



Caso de Estudio

Curso: Ingeniería de Requisitos

Enunciado de: Sistema de *All-about-pools*

I. DEFINICIÓN

All—about—pools, es una empresa dedicada a ofrecer servicios relacionados con el mantenimiento, limpieza y socorrismo de piscinas. Debido al gran crecimiento que ha tenido la empresa, ha decidido desarrollar un sistema informático que le permita optimizar sus operaciones.

All—about—pools, tiene cobertura en toda España y sus clientes (gestoras de urbanizaciones, clubes y clientes particulares), les contratan para realizar diferentes servicios.

Los servicios que proporciona *All—about—pools*, son:

- **Limpieza:** la empresa envía una pareja de trabajadores para efectuar la limpieza de la piscina, así como los materiales que se requieren para su limpieza. La empresa le programa una fecha en la que realizarán el trabajo de limpieza.
- **Mantenimiento:** los clientes pueden contratar a *All—about—pools* para realizar tareas de mantenimiento y reparación de la piscina. Para ello, la empresa asigna y envía inicialmente a un supervisor para que efectúe un análisis de las reparaciones que deberán realizarse en la piscina. Los tipos de reparaciones que podrá efectuar *All—about—pools* son:
 - Rehabilitación de la piscina (desperfectos físicos de la piscina como impermeabilizante, revestimiento, etc.).
 - Mantenimiento y cambio de accesorios (escaleras, duchas, limpiadoras de fondo, cubiertas, filtros, etc.).

Después de que el supervisor ha visitado la piscina hace un informe del mantenimiento que debe realizarse así como el material necesario. La empresa envía un presupuesto al cliente quien lo autoriza. Una vez autorizado, la empresa *All—about—pools*, envía a tres trabajadores en una fecha concreta para realizar el trabajo de mantenimiento.

- **Socorrismo acuático:** los clientes pueden contratar en *All—about—pools*, uno o varios socorristas para su piscina. Los clientes lo solicitarán para un rango de fechas (inicio y fin del servicio).

All—about—pools tiene clientes y empleados (socorristas, supervisores y personal de mantenimiento) en toda España y los asigna de acuerdo a la zona geográfica en la que se localizan. La empresa desea desarrollar un sistema informático que permita gestionar sus operaciones a través de la Web.

El sistema www.allaboutpools.es debe contener las siguientes características:

1. El sistema deberá permitir el acceso a los diferentes usuarios del sistema (clientes, supervisores, etc.), así como mantener el control del acceso de los mismo.



2. Los clientes podrán registrarse en el sistema de la empresa, a partir del el registro se permitirá acceder a los servicios de la empresa.
3. Los clientes podrán hacer solicitudes diferentes servicios de la empresa.
4. Podrán consultar los informes que los supervisores hacen de las solicitudes de mantenimiento. Además podrán autorizarlos a través del sistema para que se puedan iniciar los trabajos de reparación.
5. Podrán acceder a las facturas que deberán pagar directamente en el banco. El sistema no gestionará el pago automático.
6. El cliente podrá levantar incidencias sobre los servicios que recibe y podrá recibir retroalimentación a través del sistema de dichas incidencias.
7. Los clientes podrán consultar información del sistema (servicios que ha recibido, incidencias, datos de los empleados que tiene asignado).
8. Debe permitir que el administrador gestione los empleados de la empresa (socorristas, supervisores, y empleados de mantenimiento), almacenando información sobre sus datos generales y de las zonas geográficas en las que puede prestar los servicios (ejemplo: un socorrista de Madrid no podría dar servicios en piscinas de Mallorca, más específico aún, un socorrista de Madrid de la Provincia de Pozuelo de Alarcón no puede realizar socorristismo con una piscina de Leganés).
9. También, el administrador podrá consultar información de los diferentes clientes.
10. Cuando el cliente solicita un servicio, el administrador puede consultarlos en el sistema y hacer un presupuesto. El presupuesto podrá consultarlo el cliente en el sistema y autorizarlo. En este caso, el administrador asignará el personal según el servicio que se hará. (Ejemplo, si el cliente ha solicitado un socorrista, el administrador asignará un socorrista específico).
11. El sistema debe permitir a los empleados del sistema (socorristas, supervisores, y personal de mantenimiento), consultar la asignación de trabajo que tienen.
12. La aplicación debe permitir a los empleados hacer informes del trabajo que están realizando.
13. A nivel de datos deberá mantener una relación estrecha entre cliente→solicitud de servicio→presupuesto→asignación de empleados→reporte de servicio→factura.
14. El sistema debe permitir al administrador gestionar los datos maestros del sistema.
15. Debe permitir al administrador generar diversos reportes como: solicitudes, listado de clientes, facturas, informes, listado de clientes e ingresos totales.