# Historia de Usuario Épica

Por: Jose Luis Castaño Areiza.

Historia de Usuario Épica

1. Nombre del proyecto: Envía

2. Proceso: Envió de paquetes

3. Actores: Cliente, recepcionista y repartidor.

4. Producto/servicio: Servicio Transporte

5. Misión: La en empresa envía se encarga de la entrega de paquetes de manera eficiente a diferente cliente de manera regional.

6.Vision: La empresa envía se proyecta como una empresa reconocida a nivel nacional por su calidad en el servicio.

7. Escenario Actual: En la empresa envía, el cliente llega al local con su paquete a enviar y la información del envío es tomada manualmente por el recepcionista y luego el repartidor recibe la información para realizar la entrega.

8. Escenario objetivo: Se requiere un sistema de información donde el cliente tiene la opción de utilizar el servicio virtualmente con opción de que el repartidor llegue a una dirección para recibir y transportar el paquete o que el recepcionista pueda ingresar la información.

9. Problemática: Tiempos largos de atención, información de los envíos puede contener errores o pueden llegar a perderse por la dificultad en el almacenamiento.

10. Solución: Sistema de información que permita gestionar el proceso de los envíos que ayude con el almacenamiento y la agilidad en el proceso.

11. Requerimiento: La empresa Envía requiere un sistema de información transaccional que le permita gestionar la entrega de paquetes realizadas por parte de los clientes.

El sistema requiere gestionar la información relacionada con la ubicación del negocio [Globalidad Proceso] - (País, Departamento, Ciudad), gestionar la información relacionada con la empresa [Referente Empresarial] - (Local, Sedes, Empleado), gestionar la información del cliente [Fidelización Cliente] - (Cliente, Tipo Documento, Tipo Genero, Tipo Estado), gestionar la información del producto [Masificación Producto] - (Envió, Tipo Envió), gestionar la reserva del pedido [Control Transacción] - (Recibo entrega, Detalle Envió, Estado Envió).

12. Pasos del proceso:

-El cliente llega con el paquete.

-El recepcionista toma la información de la entrega y verifica.

-Se da la información de las opciones al cliente y confirma.

-El repartidor entrega el paquete y confirma.