



**UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA**

POWERED BY **Arizona State University**

Universidad Latina de Costa Rica

BISOFT 29 - Ingeniería de Requerimientos

Tarea de análisis

Tema del proyecto:

Apple

Estudiantes:

Vargas Delgado Sebastian - 20210120159

Taylor Fonseca Mauricio - 201302104622

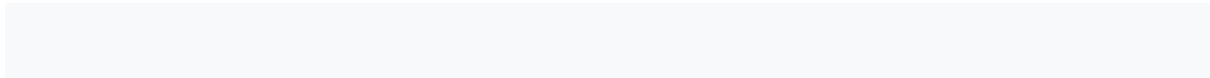
Profesor:

Hillary Heller Sanchez Noguera

7 de noviembre del 2024

San Pedro, Montes de Oca

Análisis de requerimientos funcionales	3
Funcionalidad de Ecosistema Integrado	3
Actualización y Soporte Continuo de Software	3
Tienda de Aplicaciones (App Store)	3
Servicio Postventa y Soporte Técnico (Apple Care)	3
Servicio de Suscripción (Apple Music, iCloud, Apple TV+, etc.)	3
Matriz de Interacción (Publicidad y Necesidades del Cliente)	3
Priorización de Requerimientos Funcionales	4
Diagramas de UML	5
Tecnicas de negociacion	5
Creación de un producto de estatus.	5
Creación de lealtad a los productos de Apple.	5
Creación de un sistema cerrado.	6
Creación de exclusividad en los productos.	6
Técnicas de escasez de productos.	6
Calidad de servicios y productos	6
Productos(Celulares/PC/SO/Otros)	6
Servicios	7



Análisis de requerimientos funcionales

Funcionalidad de Ecosistema Integrado

Apple asegura la integración fluida de sus productos (iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, AirPods, etc.) a través de sistemas operativos y plataformas como iOS, macOS, iCloud, y Apple ID.

Actualización y Soporte Continuo de Software

Apple proporciona actualizaciones periódicas de software para seguridad, mejoras en la experiencia de usuario y nuevas funciones, fortaleciendo la lealtad del cliente.

Tienda de Aplicaciones (App Store)

Proporciona una plataforma segura y accesible para la descarga de aplicaciones, juegos y contenido, garantizando calidad y seguridad en cada app.

Servicio Postventa y Soporte Técnico (Apple Care)

Ofrece un servicio integral de asistencia y reparación, contribuyendo a la percepción de Apple como una empresa confiable y de calidad.

Servicio de Suscripción (Apple Music, iCloud, Apple TV+, etc.)

Cubre servicios de entretenimiento, almacenamiento en la nube y acceso a contenido exclusivo, satisfaciendo múltiples necesidades en un solo ecosistema.

Matriz de Interacción (Publicidad y Necesidades del Cliente)

Se registran las estrategias de publicidad y cómo éstas crean o satisfacen una necesidad en los clientes. Cada casilla corresponde a la frecuencia o tipo de interacción detectada. Las columnas indican momentos o medios clave donde estas interacciones ocurren (como medios de comunicación, redes sociales, o eventos de lanzamiento).

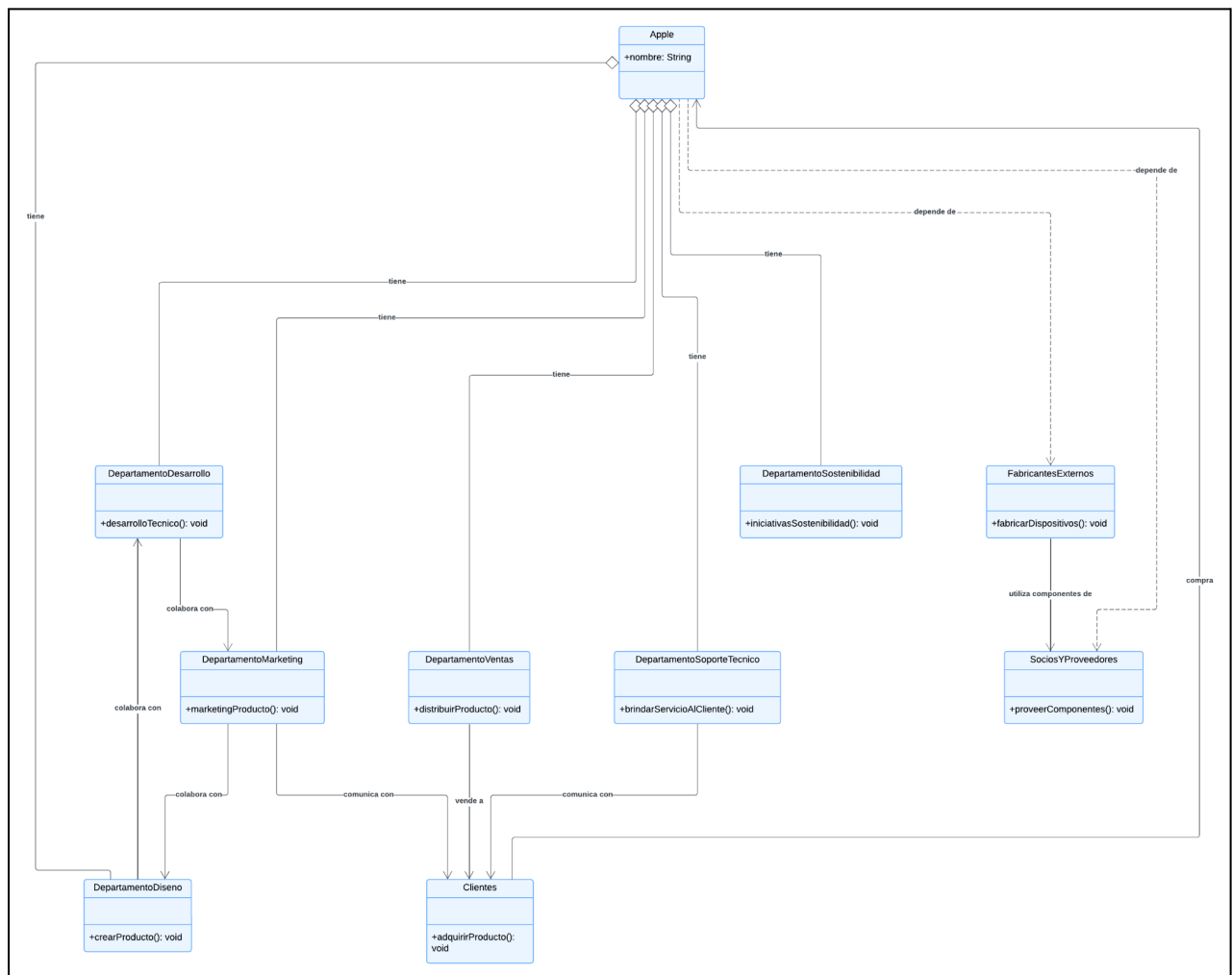
Se adjunta vínculo de excel con Matriz

[Matriz Apple.xlsx](#)

Priorización de Requerimientos Funcionales

Requerimiento Funcional	Prioridad	Justificación
Ecosistema Integrado	Alta	Permite a Apple diferenciarse al ofrecer una experiencia interconectada, fomentando la lealtad de los clientes.
Actualización y Soporte Continuo	Alta	Mejora la seguridad y funcionalidad a largo plazo, lo cual es crucial para la confianza del cliente.
Apple Care y Soporte Técnico	Media-Alta	Proporciona valor añadido, aumentando la satisfacción del cliente y la durabilidad del producto.
App Store	Media	Permite a Apple ofrecer contenido personalizado y seguro que complementa sus dispositivos.
Servicios de Suscripción	Media	Genera ingresos recurrentes y refuerza el valor del ecosistema de Apple.

Diagramas de UML



Tecnicas de negociacion

Creación de un producto de estatus.

Apple ha posicionado sus productos como íconos de innovación, creatividad y estatus. A través de campañas como “Think Different” y un diseño minimalista. Más allá de lo técnico, Apple se diferencia al construir una conexión emocional con el usuario, haciendo que sus productos se perciban como únicos y de alta calidad.

Creación de lealtad a los productos de Apple.

Al hacer que los dispositivos y servicios trabajen en conjunto, Apple aumenta la dificultad de cambiar a la competencia, manteniendo a los usuarios dentro de su propio ecosistema.

Creación de un sistema cerrado.

Apple a través de la lealtad del cliente y mediante un ecosistema de productos y servicios interconectados. Esto crea una ecosistema con una barrera de salida difícil para los usuarios, quienes pierden la conectividad y sincronización entre dispositivos.

Creación de exclusividad en los productos.

Apple al colaborar con otras marcas de lujo o celebridades para lanzar ediciones limitadas crea una imagen de lujo y exclusividad, mejorando la percepción de valor de sus productos. Esta estrategia de negociación a través de colaboraciones fortalece la imagen de Apple como una marca premium, mientras genera un sentido de urgencia y estatus en los productos.

Técnicas de escasez de productos.

Apple a menudo utiliza la estrategia de lanzamiento limitado y de exclusividad en sus productos, la empresa crea una percepción de escasez y urgencia en sus clientes.

Esta técnica impulsa la demanda, ya que los consumidores perciben los productos como valiosos y exclusivos, incentivándolos a realizar compras rápidamente para asegurar su producto.

Calidad de servicios y productos

Apple tiene un enfoque premium de dispositivos electrónicos, permitiéndote mantener precios elevados gracias a la fuerte sensación de calidad. Su liderazgo en innovación de software y hardware. Además, combina tecnología avanzada, experiencia de usuario integrada y un enfoque en exclusividad y estatus, atrayendo a clientes leales y de alto poder adquisitivo.

Productos(Celulares/PC/SO/Otros)

Apple se distingue por su diseño de productos de alta calidad, ofreciendo productos con una sensación premium que los usuarios asocian con exclusividad. Su compromiso con la innovación se refleja en tecnologías como Face ID, el chip M1 y su sistema operativo propio, aunque algunas innovaciones pueden ser vistas

como incrementales. Además, su ecosistema integrado con iPhone, iPad, Mac, Apple Watch; ofrece una experiencia fluida que fortalece la lealtad del cliente.

Servicios

Apple destaca por su atención al cliente en Apple Stores y en el soporte técnico. Su programa AppleCare, aunque de pago, es valorado por la cobertura y rápida resolución de problemas. Las constantes actualizaciones de software refuerzan la seguridad y confianza de los usuarios, incluso en dispositivos antiguos.

