

# Práctica 1 - FIS

Marta Gómez, Braulio Vargas, Erik Rueda y Francisco Fuentes

12 de marzo de 2015

## Índice

<b>1. Descripción del sistema</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivos principales del sistema</b>	<b>3</b>
<b>3. Descripciones de los implicados</b>	<b>3</b>
3.1. Perfiles de los implicados . . . . .	4
3.2. Clientes . . . . .	4
3.2.1. Cliente no registrado . . . . .	4
3.2.2. Cliente registrado . . . . .	4
3.3. Empleado . . . . .	5
3.4. Restaurante . . . . .	6
3.5. Necesidades principales de los implicados . . . . .	6
<b>4. Requisitos de información</b>	<b>7</b>
<b>5. Requisitos funcionales</b>	<b>7</b>
<b>6. Requisitos no funcionales</b>	<b>8</b>
<b>Glosario:</b>	
<b>Vocabulario y Definiciones</b>	<b>10</b>

## 1. Descripción del sistema

La idea general del sistema es ofrecer un software que permita tanto reservar mesa en un restaurante como pedir comida a domicilio. Cuando entras a la página te pregunta si quieres pedir a domicilio o reservar una mesa y entonces, según la opción elegida, te muestra una lista de restaurantes, que se pueden filtrar según nombre, tipo de comida, precio y localización.

El sistema acelerará el proceso de peticiones a los restaurantes y no tendrán que estar atentos a llamadas telefónicas, sino que tendrán la lista de pedidos en su ordenador.

## 2. Objetivos principales del sistema

OBJ-1 Almacenar y gestionar la información de los restaurantes y usuarios que harán uso del sistema.

OBJ-2 Hacer de intermediario entre el usuario y el restaurante gestionando los pedidos y las reservas.

OBJ-3 Gestionar un sistema de puntos para los usuarios que irán ganando por todas las acciones que hagan en el sistema, y lanzar promociones en las que los usuarios puedan hacer uso de dichos puntos.

OBJ-4 Gestionar las valoraciones y opiniones de los usuarios sobre los distintos restaurantes teniendo en cuenta distintos aspectos.

## 3. Descripciones de los implicados

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidad
Usuario	Representa un cliente de los restaurantes registrado en el sistema	Usuario producto	Realizar pedidos a domicilio y reservar mesa.
Empleado	Representa un trabajador del software intermediario	Usuario producto	Resolver incidencias en los pedidos, resolver dudas de los usuarios del software y validar los restaurantes de la página que se van a registrar.
Restaurante	Representa un restaurante de los que se anuncian en la página	Usuario producto	Contestar a los pedidos de los usuarios, contactar con el empleado o el usuario en caso de incidencias

### 3.1. Perfiles de los implicados

### 3.2. Clientes

#### 3.2.1. Cliente no registrado

Representante	Patxi García
Descripción	Cliente no registrado
Tipo	Utiliza el sistema de forma directa. Será un usuario casual
Responsabilidades	Registrarse como usuario Realizar pedidos y reservas Leer valoraciones de otros clientes
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar pedidos y reservas de forma sencilla Que sepa qué comida puede pedir, y en qué restaurantes puede reservar mesa, y saber qué precio tendrá Que los empleados le resuelvan las dudas de forma clara y rápida Que pueda registrarse de forma sencilla
Implicación	Usará el sistema una vez para registrarse, y de forma esporádica para realizar pedidos y reservas
Comentarios/Cuestiones	

#### 3.2.2. Cliente registrado

Representante	Hermenegildo González
Descripción	Cliente registrado
Tipo	Utiliza el sistema de forma directa. Será un usuario casual
Responsabilidades	Realizar pedidos y reservas Comentar y realizar valoraciones Utilizar el sistema de puntos
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar pedidos y reservas de forma sencilla Que sepa qué comida puede pedir, y en qué restaurantes puede reservar mesa, y saber qué precio tendrá Que los empleados le resuelvan las dudas de forma clara y rápida Poder valorar y puntuar restaurantes, y leer valoraciones de otros clientes Que el sistema de puntos le permita beneficiarse de ofertas y descuentos
Implicación	Usará el sistema de forma esporádica para realizar pedidos y reservas, y realizar valoraciones
Comentarios/Cuestiones	

### 3.3. Empleado

Representante	Elena Nito
Descripción	Empleado
Tipo	Utiliza el sistema de forma directa. Usará el sistema frecuentemente.
Responsabilidades	Validar los registros de nuevos restaurantes Atender consultas por parte de usuarios y restaurantes Resolver incidencias relacionadas con los pedidos y las reservas, poniéndose en contacto con los implicados por teléfono en caso de ser necesario
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar sus actividades de forma sencilla Que las consultas y las incidencias le lleguen de forma rápida para poder atenderlas adecuadamente
Implicación	Usará el sistema de forma frecuente, para validar a los nuevos restaurantes, y para atender consultas e incidencias
Comentarios/Cuestiones	

### 3.4. Restaurante

Representante	Pizzería Manola
Descripción	Restaurante
Tipo	Utiliza el sistema de forma directa. Usará el sistema frecuentemente
Responsabilidades	Registrarse como restaurante En caso de aceptar pedidos, crear la carta mediante un formulario ofrecido por el sistema En caso de aceptar reservas, mostrar y actualizar la carta y los menús Acceder a la aplicación o página web del sistema para empezar a recibir pedidos o reservas
Criterios de éxito	Que el sistema le permita registrarse y crear a carta de forma sencilla Que los pedidos y reservas le lleguen con rapidez, para poder responder de forma adecuada Que los empleados le resuelvan las dudas e incidencias de forma eficaz Que la gestión de los pagos sea rápida y eficaz
Implicación	Usará el sistema de forma frecuente, conectándose al comenzar la jornada laboral, para recibir los pedidos y reservas
Comentarios/Cuestiones	

### 3.5. Necesidades principales de los implicados

Necesidad	Prioridad	Problema	Solución actual	Solución propuesta
Reservas/pedidos antes de apertura	Alta	No se puede realizar un pedido/reserva hasta que el restaurante abre	El cliente espera hasta que abra el restaurante	El sistema gestiona los pedidos/reservas, y cuando el restaurante se conecta al sistema se le notifica
Conocer opiniones sobre el restaurante	Media	Si nunca ha comido en el restaurante, el cliente no sabe qué tal está	Preguntar a un conocido, o arriesgar-se	Leer las opiniones otros usuarios
Realizar el pago en pedidos a domicilio	Alta	Es necesario pagar el pedido con dinero en metálico	Disponer de dinero en metálico, o ir a sacar a un cajero	Poder pagar con tarjeta a través del sistema

## 4. Requisitos de información

Información que el sistema necesita almacenar.

RF-1 **Empleado.** Las personas que gestionan nuestro sistema.

Contenido: Nombre de usuario, clave de acceso, número de teléfono, dirección de correo.

Requisitos asociados: [RF- 6](#), [RN- 3](#), [RF- 5](#)

RF-2 **Restaurantes:** Información necesaria de los restaurantes que gestione nuestra página.

Contenido: Nombre del restaurante, dirección, teléfono de contacto, número de pedidos recibidos.

Requisitos asociados: [RF- 1](#), [RF- 2](#), [RF- 5](#)

RF-3 **Cliente registrado:** Información necesaria del cliente que desee hacer un pedido en nuestra página.

Contenido: Nombre de usuario, correo electrónico, número de teléfono, número de tarjeta de crédito, pedidos y restaurantes favoritos, puntos obtenidos.

Requisitos asociados: [RF- 1](#), [RF- 2](#), [RF- 3](#), [RF- 4](#), [RN- 3](#)

RF-4 **Ranking:** Mejores restaurantes según puntuación

Contenidos: Puntuación escalada.

Requisitos asociados: [RF- 5](#), [RF- 8](#), [RF- 9](#)

RF-5 **Ofertas:** Lista de descuentos disponibles.

Contenido: Lista de los descuentos ordenados según un criterio a elegir (ascendente/descendente).

Requisitos asociados: [RF- 8](#)

## 5. Requisitos funcionales

RF-1 **Sistema de búsqueda de restaurantes por filtros:** El sistema ofrecerá una búsqueda de restaurantes. Para ello permitirá buscar por varios filtros:

RF-1.1 Permitirá filtrar restaurantes cercanos a una determinada zona

RF-2.2 Permitirá filtrar restaurantes por tipo de comida

RF-3.3 Permitirá filtrar por tipo de servicio (comida rápida, restaurante con menú, restaurante con carta, a domicilio, etc.)

RF-4.4 Permitirá filtrar restaurantes por horario de apertura y cierre

RF-5.5 Permitirá buscar restaurantes por su nombre.

RF-6.6 Permitirá filtrar restaurantes según las críticas de los usuarios.

RF-2 **Sistema de reserva de restaurantes:** El sistema ofrecerá un sistema para reservar mesa en un determinado restaurante a una determinada hora y para un determinado número de comensales, siempre que el restaurante permita hacer reservas. No se permite hacer reserva a un usuario no registrado.

RF-3 **Sistema de comida a domicilio:** El sistema ofrecerá un sistema para pedir comida a domicilio, el usuario debe estar registrado para tomar sus datos tanto para realizar el pago (que podrá ser con tarjeta o en efectivo) como el envío del pedido. No se permiten usuarios no registrados.

En caso de que el pago se realice con tarjeta, el sistema deberá ser capaz de conectarse a la entidad bancaria correspondiente para realizar la transferencia.

- RF-4 **Sistema de registro de usuarios** : El sistema ofrecerá un formulario sencillo e intuitivo para permitir a los usuarios darse de alta en la plataforma. En concreto, los datos que el usuario debe proporcionar se especifican en el [requisito de información 3](#), es decir, todos menos los pedidos que ha hecho, los puntos obtenidos...
- RF-5 **Sistema de registro de restaurantes** : El sistema ofrecerá un sistema para dar de alta a restaurantes con el que podrán:
- RF-5.1 Poner un menú del restaurante con precios
  - RF-5.2 Poner características del restaurante horario, si permite reservas, si permite pedidos a domicilio, etc.
  - RF-5.3 Actualizar la información del restaurante
- RF-6 **Sistema de administración** : El sistema ofrecerá un sistema para administrar tanto a los usuarios como los restaurantes y con el que podrá hacer cosas como:
- RF-6.1 Borrar un usuario si se considera oportuno
  - RF-6.2 Verificar que un restaurante del sistema es verdadero y no algo inventado
  - RF-6.3 Gestionar la comunicación usuario-restaurante
- RF-7 **Sistema de comunicación con el restaurante** : Todos los restaurantes registrados tendrán un apartado en el que podrán ver los pedidos y reservas que tienen pendientes.
- RF-8 **Sistema de puntos** : El sistema se encargará automáticamente de gestionar ofertas y descuentos para el cliente dependiendo de los puntos que tenga por realizar pedidos y reservas a restaurantes.
- RF-9 **Sistema de valoración**: El sistema ofrecerá a los clientes registrados la opción de poner comentarios y valoraciones acerca del servicio obtenido en un determinado restaurante para que los demás clientes puedan verlo.

## 6. Requisitos no funcionales

- RN-1 **Seguridad de la información**: la información que aportan los usuarios al registrarse, no debe perderse en caso de que haya un fallo total del sistema o de la base de datos asociada a esta información.
- También es necesario que los datos que el cliente especifica el usuario sean protegidos y no puedan acceder a ellos personas ajenas a la página. Es decir, sólo el propio usuario y el administrador del sistema.
- RN-2 **Fiabilidad**: el sistema debe estar preparado para evitar la pérdida de información y realizar copias de seguridad de los datos recopilados.
- RN-3 **Asistencia al usuario**: el sistema proporcionará un sistema de ayuda al usuario:
- RN-3.1 **Ayuda en línea**: habrá un tutorial paso a paso explicando detalladamente cómo realizar una reserva o pedido de comida a un restaurante a través de la red.
  - RN-3.2 **Chat online**: si lo anterior no resuelve las dudas del consumidor, habrá un chat online para contactar con trabajadores de la empresa que atenderán las dudas que tenga el usuario.
  - RN-3.3 **Información audio/visual**: en caso de faltar datos o intentar realizar una acción no permitida, y en caso de que sea un restaurante, cuando llega un nuevo pedido, el sistema avisará con algún tipo de señal.



RN-4 **Interfaz sencilla:** el sistema proporcionará una interfaz simple, sencilla y elegante para facilitar la vida de los usuarios del sistema, ya sean usuarios o restaurantes.

RN-5 **Administración:** el sistema permitirá que varios administradores trabajen a la vez sobre la página, sin que la información se vea comprometida.

A su vez, estos deberán autenticarse para poder realizar cambios en la página.

## Glosario: Vocabulario y Definiciones

- **Calificación:** Opinión de un usuario acerca de un determinado restaurante.
- **Cliente:** Persona interesada en solicitar o consultar los servicios ofrecidos por los restaurantes a través del sistema.
- **Empleado:** Persona que administra el sistema y se encarga de las incidencias y el contacto entre el usuario y el restaurante
- **Oferta:** Descuento ofrecido por el sistema para el usuario en un determinado servicio o producto de un restaurante
- **Pedido:** Encargo a domicilio realizado por el usuario a un determinado restaurante a través del sistema.
- **Registro:** Proceso mediante un usuario se da de alta en el sistema.
- **Reserva:** Solicitud anticipada de una mesa para un determinado número de personas y para una determinada fecha en un restaurante.
- **Restaurante:** Negocio que ofrece un servicio de comida a un determinado precio.