

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA
CARRERA DE SOFTWARE



TEMA:

PERFIL Y ALCANCE DEL PROYECTO A DESARROLLAR

NOMBRE:

DARWIN MORALES

ASIGNATURA:

APLICACIONES INFORMÁTICAS II

PERIODO:

OCTUBRE 2024 – FEBRERO 2025

DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DAAYFOOD S.A.S

1. Alcance

1.1. Necesidades

El proyecto es necesario para mejorar la gestión del servicio de catering de la empresa DAAYFOOD S.A.S. Actualmente, la empresa enfrenta ciertos desafíos en la gestión de estos servicios, lo que puede llevar a ineficiencias y a la insatisfacción de los clientes. La implementación de una aplicación web permitirá mejorar la organización, la planificación y la ejecución de los servicios, asegurando que se cumplan las expectativas de los usuarios y se proporcionen un mejor control sobre los recursos disponibles.

Al finalizar el proyecto se espera entregar una aplicación web funcional que:

- Ayude en la gestión de los servicios de catering
- Incluya un módulo de administración de servicios que permita a los responsables gestionar de manera eficiente las operaciones.
- Proporcione un modelo de base de datos bien estructurado que soporte la aplicación y facilite el acceso a la información necesaria.
- Incorpore un asistente de productos y servicios que según las necesidades guíe a los clientes, ofrezca recomendaciones personalizadas y permita la generación automática de presupuestos.
- Mejore la atención al cliente mediante un chatbot que resuelva dudas frecuentes y brinde información sobre los servicios y políticas de la empresa.
- Permita a los administradores analizar las solicitudes de los clientes, gestionar recursos y recopilar feedback sobre la satisfacción del cliente.

El desarrollo del proyecto debe ser realizado bajo las siguientes condiciones:

- Utilizar una metodología ágil (ASD) que permita adaptarse a los cambios y requerimientos del cliente durante el proceso de desarrollo.
- Realizar un análisis de los procesos actuales de la empresa para entender sus necesidades y desafíos.
- Asegurar que la aplicación cumpla con los estándares de calidad establecidos, como el ISO/IEC 25010, para garantizar su fiabilidad.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Desarrollar una aplicación web para la gestión del servicio de catering de la empresa DAYFOOD S.A.S que incluya funcionalidades de atención al cliente y administración de servicios mediante un asistente virtual.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso actual que emplea la empresa DAYYFOOD en la gestión de los servicios de catering para definir los requerimientos funcionales de la aplicación web.
- Diseñar la base de datos que facilite la planificación de los servicios de catering en la empresa DAAYFOOD S.A.S.
- Implementar un módulo de administración de servicios en la aplicación web para la empresa DAAYFOOD S.A.S
- Desarrollar un asistente virtual que guíe a los clientes en la consulta de productos y servicios, genere presupuestos automáticos y resuelva dudas frecuentes, mejorando así la atención al cliente.

1.3. Actividades

a) Investigación y análisis

Comprende estudiar el contexto actual de la empresa y sus procesos

b) Desarrollo

Programar la aplicación utilizando metodologías adecuadas

c) Pruebas y validación

Realizar pruebas de rendimiento y validar la aplicación con el estándar ISO/IEC 25010.

d) Cierre

Documentar el proceso de desarrollo y desplegar la aplicación en el entorno de producción.

1.4. Análisis de capacidades

El proyecto planteado requiere de un análisis de viabilidad previo a su desarrollo. A continuación, se describen los siguientes tipos estudio de viabilidad que se requieren:

a) Viabilidad técnica

Evaluar si la tecnología necesaria para desarrollar la aplicación web incluyendo el asistente virtual y el módulo de administración de servicios, está disponible y es adecuada para los requerimientos del proyecto. Además, es necesario determinar si el desarrollador cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

b) Viabilidad económica

Es importante realizar un análisis de costos para determinar si el presupuesto asignado es suficiente para cubrir todos los aspectos del desarrollo e implementación de la aplicación incluyendo la creación del asistente de productos y servicios.

1.5. Limitaciones

a) Limitaciones de recursos humanos

La disponibilidad de personal capacitado para el desarrollo de la aplicación, especialmente en áreas como inteligencia artificial para el asistente virtual y gestión de bases de datos, puede ser un factor limitante. Si el equipo no cuenta con las habilidades necesarias, esto podría afectar la calidad del producto final y la efectividad de las nuevas funcionalidades.

b) Limitaciones por factores externos

Con respecto a temas legislativos, cambios en la normativa legal relacionada con la protección de datos y la gestión de servicios pueden impactar el desarrollo de la aplicación, por lo cual, es fundamental asegurarse de que la aplicación cumpla con las regulaciones pertinentes, especialmente en lo que respecta a la recolección y manejo de datos de los clientes a través del asistente virtual.

c) Limitaciones de tiempo

Si los plazos de entrega son muy reducidos, puede haber cierta presión para completar el proyecto rápidamente, lo que podría comprometer la calidad del desarrollo y la implementación. Esto puede llevar a la incorporación inesperadas de errores en la aplicación.

d) Limitaciones técnicas

La elección de tecnologías específicas puede limitar la realización del proyecto. Si se seleccionan herramientas que no se integran bien con el asistente virtual o que no son compatibles con la infraestructura planeada para la aplicación, esto puede generar problemas de compatibilidad y rendimiento, afectando la experiencia del usuario.

e) Limitaciones de adopción

La implementación de una nueva aplicación, especialmente con funcionalidades innovadoras como un asistente virtual, puede encontrar resistencia por parte del personal que está acostumbrado a los procesos actuales. Esto puede afectar la adopción y el uso efectivo de la nueva herramienta

