

1. NORMAS

Las normas proporcionar el uso de métodos uniformes y consistentes para actividades repetitivas. En el desarrollo de software tiene que ver con una estandarización de ciclo de vida del software y la definición de las prácticas recomendadas durante la composición del código del programa. Usted puede emplear estándares definidos existentes, por ejemplo ISO, W3C, o usted puede crear su propio, elaborado a su medida directiva.

Objetivo para su formación:

1. Necesidad - considerar cada punto de la nueva norma, si es realmente necesario. Si se restringe la mayor parte del proceso de trabajo con instrucciones y reglas, puede tener un impacto negativo. La gente prefiere la libertad y el espacio para su propia creatividad.
2. Ejecutabilidad - no se puede exigir nada, lo que no es posible aplicar en la práctica.
3. Verificabilidad - debe ser posible verificar el cumplimiento de la norma.

Creación de instrucciones claras y bien definidas hace que el resto del proceso sea más fácil.

2. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

Prestar atención a la elaboración de la especificación de implementación , recordar detalles y asegúrese de consultar con los representantes de los departamentos de diseño, desarrollo y pruebas para asegurarse de que todas las áreas de conocimientos cubiertas.

3. REVISIONES

El objetivo de la revisión del proceso de implementación de un proyecto web es aumentar la transparencia y la detección de posibles errores en el menor tiempo de su ocurrencia.

Inserte los puestos de control en el proceso de aplicación, definir las condiciones que deben cumplir cada uno de los puntos y comprobar a fondo. Cada control puede tener una forma específica, el propósito y los participantes.

Se puede establecer puestos de control en la fase final del ciclo de vida, pero no es la única manera de lograrlo.

Exámenes a proceso para un control permanente del programa de validez código por el programador, o revisiones mutuas de la calidad del código en el equipo.

4. PRUEBAS

Estamos tratando de demostrar con las pruebas de que los requisitos del cliente definidos en las especificaciones del proyecto se cumplan en la mayor medida y las reacciones del sistema en situaciones extremas en términos de seguridad, rendimiento y facilidad de uso son aceptables. Dependiendo del nivel de inspección de desarrollo de software se lleva a cabo, podemos dividir las pruebas en:

- Pruebas desarrollador.
- Las pruebas unitarias.
- Las pruebas de integración.
- Las pruebas del sistema.
- Las pruebas de aceptación.

5. LOS ANÁLISIS DE DEFECTOS

Aprender de los errores.

Analizar los resultados de las pruebas, las conclusiones de la investigación de las revisiones de un diferentes puestos de control y buscar problemas recurrentes. Trate de evitarlos en el futuro, por ejemplo, mediante la adición de reglas en las normas internas con el fin de prevenir su ocurrencia.

6. MANTENIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

No es la intención de crear un extenso sistema o el manual de usuario. Este punto generalmente incluye:

- Identificación: denominación y documentación de cada componente del sistema, que se aplica a las clases, módulos, pruebas de protocolos o carpetas de proyectos en los discos compartidos.
- Los cambios de registro: versiones de aplicaciones y documentos después de cualquier modificación.
- Documentación bien gestionada tiene varias ventajas:
 - Fácil lectura para cada miembro del equipo.
 - Más rápido y más cómodo de búsqueda.
 - Una mejor identificación de las causas de defectos conocidos.
 - Hay muchos sistemas diseñados para documentar la administración de versiones, por ejemplo. Subversion , GIT , Mercurial , Microsoft Team Foundation Server (TFS) , y entre otros.

7. EDUCACIÓN

La educación es importante, pero por desgracia, a menudo es un punto descuidado que afecta en gran medida la calidad del software. Profesionales con experiencia se caracterizan por ofrecer un rendimiento superior. Por lo tanto, todos los miembros del equipo deben aumentar sus habilidades regularmente, participando en cursos de formación, talleres, conferencias y el estudio de la literatura especializada.

ESTANDAR CSS Y HTML

El World Wide Web Consortium (W3C), es un consorcio internacional que produce recomendaciones para la WWW. Está dirigida por Tim Berners-Lee, el creador original de URL (Uniform Resource Locator, Localizador Uniforme de Recursos), HTTP (HyperText Transfer Protocol, Protocolo de Transferencia de HiperTexto) y HTML (Lenguaje de Marcado de HiperTexto) que son las principales tecnologías sobre las que se basa la Web.

ISO 9126

Es un estándar internacional para la evaluación del Software.

- Modelo de calidad.
- Métricas externas.
- Métricas internas.
- Calidad en las métricas de uso.

CALIDAD Y PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE

El 20% de los clientes que desisten de comprar un producto o servicio, declinan su decisión debido a falta de información o de atención cuando se interrelacionan con los encargadas de atender y motivar a los compradores. Por lo que la atención al cliente debe ser de la más alta calidad, con información concreta y precisa, para que tenga una idea de un producto, del calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial.

1. Determinación de las necesidades del cliente.
2. Ciclos de servicio.
3. Encuestas.
4. Evaluación de servicio de calidad.
5. Análisis de recompensas y motivación.

1. LAS NECESIDADES DEL CONSUMIDOR

Analizar la atención de los cliente

¿Quiénes son mis clientes?: Determinar con qué tipos de personas va a tratar la empresa..

¿Qué buscarán las personas que voy a tratar?: Consiste en tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material) de la persona con que se va a tratar.

¿Que servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente?: Determinar lo que existe

¿Que servicios fallan al momento de atender a los clientes?: Determinar las falencias mediante un ejercicio de auto evaluación.

¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente?: Determinar la importancia que el proceso de atención al cliente tiene en la empresa.

¿Cómo puedo mejorar?: Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.

Este análisis genera una base interna de información inicial, que servirá para analizar posteriormente y con más detalle el sistema de atención al cliente de la empresa.

2. ANÁLISIS DE LOS CICLOS DE SERVICIO

Las tendencias temporales.

**Determinar las necesidades del cliente,
bajo parámetros de ciclos de atención.**

**Información adecuada sobre las
preferencias de atención del cliente, para
ofrecer nuevos productos o servicios.**

3. ENCUESTAS DE SERVICIO CON LOS CLIENTES

Buzones de quejas.

Un correcto control de atención, debe partir de información más especializada, en lo posible personal y en donde el consumidor pueda expresar claramente sus preferencias, dudas o quejas de manera directa.

Siempre **debe existir una persona responsable**, de controlar, atender e investigar sobre las preferencias, molestias, reclamos o aclaraciones de los usuarios.

Cualquier persona debe estar en condiciones de atender y arreglar una queja o reclamo y debe estar en capacidad de atender.

4. EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE ATENCIÓN

Reglas importantes para la persona que atiende:

1. Mostrar atención.
2. Tener una presentación adecuada.
3. Atención personal y amable.
4. Tener a mano la información adecuada.
5. Expresión corporal y oral adecuada.

El trato personalizado, es la mejor manera

5. MOTIVACIÓN Y RECOMPENSAS

La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente.

1. **Valoración del trabajo:** Hay que saber valorar el trabajo personalizado.

Instrumentos: Remuneración monetaria adicional, sistemas de bonos o comisiones etc...

2. **Motivación:** Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador.

Instrumentos: Incentivos en empresa, condiciones laborales mejores, talleres de motivación, integración, dinámicas de participación etc.

La constante retroalimentación entre clientes y trabajadores, perfeccionará paulatinamente todos los procesos de atención.

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE SITIOS WEB.

- Evaluación heurística.
- Test de usuario.
- Estudios vía Web.
- Revisión de guías.
- Comparaciones.
- Entrevista.
- Análisis de Log Files.
- Evaluación de Características y Atributos.
- Hablar en Voz Alta 3.

EVALUACIÓN HEURÍSTICA

El método fue desarrollado por NIELSEN y MOLICH y consiste en analizar la conformidad de la interfaz con unos principios reconocidos de usabilidad contrasta y valida las "10 reglas heurísticas de usabilidad" a partir del análisis de 249 problemas de usabilidad con la interfaz del sistema después se generan el informe de evaluación.

10 REGLAS HEURÍSTICAS DE USABILIDAD

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Utilizar el lenguaje de los usuarios.
3. Control y libertad para el usuario.
4. Consistencia y estándares.
5. Prevención de errores.
6. Minimizar la carga de la memoria del usuario.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso.
8. Los diálogos estéticos y diseño minimalista.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
10. Ayuda y documentación.

PENSAR EN VOZ ALTA

Se recogen los comentarios y observaciones del usuario, básicamente en cuanto a la forma en la que este "vive" su experiencia con el interfaz, las situaciones que le son incómodas y comportamientos no-naturales y su modelo mental en la interacción con el site.

Básicamente es una técnica cualitativa. Es importante tanto lo expresado por el

USABILIDAD

La usabilidad se define como la capacidad de un sistema o producto para ser utilizado de forma sencilla y eficaz por el usuario al que va dirigido, en la ejecución de tareas específicas y en el marco de un contexto determinado. Siguiendo a Nielsen (1993), un sistema con un alto grado de usabilidad es aquél que cumple entre otros tantos con estos 5 componentes básicos.

1. *Facilidad de aprendizaje: Qué tan fácil es*

PRINCIPIOS SUMADOS A LA USABILIDAD DE NIELSEN

Ben Schneiderman (1998)

- **Velocidad de utilización:** tiempo que tarda un usuario en realizar una actividad específica, una vez conoce el funcionamiento del sistema.

John Cato (2001)

- **Control:** los usuarios deben tener el control sobre el sistema, y no a la inversa.
- **Habilidades:** el usuario debe sentir que su experiencia se ve potenciada y complementada por el sistema.
- **Privacidad:** el sistema debe ayudar a los usuarios a proteger su información o la de las personas de las cuales quieran mantener su privacidad.

Otros atributos importantes son:

- **Flexibilidad:** posibilidades de intercambio de información entre el usuario y el sistema.
- **Robustez:** nivel de apoyo del sistema al usuario.

ACCESIBILIDAD

Es la parte de la **usabilidad** que implica la necesidad de facilitar el acceso a la web. Y una web para ser usable, debe ser accesible. No olvidemos que la usabilidad parte de los principios del diseño universal o diseño para todos.

ACCESIBILIDAD

Normas o estándares internacionales:

- Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI).
- World Wide Web Consortium (W3C).

PAUTAS DE W3C Y WAI

1. Proporcionar alternativas equivalentes de contenido visual y auditivo.
2. Asegurar que los textos y gráficos son comprensibles cuando se vean sin color.
3. Utilizar marcadores y hojas de estilo apropiadamente.
4. Identificar el lenguaje natural usado.
5. Crear tablas que se transformen correctamente.
6. Asegurar que las páginas que incorporan nuevas tecnologías se transformen correctamente.
7. Proporcionar al usuario el control sobre los cambios de los contenidos “tiempo dependientes”.
8. Asegurar que el interfaz de usuario sigue los principios de un diseño accesible: funcionalidad de acceso independiente del dispositivo, teclado operable, voz automática, etc.
9. Diseñar con independencia del dispositivo.
10. Utilizar soluciones de accesibilidad provisionales de forma que las ayudas técnicas y los antiguos navegadores operen correctamente.
11. Utilizar tecnologías W3C (de acuerdo con las especificaciones) y seguir las pautas de accesibilidad.
12. Proporcionar información de contexto y orientación para ayudar a los usuarios a entender páginas o elementos complejos.
13. Implementar mecanismos de navegación claros y consistentes (información orientativa, barras de navegación, un mapa del sitio, etc.) para incrementar la probabilidad de que una persona encuentre lo que está buscando en un sitio.
14. Asegurar que los documentos son claros y simples para que puedan ser más fácilmente comprendidos.

MÉTRICAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

Propuestas en el **estándar ISO 9126-4**
relacionadas con la:

- **Efectividad.**
- **Productividad.**
- **Seguridad.**
- **Satisfacción.**