

**[REQ]**

**Identificación de Requerimientos**

**Por: VISIONTEC S.A. de C.V.**

**Para:**

|  |
| --- |
|  |

**Departamento Administrativo**

**SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

**Versión A**

2018-04-01

# Índice

[Índice 2](#_Toc436329161)

[Control de Cambios 2](#_Toc436329162)

[Contacto 2](#_Toc436329163)

[Confidencialidad de nuestra propuesta 2](#_Toc436329164)

[Resumen Ejecutivo 3](#_Toc436329165)

[Alcance del Proyecto 3](#_Toc436329166)

[Requerimientos Funcionales Estación de Trabajo 4](#_Toc436329167)

[Requerimientos Funcionales Estación móviles 5](#_Toc436329167)

[Limitaciones y suposiciones 9](#_Toc436329168)

[Productos y/o Servicios NO incluidos 10](#_Toc436329169)

[Plan de Trabajo Estimado 10](#_Toc436329170)

[Limitación de Garantías y Responsabilidades 11](#_Toc436329170)

[Aceptación 11](#_Toc436329174)

# Control de Cambios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Fecha** | **Justificación del Cambio** | **Versión** |
|  |  |  |  |
| Carlos Díaz | 2018-04-01 | Colaboración Estimaciones. | PA01 |

# Contacto

|  |  |
| --- | --- |
| **Carlos Manuel Díaz Ibarra**  Administrador de Desarrollo TI  carlosd@visiontec.com.mx | **VISION TEC, S.A. de C.V.**  www.visiontec.com.mx  San Lorenzo #20, Col Vista Hermosa  Monterrey N.L. México, C.P. 64620  Tel. +52 (81) 8129 4347/48  Lada sin costo 01 800 627 7637 |

# Confidencialidad de nuestra propuesta

La información contenida en este documento se considera privilegiada y confidencial, dado que su liberación representaría beneficios substanciales a competidores de VISION TEC que ofrezcan servicios similares. Este documento incluye la descripción de la solución propuesta y la estrategia de desarrollo requerida, los cuáles son resultado del trabajo de consultores de VISION TEC para satisfacer la necesidad del cliente por lo que no debe ser reproducido o transmitido sin la autorización expresa y por escrito de VISION TEC.

# Resumen Ejecutivo

VISION TEC pone a su consideración esta propuesta cuyo objetivo principal es presentar un proyecto de desarrollo de software de aplicación WEB, que consiste en la realización de un sistema identificado como “SERVICIO DE ATENCION PRESENCIAL”, con el objetivo de llevar el control y calidad del servicio prestado a los clientes de VISION TEC, con el que pueda tener un respaldo de satisfacción del servicio realizado.

SERVICIO DE ATENCION PRESENCIAL, persigue el siguiente objetivo del sistema, dentro de la plataforma tecnológica:

* Potencializar el control llevado actualmente en forma manual en Excel y Word, para obtener una constancia oportuna sobre la realización del servicio prestado a los clientes y así hacer más eficientes en la información detallada y entregada, así como la autoevaluación del servicio prestado por el personal de la empresa.

# Alcance del Proyecto

El alcance de esta propuesta incluye ejecutar la fase de Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas e Implementación de un proyecto de desarrollo para la generación del sistema “SERVICIO DE ATENCION PRESENCIAL”, satisfaciendo las necesidades del cliente. El software está desarrollado en tecnología PHP y base de datos MySQL Server, y los componentes del sistema y base de datos estarán hospedados en servidores con HOST de Paga, de la propiedad y responsabilidad de operación del Cliente.

## Requerimientos Funcionales Estación de Trabajo

| **ID** | **Requerimiento Funcional** | **Descripción** |
| --- | --- | --- |
| 0 | Requerimientos del sistema | * Contará solo con dos perfiles de usuarios:   + Administrador (accede a los módulo de usuarios, módulo de Levantamiento de Servicios y Asignación de Ejecutivo; Listado de Servicios y Estadísticas de evaluación)   + Ejecutivo (accede Listado de servicios pendientes y al módulo de atención del servicio) * Los módulos que contendrá el sistema serán los siguientes   + Módulo de Acceso   + Módulo de Usuarios.   + Módulo de Levantamiento de Servicio y Asignación de Ejecutivo   + Listado de Servicios   + Módulo de Atención del Servicio   + Módulo de Evaluación del servicio prestado (para el cliente)   + Módulo de NO SATISFACCION del servicio solicitado. (para el cliente)   + Estadísticas de autoevaluación. |
| 1 | Módulo de Acceso (Login) | * Requerido cuando su sesión no esté activa * Tendrá los siguientes objetos:   + Logo (imagen): logotipo de la empresa.   + Usuario (campo de texto).   + Contraseña (campo tipo password).   + Inicio de Sesión(botón): Al hacer clic validará que el usuario y contraseña tenga captura, si existe usuario y coincida con su contraseña. |
| 2 | Módulo Usuarios | * **Muestra una lista de 3 columnas** con barra de paginación y opción de escoger la cantidad filas desde 20 en adelante por cada página y opción para ordenar por nombre o por estatus. Con la siguiente información:   + Nombre de usuario   + Tipo de Usuario   + Estatus * **Botón Agregar** (muestra o aparece formulario de alta de usuario y lo agrega a la lista. * **Botón de Editar** (edita y modifica la información del usuario seleccionado en la lista) * **Formulario:**    + **Nombre** (campo texto) Campo de solo lectura cuando sea edición.   + **Correo** (campo texto)   + **Perfil del Usuario** (campo de selección) {ADMINISTRADOR, EJECUTIVO}   + **Contraseña del Usuario** (campo tipo password)   + **Confirmación de Contraseña** (campo tipo password)   + **Fecha de Alta** (campo tipo fecha) Campo de solo lectura cuando sea edición.   + **Estatus** (campo de selección) {ACTIVO, SUSPENDIDO, CANCELADO} En estatus de CANCELADO el registro no podrá ser modificado. |
| 2 | Módulo Usuarios | * + **ACEPTAR** (botón) aplica los cambios y cierra el formulario cuando le de clic.   + **CANCELAR** (botón) Cierra el formulario al dar clic. |
| 3 | Levantamiento de Servicio y Asignación de Ejecutivo | * Solo Administrador * **Folio del Servicio** (campo texto) Solo lectura. * **Razón Social del Cliente** (campo texto / selección) * **Fecha de Elaboración** (campo fecha) Solo lectura * **Nombre del Solicitante** (campo texto) * **Correo del Solicitante** (campo texto) * **Dirección del Cliente** (campo texto) * **Ubicación del Servicio** (campo texto) * **Teléfono del Solicitante** (campo numérico con formato ##-####-####) * **Tipo de Servicio** (campo selección) {REPARACION, MANTENIMIENTO, ANÁLISIS DE CAMPO} * **Descripción del Servicio** (campo tipo memo) * **Ejecutivo Asignado** (campo selección) listado de usuario de Perfil Ejecutivo. * **Fecha Programada de Cita** (campo fecha) * **Observaciones** (Campo texto) solo lectura. * **Material utilizado** (Campo texto) solo lectura. * **Fecha cita posterior** (Campo fecha) solo lectura. * **Fecha y hora de Inicio** (Campo fecha) solo lectura. * **Fecha y hora de Terminado** (Campo fecha) solo lectura. * **Estatus Servicio** (campo texto) Solo lectura. {SOLICITADO, INICIADO, PENDIENTE, TERMINADO} * **Aceptar** (botón) Al dar aceptar se asignará el número de Folio, el estatus a SOLICITADO y enviará un correo al solicitante con un código activación y otro de terminación del servicio y al Ejecutivo asignado del servicio. |
| 4 | Listado de Servicios | * Este módulo lo pueden visualizar los dos perfiles. * **Formulario de Búsqueda**   + **Folio del Servicio** (campo texto)   + **Razón Social** (campo texto de coincidencia)   + **Estatus** (campus selección). {SOLICITADO, INICIADO, PENDIENTE, TERMINADO} La opción de TERMINADO no aplica en el perfil de EJECUTIVO.   + **Ejecutivo** (campo selección) listado de usuario de Perfil Ejecutivo. Este no aplica en el usuario con perfil de EJECUTIVO. * **Servicios** (listado). Si el usuario es ADMINISTRADOR podrá ver todos los servicios solicitados, desde el actual hasta el primero, de todos los ejecutivos en todos sus estatus. Si es un Ejecutivo solo los servicios asignados a este y que no estén cerrados por el usuario solicitante. El listado contendrá la siguiente información:   + **Selección** (campo tipo check) solo selecciona uno a la vez.   + **Folio** (campo numérico)   + **Fecha de Solicitud** (campo fecha)   + **Razón Social** (campo texto)   + **Ejecutivo Asignado** (campo texto)   + **Estatus** (campo texto) |
| 4 | Listado de Servicios | * **Editar** (botón) Solo aplica para el administrador. Muestra la información del servicio en el módulo de levantamiento de servicio y asignación de ejecutivo. * **Atender** (botón) Solo aplica para el ejecutivo. Se redirige a Atención del Servicio. |
| 5 | Atención del Servicio | * **Código de Activación** (campo texto) Este campo lo solicita al iniciar el servicio, y al coincidir con el que fue enviado al cliente se activaran los campos que no son de solo lectura. Si coincide cambia el estatus a INICIADO y agrega la Fecha y Hora de Inicio. * **Folio del Servicio** (campo texto) Solo lectura. * **Razón Social del Cliente** (campo texto / selección) Solo lectura * **Fecha de Elaboración** (campo fecha) Solo lectura * **Nombre del Solicitante** (campo texto) Solo lectura * **Correo del Solicitante** (campo texto) Solo lectura * **Dirección del Cliente** (campo texto) Solo lectura * **Ubicación del Servicio** (campo texto) Solo lectura * **Teléfono del Solicitante** (campo numérico con formato ##-####-####) Solo lectura * **Tipo de Servicio** (campo selección) {REPARACION, MANTENIMIENTO, ANÁLISIS DE CAMPO} Solo lectura * **Descripción del Servicio** (campo tipo memo) Solo lectura. * **Detalle de Reabierto** (campo texto) Solo lectura. Aparecerá solo en caso de reabrir el servicio. * **Fecha Programada de Cita** (campo fecha) Solo lectura. * **Observaciones** (Campo texto). * **Material utilizado** (Campo texto). * **Fecha cita posterior** (Campo fecha) Al poner la fecha el estatus cambia a PENDIENTE. * **Fecha y hora de Inicio** (Campo fecha) solo lectura. * **Fecha y hora de Terminado** (Campo fecha) solo lectura. * **Estatus Servicio** (campo texto) Solo lectura. {SOLICITADO, INICIADO, PENDIENTE, TERMINADO} * **Aceptar** (botón) Actualiza la información. * **Código de Terminación** (campo texto) Solicita el código de terminación al cliente. Cambia el Estatus a TERMINADO y envía nuevo correo para solicitarle la evaluación del servicio o la no satisfacción de este. Los links enviados se manejarán por medio de Tokens * **Terminado** (botón) Habilita el campo de Código de Terminación |
| 6 | Módulo de Evaluación del Servicio Prestado | * URL no requerida para ingresar por un acceso o Login. Se requiere token para controlar su acceso. Es una página estilo WIZARD donde sale 4 o 5 preguntas aún por definir. Cada pregunta tendrá una evaluación de 1 a 5. El cual servirá para la Evaluación del Ejecutivo y de la Empresa. Los tokens enviados se desactivan. |
| 7 | Módulo NO SATISFACCIÓN del servicio terminado | * URL no requerida para ingresar por un acceso o Login. Se requiere token para controlar su acceso. * **Folio** (campo texto) solo lectura. * **Detalle** (campo texto) * **Fecha Programada de Nueva Cita** (campo fecha)**.** * **Nuevo Folio** (campo texto) Solo lectura. Se genera al guardar información y los tokens enviados se desactivan. * **Aceptar** (botón) Al dar aceptar se asignará el nuevo número de Folio, con el estatus SOLICITADO y enviará un correo al solicitante con un código activación y otro de terminación del servicio y al Ejecutivo asignado del servicio. |
| 8 | Módulo de Estadísticas de Evaluación | * Estadísticas por Ejecutivo, por Servicio y para la Empresa. En Total y rangos de tiempo. Dependiendo de las preguntas aún por definir. |

## Plan de Trabajo Estimado

A continuación, se muestra un pronóstico de la planeación del proyecto con la estimación inicial de esfuerzo y duración para todas las actividades y entregables.

Las estimaciones que aquí aparecen están condicionadas a la fecha de aprobación del proyecto (arranque oficial del proyecto) y disponibilidad de recursos humanos, por tal motivo, una vez autorizada la propuesta se ajustará la planeación respecto de la fecha real de inicio del proyecto y el número de recursos humanos asignados.

Estas estimaciones están sujetas a cambios en duración y esfuerzo dependiendo del alcance que se identifique al terminar la especificación detallada de requerimientos. La estimación de la duración del proyecto puede variar de acuerdo al número de recursos humanos disponibles para asignar al proyecto.

|  |
| --- |
| **Tiempo Estimado de Duración de Proyecto** |
| ¿? |

| **ID** | **Requerimiento Funcional** | **Días de Desarrollo** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |