



Materia:

Ingeniería en Software

Maestro:

José Alberto Vela Dávila

Alumnos:

Cristian Daniel Luna López

Cristian André López Guerrero

Grupo:

ISC 4.1

**OBTENCION DE REQUERIMIENTOS DE
TIENDA DE DISPOSITIVOS
INTELIGENTES**

Fecha de Entrega:

8 - Octubre - 2023

Objetivos:

Buscamos saber cuáles son los requerimientos de la empresa, sabiendo cual es la mejor manera de trabajar de los empleados y cuáles son las herramientas que ellos necesitan para poder trabajar. No solo los administrativos, si no usuarios en general, como lo pueden ser, los gerentes, el dueño, las secretarias y hasta los promotores. Para esto se eligieron tres métodos que creemos que son los más afectivos para saber que requerimientos tiene la empresa, encuesta, entrevista y lluvia de ideas, ya que así tendremos información más clara.

(Las encuestas y entrevistas no se hacen a las mismas personas, según la pregunta, se aplica a la persona con un cargo específico)

Encuesta (Para empleados y administrativos):

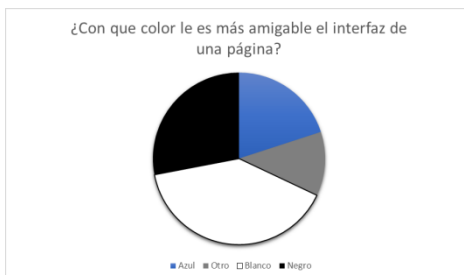
1. ¿Con qué frecuencia te gustaría que se actualice el inventario?

- ☐ Mensualmente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Anualmente
- ☐ Ocasionalmente



2. ¿Con que color le es más amigable el interfaz de una página?

- ☐ Blanco
- ☐ Negro
- ☐ Azul
- ☐ Otro



3. ¿Cada cuánto cree necesario actualizar el estatus de los trabajadores?

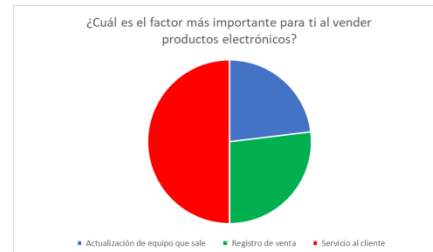
- ☐ Mensualmente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Anualmente



- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Nunca

4. ¿Cuál es el factor más importante para ti al vender productos electrónicos?

- ☐ Actualización de equipo que sale.
- ☐ Registro de venta.
- ☐ Servicio al cliente.



5. ¿Has tenido alguna experiencia negativa con el actual programa al vender productos electrónicos? Si es así, ¿qué fue lo que no te gustó?

- ☐ No tuve experiencias negativas.
- ☐ Congelación de programa/página.
- ☐ Trabajo lento.
- ☐ Error al guardar datos.
- ☐ Sistema difícil de entender.



6. ¿Cuántas personas con acceso a la página cree necesarias para atender a los clientes?

- ☐ 1-3
- ☐ 4-6
- ☐ 7-9
- ☐ 9 o más.



7. ¿Qué equipo o administrativo utiliza más la página?

- ☐ Secretarias
- ☐ Gerente
- ☐ Promotores



8. ¿ Quien tiene mejor manejo de la información de la empresa equipo o administrativo tiene acceso a la actualización de información?

- ☐ Secretarias
- ☐ Gerente
- ☐ Promotores



9. ¿Ha llegado a tener inconvenientes por falta/lentitud de internet?

- ☐ Si
- ☐ No



Cuestionario para el Equipo de Ventas y Soporte:

1. ¿Qué problemas enfrentan al momento de registrar equipos nuevos?

- Que se tiene que llenar cosa por cosa.
- Que es muy tedioso llenar muchos campos sobre su información.
- Que es muy lento hacerlo.
- Que a veces no se guardan los datos y hay que volverlo a hacer.
- Es cansado registrar mucho.
- Que se desperdicia mucho tiempo al llenar tantos campos.
- Que se tiene que registrar mucha información innecesaria.
- Que el proceso es muy lento.
- La interfaz es muy cansada de ver.
- Es muy tardado el proceso.

2. ¿Qué características nuevas le gustaría añadirle al programa a diferencia del anterior?

- Un diseño más minimalista.
- Un color más bonito.

- Un menú más simple
- Estar dividido por secciones
- Un color que canse menos.
- Letras más grandes.
- Estar mas óptimo.
- Que no tenga tantas cosas innecesarias.
- Un mejor diseño.
- Una mejor gama de colores.
- Así está bien.
- Mejores colores.
- Colores que no cansen la vista.
- Tener un menú más fácil de manejar.
- Que los títulos se vean más grandes.

3. ¿Qué problemas comunes enfrentan los clientes después de la compra?

- A veces se les da ticket con la serial de otro dispositivo.
- A veces no traen todo lo que tiene que llevar.
- Garantía incorrecta
- A veces se les ha llegado a entregar un equipo diferente.
- En ocasiones se les ha dado dispositivos que estaban en estado de reparación.
- Precios equivocados.
- A veces se les han dado equipos reacondicionados como si fueran nuevos.
- A veces se les dan periféricos que no son.
- A veces van incompletos.
- Falta de accesorios.
- Garantía mal gestionada.

4. ¿Cómo se gestionan las devoluciones y reparaciones?

- Cada vez que se regresa un dispositivo, se da otro y el defectuoso se marca como pendiente de reparar.
- En ocasiones, lo reparamos y, si el cliente lo prefiere, le ofrecemos una garantía extendida.
- Si el cliente lo desea, se le da uno nuevo o se le repara con mas garantía, todo eso se registra en el sistema.
- Siempre que alguien devuelve un dispositivo estropeado, se le reemplaza por uno nuevo y el defectuoso se reserva para arreglarlo.

- Siempre que alguien regresa un dispositivo defectuoso, se le da uno nuevo y el que no funciona se pone en la lista de espera para repararlo.
- A veces se regresa el dinero y el dispositivo se registra para repararlo.
- Cuando te devuelven un aparato roto, te dan uno nuevo y ponen el roto en la lista de reparaciones
- Ocasionalmente, efectuamos el arreglo y, si al cliente le interesa, le otorgamos una garantía prolongada.
- En pocas ocasiones se les regresa el dinero y el dispositivo se pone en pendiente de reparación.
- Cada vez que alguien trae de vuelta un aparato con problemas, le entregamos uno nuevo y marcamos el antiguo para reparar.

5. ¿Cuáles son los procedimientos al momento de vender un equipo?

- Registro de garantía y registro de venta.
- Se registra la garantía y se registra la venta.
- Tanto el registro de garantía como el registro de venta son documentados.
- Se realiza un registro tanto para las garantías como para las ventas.
- El proceso incluye el registro de la garantía y el registro de la venta.
- Se mantiene un registro destinado a las garantías y otro para las ventas.
- Los datos se ingresan en el registro de garantía y en el registro de ventas.
- La información se consigna en los registros, incluyendo garantías y ventas.
- Se efectúa el registro correspondiente a la garantía, al igual que el de la venta.
- La garantía se documenta y se registra la venta por separado

6. ¿Cada cuando le dan soporte al sistema de internet?

- Cada mes le hacen mantenimiento, si hay fallas lo vienen a checar.

7. ¿Hay problema con el registro de asistencia?

- Si, a veces hay empleados que salen antes, a veces faltan y no se registra, o a veces tienen horario de medio turno y se registra como completo.

Lluvia de Ideas:

1. En lugar de actualizar el inventario en intervalos específicos, podríamos hacerlo en tiempo real para mantenerlo más al día.

2. Podríamos preguntar a los usuarios cómo se sienten acerca de la apariencia de la página y hacerla más agradable en función de sus comentarios.
3. En lugar de programar actualizaciones de estatus de trabajadores, podríamos hacerlo según sus necesidades individuales o roles.
4. Deberíamos brindar capacitación regular para mejorar el conocimiento sobre la actualización de equipos y el registro de ventas.
5. Sería útil tener un equipo de soporte técnico que pueda ayudar con problemas relacionados con el programa de ventas de productos electrónicos.
6. Dividir los registros en secciones más manejables podría ayudar.
7. Podríamos hacer que la página sea más fácil de ver para evitar cansancio visual.
8. Una lista de verificación podría ayudar a garantizar que los clientes reciban todo correctamente.
9. Implementar un sistema automatizado para gestionar garantías podría evitar errores.
10. Un registro automatizado de asistencia.
11. Podríamos hacer que la página sea más fácil de ver para evitar cansancio visual.
12. Una lista de verificación podría ayudar a garantizar que los clientes reciban todo correctamente.
13. Implementar un sistema automatizado para gestionar garantías podría evitar errores.
14. Registro automático de equipo con poca información.
15. Implementar una lista de verificación en el proceso de venta para asegurarse de que los clientes reciban todo correctamente.
16. Mejorar la gestión de garantías y reparaciones para que los clientes tengan una experiencia más sencilla y rápida.
17. Considerar la posibilidad de ofrecer actualizaciones automáticas del programa para mantenerlo optimizado y sin problemas.
18. Implementar una lista de verificación en el proceso de venta para asegurarse de que los clientes reciban todo correctamente.
19. Mejorar la gestión de garantías y reparaciones para que los clientes tengan una experiencia más sencilla y rápida.

20. Considerar la posibilidad de ofrecer actualizaciones automáticas del programa para mantenerlo optimizado y sin problemas.

Conclusión:

Con las respuestas que nos dieron los trabajadores ya tenemos más claro el objetivo y lo que vamos a hacer, sabemos lo que quieren y lo que no, los requerimientos están claros para ahora si hacerlos bien estructurados.