

**Universidad Tecnológica Nacional
Regional La Plata**

Desarrollo de Software

**Documento de Visión y
Alcance del Producto**

Grupo 6

Integrantes:

Gonzalez Blasco Agustin

Portillo Franco

Moyano Amaya Pedro

Kaufman Martin

Kaufman Sebastián

Caracas Elias

Comisión: S33

Año: 2025

Índice

1. Información General	1
2. Resumen Ejecutivo	1
3. Oportunidad de Negocio	1
4. Visión del Producto	2
5. Objetivos del Proyecto	3
6. Alcance del Producto	3
7. Supuestos y Restricciones	4
8. Stakeholders Clave	4
9. Riesgos Iniciales (Tabla)	5

Documento de Visión y Alcance del Producto

1. Información General

Nombre del Proyecto: Sistema de Gestión de Turnos para Lubricentro Renault

Grupo 6: Gonzalez Blasco, Agustin – Portillo Franco – Moyano Amaya Pedro – Kaufman, Martin – Kaufman Sebastian – Caracas Elias

Fecha: 10/04/25

Versión: v1.0

2. Resumen Ejecutivo

El proyecto consiste en el desarrollo de una plataforma digital que permita a los clientes de un lubricentro Renault reservar turnos de manera online, según la disponibilidad, modelo de vehículo y tipo de servicio requerido. El sistema también permitirá al administrador organizar los horarios y mantener un historial completo de mantenimiento de cada vehículo.

3. Oportunidad de Negocio

Problema que se resuelve:

Actualmente, la gestión de turnos en el lubricentro se realiza a través de llamadas telefónicas o agendas manuales, lo que provoca errores en la asignación de horarios, pérdida de información sobre mantenimientos anteriores y una alta carga administrativa. Además, no se conserva un historial accesible y completo de los servicios realizados a cada vehículo, ni se automatizan los recordatorios de las citas.

Impacto del problema:

Los clientes deben llamar o acercarse para pedir un turno, lo que genera demoras, confusión y mala experiencia de usuario.

El personal administrativo dedica gran parte del tiempo a coordinar turnos manualmente, lo cual reduce la eficiencia.

Los mecánicos no cuentan con un historial previo para preparar adecuadamente los trabajos.

El dueño del lubricentro sufre pérdidas de productividad, insatisfacción del cliente y menor capacidad de atención organizada.

Soluciones actuales y sus limitaciones:

Actualmente, algunas herramientas como agendas digitales o llamadas telefónicas permiten organizar turnos de forma básica. Sin embargo, estas soluciones no están adaptadas a las necesidades específicas del lubricentro: no permiten registrar el historial de mantenimiento de cada vehículo, no automatizan el envío de recordatorios a los clientes, ni gestionan la disponibilidad en tiempo real según tipo de servicio, duración estimada o modelo del auto. Esto limita la eficiencia del proceso y genera una mayor carga operativa.

4. Visión del Producto

Descripción general:

El producto es una plataforma web de gestión de turnos y mantenimiento diseñada para el lubricentro de vehículos Renault. El cual permite a los clientes reservar citas online seleccionando el tipo de servicio y el modelo del vehículo, mientras que el personal puede gestionar la disponibilidad del taller y consultar el historial completo de cada unidad atendida.

Propuesta de valor:

Ofrece una solución ágil, especializada y accesible que mejora la atención al cliente, reduce la carga administrativa y evita errores humanos. La plataforma está personalizada al contexto operativo del lubricentro Renault, con servicios predefinidos, gestión de horarios optimizada y seguimiento detallado por vehículo. Además, mejora la comunicación mediante notificaciones automáticas y trazabilidad de los servicios realizados, beneficiando la organización interna del taller y la experiencia de usuario.

Usuarios principales:

Clientes del lubricentro, personal administrativo, y mecánicos encargados de los servicios.

5. Objetivos del Proyecto

Objetivo principal:

Desarrollar un sistema integral que permita la gestión eficiente y digitalizada de turnos y mantenimientos en un lubricentro Renault.

Objetivos específicos:

- Permitir a los clientes reservar turnos en línea.
- Gestionar disponibilidad según horarios, tipo de servicio y modelo de vehículo.
- Notificar automáticamente a los clientes sobre sus citas.
- Llevar un historial detallado por vehículo.
- Ofrecer una interfaz intuitiva para usuarios y administradores.

Métricas de éxito:

- Reducción de llamadas para reservar turnos en un 80%.
- Al menos un 90% de los clientes utilizan el sistema online.
- Aumento en la puntualidad y cumplimiento de turnos.
- Mejora en la satisfacción del cliente según encuestas internas.

6. Alcance del Producto

6.1 Dentro del Alcance:

- Registro de usuarios y vehículos.
- Reserva de turnos en función de horarios y tipo de servicio.
- Gestión de disponibilidad por parte del administrador.
- Notificaciones automáticas por correo electrónico.
- Historial de mantenimiento por vehículo.
- Panel de control para el personal del lubricentro.

6.2 Fuera del Alcance:

- Aplicación móvil (solo versión web en esta fase).
- Integración con sistemas externos de facturación.
- Registro de pagos en línea.
- Reportes analíticos avanzados.

7. Supuestos y Restricciones

Supuestos:

- Los clientes cuentan con acceso a internet.
- El personal del lubricentro está capacitado para usar el sistema.

Restricciones:

- Tiempo de desarrollo limitado a 7 meses.
- Presupuesto acotado.
- Infraestructura del servidor limitada a recursos internos.

8. Stakeholders Clave

Cliente/Patrocinador: Dueño del Lubricentro Renault.

Usuarios finales:

Clientes: acceden desde la web para agendar turnos, consultar disponibilidad y recibir recordatorios.

Personal administrativo: gestionan horarios, y acceden al historial de vehículos.

Mecánicos: consultan el tipo de servicio requerido y el historial técnico del vehículo a intervenir.

Otros interesados: Técnicos/mecánicos, proveedores de servicios TI.

9. Riesgos Iniciales (Tabla)

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Estrategia de Mitigación
Falta de adopción por parte del personal	Media	Alta	Capacitación inicial y soporte durante el uso.
Fallos en el servidor o hosting	Baja	Alta	Uso de servidores confiables y backups frecuentes.
Cambios en requerimientos	Baja	Alta	Reuniones regulares con el cliente para validar avances.