



Reunión de Requerimientos De Usuario

Checkpoint

Laboratorio de Desarrollo de Software

GVR

El objetivo de este documento es el de documentar todos los requerimientos del usuario, este describe las funciones del sistema, los requerimientos no funcionales, características del diseño, y otros elementos necesarios por el cliente o usuario, que este mismo considere importantes.

Los requerimientos pueden ser levantados con diferentes herramientas, también se pueden encontrar dispersos en varios artefactos y herramientas. Aun así, el método más recomendado para realizar la documentación es una entrevista. Es por ello, que esta metodología propone capturar todos los requerimientos en el documento de REUNION DE REQUERIMIENTOS USUARIO.

Tabla de contenido

[Introducción 4](#_Toc493089722)

[Propósito 4](#_Toc493089723)

[Alcance 4](#_Toc493089724)

[Actores 4](#_Toc493089725)

[Requerimientos 5](#_Toc493089726)

[Funcionalidades 5](#_Toc493089727)

[Consideraciones 5](#_Toc493089728)

[Prioridades 6](#_Toc493089729)

Reunión de Requerimientos De Usuario

Introducción

Propósito

El propósito de este documento es el de realizar una primera reunión de las funcionalidades, consideraciones y restricciones importantes, identificadas por el usuario, con las que debe de contar el futuro sistema.

Dichas características serán usadas en los siguientes procesos para realizar una especificación detallada de los requerimientos funcionales y no funcionales de sistema.

Las funcionalidades u requerimientos que se encuentran en este documento son plenamente un resultado de la consideración del cliente o usuario del sistema, obtenidos a partir de metodologías como entrevistas. Dichas funcionalidades cuentan con las características de ser ambiguas, no estar completas, no encontrarse en un lenguaje técnico y no estar detalladas. Estos procesos serán realizados en otros documentos.

Alcance

Abarca el resultado de las entrevistas realizadas por personal del equipo de desarrollo al cliente o usuario final del sistema, con el motivo de realizar una primera comprensión de las funcionalidades con las que el sistema deberá de contar.

Actores

En primera medida se pudo identificar a los siguientes actores que fueron identificados por el cliente o usuario entrevistado:

* *Administrador*, será el encargado de controlar sobre que servicios se podrá reclamar, agregando, eliminando servicios, y asignando un encargado a cada uno.
* *Encargado*, es un tipo de administrador se responsabilizaría de un servicio específico, pudiendo cargar los reclamos que desee.
* *Usuario*, contempla a todos los usuarios comunes finales de la aplicación, es decir, aquellos que realicen los reclamos.

Requerimientos

Funcionalidades

* Se debería de poder realizar un reclamo y que este mismo sea atendido, y que el mismo le llegue a quien responde este encargado de solucionarlo.
* Tiene que tener una vista general, que le permite a un administrador agregar los servicios que crea necesario.
* Cuando un servicio se crea, debe de asignársele un encargado que sea el responsable de agregar los reclamos a los que va a responder.
* Debería de poder agregarse no solo reclamos o críticas negativas, también tendría que permitirle al encargado agregar valoraciones u opiniones positivas para que los que vean algo que le guste referido a su servicio, los puedan “felicitar”.
* La aplicación tendría que permitir escanear un código QR pegado en la pared para ver que reclamos o valoraciones puede realizar, o en caso contrario, facilitarle que pueda realizar todo ese “camino” para indicar donde se encuentra.
* Como no serviría que el encargado del servicio, que es al que le llegan los reclamos, se encuentre todo el día frente a una computadora, debería de existir una forma de notificarle “remotamente” cuando aparece un recado nuevo.
* Sería bueno también implementar una forma para posibilitar que al usuario de la aplicación se le notifique cuando un reclamo es visto o solucionado, por correo o alguna opción similar.
* Esta aplicación está pensada para que sea utilizada en celulares inteligentes, pero la parte administrativa se debería realizar en una interfaz web.
* También sería positivo contar con la posibilidad de poder ver estadísticas sobre los servicios con mayor número de reclamos, los reclamos mas realizados, el promedio de tiempo que se tarda en solucionar un reclamo, o ver las mismas estadísticas anteriores pero con valoraciones u opiniones positivas.
* El programa debería ser general, no solo para permitir agregar nuevos servicios, sino también para agregar diferentes reclamos, en los que el encargado de crearlos o habilitarlos para que puedan realizarse, elija si desea que le sean notificados al instante o al inicio de su próxima jornada laboral.

Consideraciones

* Las operaciones de administrador tendrían que estar disponibles solo para los administradores, que cuentan con correo institucional ya registrado.
* Teniendo en cuenta que la aplicación será usada por usuarios generales, no debería de requerir mucho conocimiento para ser usada, ni la parte móvil ni la parte web.
* El formato de la aplicación debe de seguir el estándar de las demás aplicaciones ya desarrolladas con las que cuenta la Universidad.
* Debería de existir una manera de probar que los reclamos que se realizan son de un usuario que se encuentra dentro del establecimiento, para corroborar cierta validez del mismo.

Prioridades

De forma sencilla, sin contar con tanto detalles, las prioridades en las funcionalidades del sistema descriptas por el cliente fueron:

* Realizar reclamos por un usuario.
* Cargar servicios y encargados de servicios en el sistema.
* Cargar reclamos para cada servicio en el sistema.
* Atender y dar respuesta a un reclamo por parte del encargado del servicio al que el reclamo corresponde.

Las demás funcionalidades encontradas e identificadas por el documento, poseen un orden de prioridad menor al de las anteriormente nombradas.