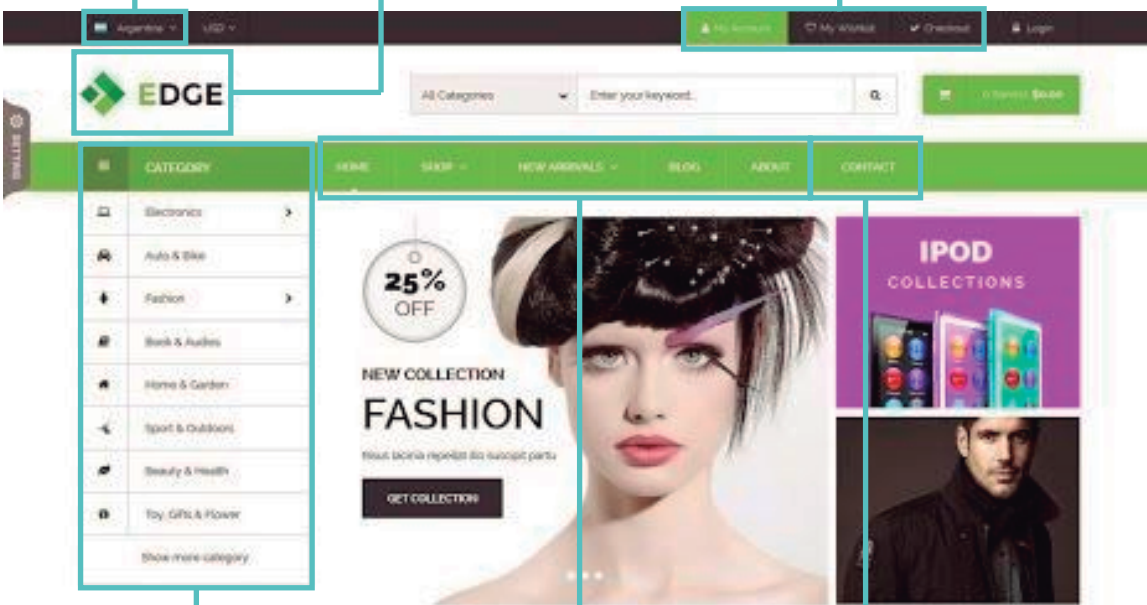
-Elementos pequeños difíciles de visualizar

Figura 2.2 Web Site Food Passion

Agregar nueva foto

Logo de la empresa

Edición de perfil



Menú desplegable por sección

Secciones de la página

Contacto de la empresa

OBSERVACIONES

- +Se pueden subir archivos a la página
- +Se despliega el menú de cada una de las secciones sin ocultar la información principal
- +Se utilizan iconos en cada parte de la sección

-El contacto de la empresa se puede confundir con una de las secciones

Figura 2.4 Web Site Edge

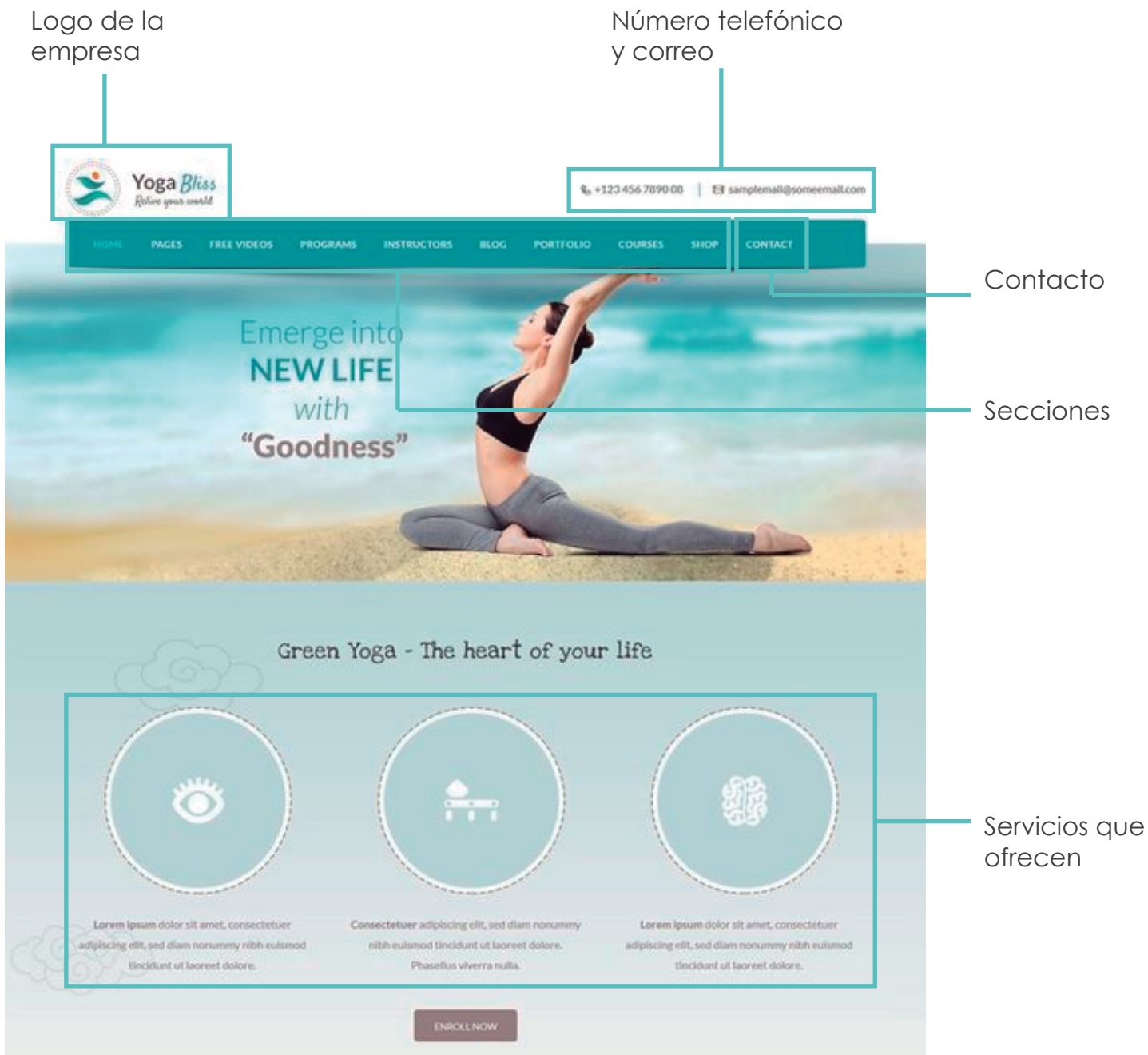


Figura 2.5 Web Site Yoga Bliss

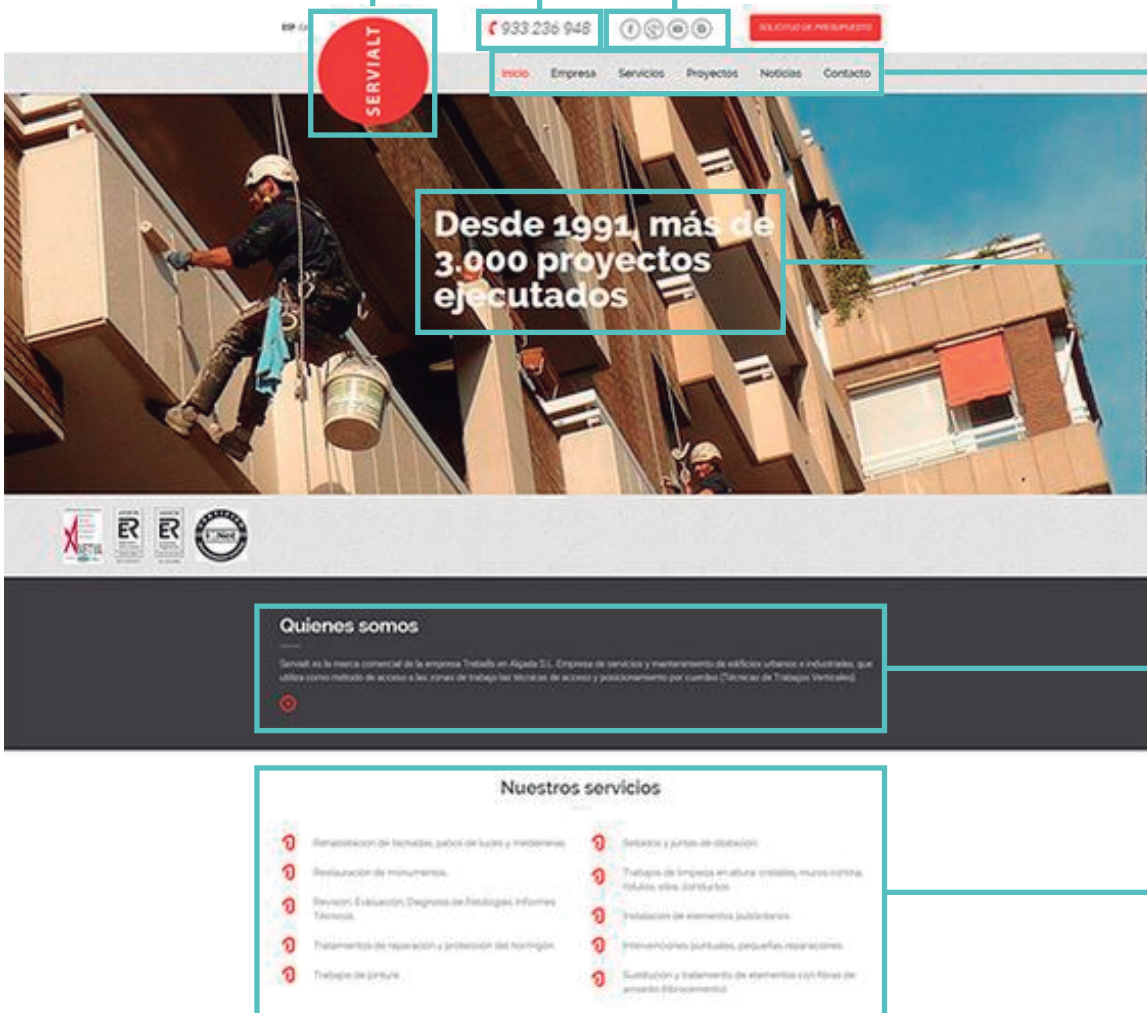
OBSERVACIONES

- +Se observan los servicios que ofrece la empresa en la página principal
- +El número telefónico y el correo se visualizan de forma clara
- Se cuenta con dos formas de contacto en la misma sección, esto puede confundir al usuario

Logo de la empresa

Teléfono de la empresa

Acceso a otras aplicaciones



Secciones

Breve introducción

Descripción

Lista de servicios

Figura 2.6 Web Site Servialt

OBSERVACIONES

- +Se puede observar información general de la empresa en la página de inicio
- +Hay una breve descripción de cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado y la cantidad de trabajos que ha realizado desde entonces

Servicios de la empresa

Iconos para desplegar más información



Anuncios de actividades

OBSERVACIONES

- + Los usuarios pueden ver fechas de importancia y las próximas actividades
- + Se utiliza iconografía para indicar que aún hay más información por leer



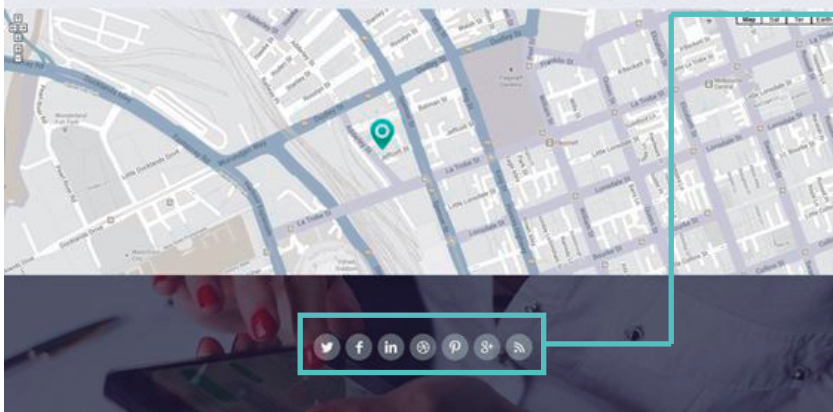
Figura 2.7 Web Site Our Government



Comunicación con la empresa



Contacto y ubicación



Acceso a otras aplicaciones y páginas

OBSERVACIONES

- + Comunicación de diversas formas
- + Ubicación exacta de la empresa
- + Acceso rápido a otras aplicaciones/páginas

- Tamaño pequeño de los logos de las aplicaciones

Figura 2.8 Web Site TKS

MÍNIMOS COMÚNES

CONTENIDO	Discover	Government	Food Passion	Edge	Yoga Bliss	Sevialt	Get in touch	
Logo empresa	●		●	●	●	●		80%
Información empresa	●				●	●		60%
Contacto			●	●	●	●	●	80%
Ubicación			●			●	●	60%
Menú (contenido)			●	●	●	●		70%
Ingreso a otras app			●			●	●	60%
Jerarquía de la información	●	●	●	●	●		●	100%
Menú constante			●	●	●		●	80%
Terminología simple		●	●	●	●	●	●	90%
De lo general a lo específico		●	●	●		●		70%
Acceso rápido a las secciones			●	●	●	●		70%
Servicios		●			●	●		60%

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.1 Mínimos comunes de los referenciales

Observaciones

- El uso de terminología simple facilita la navegación
- Se utiliza el logo en la página de inicio y se mantiene en cada sección para que se de el posicionamiento de la marca
 - El contacto de la empresa siempre se encuentra en la página de inicio y en su mayoría consiste en número telefónico, correo electrónico y dirección
 - El menú se mantiene constante en la mayoría de las páginas, para que así el usuario pueda navegar en las diferentes secciones

● USUARIOS

Para el desarrollo de este proyecto es de suma importancia tener definidos de forma correcta y precisa los usuarios que actualmente utilizan las aplicaciones que la empresa tiene a disposición para brindar sus servicios, además de conocer las necesidades de cada uno de ellos

Esta segmentación de los usuarios permite obtener conocimiento sobre aspectos relevantes de cada uno de ellos, que no se logra analizar al agruparlos en un solo conjunto. La información obtenida de este análisis ayudará a tomar una serie de decisiones en el proceso de diseño de este proyecto

De acuerdo a los usuarios actuales que tiene la empresa se han logrado identificar los siguientes perfiles:

- **Gerente general:** es la mayor jerarquía dentro de la empresa, realiza las mismas tareas que los asesores y además de esto se encarga de capacitarse para sacar el mejor provecho de la aplicación Xero y de esta manera mantener al personal capacitado, además delega las tareas de los asesores
- **Asesores:** son los empleados de la empresa y tienen bajo su responsabilidad múltiples tareas dentro de las cuales se pueden citar: atender las dudas de los clientes, agendar reuniones de ser necesario, enviar correos a los clientes de aviso o de información, realizar tareas de revisión y archivo de documentos contables de los clientes
- **Ciente (mediana empresa):** solicita los servicios de la empresa para llevar su información contable al día y de forma sencilla y segura ya que carecen de presupuesto para tener un departamento de contabilidad o un contador dentro de su planilla
- **Ciente (pequeña empresa):** este tipo de usuario contrata los servicios de la empresa para llevar su información contable al día y poder hacer uso de ella, también puede adquirir servicios complementarios como el pago de impuestos, pago de planillas y cancelación de cuentas pendientes

USUARIO A
Gerente General



50-55 años

desea brindar un servicio de calidad

El gerente de la empresa se interesa por brindar un servicio de calidad y que se adapte a las necesidades del cliente, se preocupa por capacitarse para que la experiencia en el uso de las aplicaciones sea lo más provechoso posible y de esta manera capacitar a clientes y asesores

USUARIO B
Asesores



22-40 años

brindan información y ayuda a clientes

Los asesores se encargan de múltiples tareas para que se de el correcto funcionamiento de la empresa, dentro de estas tareas podemos mencionar, la atención de clientes, envío y recepción de documentos, alertar a los clientes cuando se aproximan fechas de importancia, desarrollar tareas administrativas

USUARIO C
Mediana empresa



20 años o más

requiere servicios contables y asesoría de negocios

Estas empresas están en etapa de crecimiento y muchas veces carecen de un departamento contable y de asesoría que los pueda ayudar en este proceso, por lo tanto solicitan los servicios de la empresa para solucionar este problema, llevar una contabilidad ordenada y tener una orientación en su negocio que los ayude a crecer de la mejor forma, Pueden contratar otros servicios que ofrece la empresa, como la cancelación de impuestos, y pago de facturación ya que tienen un poco más de solvencia económica

USUARIO D
Pequeña empresa



20 años o más

requiere servicios contables y asesoría de negocios

Empresas que están surgiendo en el mercado y carecen de recursos para contratar un contador o asesor que encamine su negocio, por esta razón contratan los servicios de la empresa con esto aseguran un buen inicio. Por lo general solamente contratan los servicios de contabilidad

En el siguiente cuadro se muestran las generalidades e intereses de los usuarios antes mencionados, estas características ayudarán al desarrollo del proyecto

USUARIO	GENERALIDADES	INTERESES
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> -Ente más alto de la empresa -Encargado de delegar tareas -Encargado de buscar nuevos clientes para la empresa -Se capacita constantemente para sacar provecho al uso de las aplicaciones y así capacitar a sus empleados 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con un espacio donde se pueda dar el mercadeo de la empresa para atraer nuevos clientes -Tener un espacio donde la información este centralizada -Lograr la comunicación asincrónica entre clientes y asesores -Acceso a la información de forma sencilla -Asignar tareas a los asesores para el funcionamiento correcto de la empresa -Poder subir y descargar documentos y archivos -Poder ver la información de los clientes en tiempo real -Recibir algún tipo de notificación cuando se ha subido un documento
Asesores	<ul style="list-style-type: none"> -Reciben información de los clientes y la clasifican -Atienden dudas de los clientes -Realizan tareas administrativas dentro de la empresa como la recepción de documentos, envío de documentos a los clientes, llamadas, verificación de documentos -Reciben capacitación para el uso adecuado de las aplicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con un espacio donde se pueda dar el mercadeo de la empresa para atraer nuevos clientes -Contar con la información en tiempo real para poder atender dudas de clientes y realizar trámites administrativos -Tener un espacio donde la información este centralizada -Subir y descargar archivos -Recibir alguna notificación cuando se recibe un documento -Tener la información de los clientes por separado -Tener un calendario donde se puedan ver eventos importantes

USUARIO	GENERALIDADES	INTERESES
Mediana empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Son clientes actuales de la empresa -Están en crecimiento -No cuentan con departamento de contabilidad o personal para la asesoría de negocios -Además de contratar los servicios contables de la empresa, tienen solvencia económica para adquirir servicios como el pago de facturación , declaración de impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con un espacio donde toda la información este centralizada y se pueda acceder a ella con mayor facilidad -Poder ubicar con facilidad la información más importante de su empresa -Realizar consultas dentro del mismo espacio sin necesidad de acceder a otra aplicación -Poder subir y descargar documentos -Tener un espacio donde se puedan ver las fechas de importancia
Pequeña empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Empresas que recién están surgiendo en el mercado -No cuentan con departamento contable o personal que se encargue de este aspecto y asesore el negocio -En su mayoría solo contratan los servicios contables de la empresa para poder tener un control adecuado de los ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con un espacio donde toda la información este centralizada y poder acceder a ella con mayor facilidad -Poder ubicar con facilidad la información más importante de su empresa -Realizar consultas dentro del mismo espacio sin necesidad de acceder a otra aplicación -Poder subir y descargar documentos
Empresas en el mercado nacional	<ul style="list-style-type: none"> -Empresas que desean contratar servicios contables 	<ul style="list-style-type: none"> -Poder ver los servicios que ofrece la empresa -Ver los clientes que ha tenido la empresa -Leer comentarios de los clientes que ha tenido la empresa -Ver la ubicación y contactos de la empresa

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.3 Usuarios, generalidad e intereses

Una vez que se han analizado todos los usuarios que están involucrados con la empresa y los que futuramente lo podrían estar, sus generalidades y los intereses que los mismos tienen, es posible agruparlos por similitud y generar las persona

USUARIOS	PERSONAS
Gerente General	Gerente general
Asesores	Asesores
Pequeña empresa Mediana empresa	Cliente actual
Empresas en el mercado (pequeña y mediana)	Cientes potenciales

ADOBE ILLUSTRATOR
Tabla 2.4 Usuario-Persona

Con esta agrupación se puede definir cual es el rol de cada una de estas personas dentro de la plataforma

	<p>1</p> <p>GERENTE GENERAL</p>		<p>2</p> <p>ASESORES</p>
	<p>ROL Funcionamiento de la empresa</p>		<p>ROL Gestión de trámites e información</p>
	<p>3</p> <p>CLIENTE ACTUAL</p>		<p>4</p> <p>CLIENTE POTENCIAL</p>
	<p>ROL Servicios de la empresa</p>		<p>ROL Promoción de la empresa</p>

ADOBE ILLUSTRATOR
Tabla 2.5 Persona-Rol

Al generar a las personas se deben agrupar los intereses en común que han surgido de los grupos focales realizados con el fin de operacionalizar lo que desea cada una de las personas y así poder determinar elementos en común entre ellas y realizar una primera aproximación respecto a las posibles formas de solución de estas demandas. A continuación se presenta un cuadro resumen de lo dicho anteriormente

PERSONA	INTERES	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
Gerente General	1-Contar con un espacio donde se pueda dar el mercadeo de la empresa para atraer nuevos clientes 2-Tener un espacio donde la información este centralizada 3-Lograr la comunicación asincrónica entre clientes y asesores 4-Acceso a la información de forma sencilla 5-Asignar tareas a los asesores para el funcionamiento correcto de la empresa 6-Poder subir y descargar documentos y archivos 7-Poder ver la información de los clientes en tiempo real 8-Recibir algún tipo de notificación cuando se ha subido un documento	1-Espacio de promoción de la empresa (mercadeo) 2-Espacio para gerente general: listado de información disponible 3-Espacio para gerente general: implementación de chat, correo 4-Espacio para gerente general: clientes 5-Aplicación Assana 6-Espacio para gerente general: documentos 7-Espacio para administrativos: clientes 8-Correo electrónico, sms, whatsapp, notificaciones
Asesores	1-Contar con un espacio donde se pueda dar el mercadeo de la empresa para atraer nuevos clientes 2-Contar con la información en tiempo real para poder atender dudas de clientes y realizar trámites administrativos 3-Tener un espacio donde la información este centralizada 4-Subir y descargar archivos 5-Recibir alguna notificación cuando se recibe un documento 6-Tener la información de los clientes por separado 7-Tener un calendario donde se puedan ver eventos importantes 8-Poder comunicarse con los clientes 9-Ver tareas asignadas	1-Espacio de promoción de la empresa (mercadeo) 2-Espacio para asesores: clientes, información 3-Espacio para asesores: listado de información disponible 4-Espacio para asesores: documentos 5-Correo electrónico, sms, whatsapp, notificaciones 6-Espacio para asesores: clientes 7-Espacio para asesores: calendario 8-Espacio para asesores: chat 9-Espacio para asesores: Asana

PERSONA	INTERES	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
<p>Cientes actuales (pequeña y mediana empresa)</p>	<p>1-Contar con un espacio donde toda la información este centralizada se pueda acceder a ella con mayor facilidad 2-Poder ubicar con facilidad la información más importante de su empresa 3-Realizar consultas dentro del mismo espacio sin necesidad de acceder a otra aplicación 4-Poder subir y descargar documentos 5-Tener un espacio donde se puedan ver las fechas de importancia</p>	<p>1-Espacio para clientes actuales: listado de información disponible 2-Espacio para clientes actuales: su empresa 3-Espacio para clientes actuales: implementación de chat, correo 4-Espacio para clientes actuales: documentos 5-Espacio para clientes actuales: calendario</p>
<p>Cientes potenciales (pequeña y mediana empresa)</p>	<p>1-Poder ver los servicios que ofrece la empresa 2-Ver los clientes que ha tenido la empresa 3-Leer comentarios de los clientes que ha tenido la empresa 4-Ver la ubicación y contactos de la empresa</p>	<p>1-Espacio de promoción de la empresa: información 2-Espacio de promoción de la empresa; clientes 3-Espacio de promoción de la empresa: referencias 4-Espacio de promoción de la empresa: contacto</p>

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.6 Persona, Intereses y alternativa de solución

RESUMEN DE NECESIDADES

PERSONAS

NECESIDADES	Gerente General	Asesores	Clientes Actuales	Clientes Potenciales
Mercadeo de la empresa	●	●		
Información centralizada	●	●	●	
Comunicación entre partes	●	●	●	
Acceso fácil a la información	●	●	●	
Asignación de tareas	●			
Subir y descargar archivos	●	●	●	
Ver información en tiempo real	●	●	●	
Notificaciones	●	●		
Info de clientes por separado		●		
Calendario		●	●	
Ver primero info importante			●	
Servicios de la empresa				●
Clientes de la empresa				●
Ubicación				●
Contactos				●

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.7 Resumen de necesidades

Ventajas y desventajas de las aplicaciones

Como se ha mencionado anteriormente, la utilización de 5 aplicaciones diferentes dentro de las tareas comunes de la empresa vuelve complicado el día a día de los usuarios. Por este razón, se realizó un análisis del papel que juega cada una de ellas dentro de las funciones de la empresa, cuales son sus ventajas y desventajas para de esta manera poder definir cuales son realmente imprescindibles dentro de la empresa.

APLICACIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Xero	<ul style="list-style-type: none">-Permite manejar la información en tiempo real-Le permite al usuario tomar fotos de sus facturas y enviarlas directamente a sus asesores-Disminuye los problemas de extravío de facturas y documentos importantes para la contabilidad- Permite hacer consultas a los asesores desde la misma aplicación-Ofrece capacitación constantemente para sacar el mejor provecho de sus funciones-Recibir pagos por internet-Si el usuario tiene alguna duda con un estado puede ver la transacción real y verificarlo-Permite conciliar en moneda extranjera si el usuario lo desea	<ul style="list-style-type: none">-Se debe contar con el espacio suficiente para instalar la aplicación-Se debe crear un usuario y contraseña-Los usuarios deben tener conocimientos en contabilidad para interpretar la información
Asana	<ul style="list-style-type: none">-Ayuda a delegar tareas a los miembros de la empresa-Permite darle seguimientos a las tareas asignadas-Ayuda a que sea más fácil el trabajo en equipo, organizando y planificando las tareas-La aplicación es gratis para grupos de menos de 15 usuarios-Cada vez que un usuario realiza un cambio en alguna de las tareas, los demás reciben una notificación-Le da libertad a los asesores de acoplarse al tiempo de entrega de las tareas-El Gerente puede confiar la consignación de tareas y el registro de avance de las mismas a las funciones de la aplicación, aprovechando el tiempo para realizar otras tareas	<ul style="list-style-type: none">-Se debe contar con el espacio suficiente para instalar la aplicación-Se debe crear un usuario y contraseña-Si los grupos de trabajo son de más de 15 miembros, se debe pagar una membresía para adquirir el servicio

APLICACIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Office 365	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrece variedad de planes que se adaptan a las necesidades de los usuarios -De acuerdo al plan que se obtenga se tiene acceso a ciertas aplicaciones -Permite editar documentos en de forma inmediata y poder subirlos a la nube para tener acceso a ellos posteriormente 	<ul style="list-style-type: none"> -Se debe adquirir un plan mensual o anual para que las aplicaciones se actualicen -Solamente si se adquiere el plan completo se tiene acceso a todos los beneficios que ofrece -Es necesario tener cuenta de correo en Outlook para poder acceder a la copia de los documentos guardados en la nube
Skype	<ul style="list-style-type: none"> -Permite realizar llamadas mediante conexión a internet -Cuenta con servicio de mensajería -Permite hacer grupos para realizar llamadas en línea y que participen varias personas -Permite hacer listas de contactos -Permite realizar llamadas a teléfonos fijos 	<ul style="list-style-type: none"> -Se debe contar con espacio suficiente para su instalación -Se debe contar con conexión a internet para poder realizar las llamadas y enviar los mensajes -Se debe tener equipo de audio y micrófono para poder realizar las llamadas (en caso de computadoras de escritorio) -Se mezclan los contactos personales con los asesores -Se debe crear un usuario y una contraseña para poder utilizarlo (o ingresar desde Facebook) -En ocasiones los mensajes llegan de forma tardía -Las llamadas a los teléfonos fijos tienen un costo adicional
Dropbox	<ul style="list-style-type: none"> -El usuario tiene una cantidad de Gigas disponibles para almacenar documentos -Se puede acceder a los documentos cuando se necesitan 	<ul style="list-style-type: none"> -Se debe contar con espacio suficiente para su instalación -Si se excede el espacio, se deben eliminar documentos almacenados o pagar para aumentar el espacio de almacenamiento

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.8 Persona, Intereses y alternativa de solución

Observaciones

- Xero le ofrece a los usuarios un panorama completo de sus actividades, permite realizar consultas en línea desde la misma aplicación y poder visualizar los documentos en cualquier momento
- Asana ahorra tiempo a los asesores y al Gerente ya que no se deben reunir constantemente para ver el progreso de las tareas
- Office 365 ofrece la posibilidad de editar documentos sin necesidad de descargarlos

ESTIMACIÓN DE TRÁFICO

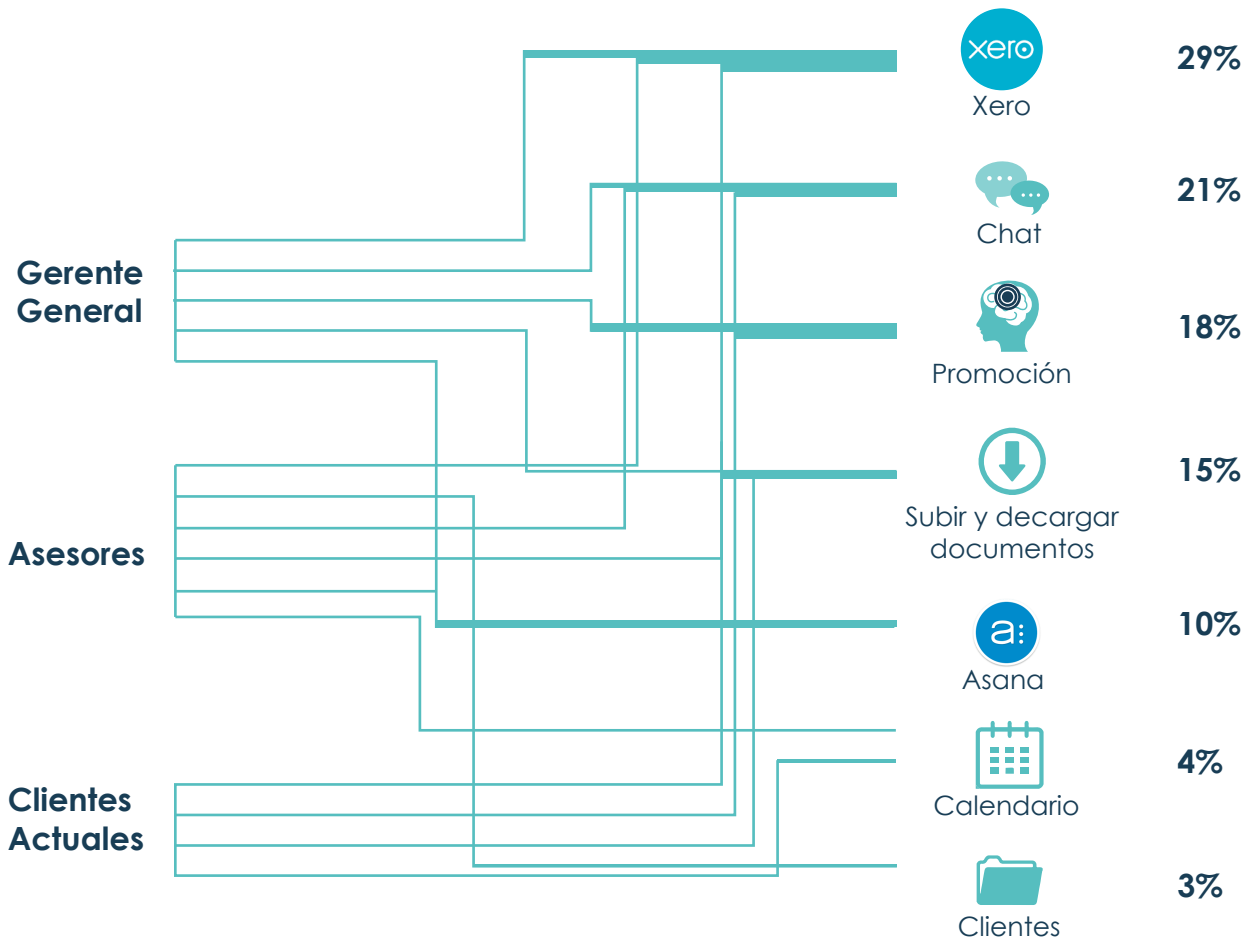
La estimación de tráfico consiste en definir cuál es la relación necesidad/persona y con que frecuencia tiene se da esta relación. Cada persona va a tener una frecuencia diferente para cada necesidad por lo que es necesario realizar un consolidado de necesidades donde se pueda visualizar el tráfico absoluto de una necesidad en función de la frecuencia definida por cada uno de los usuarios. Por esta razón es necesario realizar estimaciones de tráfico distintas para los usuarios “internos” y los usuarios “externos” ya que sus necesidades son distintas. Es importante dejar claro que en este caso la estimación de tráfico está en función a las necesidades de cada uno de los usuarios y no a discriminar el contenido que debe tener la plataforma

TRÁFICO INTERNO

El tráfico interno solamente toma en cuenta las necesidades del Gerente General, los asesores y los clientes actuales debido a que son los usuarios que ya tienen acceso a cada una de las aplicaciones y tienen necesidades muy similares, esto ayuda a que el consolidado sea más preciso

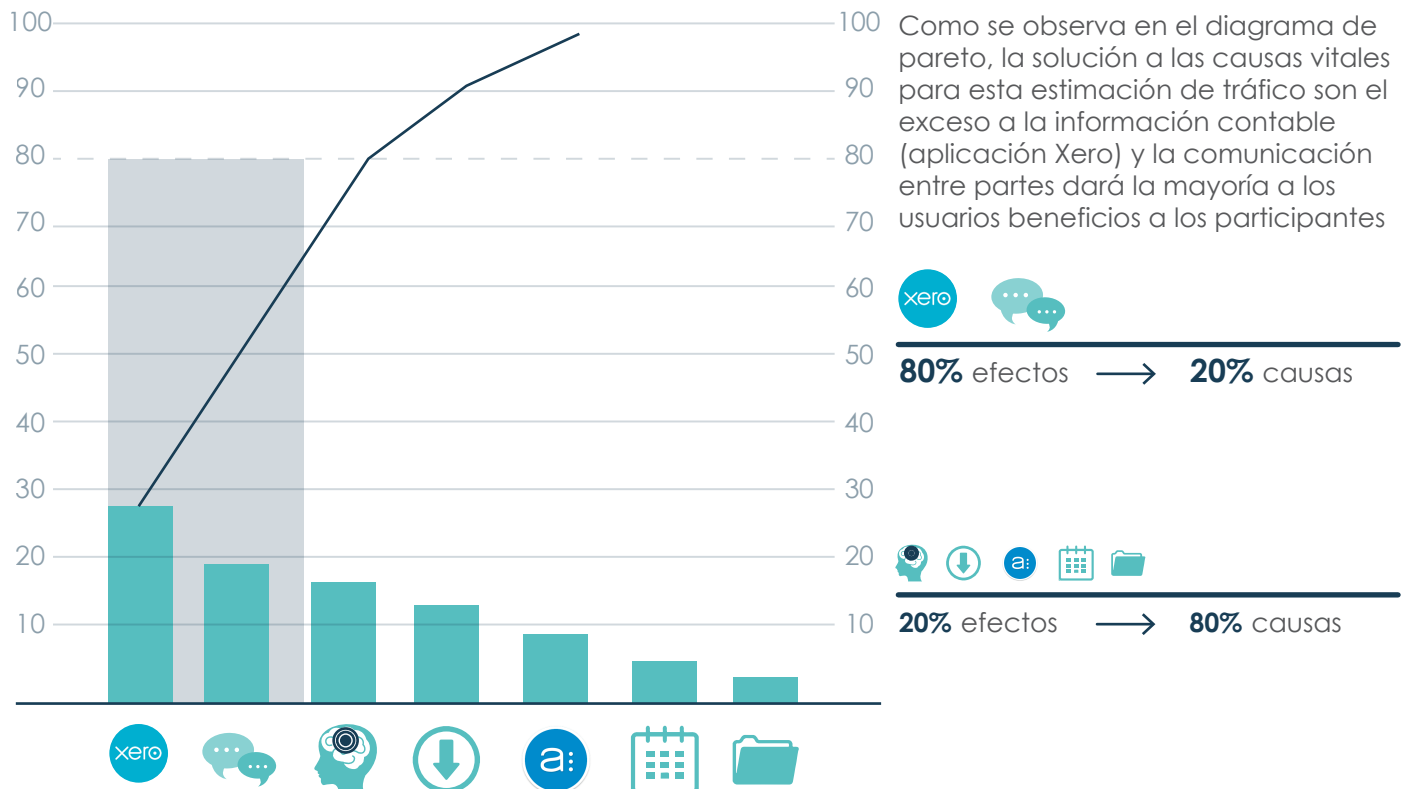
PERSONAS	NECESIDADES	PORCENTAJE
Gerente General	1° Mercadeo de la empresa	35%
	2° Ver información de los clientes en tiempo real	23%
	3° Asignar tareas a asesores	12%
	4° Comunicación entre parte	11%
	5° Subir y descargar documentos	9%
Asesores	1° Ver información de clientes en tiempo real	31%
	2° Tener la información de cada cliente por separado	23%
	3° Comunicación entre partes	17%
	4° Subir y descargar documentos	12%
	5° Ver tareas asignadas	10%
	6° Calendario con fechas importantes	7%
Clientes Actuales	1° Ver su información contable en tiempo real	40%
	2° Comunicación con los asesores	33%
	3° Subir y descargar documentos	17%
	4° Ver fechas de importancia	10%

ADOBE ILLUSTRATOR
Tabla 2.9 Tráfico Interno



ADOBE ILUSTRATOR
Figura 2.10 Conglomerado Tráfico Interno

Pareto



ADOBE ILUSTRATOR
Figura 2.11 Pareto Tráfico Interno

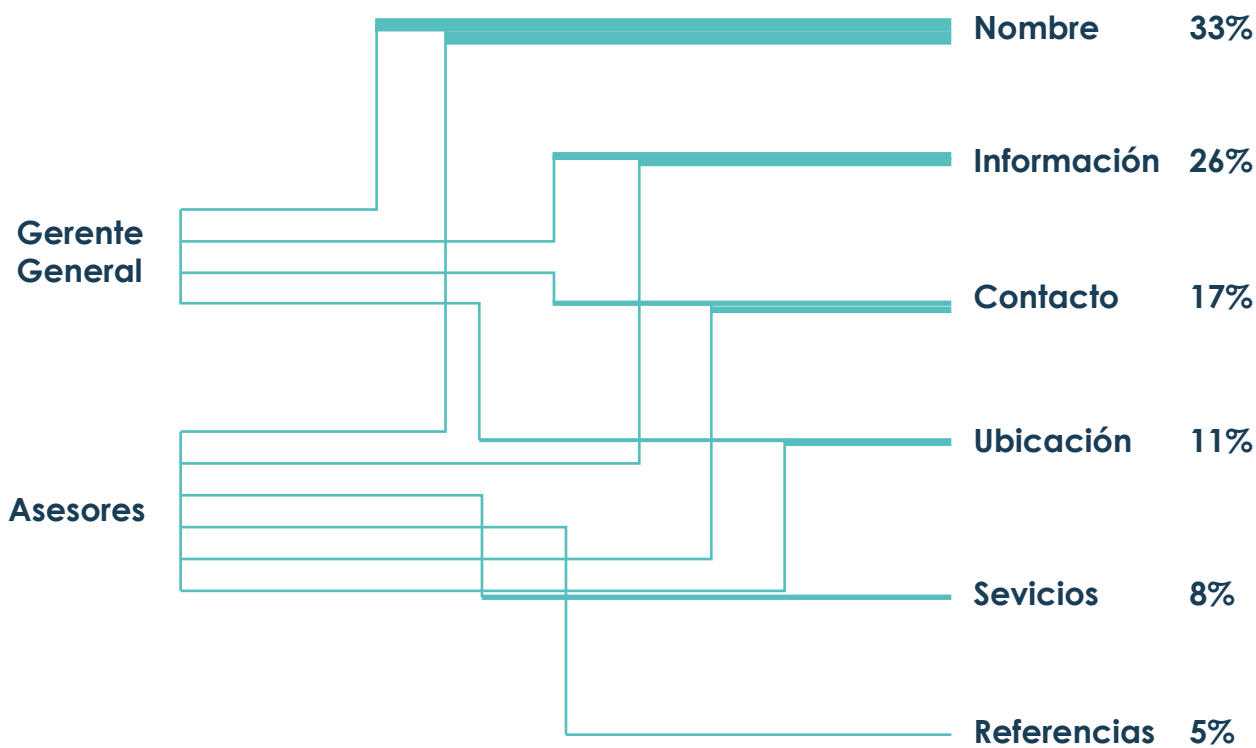
TRÁFICO EXTERNO

Por otra parte, el tráfico externo toma en cuenta el análisis realizado a los clientes potenciales y al Gerente General ya que sus necesidades son similares, esto hace que la estimación de tráfico sea más acertada

PERSONAS	NECESIDADES	PORCENTAJE
Gerente General	1° Nombre de la empresa	37%
	2° Información de la empresa (cómo nace)	28%
	3° Contacto	21%
	4° Ubicación	14%
Cientes Potenciales	1° Nombre de la empresa	28%
	2° Información	21%
	3° Servicios que ofrece	17%
	4° Referencias de los clientes	12%
	5° Subir y descargar documentos	9%
	6° Ver tareas asignadas	7%
	7° Calendario con fechas importantes	6%

ADOBE ILLUSTRATOR

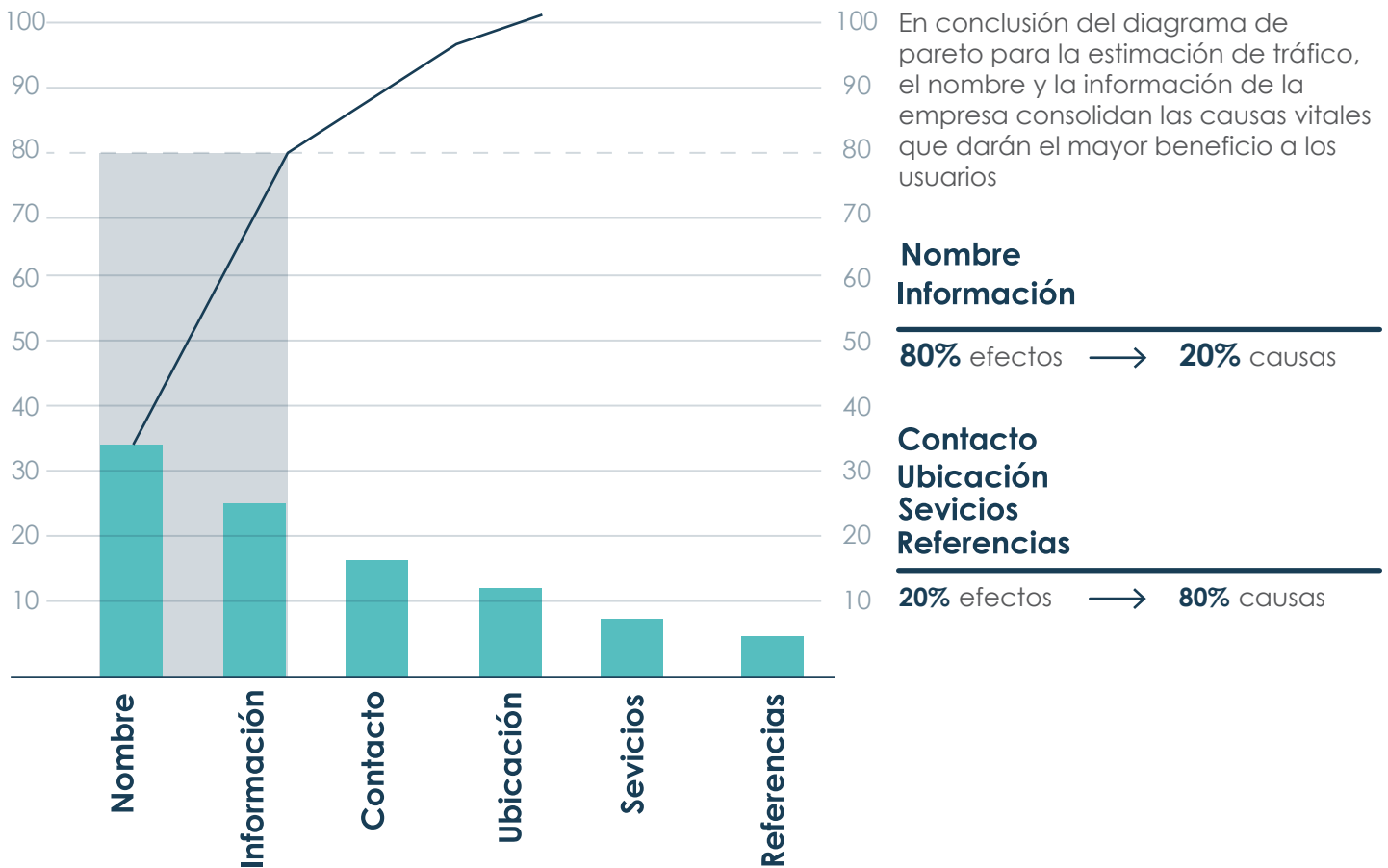
Tabla 2.10 Tráfico Externo



ADOBE ILLUSTRATOR

Figura 2.11 Conglomerado Tráfico Externo

Pareto

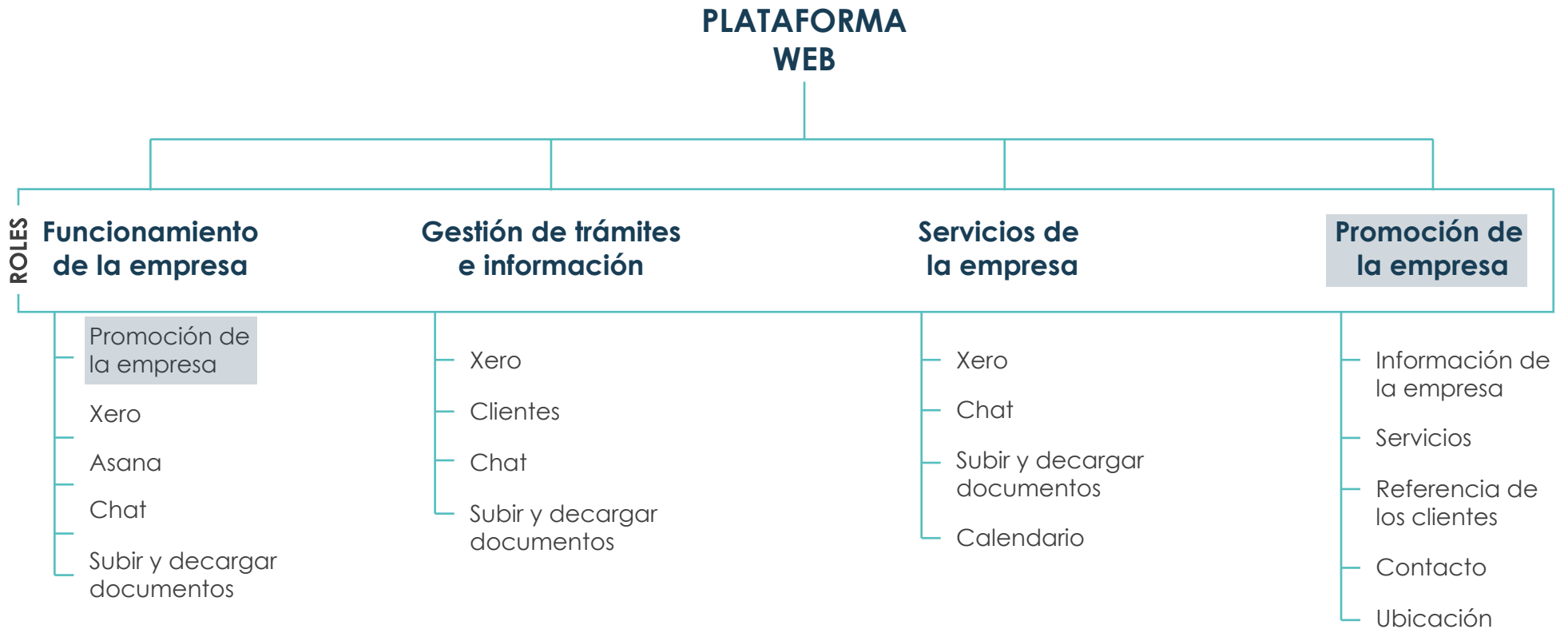


ADOBE ILUSTRATOR
Figura 2.12 Pareto Tráfico Externo

Observaciones

- La estimación de tráfico da una aproximación muy acertada de la jerarquía de información que debe tener cada uno de los usuarios
- Al realizar estimaciones separadas de tráfico interno y externo, los resultados son más certeros ya que en cada uno de ellos se tiene las mismas necesidades
- La consolidación de necesidades nos permite ver la jerarquía de las necesidades, esta información es sumamente importante para el diseño acertado de la plataforma
- En la estimación de tráfico externo es importante saber como priorizar la información que se tiene en conformidad con lo que los usuarios necesitan, que deben ver de primera entrada

ARQUITECTURA ALFA



ADOBE ILUSTRATOR
Figura 2.13 Arquitectura Alfa

Esta arquitectura es la primera aproximación a lo que sería el “esqueleto” de la plataforma virtual. Es el resultado de todos los análisis hechos anteriormente

● CARD SORTING

Con el Card Sorting se busca validar la nomenclatura y la estructura que han sido propuestas en la arquitectura alfa, por lo que los términos que se utilizan son tomados de dicha arquitectura

OBJETIVO

Validar los términos propuestos para las diferentes secciones en la arquitectura alfa

PRUEBA

- 1-La sesión del Gerente General será solamente con él
- 2-Las demás pruebas serán grupales de 3-4 personas
- 3-Las sesiones no excederán los 20 minutos

INSTRUCCIONES

Moderador:

- 1-Explicar la prueba: acomodar os términos en lista según crean que son afines
- 2-Entregar las tarjetas en un mazo, con los términos en orden alfabético
- 3-Controlar el tiempo de la prueba
- 4-Realizar preguntas acerca las decisiones que toman los encuestados
- 5-Documentar mediante fotografías o capturas de pantalla la prueba
- 6-Tomar apuntes de los comentarios que hagan los participantes

Participantes:

- 1-Acomodar los términos en columnas
- 2-Cada columna debe tener un título
- 3-Si es necesario, pueden incluir términos que crean necesarios
- 4-Pueden cambiar el nombre de las tarjetas por un término más adecuado si así lo consideran

TÉRMINOS (18)

Xero
Asana
Chat
Documentos
Xero
Asana
Clientes
Chat
Documentos
Xero
Chat
Documentos
Calendario
Información de la empresa
Servicios que ofrece
Referencias de los clientes
Contactos
Ubicación

Pruebas



PRUEBA 1 - Gerente General

Participantes: 1

Comentarios

- ¿La información está disponible para cualquier persona que acceda a la plataforma?
- ¿Es seguro para los clientes subir documentos a esta plataforma?
- Supone que los documentos son los que envían los clientes

Términos sugeridos

Calendario
Clientes

Término no utilizados

Organización de términos según usuario

Gerente	Empleados	Cientes	Mercadeo
Chat	Chat	Documentos	Ubicación
Xero	Xero	Xero	Servicios que ofrece
Asana	Asana	Contactos	Referencias de los clientes
Calendario	Documentos	Chat	Información de la empresa
Clientes	*Clientes	*Calendario	
Documentos	*Calendario		

*Términos que agregaron

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.11 Prueba 1 (Card Sorting)



PRUEBA 2 - Asesores

Participantes: 3

Comentarios

- ¿El chat funciona 24/7?

Términos sugeridos

Calendario

Término no utilizados

Organización de términos según usuario

Gerente General	Asesores	Cientes actuales	Cientes Potenciales
Asana	Clientes	Xero	Ubicación
Calendario	Xero	Documentos	Servicios que ofrece
Documentos	Asana	Chat	Referencias de los clientes
Xero	Documentos	*Calendario	Información de la empresa
Chat	Chat		Contactos

*Términos que agregaron

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.12 Prueba 2 (Card Sorting)



PRUEBA 3 - Clientes Actuales

Participantes: 3

Comentarios

-¿Los contactos funcionan como los contactos del celular?

-La ubicación se puede incluir en la parte de contactos

Términos sugeridos

Término no utilizados

Organización de términos según usuario

Gerencia	Asesoría	Clientes	Información
Asana Chat Documentos Xero	Documentos Clientes Xero Chat Asana	Chat Documentos Xero Contactos Calendario	Ubicación Servicios que ofrece Referencias de los clientes Información de la empresa

ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.13 Prueba 3 (Card Sorting)



PRUEBA 4 - Clientes Potenciales

Participantes: 3

Comentarios

Términos sugeridos

Término no utilizados

Organización de términos según usuario

Supervisores	Asesores	Clientes	Promoción
Asana Clientes Chat Documentos Xero	Asana Chat Documentos Xero	Documentos Chat Asana Xero	Ubicación Servicios que ofrece Referencias de los clientes Información de la empresa Contactos

ADOBE ILLUSTRATOR

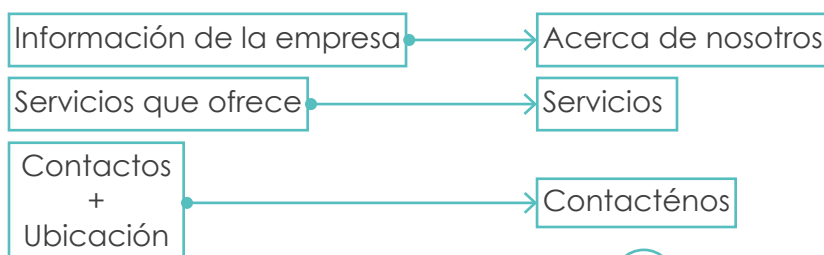
Tabla 2.14 Prueba 4 (Card Sorting)

Resultados

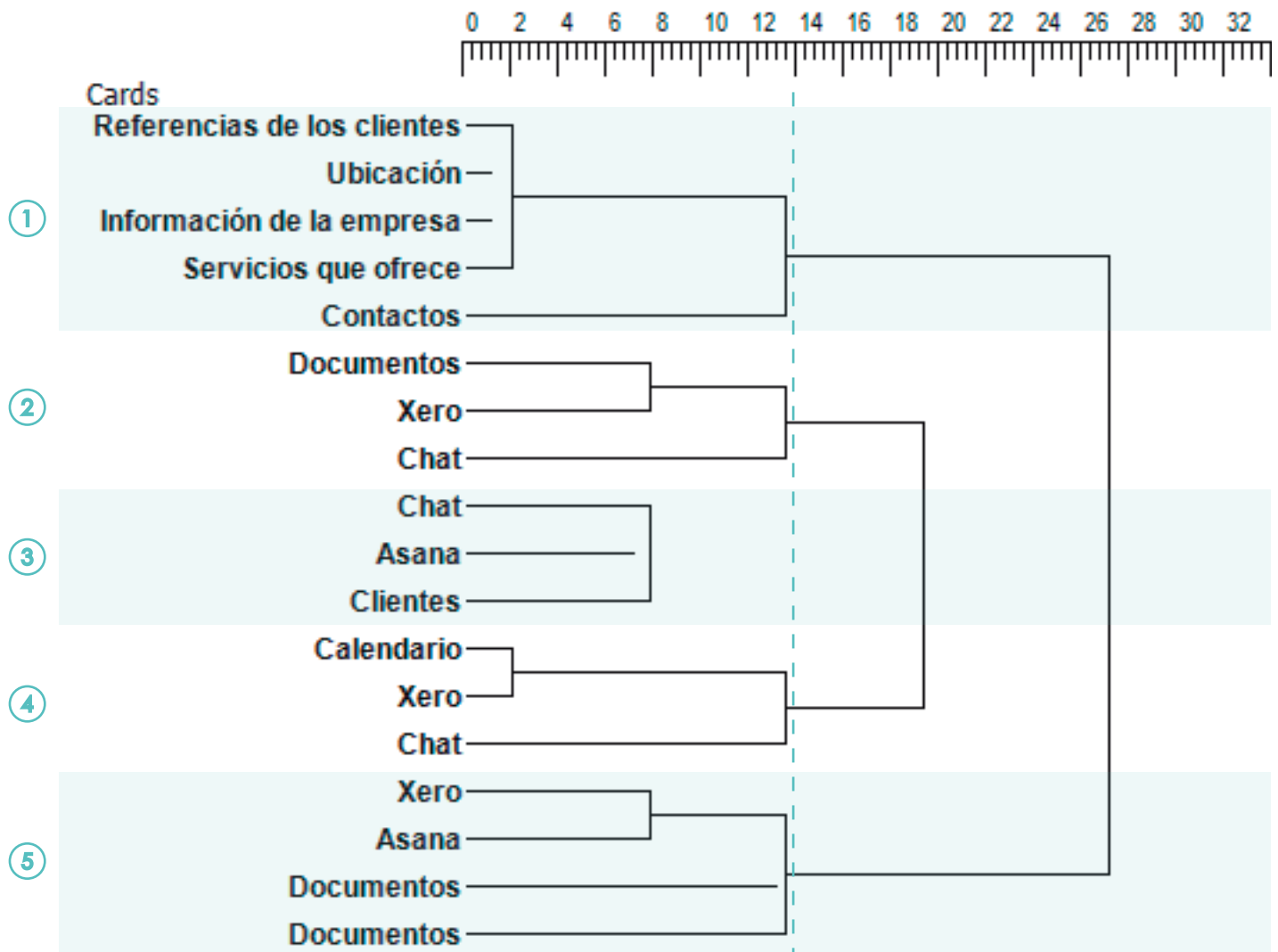
	Gerente	Empleados	Clientes	Empresa
PRUEBA 1	Chat Xero Asana Calendario Clientes Documentos	Chat Xero Asana Documentos Clientes	Documentos Xerp Contactos Chat	Ubicación Servicios que ofrece Referencias de los clientes Información de la empresa
	Gerente General	Asesores	Clientes	Clientes Potenciales
PRUEBA 2	Asana Calendario Documentos Xero Chat	Clientes Xero Asana Documentos Chat Tipo de cambio Calendario	Xero Documentos Chat Calendario	Información de la empresa Servicios que ofrece Referencias de los clientes Ubicación Contactos
	Gerencia	Asesoría	Clientes	Información
PRUEBA 3	Asana Chat Documentos Xero	Documentos Clientes Xero Chat Asana	Chat Documentos Xero Contactos Calendario	Información de la empresa Ubicación Referencia de los clientes Servicios que ofrece
	Supervisores	Asesores	Clientes	Promoción
PRUEBA 4	Asana Clientes Chat Documentos Xero	Asana Chat Documentos Xero	Documentos Chat Calendario Xero	Ubicación Contáctenos Servicios que ofrece Referencias de los clientes Información de la empresa

ADOBE ILLUSTRATOR
Tabla 2.15 Resumen Card orting

CAMBIO DE TÉRMINOS



Dendrograma



ADOBE ILLUSTRATOR, UX SORT
Figura 2.14 Dendrograma

El dendrograma es un esquema que muestra de qué forma agruparon los usuarios los términos del Card Sorting y con qué frecuencia lo han hecho. La línea punteada delimita cuáles son las decisiones de reagrupamiento que se deben tomar en cuenta (hacia la derecha las importantes) y los números representan la cantidad de grupos que surgen del resultado de esta prueba

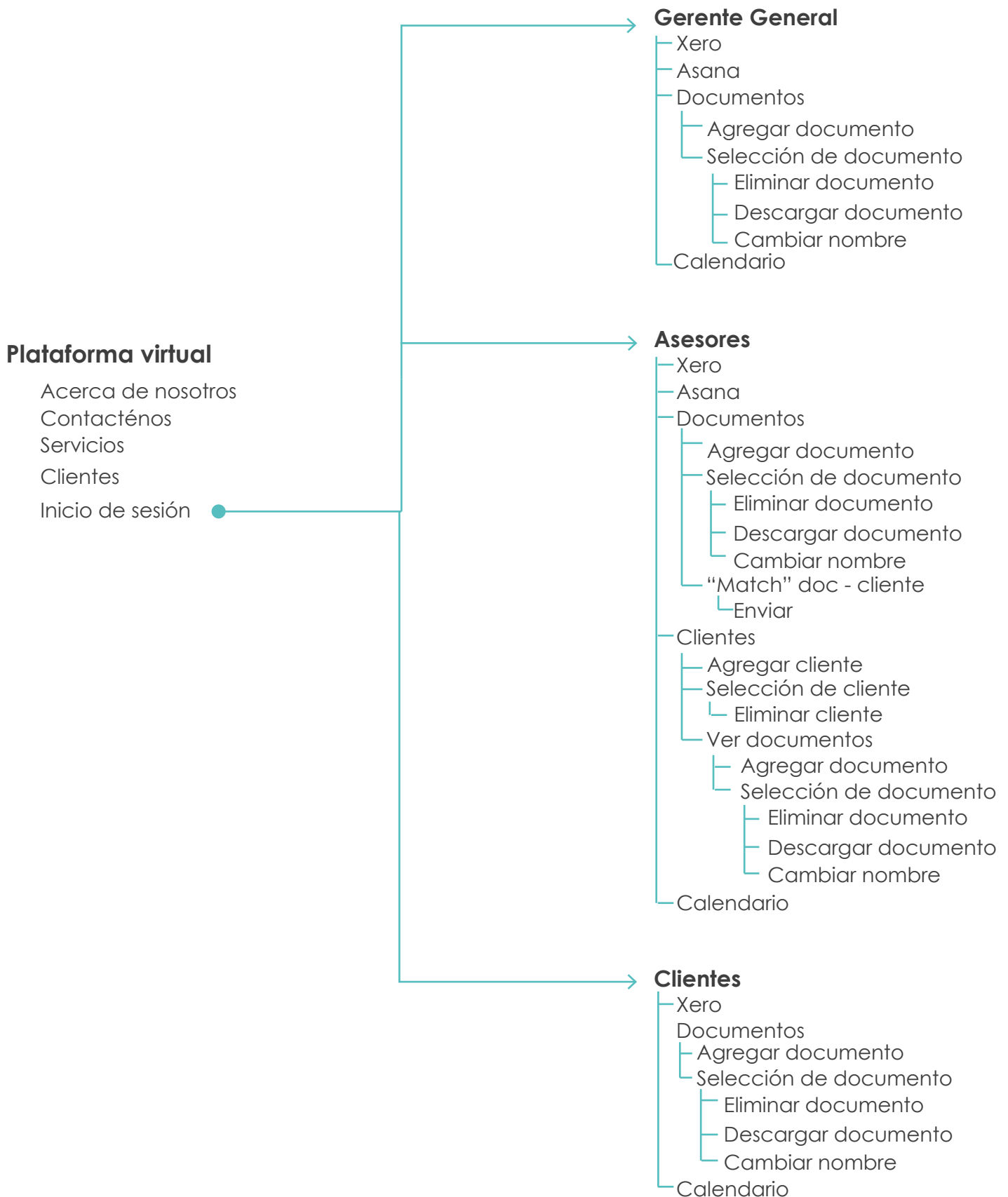
Grupos ① ②

Estos grupos reafirman que la mayoría de los usuarios agruparon los términos como se propuso originalmente, solamente se debe replantear el término contacto ya que creo confusiones del contenido que tendrá esta sección

Grupos ③ ④ ⑤

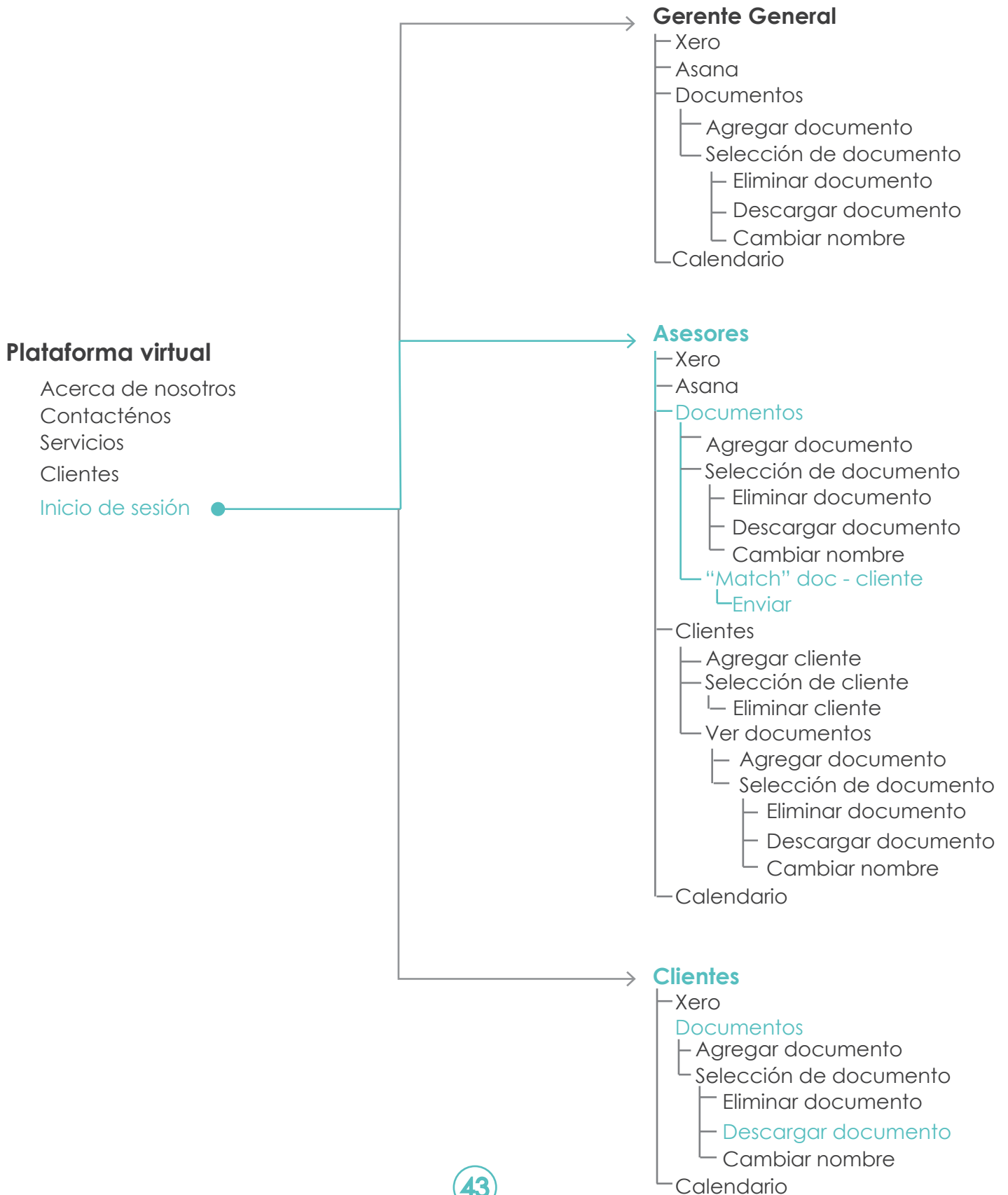
Es necesario incluir para todos los usuarios el calendario que les indoque de fechas importantes, ya que cada uno de los entrevistados lo colocaba a su conveniencia y esto hizo que las agrupaciones variaran

● NAVIGATION PATHS

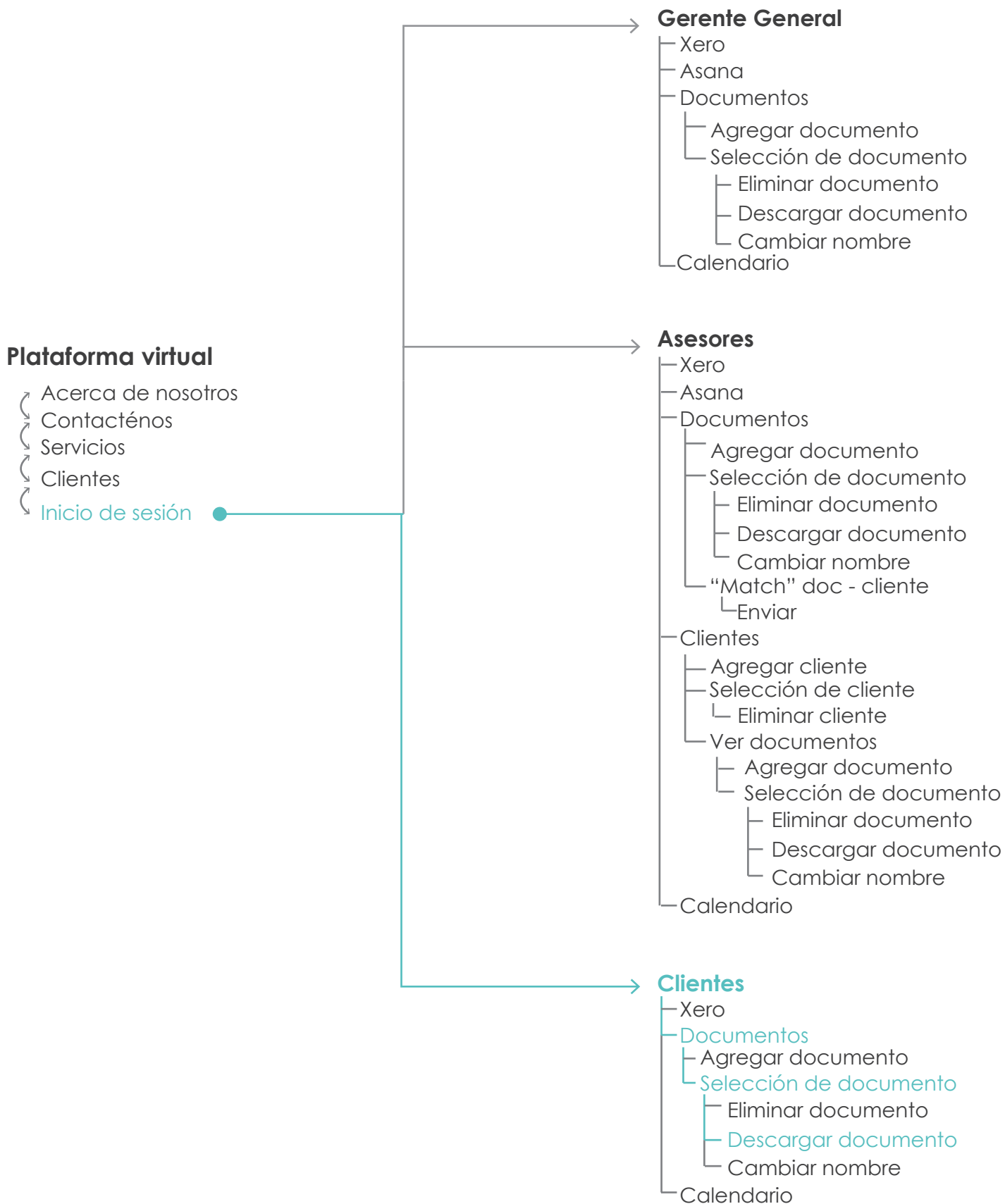


Se seleccionan algunas tareas para probar la navegación del sistema, comenzando por la parte de promoción ya que ahí está el inicio de sesión

PRUEBA 1 - El asesor debe enviar un documento






PRUEBA 2 - El cliente debe descargar un documento



1. Página promoción de la empresa: acerca de nosotros

<div style="text-align: right;"><input type="text" value="Usuario"/> <input type="password" value="Contraseña"/> <input type="button" value="ENTRAR"/> <small>Recordar mi contraseña</small></div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 0 auto; width: 80%;"><h1>LOGO</h1><h2>Lo creamos para usted</h2></div>			
Acerca de nosotros	Servicios	Clientes	Contáctenos
<p>"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum"</p>			

2. Página promoción de la empresa: servicios

<div style="text-align: right;"><input type="text" value="Usuario"/> <input type="password" value="Contraseña"/> <input type="button" value="ENTRAR"/> <small>Recordar mi contraseña</small></div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 0 auto; width: 80%;"><h1>LOGO</h1><h2>Lo creamos para usted</h2></div>			
Acerca de nosotros	Servicios	Clientes	Contáctenos
 Lorem ipsum dolor sit amet	 Lorem ipsum dolor sit amet	 Lorem ipsum dolor sit amet	 Lorem ipsum dolor sit amet

3. Página promoción de la empresa: clientes

Usuario Contraseña ENTRAR

Recordar mi contraseña

LOGO

Lo creamos para usted

Acerca de nosotros	Servicios	Cientes	Contáctenos		
 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum
 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum	 Lorem ipsum

4. Página promoción de la empresa: contáctenos


Usuario Contraseña ENTRAR


Recordar mi contraseña

LOGO


Lo creamos para usted

Acerca de nosotros	Servicios	Cientes	Contáctenos
--------------------	-----------	---------	--------------------

 2222 - 2222



 @ zudecosolutions@gmail.com

 Pavas, Costa Rica



5. Página inicial del Gerente General

LOGO

Ronald Zuñiga  

NOTICIAS

Capacitación


Placeholder for news content


Charla


Placeholder for news content

Congreso


Placeholder for news content







Calendario





Documentos

Chat en línea

6. Página inicial de asesores

LOGO

Catalina Camacho  

NOTICIAS

Capacitación


Placeholder for news content


Charla

Placeholder for news content


Congreso


Placeholder for news content






Clientes





Documentos





Calendario

Chat en línea

7. Pagina inicial clientes

LOGO


Miguel Fernández  


NOTICIAS

Capacitación


Charla

Congreso





Documentos





31
Calendario





Chat en línea

8. Sección de documentos (para los clientes)

LOGO

Miguel Fernández  



DOCUMENTOS

 Agregar documento  Eliminar documento  Cambiar nombre  Descargar documento





Planilla
Cédula
Facturas Marzo

Chat en línea

9. Opciones sección documentos (para los clientes)

LOGOMiguel Fernández  



DOCUMENTOS

 Agregar documento  Eliminar documento  Cambiar nombre  Descargar documento





- Planilla
- Cédula
- Facturas Marzo

Chat en línea

10. Sección de documentos (para los asesores)

LOGOMiguel Fernández  

DOCUMENTOS

 Agregar documento  Eliminar documento  Cambiar nombre  Descargar documento

- Marcar todo
- Planilla
- Cédula
- Facturas Marzo
- Marcar todo
- Ananá bikinis
- Joyería Plata Fina
- Artesanías MAFEL

ENVIAR

Chat en línea

11. Sección de documentos (para los asesores)

LOGOMiguel Fernández  

DOCUMENTOS

 Agregar documento  Eliminar documento  Cambiar nombre  Descargar documento

Marcar todo

- Planilla
- Cédula
- Facturas Marzo

Marcar todo

- Ananá bikinis
- Joyería Plata Fina
- Artesanías MAFEL

ENVIAR

Chat en línea

12. Sección de clientes (para los asesores)

LOGOMiguel Fernández  

CLIENTES

 Agregar cliente  Eliminar cliente

Ananá bikinis
Joyería Plata Fina
Artesanías MAFEL

Chat en línea

13. Sección de clientes (para los asesores)

LOGO

Miguel Fernández  

CLIENTES



Agregar cliente  Eliminar cliente

- Ananá bikinis
 - Joyería Plata Fina
 - Artesanías MAFEL





Chat en línea

14. Sección de clientes (para los asesores)

LOGO

Miguel Fernández  

CLIENTES > Ananá bikinis

 Agregar documento  Eliminar documento  Cambiar nombre  Descargar documento

- Planilla
- Cédula
- Facturas Marzo

Chat en línea

LOGO

Miguel Fernández  

CLIENTES > Ananá bikinis

 Agregar documento

 Eliminar documento

 Cambiar nombre

 Descargar documento

Planilla

Cédula

Facturas Marzo

Chat en línea

LOGO

Miguel Fernández  

DOCUMENTOS

 Agregar documento

 Eliminar documento

 Cambiar nombre

 Descargar documento

Planilla

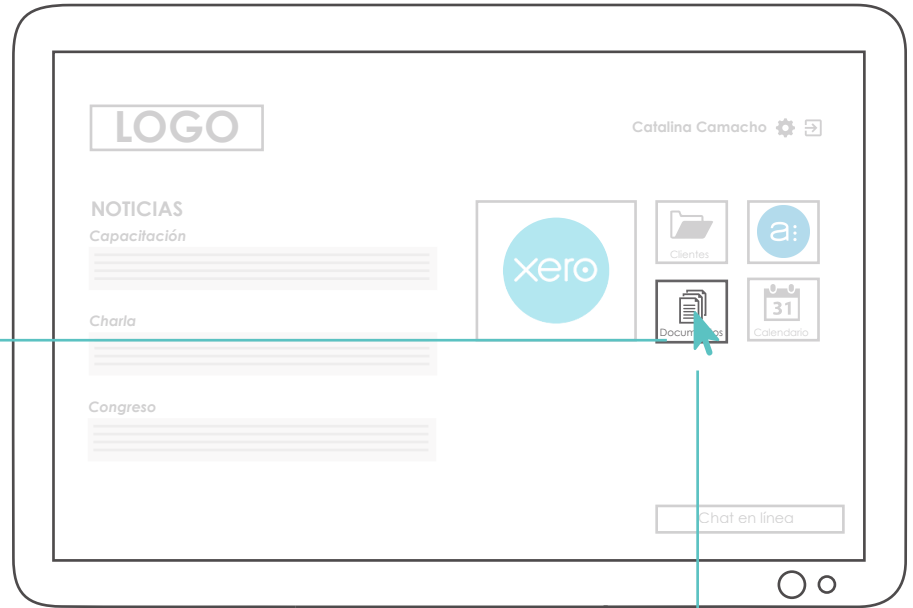
Cédula

Facturas Marzo

Chat en línea

Storyboard

PRUEBA 1 - El asesor debe enviar un documento a los clientes



PRUEBA 2 - El cliente debe descargar un documento



● PAPER PROTOTYPING

Esta prueba consiste en realizar una maqueta de cada una de las "pantallas" con las que va a contar la plataforma, y pedirle a cierto número de usuarios que hagan una búsqueda de alguna de las opciones dentro de la interfaz. El "tester" debe anticipar las decisiones que va a tomar el usuario para poner las pantallas conforme se avance en la prueba. El principal objetivo de llevarla a cabo es probar la navegación que se ha propuesto en los wireframes, la arquitectura alfa que se obtuvo de los análisis realizados, los patrones de diseño, la jerarquía y la secuencia en la lectura de los elementos con los que cuenta cada una de esas pantallas

TAREA	OBSERVACIONES	CAMBIOS
Necesita descargar un documento que un cliente le envió ¿Dónde buscaría este documento?	Uno de los usuarios se confunde con la sección CLIENTES de la promoción de la empresa	Colocar de forma distinta las secciones de promoción de la empresa
Si desea subir un archivo y que este sea recibido por varios clientes ¿Cómo lo haría?	Los asesores realizan la tarea de forma correcta	En esta parte no se necesitan realizar cambios
Su asesor le envió un archivo que necesita llenar ¿Dónde buscaría este archivo?	Varios usuarios han confundido la sección de CLIENTES en la parte de promoción, con la página donde puede encontrar el documento	Colocar de forma distinta las secciones de promoción de la empresa
Necesita enviar un formulario a su asesor ¿Dónde subiría este archivo?	Los usuarios realizaron de forma correcta la tarea	No se deben realizar cambios en esta parte

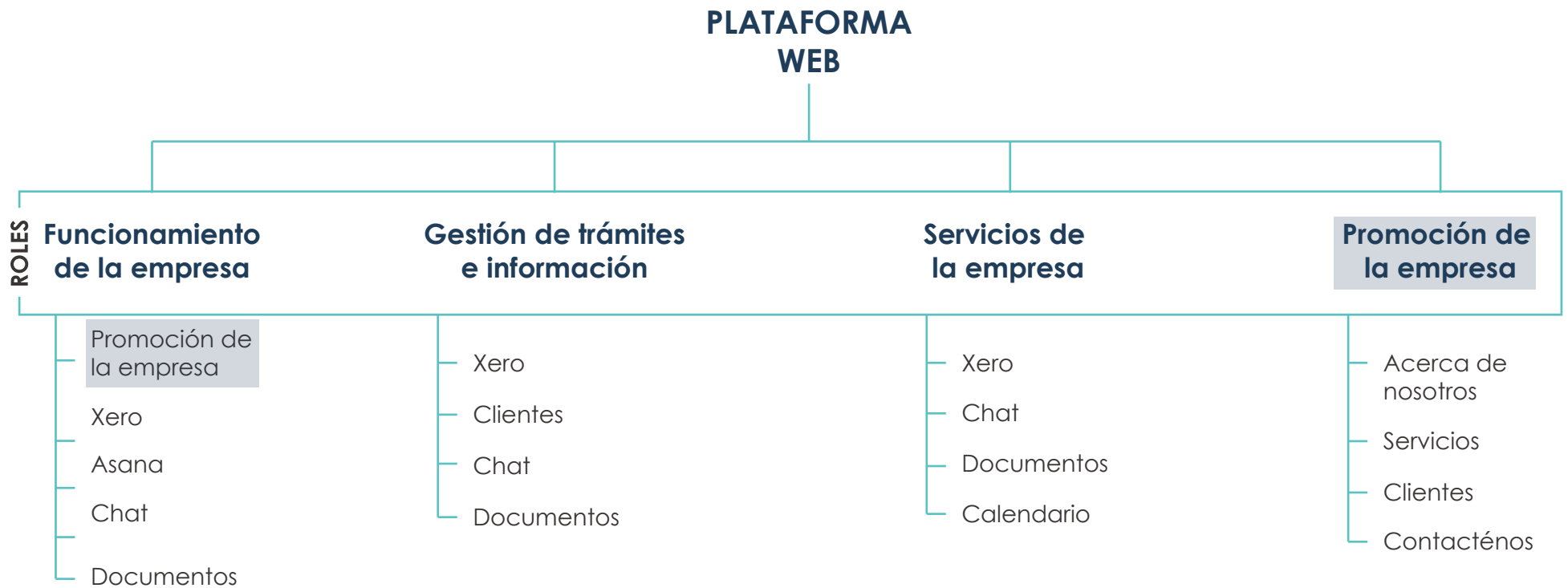
ADOBE ILLUSTRATOR

Tabla 2.16 Resumen tareas Paper Prototype

Observaciones

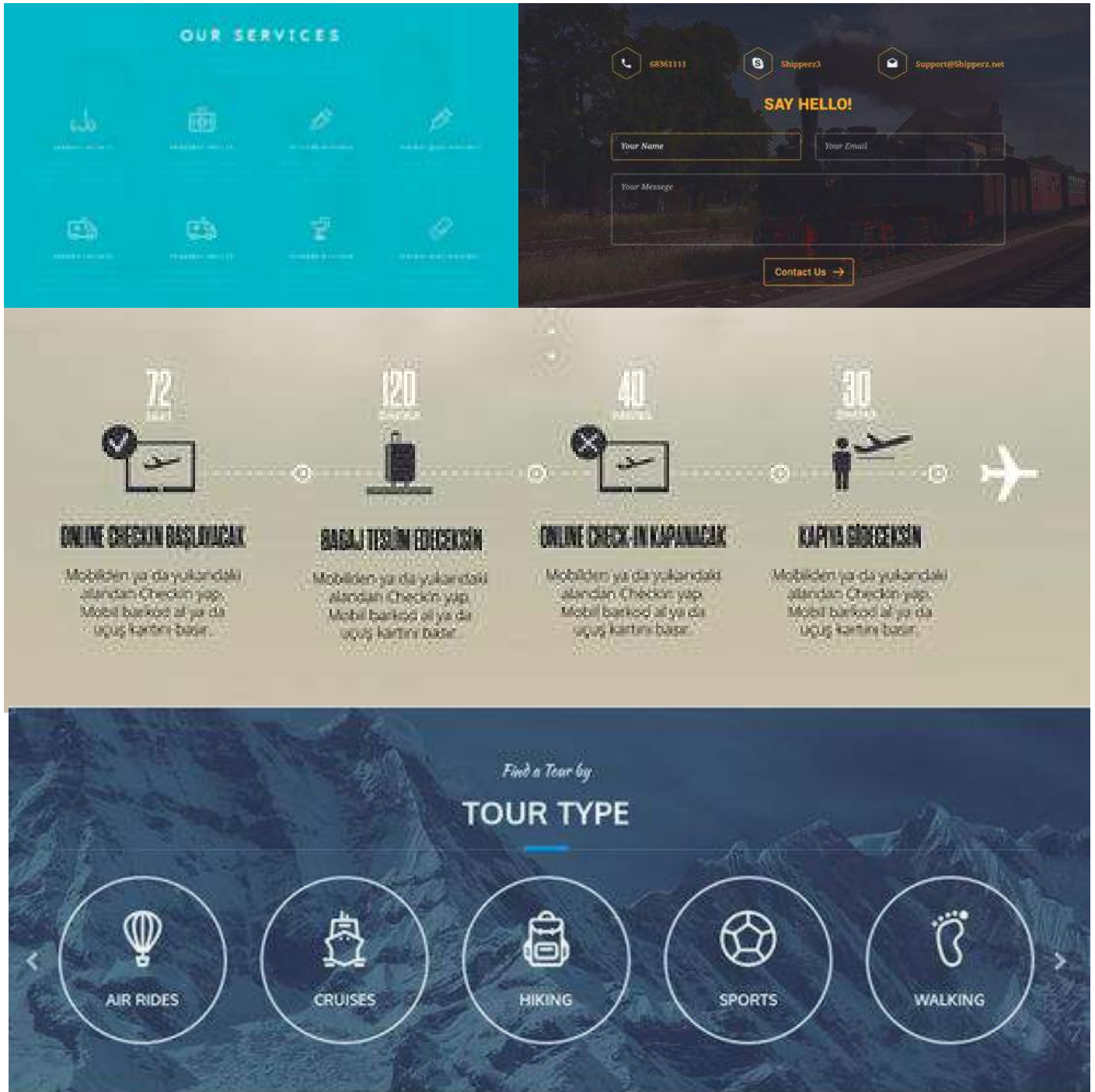
- Darle mayor visibilidad al inicio de sesión para que los usuarios que ya tienen un perfil no se confundan con las secciones de promoción de la empresa
- En el espacio de promoción dejar solamente la imagen, el logo de la empresa y el menú, conforme el usuario seleccione la sección que desea ver en el menú se mostrara la información correspondiente de esta forma el usuario no se confunde con las secciones
- Se cumplió el 100% de las tareas y solamente se deben mejorar los detalles que se mencionaron en los puntos anteriores

ARQUITECTURA BETA



ADOBE ILLUSTRATOR
Figura 2.16 Arquitectura Beta

La arquitectura Beta debe mostrar todos los cambios que han resultado de las pruebas y análisis para validar secciones, nomenclatura y jerarquía y mostrar los cambios que han surgido



Moodboard (iconografía)

Moodboard (iconografía)

Don't throw it away or else you will slip & fall!

Banana peel is rich in many nutrients & carbohydrates.
You can use it in many ways.



Whiten teeth

Rub banana peel on your teeth



Shine your shoes

Rub on shoes to clean and shine



Organic fertilizer

To grow tomato plant



Pets accessories



Natural and raw food



Professional grooming



Pets Accessories



Rue de Halle 245
1000 Brussels



03 123 45 67
0412 345 678



info@roran.com
question@roran.com



Manage Your Workflow

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

[See more](#)



Analytics & Insights

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

[See more](#)



Organize Your Deadlines

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

[See more](#)

Our Services

OUR WORK

OUR PROCESS

OUR SKILLS



Brain Storming

Accusantium anim utri eget tempor id, aliquam eget nibh et. Maecan aliquam, risus at semper. ultricesper



Planning

Accusantium anim utri eget tempor id, aliquam eget nibh et. Maecan aliquam, risus at semper. ultricesper



Development

Accusantium anim utri eget tempor id, aliquam eget nibh et. Maecan aliquam, risus at semper. ultricesper



launch

Accusantium anim utri eget tempor id, aliquam eget nibh et. Maecan aliquam, risus at semper. ultricesper

Google posee una biblioteca de íconos ideales para el diseño web, esta se puede encontrar en la web con el nombre de Google Material Icons. La idea es que los piconos sean usados en su forma más simple, mínima y geométrica para garantizar la claridad y legibilidad incluso en su forma más mínima



GOOGLE MATERIALS
Figura 2.17 Iconografía

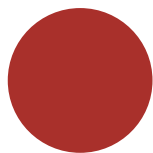
Tipografía

Seleccionar una tipografía correcta para el uso en diseño web es de suma importancia ya que de esta depende la claridad y legibilidad de la información que se les muestra a los usuarios. Es importante que también posea una familia amplia para poder utilizar las variaciones para dar jerarquía a los textos, esto también se sustenta en el tamaño y el color de la tipografía. En este caso la empresa ya tiene definidas las tipografías corporativas establecidas en el manual de marca

Calibri Regular 24 pt	Titulares
Calibri Bold 20 pt	Títulos
Calibri Regular 16 pt	Subtítulos
Calibri Regular 14 pt	Cuerpo de texto
Calibri Bold 14 pt	Detalles
Calibri Regular 12 pt	Detalles

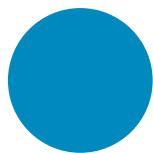
Cromática

La cromática también está definida en el libro de marca de la empresa Zudeco Solutions, se deben utilizar la gama de colores ya establecida



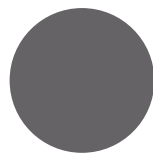
Casual Brown

C= 35
M= 97
Y= 100
K= 6
#8c2d1d



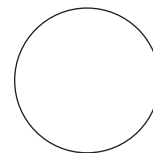
Modern Blue

C= 100
M= 30
Y= 15
K= 0
#0088b9



Business Gray

C= 0
M= 0
Y= 0
K= 70
#6d6e71



Vusion White

C= 0
M= 0
Y= 0
K= 0
#ffffff

MOCK UP



Gracias a la aplicación Invision se diseña una maqueta funcional para probar que las tareas se pueden completar con éxito y que aplicar el look and feel no afecta con la funcionalidad de la plataforma

Conclusiones

El uso de elementos aptos para el diseño web optimizan el uso de la plataforma, evita los problemas al carga de la página y hace que los elementos sean legibles. En el caso de la iconografía al usar la que tiene disponible Google Materials contribuye también a una carga eficaz

Dentro de la plataforma se tiene el enlace a las 2 aplicaciones más importantes dentro de las funciones de la empresa y se redujo la cantidad de logos y todo la información se encuentra centralizado, se pueden hacer consultas desde la misma plataforma y los usuarios cuentan con notificaciones que les indican si tienen documentos nuevos y donde los pueden encontrar, por lo que ya no deben buscar en diferentes aplicaciones donde se encuentra el documento solicitado

Todos los análisis que se realizaron fueron de suma importancia para detectar las necesidades de cada uno de los usuarios, ver como se relacionaban estas, establecer la primer estructura que tendría la plataforma y validarla mediante pruebas que involucran a los usuarios directos y dan a conocer los posibles errores en nomenclatura y agrupaciones

En cuanto a los cumplimientos de los objetivos, los usuarios encuentran con facilidad las secciones y tienen toda la información que necesitan en solo lugar donde se les permite comunicarse con sus asesores si uso de otra aplicación y se da la promoción de la empresa en la página inicial

Recomendaciones

Sería bueno que en el futuro el ingreso a la plataforma se pueda ligar a alguna red social como Facebook o Instagram, de momento esto no se considero una opción por que se debe crear una base y la empresa cuenta con el capital económico para contratar un programador que desarrolle todo el proyecto, las prioridades son otras.

Al utilizar software libre con el tiempo se puede ir mejorando hasta obtener el resultado que se desea y hacerlo propio de la plataforma, esto le da un plus y hace que sea más atractivo.

Se debe trabajar conjuntamente el mercadeo de la empresa con la información que se brinda en las páginas sociales de la empresa. Actualmente la página de Facebook se encuentra sumamamente desactualizada y la información disponible de la empresa es poca o nula por lo que los clientes potenciales no tienen un lugar donde encontrar información de la empresa

Bibliografía

Baeza-yates, R. (1998). Guidance on Usability Editorial Perla

Gardini, C. (2004, 11 de Noviembre). Internet, Hackers y Software libre (Primera ed.)
Argentina; Editora Fantasma

La diagramación en la arquitectura de información (s. f.).
Recuperado el 08 de Noviembre del 2016, de
<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/diagramacion.htm>

La retícula en el diseño gráfico | USABILIDAD Y UX EN COLOMBIA (2009, 25 de Abril).
Recuperado el 08 de Noviembre del 2016, de
<http://www.uxabilidad.com/disenio/la-reticula-en-el-diseno-grafico.html>

¿Qué es el software libre? - Proyecto GNU - Free Software Foundation (2006, 20 de
Noviembre). Recuperado el 08 de Noviembre del 2016, de
<https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>

Serrano rogel, I. (s. f.). Recomendaciones para el uso tipográfico en diseño web - Ivan
Serrano Regol | www.ivoserrano.com
Recuperado el 08 de Noviembre del 2016, de
<http://www.ivoserrano.com/disenio-web/recomendaciones-para-el-uso-tipografico>