

Missió del projecte QP 2019-20

Aquest semestre els estudiants d'ER esteu estudiant treure al mercat un nou producte, innovador i alineat amb les últimes tendències tecnològiques i socials, i us voleu assegurar el seu èxit.

Actualment, gràcies a l'existència de multitud de dispositius inter-connectats, els usuaris d'un servei poden viure experiències allà on es trobin. La interacció ja no es limita a la tradicional que es donava entre un humà i una computadora o un dispositiu mòbil: podem interactuar amb *smartwatches*, altaveus intel·ligents i d'altres sensors. És a dir, els canals de comunicació entre una empresa que ofereix un servei i el seu consumidor poden estendre's a més d'un espai i un punt de contacte possible, cadascun amb les seves capacitats específiques.

Les empreses són conscients de la necessitat i la importància d'oferir experiències d'usuari a mida del consumidor, i estan experimentant i creant serveis basats, per exemple, en realitat augmentada i interfícies d'usuari conversacionals, per aprofitar al màxim els avantatges de cada possible dispositiu o punt de contacte digital.

Per exemple, Domino's Pizza va crear una experiència amb la qual les ordres no només es gestionaven mitjançant una app mòbil, sinó que també implicava l'ús de vehicles autònoms, un localitzador de pizzes i comunicació via altaveus intel·ligents.

A aquestes aplicacions se'ls anomena **multiexperiència** i poden englobar un ventall ampli de dominis.

Estudiarem amb profunditat què són els serveis **multiexperiència**, quines característiques tenen, en quin nivell de maduresa i adopció es troben al mercat actual, quines aplicacions actuals existeixen i quins són els possibles competidors. A continuació escollirem l'àrea d'aplicació i definirem el sistema més innovador d'aquest sector.

La nostra feina consisteix en determinar i especificar els requisits d'aquest sistema software. Donat el context actual del curs (Enginyeria de Requisits) l'objectiu no és completar el projecte sencer sinó entendre els conceptes de l'assignatura i, per tant, no s'espera determinar i especificar absolutament tots els requisits d'un sistema d'aquestes característiques. Farem tot el possible donades les restriccions de temps i altres recursos de què disposem.

Bibliografia

- The Everything Customer Expects Multiexperience, Not Omnichannel
<https://blogs.gartner.com/jason-wong/everything-customer-expects-multiexperience-not-omnichannel/>
- Creating Customer Experiences in a Multiexperience World
https://www.youtube.com/watch?v=nAOk_OOrr2c