

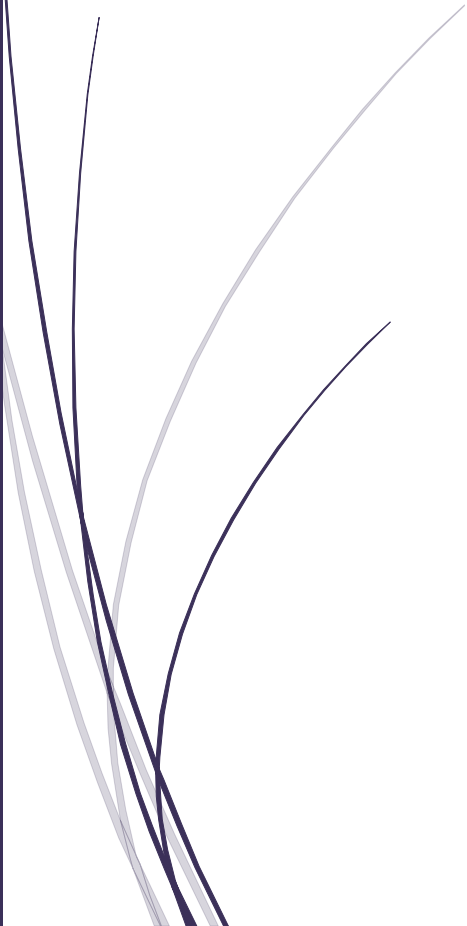
A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A magenta arrow points to the right from this bar, containing the date.

15-10-2023

A magenta triangle in the top right corner, pointing towards the center of the page.

Entrega fase 1

Me cortaron mal el pelo

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left and sweep upwards and to the right.

Alejandra Zamora Villa
Kaled Hernández Romo
Oscar Fernández Rehbein
Juan Domenech Rossello
PROYECTO FASE 1

Contenido

DESCRIPCIÓN DE CLIENTE.....	3
Entrevista.....	3
SERVICIO(S) O PROCESOS A MEJORAR.....	5
CANVAS/PROPUESTA DE VALOR.....	6
REQUISITOS DE ALTO NIVEL DE LA PROPUESTA DE SOFTWARE.....	7
NUEVA FORMA DE DESARROLLAR EL SERVICIO O PROCESO CAMBIADO (DIAGRAMAS DE ACTIVIDAD)	7
DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE LA PROPUESTA.....	9
Caso de Uso 1: Agregando horarios disponibles.....	9
Caso de Uso 2: Editando horarios disponibles	10
Caso de Uso 3: Agendando reserva.....	10
Caso de Uso 4: Recordando reservas.....	11
Caso de Uso 5: Creando clientela fiel	12
Caso de Uso 6: Gestionando reservas	13
BOCETOS DE LA PROPUESTA DE SOFTWARE.....	14
DIAGRAMA DE CLASES CONCEPTUALES (MODELO DE DOMINIO DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA)	15
BIBLIOGRAFÍA	16

Descripción de cliente.

Nuestro cliente debe ser un peluquero interesado en mejorar su negocio de forma personal o para su estudio/salón, ya sea implementando nuevo software o mejorando los procesos ya existentes en su método de negocios.

En este proyecto nos concentraremos en Richard Pizarro, un peluquero independiente que se conecta con sus clientes a través de redes sociales y trabaja a domicilio o en su propio lugar de trabajo.

La demográfica de sus clientes abarca a cualquier persona dispuesta a tener un buen corte de pelo, sin importar edad, género, estrato social, etc.

Realizamos una entrevista con nuestro cliente para poder consolidar mejor nuestra propuesta de Software.

Entrevista.

1.- ¿Cómo normalmente se agenda un corte de pelo (desde que el cliente lo contacta hasta el pago)? Especifique el paso a paso.

R: "Normalmente me contactan vía WhatsApp u otra red social [por ejemplo Instagram]. Luego el pago si es en efectivo me lo realiza cuando termino el corte de pelo o si es transferencia le entrego mis datos en el momento para realizarla."

2.- ¿Dónde atiende? Si va a casa, detallar los pasos de obtención de los datos del cliente hasta que se dirige al domicilio.

R: "Trabajo a domicilio y en mi casa, el cliente me envía su ubicación y yo me transporto en vehículo particular, antes de ir agendo hora y antes de salir, confirmo si se encuentra en el lugar."

3.- ¿Qué edad y género atiende generalmente?


R: "Generalmente trabajo con hombres, pero también con mujeres, en su mayoría son hombres de todas las edades, desde los 7 años hasta los 90."

4.- ¿Qué podría ayudar a mejorar su negocio? Considere alguna implementación para su modelo de negocio, por ejemplo, una agenda de sus clientes

R: "Una agenda me ayudaría mucho para ordenar, un sistema de publicidad para llegar a más personas."

5.- ¿Qué sistemas implementa para la publicitar de su servicio?

R: "Sistema de publicidad, fotos y videos en redes sociales, subo mis trabajos y realizo videos."



6.- ¿Qué sistema tiene para cuando un cliente no se presenta o cancela la cita? (abono previo a la cita u otro)

R: "No tengo ningún sistema, solo postérganos y agendamos el corte de pelo para otro día y en otro horario en donde podamos los dos."

7.- ¿Qué impacto espera de este proyecto en su negocio?

R: "Espero captar más clientes y llevar un orden de personas agendadas."

8.- ¿Cómo organiza su agenda?

R: "Mi agenda la organizo solo en WhatsApp memorizando e ir revisando chats."

9.- ¿Tiene algún sistema para clientes frecuentes, o desearía implementarlo (ejemplo, agendar un día del mes cada mes, cada cierto día de la semana entre semanas, descuento cada cierta cantidad de corte de pelo)

R: "Me gustaría implementar descuento si se pide el servicio varios días al mes y tener una lista de clientes frecuentes."

10.- ¿Trabaja individualmente o para alguna entidad? Si es individual ¿tiene planes de contratar otros peluqueros?

R: "Trabajo individualmente hace 10 años, pretendo abrir una peluquería y contratar gente."

Servicio(s) o procesos a mejorar

Considerando la forma que tiene nuestro usuario de conectar con sus clientes hemos decidido mejorar el proceso más básico de su trabajo: la forma que tiene nuestro usuario para poder reservar citas con sus clientes.

Utilizando los servicios de Meta para WhatsApp, llamado WhatsApp para empresas (Business WhatsApp) crearemos un bot que automatice el sistema de citas, creando una agenda virtual (Meta, 2023) con el sistema "FLOW" (Developers, 2023).

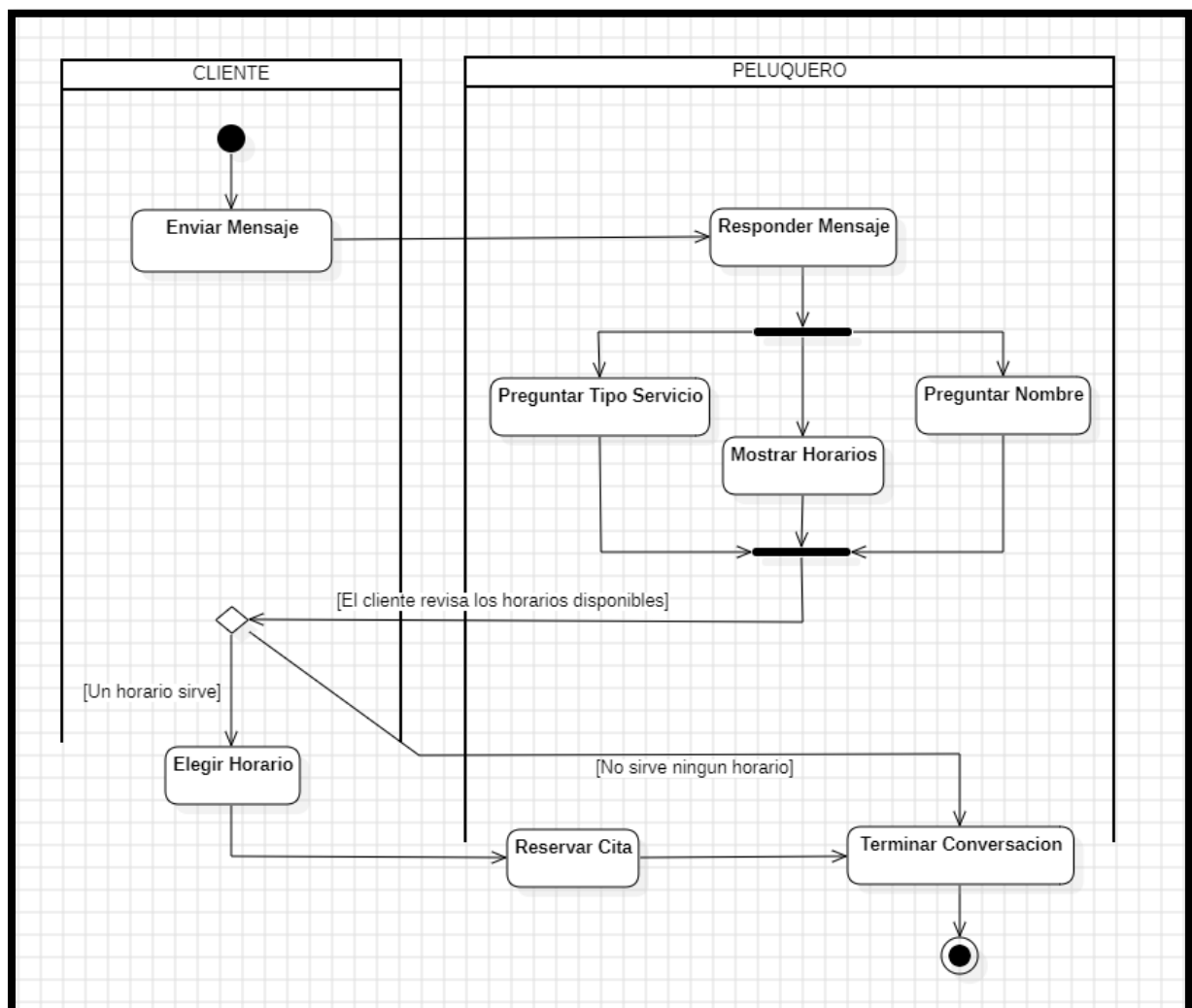


ILUSTRACIÓN 1: DIAGRAMA DE ACTIVIDAD SERVICIO A MEJORAR

Canvas/Propuesta de valor

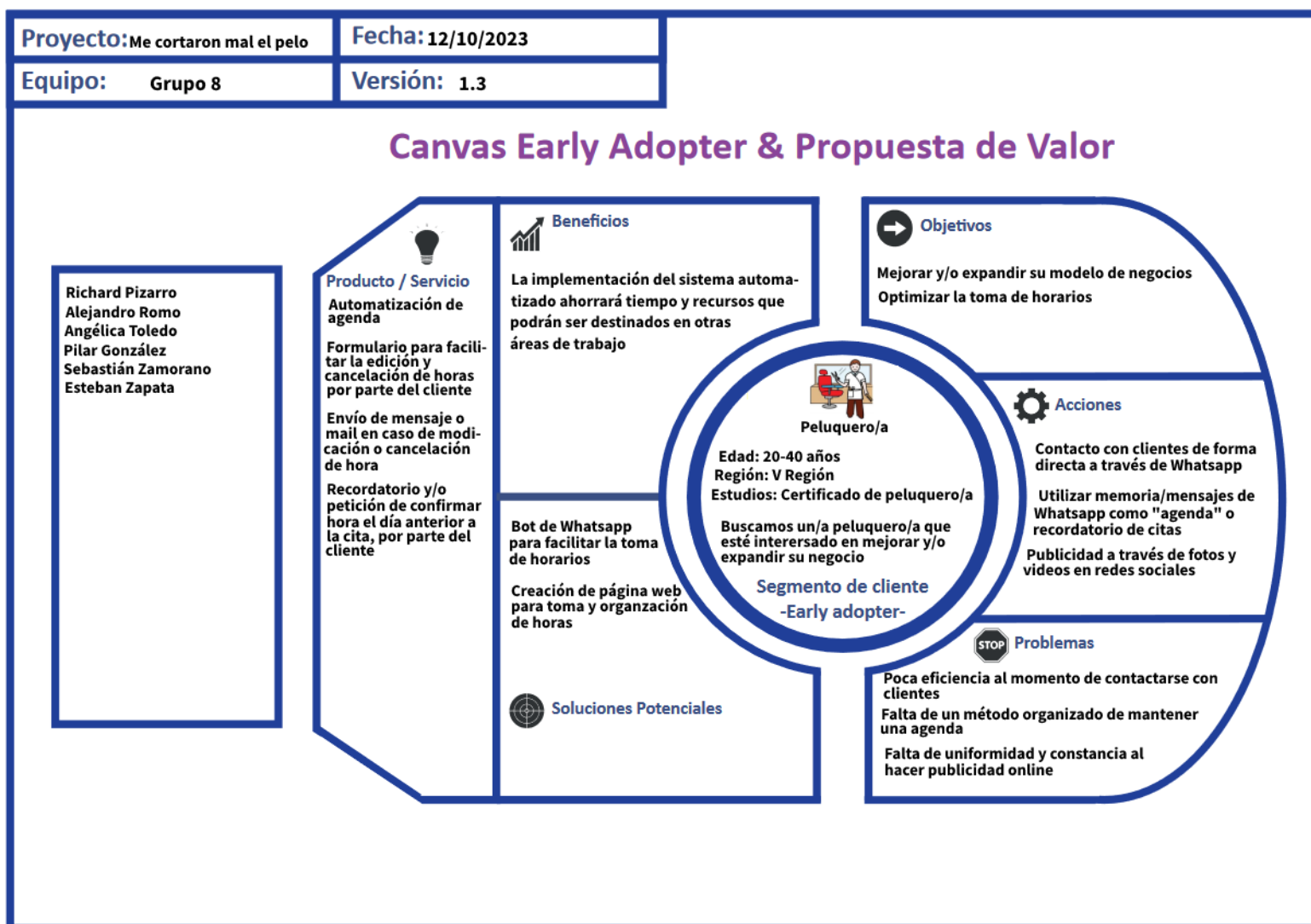


ILUSTRACIÓN 2: CANVAS/PROPUESTA DE VALOR



Requisitos de alto nivel de la propuesta de Software

En función de los servicios previamente analizados y los datos obtenidos a través de la entrevista, identificamos una serie de requisitos de alto nivel que consideramos esenciales para mejorar y optimizar el sistema. Estos requisitos se centran en brindar una experiencia más eficiente y efectiva tanto para el usuario como para el negocio en cuestión. A continuación, detallaremos cada uno de estos requisitos:

- 1. Simplificar los procesos del sistema:** Esto implica eliminar cualquier complejidad innecesaria, reducir la cantidad de pasos requeridos para realizar una tarea y mejorar la fluidez general de la interacción del usuario con el sistema.
- 2. Facilitar el manejo y la ejecución del negocio:** El sistema debe estar diseñado de tal manera que facilite al usuario la gestión y ejecución de su negocio. Esto implica proporcionar una interfaz intuitiva y amigable que permita a los usuarios acceder de manera sencilla a las herramientas y funciones necesarias para administrar su negocio de manera eficiente.
- 3. Automatizar el proceso de reserva:** El sistema debe ser capaz de gestionar la reserva de manera automática, minimizando la necesidad de intervención manual. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también reduce la posibilidad de errores humanos en el proceso de reserva.
- 4. Minimizar el trabajo manual del usuario:** Esto implica proporcionar características como autocompletado, recordatorios automáticos, y la capacidad de almacenar preferencias, lo que hará que el sistema sea más eficiente y fácil de usar.
- 5. Permitir la expansión del negocio:** Debe ser escalable y adaptable para acomodar nuevas características, servicios o sucursales, lo que permitirá que el negocio se desarrolle de manera efectiva a medida que evoluciona.

Estos requisitos de alto nivel servirán como puntos de referencia clave a medida que avancemos en el proceso de diseño y desarrollo del sistema, garantizando que se cumplan las expectativas tanto del negocio como de los usuarios finales.

Nueva forma de desarrollar el servicio o proceso cambiado (diagramas de actividad)

El nuevo Bot que utilizaremos para mejorar el proceso de reserva de citas no abarcará un sistema de pago, ya que, como vimos en la entrevista, el pago se realiza de forma presencial, sea un pago en efectivo o no.

El Bot nos proporcionará además de una automatización de proceso un mayor control de los horarios disponibles junto con una estandarización de las horas a programar, sin contar que permitirá poder reservar citas con mucho mayor tiempo de antelación sin que nuestro cliente tenga que “memorizar” cuando ocurrirán.

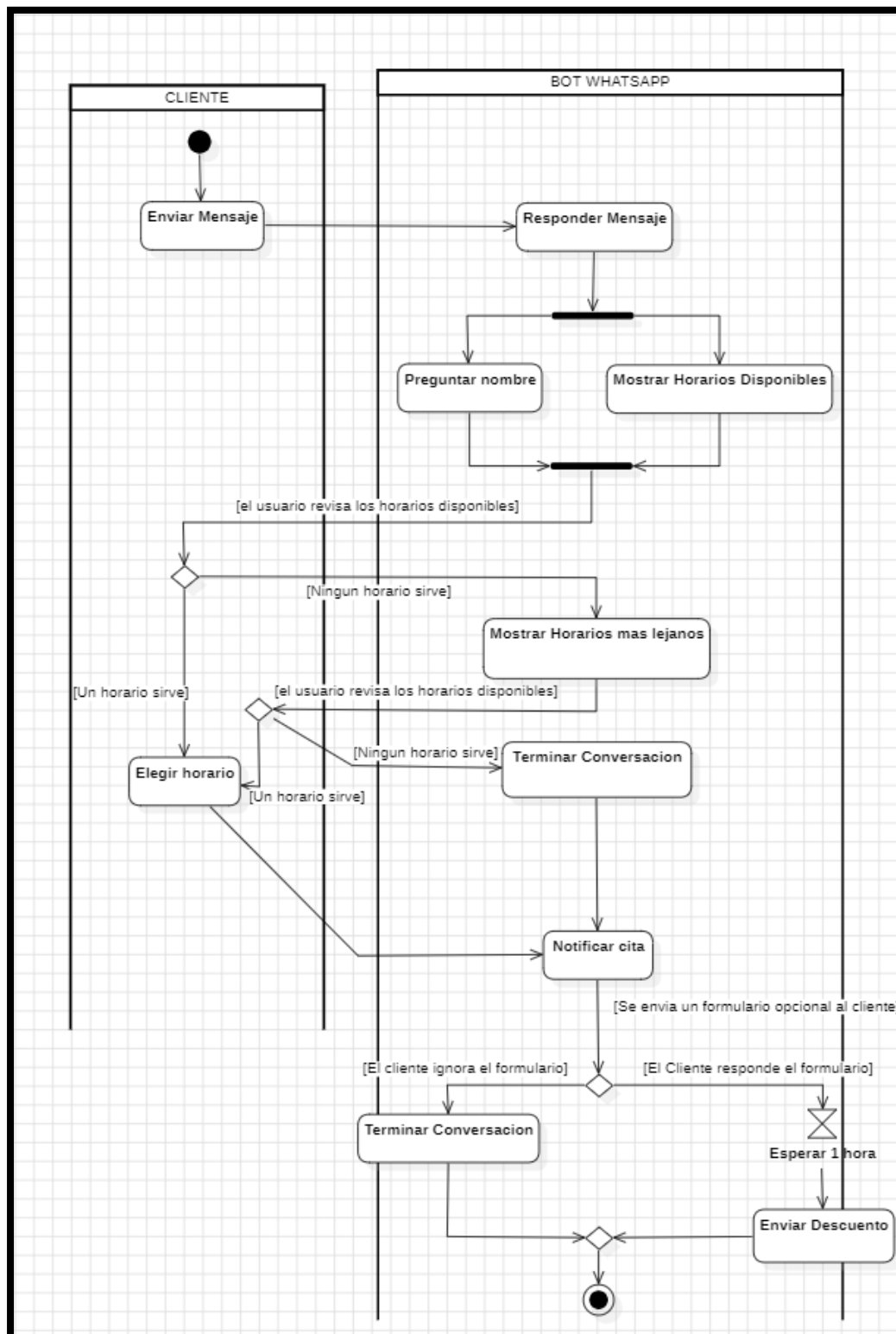


ILUSTRACIÓN 3: DIAGRAMA DE ACTIVIDAD PROPUESTA DE SOFTWARE

Diagrama de casos de uso de la propuesta

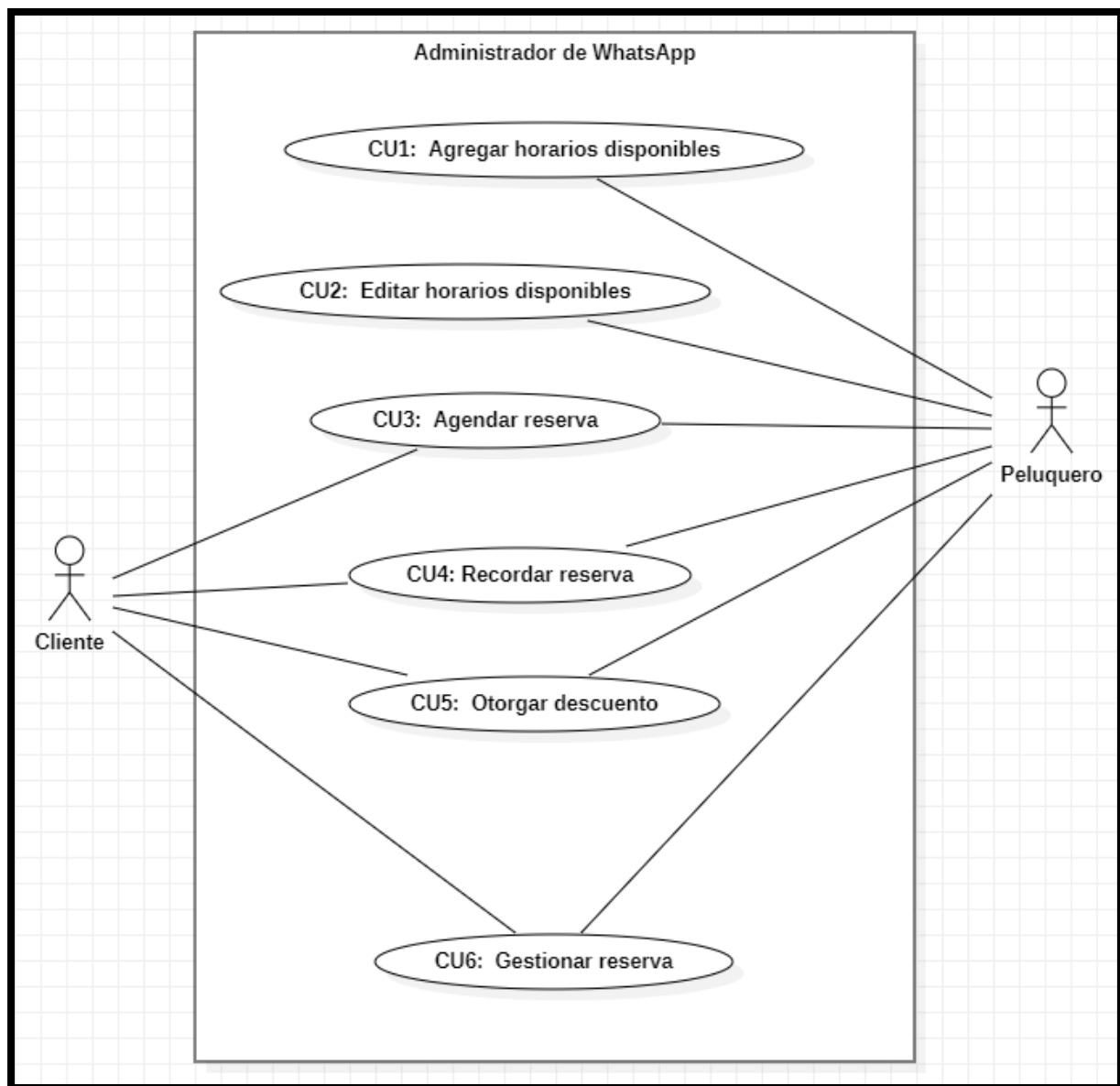


ILUSTRACIÓN 4: DIAGRAMA DE CASOS DE USOS

Caso de Uso 1: Agregando horarios disponibles

ID: CU1

Nombre: Agregar horarios disponibles

Actores: Peluquero

Descripción: Permite que el peluquero ingrese sus horarios disponibles (slots).

Precondiciones:

- El peluquero tiene decididas sus horas de trabajo y la duración de cada slot.
- El peluquero ha ingresado a su cuenta de WhatsApp Business y se encuentra en el sector "Flows" en el Administrador de WhatsApp.

Postcondiciones:

- WhatsApp Manager deja guardadas las horas disponibles del peluquero.

Flujo normal:

1. El Peluquero presiona el botón "Crear Flow"
2. El Peluquero rellena los datos pedidos y selecciona "Appointment Booking" en el sector "Template"
3. El Peluquero agrega todos sus horarios disponibles
4. El Peluquero guarda los datos ingresados
5. El Peluquero presiona el botón "Publish" para publicar los horarios ingresados

Flujo alternativo:

- 3.1. El Peluquero no agrega todos sus horarios

Caso de Uso 2: Editando horarios disponibles

ID: CU2

Nombre: Editar horarios disponibles

Actores: Peluquero

Descripción: Permite que el peluquero edite sus horarios disponibles.

Precondiciones:

- El peluquero ya ha creado, al menos, un horario
- El peluquero ha ingresado a su cuenta de WhatsApp Business y se encuentra en el sector "Flows" en el Administrador de WhatsApp.

Postcondiciones:

- El Administrador de WhatsApp deja guardadas las ediciones de las horas disponibles del peluquero.

Flujo normal:

1. El Peluquero selecciona el "Flow" que desea editar del listado presente
2. El Peluquero edita el/los horario/s que desea editar
3. El Peluquero guarda los cambios
4. El Peluquero presiona el botón "Publish" para publicar los horarios editados

Flujo alternativo:


- 2.1. En el caso de que ya esté reservado el horario editado, el Sistema envía un mensaje al cliente afectado con los detalles de la modificación

Caso de Uso 3: Agendando reserva

ID: CU3

Nombre: Agendar reserva

Actores: Cliente, Peluquero



Descripción: Permite que los clientes del peluquero puedan reservar una hora con él, asegurando su atención.

Precondiciones:

- El Cliente tiene el número del peluquero en WhatsApp

Postcondiciones:

- El horario elegido por el Cliente queda reservado
- El Peluquero es notificado de la reserva de horario

Flujo normal:

1. El Cliente envía un mensaje a través de WhatsApp al número del Peluquero
2. El Sistema envía un mensaje de saludo y cuestionario con la opción de "Reservar hora", entre otras.
3. El Cliente selecciona "Reservar hora"
4. El Sistema muestra un formulario pidiendo los datos del cliente y los horarios disponibles
5. El Cliente ingresa sus datos y selecciona un horario del listado presentado
6. El Sistema envía un cuestionario pidiendo confirmación de los datos de la reserva (si/no/editar datos)
7. El Cliente confirma la reserva
8. El Sistema envía un mensaje agradeciendo la confirmación
9. El Sistema guarda los datos
10. El Sistema envía una notificación de la reserva al Peluquero

Flujo alternativo:

- 3.1. El Cliente selecciona otra opción
- 4.1.1. Si el Cliente no responde dentro de 2 horas, el Sistema cierra la conversación
- 4.1.2. El Sistema notifica al Peluquero del intento de comunicación
- 7.1. El Cliente rechaza la reserva
- 7.2. Si el Cliente no responde dentro de 2 horas, se rechaza la reserva
- 7.3.1. El Cliente selecciona editar datos
- 7.3.2. El Sistema muestra un formulario pidiendo los datos
- 7.3.3. El Cliente ingresa los datos a modificar
- 7.3.4. El Sistema guarda los datos ingresados
- 7.3.5. El flujo vuelve al paso 6 del flujo normal

Caso de Uso 4: Recordando reservas

ID: CU4

Nombre: Recordar reserva

Actores: Cliente, Peluquero

Descripción: Recuerda al Cliente y Peluquero acerca de la reserva para asegurar asistencia.

Precondiciones:

- El Cliente debe tener al menos una reserva confirmada

Postcondiciones:

- El Peluquero es notificado de la reserva nuevamente

Flujo normal:

1. El Sistema envía un mensaje y cuestionario al Cliente pidiendo reconfirmar la reserva 24 horas antes de ésta.
2. El Cliente vuelve a confirmar su reserva.
3. El Sistema envía un mensaje al Cliente agradeciendo su respuesta.
4. El Sistema envía una notificación de la reconfirmación al Peluquero.

Flujo alternativo:

- 1.1. Si la reserva fue hecha con menos de 24 horas de anticipación, el Sistema no envía el mensaje o cuestionario.
 - 2.1.1. El Cliente cancela su reserva.
 - 2.1.2. El Sistema elimina la reserva del Cliente.
- 2.2. Si el Cliente no responde dentro de 2 horas, el Sistema notifica al Peluquero para que él pueda tratar de confirmar por su cuenta si lo encuentra necesario

Caso de Uso 5: Creando clientela fiel

ID: CU5

Nombre: Otorgar descuento

Actores: Cliente, Peluquero

Descripción: Da una recompensa al Cliente tras su reserva para incentivarlo a volver a reservar una hora con el Peluquero

Precondiciones:

- El Cliente debe haber sido atendido por el Peluquero al menos una vez

Postcondiciones:

- El Cliente recibe un código/imagen con un porcentaje de descuento (definido por el Peluquero) para el siguiente servicio solicitado al Peluquero
- El Peluquero es notificado de la generación del voucher de descuento para evitar abusos

Flujo normal:

1. El Sistema envía un mensaje y formulario de reseña del servicio al Cliente 30 minutos - 1 hora después del término de la reserva.
2. El Cliente completa el formulario
3. El Sistema envía un mensaje y cupón de descuento al Cliente agradeciendo su respuesta.
4. El Sistema guarda la reseña para que ésta pueda ser utilizada por el Peluquero si así lo desea.
5. El Sistema envía una notificación del descuento al Peluquero.

Flujo alternativo:

- 2.1. El Cliente no completa el formulario
- 2.2. El Sistema cierra la posibilidad de obtener el descuento pasado 3 días



Caso de Uso 6: Gestionando reservas

ID: CU6

Nombre: Gestionar reserva

Actores: Cliente, Peluquero

Descripción: Permite que el Cliente pueda cambiar la fecha/hora o cancelar su reserva si lo desea, dejando el horario original libre para otro posible Cliente

Precondiciones:

- El Cliente debe tener al menos una reserva confirmada

Postcondiciones:

- El horario original queda disponible

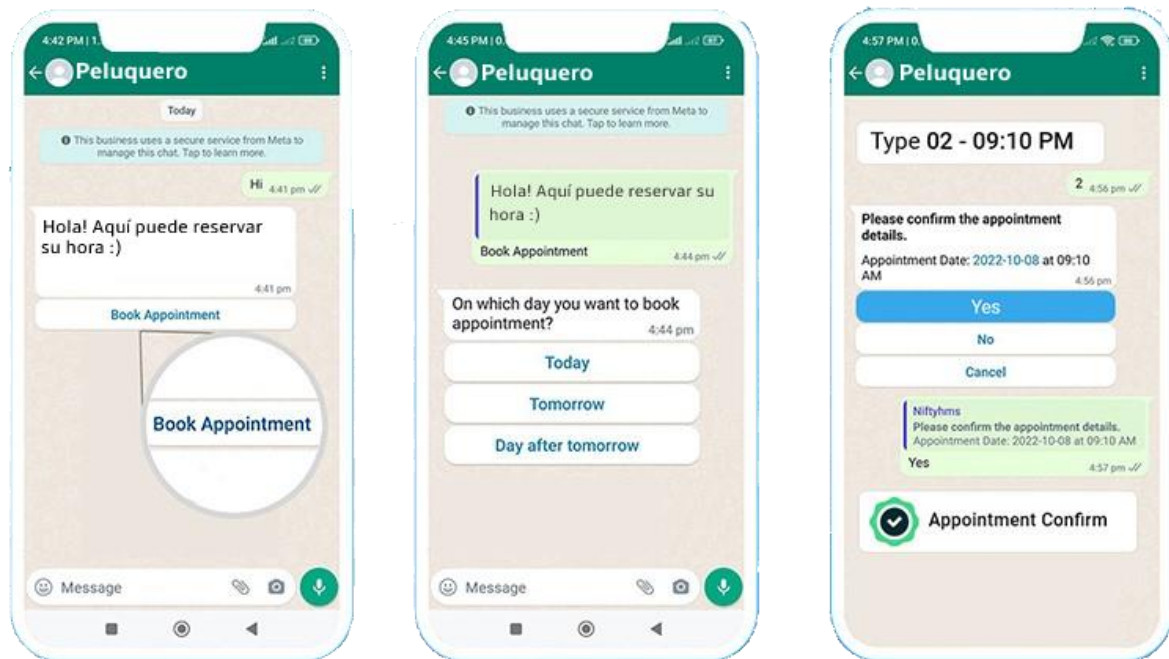
Flujo normal:

1. El Cliente envía un mensaje al WhatsApp del Peluquero
2. El Sistema responde con un mensaje y cuestionario con la opción de "Gestionar reserva existente", entre otras.
3. El Cliente selecciona "Gestionar reserva existente"
4. El Sistema muestra las opciones de "Cambiar fecha/hora" o "Cancelar su reserva"
5. El Cliente selecciona "Cambiar fecha/hora"
6. El Sistema envía un formulario con los horarios disponibles y opción de cancelar
7. El Cliente selecciona un nuevo horario de la lista presentada
8. El Sistema guarda la reserva del nuevo horario
9. El Sistema envía un cuestionario de confirmación de la modificación
10. El Cliente selecciona "Sí"
11. El Sistema elimina la reserva del horario original
12. El Sistema envía un mensaje al Cliente confirmando los cambios
13. El Sistema envía una notificación de las modificaciones al Peluquero

Flujo alternativo:

- 3.1. El Cliente selecciona otra opción
 - 5.1.1. El Cliente selecciona "Cancelar su reserva"
 - 5.1.2. El Sistema muestra la(s) reserva(s) existente(s) del Cliente y pide que seleccione cuál cancelará
 - 5.1.3. El Cliente selecciona la reserva que desea cancelar
 - 5.1.4. Continúa con el paso 9 del flujo normal
- 7.1.1. El Cliente selecciona cancelar
- 7.1.2. Vuelve a el paso 4 del flujo normal
- 10.1.1. El Cliente selecciona otra opción
- 10.1.2. El Sistema elimina la reserva del nuevo horario (si existe)
- 10.1.3. Vuelve al paso 4 del flujo normal

Bocetos de la propuesta de software



*Imagen editada de: <https://niftyhms.com/wp-content/uploads/2022/11/HMS-Blog.jpg>

Diagrama de clases conceptuales (modelo de dominio de la solución propuesta)

El peluquero posee la agenda con todas las reservas de sus clientes. El cliente se comunica con el peluquero a través del bot de WhatsApp Business el cual le será comunicado al peluquero de forma automatizada de la reserva.

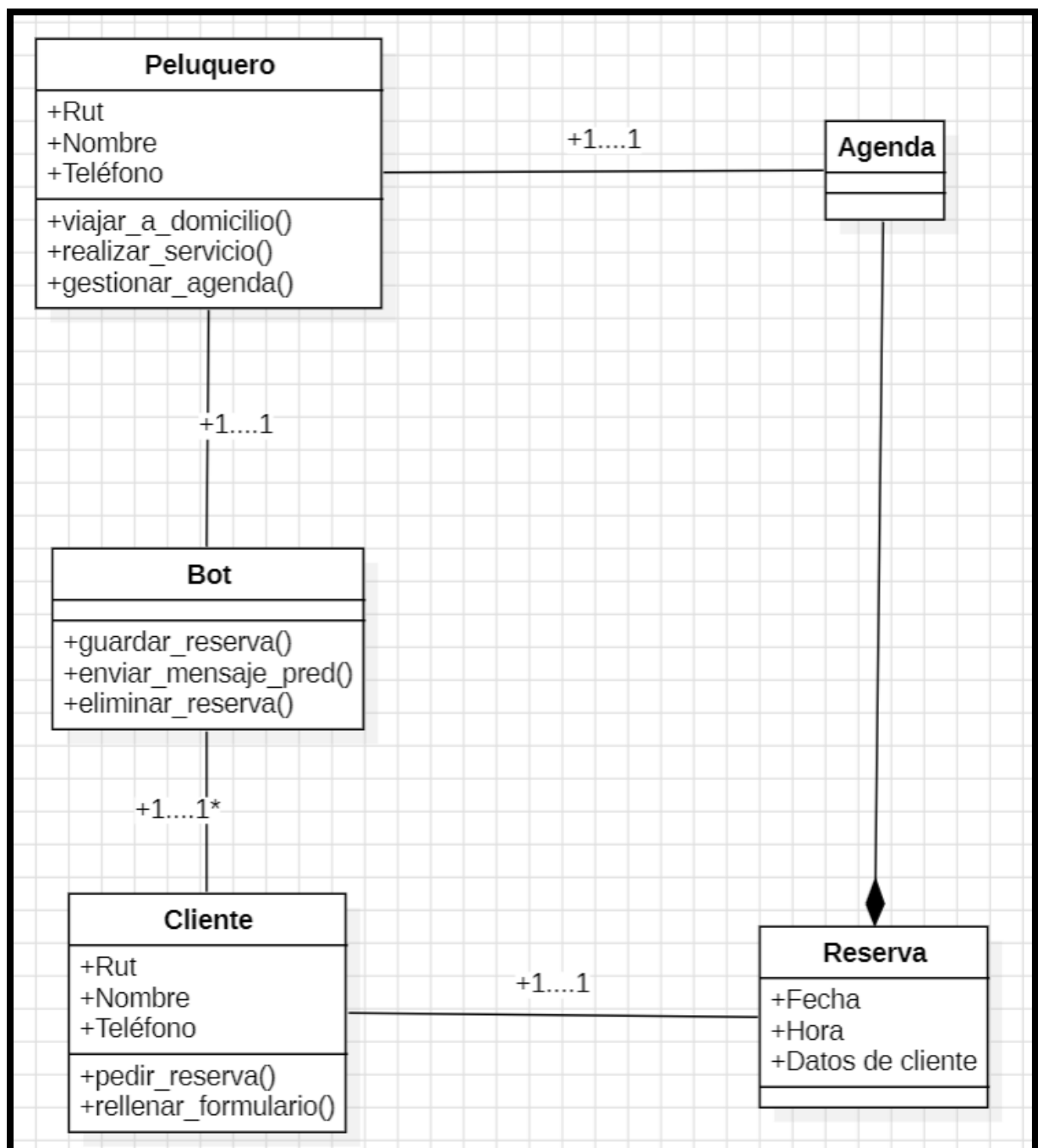


ILUSTRACIÓN 5: MODELO DE DOMINIO



Bibliografía

Developers, M. f. (s.f de s.f de 2023). *Flow Builder UI - WhatsApp Flows*. Obtenido de <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/flows/introduction/flowbuilderui#flows-builder>

Meta. (s.f de s.f de 2023). *WhatsApp Business | Transforma tu empresa*. Obtenido de https://business.whatsapp.com/?lang=es_LA

Meta for Developers. (rev. 11/10/2023). *WhatsApp Flows – Facebook*. Obtenido de <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/flows>