

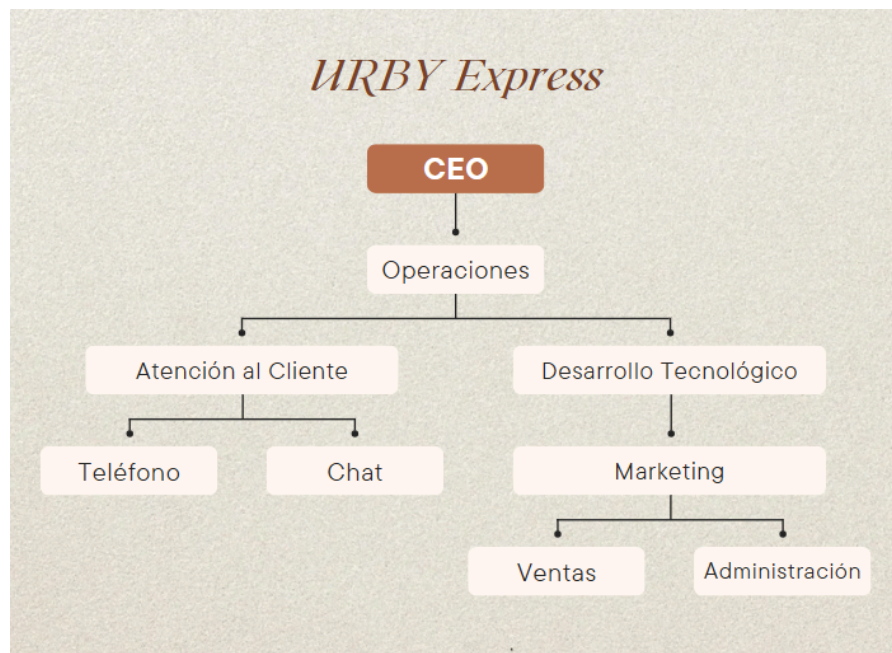
Entornos 1: Proyecto

- **Nombre de la empresa** → URBYP Express.
- **Nombre de los componentes del grupo** → Alejandro González Jiménez.
- **Actividad empresarial:**

URBY Express es una empresa joven que se dedica a hacer envíos a domicilio dentro de la ciudad. Funciona de manera similar a plataformas como Glovo o Uber Eats, ya que recoge pedidos de restaurantes, supermercados, farmacias o incluso encargos personales y los lleva a la casa del cliente mediante repartidores.

El servicio está enfocado en dar soluciones rápidas y prácticas a personas que no pueden o no quieren desplazarse. También ofrece la posibilidad de hacer recados o enviar cosas de un lugar a otro dentro de la misma ciudad, todo a través de una app o una página web.

- **Sedes** → Cuenta con su oficina principal en Granada, donde se gestionan los pedidos, el soporte a clientes, repartidores y las tareas administrativas. Además, cuentan con pequeños puntos de apoyo en distintos barrios, como cafeterías donde los repartidores pueden descansar, cargar el móvil o recoger material.
- **Organigrama:**



- **Número de empleados y ocupaciones** → La empresa cuenta con 50 personas trabajando directamente y más de 100 repartidores autónomos registrados.

Repartidores: 108

Atención al cliente: 12

Departamento técnico (app y web): 6

Operaciones (coordinación y logística): 10

Marketing y ventas: 8

Administración y Recursos Humanos: 5

Dirección general: 1

Los repartidores son autónomos y no están en plantilla, pero están vinculados a la empresa para recibir encargos a través de la app.

- **Gestión actual de la información** → Cuenta con un sistema que funciona, pero no está todo bien conectado ya que la app no asigna los pedidos automáticamente teniendo en cuenta factores como el tráfico o la cercanía, los clientes a veces no ven el seguimiento en tiempo real del pedido.

- **Recursos disponibles en la empresa**

En la oficina central contamos con 10 ordenadores de sobremesa que utiliza el equipo de atención al cliente, administración y operaciones. Además, el equipo técnico y de desarrollo dispone de 4 portátiles, ya que suelen trabajar tanto desde la oficina como desde casa.

Tenemos conexión a internet por fibra óptica de alta velocidad a través de un router central, lo que nos permite trabajar sin interrupciones. También usamos tablets y teléfonos móviles para probar la app en diferentes dispositivos y sistemas operativos, y contamos con cámaras de seguridad conectadas a la red interna para supervisar las instalaciones.

- **Software que usamos**

Para el correo electrónico y almacenamiento en la nube usamos las propias herramientas de Google como Gmail, Drive, Calendar, etc. También utilizamos Excel y hojas de cálculo para llevar el control de pedidos, incidencias, salarios y otros datos importantes. En cuanto a la facturación y contabilidad básica, usamos FacturaDirecta, que nos permite emitir facturas y llevar un seguimiento de ingresos y gastos.

- **Aplicaciones y sistemas propios**

Tenemos una app para móviles desarrollada que permite a los clientes hacer pedidos, a los repartidores recibirlos y a los comercios ver sus ventas. Actualmente la app presenta algunas limitaciones que estamos trabajando en mejorar.

Además, seguimos utilizando una base de datos en Access para guardar información básica sobre comercios, repartidores, clientes y pedidos. Sin embargo, este sistema empieza a quedarse corto para nuestras necesidades, por lo que estamos pensando alternativas.

- **Requisitos Generales del Sistema**

El sistema debe permitir la gestión de pedidos desde su creación hasta la entrega final también debe incluir funcionalidades de facturación y estadísticas. La aplicación deberá ser accesible por diferentes tipos de usuarios como clientes, repartidores, comercios y administradores. Se requiere seguimiento en tiempo real del estado de cada pedido, debe funcionar correctamente tanto en ordenadores como en móviles.

- **Módulos de Funcionalidad**

Módulo de Registro y Autenticación

- Registro de usuarios (clientes, comercios y repartidores).
- Inicio de sesión seguro con roles diferenciados.
- Recuperación de contraseña.
- Gestión de perfiles.

Módulo de Pedidos

- Creación de pedidos por parte del cliente.
- Visualización de pedidos activos y anteriores.
- Cancelación de pedidos dentro de un plazo determinado.
- Asignación automática de pedidos al repartidor más cercano.
- Confirmación de recogida y entrega del pedido.

Módulo de Seguimiento en Tiempo Real

- Visualización del estado del pedido: aceptado, pendiente, en reparto, entregado.
- Geolocalización del repartidor en tiempo real.
- Notificaciones al cliente y al comercio.

Módulo de Comercios Asociados

- Panel de control para los comercios como restaurantes, tiendas, farmacias...

- Dar de alta productos, precios y stock.
- Recepción y gestión de pedidos.
- Historial de ventas y estadísticas por producto.

Módulo para Repartidores

- Recepción y aceptación de pedidos.
- Rutas sugeridas mediante gps.
- Historial de repartos.
- Gestión de disponibilidad con modo activo e inactivo.
- Panel de ingresos semanales y mensuales.

Módulo de Administración

- Visualización de todos los pedidos y los usuarios registrados.
- Modificación de datos y resolución de incidencias.
- Gestión de soporte y atención al cliente.

Módulo de Soporte y Contacto

- Chat en tiempo real.
- Acceso a preguntas frecuentes y a una guía de uso.

Módulo de Facturación y Pagos

- Generación automática de facturas para comercios y clientes.
- Registro de pagos a repartidores.
- Integración con pasarelas de pago (tarjeta, Bizum, etc.).

Consideraciones Técnicas

- La aplicación deberá estar desarrollada con una arquitectura escalable.
- Base de datos centralizada con control de accesos.
- Interfaz intuitiva y que sea responsive).