
Franchisor Support Systems S.A (FSS)

Software Certification Glossary

Version <2.0>

Software Certification	Version: <2.0>
Glossary	Date: 11/01/24
G1	

Revision History

Date	Version	Description	Author
05/02/24	<1.0>	<Definiciones generales>	<Ander Berruezo>
24/02/24	<2.0>	<Términos del proyecto>	<Ander Berruezo>

Software Certification	Version: <2.0>
Glossary	Date: 11/01/24
G1	

Table of Contents

1. Introduction	4
1.1 Purpose	4
1.2 Scope	4
1.3 References	4
1.4 Overview	4
2. Definitions	4
2. 1. Franquiciado:	4
2. 2. Plataforma Centralizada:	4
2. 3. Procesos estandarizados:	4
2. 4. Sistema de Gestión de Inventario:	4
2. 5. Mejora de la experiencia del cliente:	4
2. 6. Biblioteca de recursos de formación:	4
2. 7. Panel de análisis de datos:	5
2. 8. Cumplimiento de la marca:	5
2. 9. Portal de Comunicación:	5
2. 10. Análisis de Rentabilidad:	5
2. 11. Sistema de tickets de soporte:	5
2. 12. Sistema de atención al cliente:	5
3. UML Stereotypes	5

Software Certification	Version: <2.0>
Glossary	Date: 11/01/24
G1	

Glossary

1. Introduction

1.1 Purpose

El glosario desempeña un papel esencial en el proyecto de Ingeniería del Software para la digitalización de los negocios de franquiciadores en el sector de certificaciones. Su propósito principal es establecer y definir un conjunto unificado de términos y conceptos clave que serán utilizados a lo largo de la documentación del proyecto. Esta herramienta facilitará la comunicación efectiva entre todos los miembros del equipo de desarrollo, los stakeholders y cualquier otra entidad relacionada con el proyecto.

1.2 Scope

El glosario está directamente asociado con el proyecto de Ingeniería del Software destinado a la digitalización de los negocios de franquiciadores en el sector de consultorías. Su ámbito abarca todos los aspectos relevantes de este proyecto específico, influyendo en la comunicación, la documentación y la comprensión de los términos técnicos y conceptos clave utilizados durante el desarrollo.

1.3 References

No hay ninguna referencia.

1.4 Overview

En este glosario definiremos los términos más utilizados a lo largo del proyecto y de los documentos presentados.

2. Definitions

2.1. Franquiciado:

Definición: Un individuo o entidad que tiene un acuerdo de franquicia con el franquiciador para operar una consultoría bajo la marca.

2.2. Plataforma Centralizada:

Definición: Un sistema digital unificado que sirve como centro principal de comunicación, capacitación y soporte para todos los franquiciados.

2.3. Procesos estandarizados:

Definición: Procedimientos y prácticas operativas uniformes implementados en todas las franquicias para garantizar la coherencia en el servicio, la calidad y la marca.

2.4. Sistema de Gestión de Inventario:

Definición: una herramienta digital que rastrea y gestiona el inventario del restaurante, ayudando a optimizar el stock, niveles y minimizar el desperdicio.

2.5. Mejora de la experiencia del cliente:

Definición: Actividades y procesos destinados a mejorar la satisfacción y fidelización del cliente a través de mejor servicio y consistencia de marca.

2.6. Biblioteca de recursos de formación:

Definición: Un depósito digital de materiales de capacitación, incluidos manuales, videos y recursos, accesible a los franquiciados para la formación de sus empleados.

Software Certification	Version: <2.0>
Glossary	Date: 11/01/24
G1	

2. 7. Panel de análisis de datos:

Definición: una interfaz que proporciona información visual sobre métricas clave de rendimiento, lo que ayuda en la toma de decisiones basada en datos.

2. 8. Cumplimiento de la marca:

Definición: Adhesión a los estándares y pautas de marca establecidos para mantener una calidad consistente e identidad de marca reconocible.

2. 9. Portal de Comunicación:

Definición: Un espacio online que facilita la comunicación entre franquiciadores, franquiciados y otras partes interesadas, permitiendo el intercambio oportuno de información.

2. 10. Análisis de Rentabilidad:

Definición: Examen de datos financieros para evaluar la rentabilidad de una franquicia individual, ubicaciones y el sistema de franquicia en su conjunto.

2. 11. Sistema de tickets de soporte:

Definición: Un mecanismo digital para organizar el sistema de atención al cliente.

2. 12. Sistema de atención al cliente:

Definición: Un sistema para que los franquiciados informen problemas, busquen asistencia y reciban apoyo del franquiciador.

3. UML Stereotypes

<<DigitalBusiness>>:

Descripción: Este estereotipo, <<DigitalBusiness>>, se aplica a clases o componentes que representan entidades dentro del dominio de negocios digitales. Indica que el elemento asociado desempeña un papel significativo en los aspectos de transformación digital del sistema.

Implicaciones Semánticas: Se espera que los elementos etiquetados con <<DigitalBusiness>> participen activamente en procesos de digitalización, como transacciones en línea, análisis de datos o comunicación digital.

Limitaciones: Se recomienda el uso de <<DigitalBusiness>> para clases que contribuyen directamente a los procesos de negocios digitales.

<<FranchiseManagement>>:

Descripción: Aplicado a clases o componentes relacionados con funcionalidades de gestión de franquicias, <<FranchiseManagement>> indica que el elemento asociado es crucial para supervisar y controlar las operaciones de franquicias.

Implicaciones Semánticas: Los elementos con <<FranchiseManagement>> contribuyen a funcionalidades como la incorporación de franquiciados, el monitoreo del rendimiento y la asignación de recursos dentro del sistema de franquicias.

Limitaciones: Se recomienda el uso de <<FranchiseManagement>> para clases que son fundamentales para la gestión de actividades relacionadas con la franquicia.

Software Certification	Version: <2.0>
Glossary	Date: 11/01/24
G1	

<<DigitalService>>:

Descripción: Este estereotipo, <<DigitalService>>, se utiliza para designar clases o componentes que encapsulan servicios digitales ofrecidos por el sistema. Enfatiza la naturaleza digital de los servicios proporcionados.

Implicaciones Semánticas: Los elementos marcados con <<DigitalService>> representan componentes involucrados en la prestación de servicios digitales, como consultas en línea, marketing digital o soporte al cliente automatizado.

Limitaciones: Se recomienda el uso de <<DigitalService>> para clases que están directamente involucradas en la provisión de servicios digitales.