Proyecto TREA

Evaluación de Satisfacción del Cliente

Versión 1.1

Historia de revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción | Autor |
| 21/11/2014 | 1.0 | Evaluación de Satisfacción del Cliente | Pablo Grill |
| 23/11/2014 | 1.1 | Verificación SQA | Ari Chamlian |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

Contenido

[1. Objetivo de la Evaluación 3](#_Toc404422260)

[2. Metodología utilizada 3](#_Toc404422261)

[3. Evaluación de la encuesta 3](#_Toc404422262)

[4. Evaluación proveniente de la opinión del cliente 3](#_Toc404422263)

[5. Conclusiones 4](#_Toc404422264)

1. Objetivo de la Evaluación

El objetivo del presente documento es evaluar la opinión global del cliente sobre el producto desarrollado. También pretende conocer su opinión acerca del proceso llevado a cabo por parte de todo el equipo.

1. Metodología utilizada

La metodología desarrolla para conocer la opinión del cliente acerca de nuestro desempeño en el proyecto fue la siguiente. Se le envió al cliente una encuesta en la que se evaluaban diferentes aspectos. Dicha encuesta era múltiple opción, dándole además la posibilidad de brindar los comentarios que considere pertinente en cada pregunta.

A cada una de las opciones se les otorgó un puntaje, realizando un promedio de todas las preguntas que el cliente considero que estaba en condiciones de responder.

Además, se tendrán en cuenta los comentarios que el mismo realizó en las preguntas de la encuestas y en las sucesivas reuniones de cierre de sprint que se llevaron a cabo.

A continuación detallaremos el valor otorgado a cada una de los posibles valores de la encuesta y el total de respuestas recibidas por el cliente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta del cliente** | **Valor** | **Cantidad Respuestas** |
| **Muy satisfecho** | 100 | 7 |
| **Satisfecho** | 75 | 2 |
| **Indiferente** | 50 | 0 |
| **Insatisfecho** | 25 | 0 |
| **Muy Insatisfecho** | 0 | 0 |
| **No contesta** | N/A | 4 |

1. Evaluación de la encuesta

Se realiza mediante el promedio matemático de los valores asignados a las respuestas del cliente. De esta forma se desprende el siguiente resultado:(7\*100+2\*75)/9=94.44

Dicho resultado es cercano al valor de Muy satisfecho.

1. Evaluación proveniente de la opinión del cliente

Teniendo en cuenta los comentarios emitidos por el cliente en los distintos puntos de la encuesta y en las sucesivas reuniones mantenidas con el mismo nos llevamos la impresión de que está conforme con el producto desarrollado.

Si bien es verdad que pasamos por muchos estados en el proyecto, el cliente nunca perdió la confianza en nosotros, teniendo esperanza de que lograríamos alcanzar los estándares que el definía.

Destacamos comentarios que emitió acerca de soluciones y diseños de componentes que realizamos. En especial, en los últimos dos sprints no solicitó ningún cambio en lo que respecta a la arquitectura de la aplicación, demostrando su conformidad con lo diseñado e implementado.

En la reunión de cierre final, el cliente emitió su opinión final del proyecto, la cual fue muy positiva y demostraba una clara conformidad con el mismo. Destaco que en algunos puntos habíamos superado sus expectativas.

Con respecto a los bugs que quedaron en el producto, destacó que esperaba cosas de ese estilo. Que eran particularidades de las tecnologías utilizabas y que no lo notaba como un inconveniente mayor. Comentó que siempre hay tiempo para solucionar esos detalles. Además explicó que la parte complicada del proyecto y más fundamental del mismo se desarrollo de manera correcta, cumpliendo con lo esperado.

1. Conclusiones

En líneas generales, la opinión del cliente para el grupo y el producto fue muy positiva. Se mostró conforme con el producto y consideró que el trabajo que habíamos realizado era muy bueno. Destaco en particular que desde su punto de vista el alcance logrado supero sus expectativas en lo que respectaba a un grupo de PIS. Teniendo en cuenta los conocimientos que el mismo posee y su grado de exigencia, alcanzar dicha opinión del mismo es un gran logro para todo el equipo.

Destacamos además su capacidad de comprender y seguir nuestro proceso de aprendizaje. Cuando finalizado el segundo sprint y la aplicación desarrollada no cumplía con los estándares que el solicitaba, su confianza en el equipo se mantuvo constante, brindándonos el apoyo necesario para logar culminar con los requisitos exigidos. Creemos que dicha actitud revela que tenía confianza en nuestras capacidades.

En líneas generales, creo que en lo que respecta al Cliente cumplimos con el mismo de buena manera, satisfaciendo sus expectativas.