

Sistemas de Información II – TP cursada 2009

Objetivo

Desarrollar un sistema para una empresa que deberá brindar y gestionar las garantías de los productos que fabrica la empresa "Samsung Argentina".

Límites

Desde que "Samsung Argentina" informa que un producto ha salido a la venta y hasta que se termina el plazo de su garantía.

Descripción del Problema

La empresa cliente (SIPSA- Servicio Integral de Postventa para Samsung Argentina) le debe brindar un servicio integral de postventa a la empresa "Samsung Argentina" de todos sus productos que se venden en el país (Argentina) a través de sus distribuidores y representantes oficiales.

La empresa recibirá periódicamente un listado (archivo de texto o xml) de los productos que fueron entregados para su venta y que deben ser cubiertos por la garantía correspondiente una vez adquiridos por el cliente final. Este archivo cuenta con los siguientes datos: Planta que fabricó el producto, tipo de producto, modelo, nro. de serie (identificador único para cada producto) y fecha de fabricación. "Samsung" le brindará al cliente un listado de los productos, modelos y duración de la garantía al comenzar a operar y cada vez que se ponga a la venta un nuevo producto.

Cada vez que un producto es adquirido por un cliente final, el vendedor del producto deberá registrar en el sitio web de la empresa el producto vendido para dar comienzo a la cobertura de la garantía. Para su registro, se deberá informar: cuit de la empresa vendedora, los datos del producto (tipo y modelo), nro. de serie, fecha de venta y datos de la factura. No se permitirá registrar un producto mas de una vez y solo se podrá hacerlo para aquellos que cuenten con la garantía oficial.

Cuando un producto adquirido en un punto de venta oficial posee algún desperfecto que debería ser cubierto por la garantía, el usuario deberá dirigirse a alguno de los puntos de atención al cliente (service oficial) con el producto y la factura de compra.

El service oficial o PAC (Punto de Atención al Cliente) debe ser una entidad registrada en la empresa SIPSA y debe contar con un sistema que permita validar que el producto defectuoso cuenta con la garantía

antes de proceder a aceptar y proveer el servicio correspondiente. Los PACs se identificarán en el sistema con su nro. de cuit y verificará que el tipo de producto, modelo, nro. de serie, negocio donde fue adquirido el producto, fecha de compra, etc. coincidan con los datos consignados en el producto y la factura en poder del usuario. Una vez constatada la validez de la garantía se dará inicio a una "orden de trabajo" (OT) donde se indicará el posible problema o defecto que cuenta el producto. La orden de trabajo quedará "abierta" hasta que el producto sea retirado por el usuario debiendo indicarse la fecha de entrega y una descripción del desperfecto solucionado dándose por cerrada la correspondiente OT. De ser necesario se podrá anular la orden de trabajo dejando registrado el motivo.

Para la gestión y control el sistema desarrollado deberá generar informes con la siguiente información:

- Trabajos realizados o pendientes para cada PAC entre fechas indicadas.
- Trabajos pendientes que superen la cantidad de días indicada.

Restricciones de desarrollo

Deberá utilizarse Java como lenguaje y Netbeans 6.0 o superior como herramienta de desarrollo. El servidor web a utilizar será Tomcat 5.0 o superior y como lenguaje de desarrollo web deberá utilizarse JSP en combinación con HTML y Javascript (de ser necesario). No se permite la utilización de applets.

El sistema del cliente será una aplicación desktop (en java) que se conecta por internet al sistema principal de gestión.

Como restricción a la persistencia, se podrá utilizar MySql o SQLServer con drivers nativos (jdbc) y solo podrán utilizarse consultas SQL. No está permitido usar StoreProcedures, triggers, funciones o cualquier otra ventaja del motor seleccionado. Todas las validaciones deberán realizarse del lado de la aplicación.

