

# ANÁLISIS DE SISTEMA

**Destinatario**

Erlantz Aguirre  
Facilitame

**Fecha**

3 de Febrero de 2024

**Contacto**

Ignacio Cueto Rodríguez  
icueto@boldsoftware.es

Unax Ercoreca Lacunza  
uercoreca@boldsoftware.es



## REGISTRO DE CAMBIOS

- **3 de Febrero de 2024**

- Incluido el futurable para conectividad vía API con proveedores de servicios, de modo que permita una comunicación bidireccional entre Facilitame y las plataformas de los proveedores.

- **23 de Enero de 2024**

- Versión inicial



## SITUACIÓN INICIAL

**Facilitame** consiste, a alto nivel, en una solución que busca simplificar la contratación y gestión de servicios para particulares, profesionales y empresas, además de ofrecer capacidades de contabilidad y asesoría, de modo que centraliza las principales tareas relacionadas con estos ámbitos.

Se compondrá de **dos módulos principales**: el de contratación de servicios y el de contabilidad/asesoría. Para la **primera fase** del desarrollo se contempla sólo el correspondiente a **servicios**.

Los despliegues serán incrementales, con un punto de partida que contendrá la funcionalidad necesaria para contratar servicios de:

1. Electricidad / Gas
2. Telefonía
3. Renting
4. Alarmas
5. Seguros

Los cuatro primeros puntos corresponden a un mismo proveedor.

Los contenidos de los despliegues subsecuentes se definirán antes del desarrollo de cada uno de ellos.

La plataforma debe ser accesible vía web y aplicaciones móviles para iOS y Android. La gestión por parte de los proveedores sólo estará disponible en la versión web, que se maquetará sobre Metronic, garantizando un diseño responsive.

### Observación:

Se describen los procesos desde el punto de vista de uso de la aplicación web, ya que es la versión que contiene la funcionalidad completa. Si se anticipan casos donde la usabilidad varíe en función de si se accede desde la aplicación web o desde alguna aplicación móvil, se indicará expresamente.

## OBJETO DEL DOCUMENTO

Este documento, el **análisis**, tiene como objeto principal el detalle de los requisitos funcionales (qué debe hacer la aplicación) y la descripción de los principales flujos normales (cómo debe hacerlo).

El análisis es la base sobre la que se asienta el proyecto. A partir de él se elabora un análisis técnico para cada una de las abstracciones que representan la funcionalidad descrita y sus procesos.

Este análisis **debe ser aceptado y firmado por BOLD Software y Facilitame**, de modo que ambas partes dan su validez a lo descrito en el mismo.

Se hace saber que funcionalidades no incluidas o cambios solicitados en etapas posteriores del desarrollo pueden requerir ajustes adicionales en el diseño y desarrollo del sistema, y **podrían resultar en un incremento del tiempo y coste del proyecto**. Tales cambios se documentarán y acordarán mediante órdenes de cambio.

## **NOTA: Sobre la maquetación / diseño**

El objetivo principal de este desarrollo es el desarrollo funcional de la aplicación descrita. Para ello, es necesario una interfaz gráfica (en este caso para versión web, aplicación para iOS y aplicación para Android) mediante la cual los diferentes usuarios puedan interactuar con la aplicación.

Hasta la fecha, BOLD Software no ha recibido por parte de Facilitame una hoja de estilos o un dossier con una identidad de marca definida. Se han mostrado capturas de pantalla de una interfaz que comenzó a desarrollar otro equipo de trabajo.

Si bien BOLD Software hará lo posible para que la interfaz sea similar a la que se ve en dichas capturas (Facilitame las debe adjuntar previo inicio al desarrollo), no es el objetivo principal de esta fase de desarrollo, y se hace saber que incluir cambios más adelante puede hacer que el proceso se alargue, con los posibles sobrecostes que ello pueda suponer.



## TIPOLOGÍA DE USUARIOS

1. Cliente
  - a. Autónomo
  - b. Empresa
  - c. Particular (puede que no tenga disponibles todos los servicios para contratar)
2. Proveedor / Colaborador
3. Administrador



# CASOS DE USO

## CU1        Caso de uso 1:: Cliente

### CU 1.1 Registro

Desde la página de registro de la aplicación, el cliente:

1. Selecciona el perfil a registrar (autónomo, empresa, particular)
2. Introduce su email
3. Introduce su contraseña
4. Introduce su NIF / CIF (sólo para autónomos / empresas)
5. Introduce el CIF de su asesoría (no se implementará en el desarrollo inicial, pero se contempla para el diseño de la plataforma).

La aplicación controlará que el email sea único y enviará un correo de activación al usuario. Una vez activada la cuenta, se podrá pasar al siguiente punto.

El cliente tiene la posibilidad de acceder a la aplicación sin registrarse, pero no podrá iniciar ningún proceso de solicitud ni contactar con el proveedor de ningún modo.

### CU 1.1 Autenticación y autorización

Desde la página de inicio de sesión de la aplicación, el cliente introducirá sus credenciales de acceso (email y contraseña). La aplicación detectará automáticamente el tipo de perfil del usuario y cargará las opciones correspondientes.

### CU 1.2 Página de inicio

La página de inicio mostrará un dashboard simple, de modo que de un vistazo el cliente pueda ver la situación general de sus servicios (comparativas de gasto con meses anteriores, por ejemplo - métricas por determinar). En caso de que haya algún tipo de oferta para algún servicio, aparecerá en esta sección.

### CU 1.3 Servicios

La página principal de servicios mostrará un listado de las categorías principales (se estiman 10-15 categorías principales). Estas categorías principales, a su vez, pueden tener subcategorías, y así sucesivamente (taxonomías). Una vez seleccionado un servicio, el cliente accede al formulario de contacto. En el apartado CU1.7 se define el flujo **normal** para la contratación de los servicios indicados al inicio de este documento.

**Nota:** por flujo **normal** se entiende el flujo que no contempla casos excepcionales. Si se van a dar estos casos, se deben detallar antes de la validación del análisis.



#### **CU 1.4 Facturación**

Este módulo está disponible para:

1. Particulares
2. Autónomos que no hayan incluido CIF de asesoría
3. Empresas que no hayan incluido CIF de asesoría

De modo que en la primera fase estará disponible para todos los perfiles de cliente.

**Nota:** En caso de que un cliente con perfil de autónomo o empresa haya incluido CIF de asesoría, este módulo se reemplazaría por Asesoría.

Desde este módulo el cliente puede consultar todas las facturas recibidas por servicios contratados a través de la aplicación.

Contará con un listado histórico que permitirá filtrar por tipo de servicio, proveedor y fecha.

Se pueden definir diferentes métricas para mostrar en este módulo.

#### **CU 1.5 Mis servicios**

Desde este módulo el cliente puede acceder a un listado completo de todos los servicios contratados a través de la aplicación y ver la información relevante.

Puede acceder además a un listado de contrataciones en curso desde donde hacer el seguimiento de ofertas de proveedores.

Actúa además como bandeja de entrada del cliente para recibir notificaciones sobre sus servicios o nuevas ofertas o presupuestos disponibles.

#### **CU 1.6 Perfil**

En este módulo el cliente puede editar la información que haya introducido durante el registro.

## CU 1.7 Flujo normal de contratación de servicios

Desde el módulo de servicios, una vez seleccionado un servicio a contratar, el cliente tendrá disponible un formulario de contacto. La idea es que el cliente siempre tenga tres opciones en este punto:

1. Contactar por teléfono con el proveedor directamente (indicar al usuario que le proporcione al proveedor un código para que así el proveedor sepa que el contacto viene a través de Facilitame)
2. Solicitar una llamada del proveedor, previa cumplimentación del formulario
3. Cargar una factura del servicio que el cliente tiene actualmente contratado - póliza en el caso de los seguros. En principio, el proveedor tendrá suficiente información como para no tener que contactar con el cliente directamente, sino que podría proceder a cargar una oferta en la aplicación directamente. Esta opción puede que no sea siempre posible por la naturaleza del servicio.

La opción 1 mostrará el número de teléfono del proveedor (en aplicaciones móviles llevará a la aplicación de teléfono con el número de teléfono del proveedor listo para hacer la llamada).

La opción 2 requiere que el cliente rellene ciertos campos de un formulario, que en ningún caso pueden implicar una lógica compleja. El número de campos a completar no debe ser superior a cinco, para simplificar el proceso al máximo.

La opción 3 implica un acceso al navegador de ficheros del cliente (en aplicaciones móviles, acceso al navegador y a la cámara, siempre que aplique y el usuario conceda permiso).

Para el caso de contratación de **seguros**, siempre debe aparecer disponible una subcategoría 'otros', que llevará al usuario a un formulario con un campo de texto libre para que contacte con el proveedor sin ningún otro campo necesario. Si se da este caso, en el momento de carga de ofertas / presupuestos, el proveedor tendrá disponibles una serie de 'etiquetas' para categorizar la solicitud y evitar duplicidades a futuro mediante un desplegable con buscador (select2).

Los campos específicos de los formularios de contacto que serán obligatorios dependerán tanto de las necesidades de los proveedores como de los datos que Facilitame desee almacenar.

Se describe a continuación el flujo normal de contratación (no se incluye la opción 1 de este CU 1.7) :

1. El cliente selecciona el servicio a contratar y elige si quiere rellenar información en el formulario o cargar una imagen de alguna factura o documento con la que el proveedor pueda trabajar para elaborar una oferta. El cliente **envía** el formulario. Estado de la solicitud: **iniciada**.
2. El proveedor correspondiente recibe una notificación en el CRM de la aplicación.
3. El proveedor contacta con el cliente por teléfono (opcional).
4. El proveedor introduce la información específica que sea de interés para Facilitame.  
**MUY IMPORTANTE:** Es imprescindible tener esta información antes de iniciar el desarrollo.
5. El proveedor carga la oferta o presupuesto (máximo 10). Estado de la solicitud: **oferta / presupuesto disponible**.
6. El usuario recibe una notificación (accesible desde el perfil, como se ha descrito en el CU 1.6), informándole de que tiene nuevas ofertas o presupuestos para revisar.
  - a. Cada presupuesto se debe poder previsualizar directamente en la aplicación (web / móvil) o descargar.
  - b. En este punto, el cliente tendrá disponibles tres opciones:
    - i. Aceptar un presupuesto
    - ii. Llamar al proveedor
    - iii. Solicitar una llamada del proveedor
7. El cliente acepta un presupuesto (se solicita confirmación). Estado de la solicitud: **oferta / presupuesto aceptado**. El proveedor debe tener la opción de aceptar 'en nombre del cliente' un presupuesto.
8. El proveedor es notificado. Si es necesario, se pone en contacto con el cliente.
9. El proveedor indica que la solicitud está completa. Estado de la solicitud: **aceptada y cerrada**.

Observaciones:

1. El proveedor tiene un plazo máximo de X días (en función del tipo de servicio) para cargar la primera factura en Facilitame con el importe correspondiente.
2. Si un presupuesto no se acepta en quince días, desaparece de la aplicación.

Futuribles:

1. Se debe contemplar la opción de que, en fases de desarrollo posteriores, la transmisión de información entre Facilitame y las plataformas de los proveedores de servicios se haga vía API en aquellos casos en los que esté disponible. En cualquier caso, se descarta su implementación en esta primera fase de desarrollo para agilizar el proceso inicial.



**CU2****Caso de uso 2 :: Proveedor / Colaborador****CU 2.1 Registro**

No es posible el registro directo en la aplicación para los proveedores de servicios. Se deben dar de alta por el equipo de desarrollo directamente en base de datos. Se proporcionarán las credenciales de acceso. Un proveedor puede ofrecer 1 ó N servicios.

**CU 2.2 Autenticación y autorización**

El proveedor accederá a la aplicación mediante su usuario y contraseña.

**CU 2.3 Listado de solicitudes / clientes**

En la parte superior aparecen las nuevas solicitudes.

A continuación, los clientes que han entrado a través de Facilitame, con filtro por NIF / CIF y nombre / apellidos.

Al seleccionar una solicitud, se acceden a los detalles de la misma. Desde aquí también se gestiona la comunicación con el cliente para una solicitud concreta.

Al seleccionar un cliente, se accede a la ficha del mismo, que incluye un listado con todas sus solicitudes.

#### CU 2.4 Solicitud

El proveedor puede ver la información que el usuario ha proporcionado mediante el formulario de contacto o la documentación que haya cargado y gestionar el proceso mediante pestañas:

1. Tiene disponible un campo de texto donde anotar información relevante (no visible para el cliente). Cada comentario queda registrado con fecha y hora.
2. Desde aquí el proveedor también puede dejar mensajes visibles para el cliente.
3. Este es el punto desde el que se cargan las ofertas / presupuestos para el cliente (sólo PDF).
4. Si el cliente acepta un presupuesto, el colaborador debe marcar la solicitud como completa. En este punto el proveedor está obligado a introducir la comisión que le corresponde a Facilitame. Si no lo hace, no podrá marcar la solicitud como completa.
  - a. Hay casos particulares, como por ejemplo los seguros. En este punto también se debe cargar la póliza.

Si al iniciar una nueva solicitud el cliente indica que quiere que el proveedor le llame, será el proveedor el que tendrá disponible una interfaz (formulario) igual que el que habría llenado el cliente. De este modo se creará la solicitud en la aplicación y se podrá seguir el resto del proceso.

**CU3            Caso de uso 3 :: Administrador****CU 3.1 Registro**

No es posible el registro directo en la aplicación de un administrador. Se dará de alta por el equipo de desarrollo directamente en base de datos y se proporcionarán unas credenciales de acceso.

**CU 2.2 Autenticación y autorización**

El administrador accederá a la aplicación mediante su usuario y contraseña.

**CU 2.3 Listado de solicitudes / clientes**

Similar al de proveedores, aunque el administrador podrá filtrar por proveedor para así poder ver sus solicitudes.

Se deben definir unos plazos y un tiempo de respuesta máximo por parte del proveedor desde el inicio de una solicitud y codificarlos mediante colores (por definir) para que resulte sencillo identificar el estado general de la aplicación.



## REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

La aplicación se desplegará en el servidor de BOLD Software, con copias de seguridad diarias incrementales de base de datos y código fuente y completas cada 15 días. En caso de que Facilitame quisiese alojarla en otro servidor de otro proveedor, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Servidor: Apache / nginx
- Intérprete: PHP 8.1+
- Framework: Laravel 9+
- Base de datos: MariaDB 10.5.21
- SO: Debian (Linux)
- Acceso FTP / SFTP

