

Manual de procedimientos.

(Petwalk)

En este manual se asignará las siguientes tareas para el proyecto de la aplicación "Petwalk".

Concepto:

Lo primero que se tiene que lograr es armar el concepto de nuestro sistema.

Para ello, se creó un diagrama de entidad-relación y casos de usos.

Descripción:

Posteriormente, se empieza a crear la aplicación. La aplicación provee un sistema de registros para tener almacenados a sus usuarios, los cuales van a estar separados entre propietarios y paseadores.

Una vez registrado, podrá contactar con los paseadores para cuidar a su mascota; o contactar con propietarios para solicitar cuidar a sus mascotas, en caso de ser paseador.

Sistema de registros:

El primer paso fue crear el sistema de registros. En donde uno puede registrarse como propietario o paseador.

Para registrarse como propietario, se requiere: nombre, apellido, contraseña y un correo electrónico.

Para registrarse como paseador, se requiere: nombre, apellido, contraseña, correo electrónico y dirección.

Todos estos datos se almacenan en una base de datos. De ese modo, uno podría iniciar sesión a la cuenta que se registró.

Solicitud de servicio:

A la hora de solicitar un servicio, uno podrá determinar el tiempo, el lugar y la hora exacta a la que termina el paseo.

A la hora de solicitar el paseo, se podría determinar si se trata de un paseo inmediato o uno programado.

Cuando se busca solicitar un paseo, la aplicación provee un sistema de emparejamiento en cuanto disponibilidad y proximidad.

Al momento de visualizar el perfil del paseador, se podría verificar aspectos como calificaciones antiguas. De ese modo, uno podría considerar la calidad de servicio del paseador.

Procedimiento de aceptación y realización del servicio:

Cuando uno está por llamar a un paseador, las notificaciones llegarían en tiempo real.

Cuando un paseador recibe una solicitud de paseo, no necesariamente está obligado a aceptar. Sino que uno tiene la capacidad de rechazar la solicitud del propietario. Esta opción se encontraría en la propia notificación.

Preparación para el paseo:

Al momento de darse el paseo, existe una checklist para verificar si se tienen todos los materiales necesarios.

También existe la opción de hablar anteriormente con el dueño.

Una vez el paseo finaliza, se notificará un reporte de finalización del paseo al dueño.

Métodos de pago:

Antes de siquiera empezar a pasear, se debe acordar la metodología de pago. El método puede variar entre tarjetas de crédito/débito, billetera digital o incluso efectivo. La opción y validación de método de pago se guarda en la información del contacto.

También se debe acordar, entre el propietario y el paseador, la cantidad de dinero a pagar.

Gestión de calificaciones y opiniones:

Tanto el propietario como el paseador tienen la opción de calificar la experiencia entre los dos.

Cuando el paseador tiene cierta cantidad de opiniones negativas, el sistema empieza a investigar y solucionar el problema. Sancionando o borrando la cuenta del paseador. O incluso recurriendo a las autoridades, en los casos más extremos.

Procedimientos de seguridad y emergencias:

Dentro de la aplicación existirán protocolos de seguridad en caso de haber un incidente con la mascota. Ya sea de un ataque o un secuestro.

La aplicación tendrá acceso a contactos de emergencias y veterinarios, de ser necesario.

Resolución de problemas de programación:

El cliente de la aplicación tendrá la opción de reportar los problemas que le lleguen a ocurrir durante el uso de la aplicación.

Actualizaciones y mantenimiento:

Al usuario de la aplicación le llegará una notificación para comunicar los cambios y nuevas funcionalidades de la aplicación. Estos cambios también se pueden comunicar a través de un mail.

Los moderadores de la aplicación tendrán la opción de determinar fechas de mantenimientos y la forma en la que afectará a los usuarios.

Soporte técnico:

Dentro de la configuración, existe la posibilidad de contactar con el soporte técnico. Ya sea a través de redes sociales o un correo perteneciente al equipo de desarrollo.

Políticas de privacidad y términos de uso:

La aplicación requiere de mucha información importante para un servicio presencial. Como lo vendría siendo la solicitud de datos que permitan identificar a sus usuarios.

Los datos personales recopilados por la aplicación serían nombres, apellidos o incluso direcciones. Estos datos son esenciales para identificar al usuario a la hora de proceder legalmente.

Los datos también son recolectados para personalizar la experiencia del usuario y mejorar la seguridad.

Esos datos se comparten con otros paseadores para saber identificar al dueño. Y también se compartirían con las autoridades en caso de cometerse algún delito de parte del paseador o el propietario.

Los datos guardados se encriptan y guardan en servidores seguros.